

„Soziales Kapital Online“

Soziale Unterstützung im Internet

Eine Rekonstruktion virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit

Inaugural-Dissertation in Erziehungswissenschaft
zur Erlangung des Doktorgrades in Philosophie
an der Fakultät für Pädagogik der Universität Bielefeld

vorgelegt
von

Alexandra Klein
Berlin

Gutachter:
Prof. Dr. Dres. h.c. Hans-Uwe Otto
Prof. Dr. Uwe Sander

Dezember 2007

die realisierung wissenschaftlicher arbeit setzt den zugriff auf privilegierte und privilegierende ökonomische, kulturelle und soziale Ressourcen voraus.

damit gilt es jedoch gerade auch innerhalb wissenschaftlicher arbeit die strukturen, die einzelnen dies ermöglichen, anderen jedoch systematisch verwehren, aufzudecken, zu hinterfragen und alternativen zu eröffnen.

den unterschiedlichen menschen, die zum gelingen dessen bei(ge)tragen (haben), danke ich von ganzem herzen.

Inhalt

Einleitung	1
Kapitel 1: Zur gegenwärtigen Thematisierung virtueller sozialer Unterstützung – ein Literatur-Review sozialpädagogisch relevanter Debatten	3
1.1 Mediale Spezifika sozialer Unterstützung im virtuellen Raum	4
1.2 Soziale Unterstützung als mehrdimensionales Konstrukt	7
1.3 Die strukturelle Dimension sozialer Unterstützung	9
1.3.1 Verwobenheit von Kommunikation und Information	9
1.3.2 Informelle Unterstützung – formelle Unterstützung	10
1.3.3 Starke und schwache Bindungen	13
1.4 Die inhaltliche Dimension	14
1.5 Die Dimension der Verfügbarkeit und der Bewertung	15
1.6 Soziale Unterstützung in Arrangements virtueller Selbsthilfe: Empirische Befunde	22
1.6.1 Das Spektrum der inhaltlichen Dimensionen informeller virtueller Unterstützung	25
1.6.2 Die interpersonelle Dimension informeller virtueller Unterstützung	30
1.6.3 Die subjektive Dimension der Bewertung informeller virtueller Unterstützung	36
1.6.4 Resümee der empirischen Befunde zu virtueller Selbsthilfe	38
1.7 Soziale Unterstützung in professionellen virtuellen Arrangements (Online-Beratung): Empirische Befunde	41
1.7.1 Ergebnisse der Meta-Analysen (Reviews)	41
1.7.2 Ergebnisse einzelner Studien zu professioneller sozialer Unterstützung im Internet	50
1.7.3 Einzelne Angebotsauswertungen: Empirische Befunde zur Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung professioneller virtueller Unterstützung	62
1.7.3.1 Das virtuelle Beratungsangebot der Telefonseelsorge (van Well 2000)	62
1.7.3.2 „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ (Culemann & Maaß 2002, Hinsch & Schneider 2002)	66
1.7.3.3 „Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK)“ (Zenner & Oswald 2006)	71
1.7.3.4 www.kids-hotline.de - Professionelle virtuelle Unterstützung für Jugendliche (Berg & Schopp 2002)	74
1.8 Systematisierende Einordnung der gegenwärtigen Thematisierung virtueller Unterstützung	86
1.8.1 Die Konjunktur des Internet	87
1.8.2 Die Konjunktur des Informellen und der Community	88
1.8.3 Die Konjunktur der Beratung	90
Kapitel 2: Virtualisierte soziale Ungleichheit – eine ungleichheitstheoretische Wendung der Konjunkturen von Internet, Community und Beratung	95
2.1 ‚Digital Divide‘ und ‚Digital Inequality‘ – Von der ‚Internet-Linie‘ zu den Linien im Internet	101
2.1.1 Digital Divide – Die Dimension des formalen Zugangs	101
2.1.2 „Second-level Divide“: Die Dimension der Nutzung	108
2.1.3 Medienkompetenz als „magic bullet“?	114
2.1.4 Empirische Ergebnisse zur digitalen Ungleichheit unter jugendlichen InternetnutzerInnen	120

2.2 Virtuelle Communities als exklusive Gemeinschaften _____	145
2.3 Beratung – Von den ungleichen Möglichkeiten den (neo-)sozialen Zumutungen der „institutional agents“ zu entsprechen _____	176
2.4 Internet, Community und Beratung revisited –Konsequenzen für eine ungleichheitsreflexive Analyse virtueller Unterstützungsangebote _____	206
Kapitel 3: Die empirische Analyse virtueller sozialer Unterstützung – Ausführung zu den angewendeten Forschungsmethoden und zum empirischen Feld _____	213
3.1 Viele offene Fragen: Ein Plädoyer für eine explorative Methodenvielfalt _____	213
3.2 Methodologische Besonderheiten und ‚Fallstricke‘ online-basierter Datenerhebung _____	216
3.3 ‚You get, what they see‘ – Allgemeine Gütekriterien bei der Konzeption von standardisierten Online-Fragebögen _____	223
3.3.1 Zehn grundlegende Gütekriterien für die Gestaltung von Onlinebefragungen _____	224
3.4 Das empirische Feld – „Onlineberatung für Jugendliche“:Die Darstellung des untersuchten Angebots	229
3.4.1 Medial mögliche Formen der Unterstützungssuche: Wo findet Beratung statt? ‚öffentliche‘ Forenkommunikation und ‚private‘ Zweierkommunikation _____	230
3.4.2 Exkurs: Die Allgemeinen Nutzungsbedingungen (ANBs) des untersuchten Beratungsangebots _____	235
3.4.3 Thematische Ausrichtung des Angebots: Zu welchen Themen kann Beratung stattfinden? _____	240
3.4.4 Heterogenität der Beratenden: Wer sind die potentiellen UnterstützerInnen? _____	243
3.4.5 Exkurs: Wer sind die Peer-BeraterInnen? _____	248
3.5 Konzeption und Durchführung der empirischen Untersuchungen _____	251
3.5.1 Aufbau und inhaltliche Zusammensetzung des standardisierten Onlinefragebogens _____	251
3.5.2 Untersuchungsablauf der quantitativen Befragung _____	258
3.5.3 Beschreibung der Stichprobe der Onlinebefragung _____	262
3.5.4 Zur statistischen Analyse der Daten: Die verwendeten statistischen Analyseverfahren „Hauptkomponentenanalyse“ und „Clusteranalyse“ _____	266
3.5.5 Zur qualitativen Analyse der Foren: Eine inhaltsanalytische Exploration ausgewählter thematischer Foren sowie des Feedback-Forums _____	275
3.5.6 Arbeitsschritte der qualitativen Inhaltsanalysen nach Mayring _____	276
Kapitel 4: Qualitative Einsichten zu Themenfeldern, Unterstützungsmustern und Reichweiten virtueller Unterstützung in professionellen Arrangements _____	287
4.1 Was sind Themen in der virtuellen Unterstützungskommunikation in professionellen Arrangements?	291
4.2 Was sind die konkreten Themen der Jugendlichen? _____	293
4.2.1 Probleme in der Familie – Themenfelder _____	294
4.2.2 Jungen & Pubertät – Themenfelder _____	298
4.2.3 Mädchen & Pubertät – Themenfelder _____	302
4.2.4 Schule, Ausbildung und Beruf –Themenfelder _____	311
4.3 Muster und Reichweiten sozialer Unterstützung im Kontext unterschiedlicher BeraterInnengruppen _	315
4.3.1 Supportkommunikation durch ‚normale‘ NutzerInnen _____	316
4.3.2 Supportkommunikation durch Professionelle _____	319
4.3.3 Supportkommunikation durch Peer-BeraterInnen _____	325
4.4 Implikationen zur Zugänglichkeit von netzbasierter Unterstützung _____	327
4.5 Systematische Einordnung der qualitativen Befunde _____	330

Kapitel 5: Wer schweigt, stimmt zu? Empirische Einblicke in die Differenzen und Gemeinsamkeiten zwischen LurkerInnen und PosterInnen sowie eine Typologie des Lurkens in professionellen Unterstützungsarrangements	337
5.1 Der Anteil der LurkerInnen in dem analysierten Arrangement	341
5.2 Lurkende und postende NutzerInnen im Vergleich	344
5.2.1 Soziodemografische Zusammensetzung	345
5.2.2 Zugangswege und Relevanz des Angebots	352
5.2.3 Bewertung der Unterstützungsqualität des analysierten Arrangements	365
5.3 Wieso lurken LurkerInnen? Eine Typologie der Gründe	374
5.3.1 Welche Begründungen geben die NutzerInnen für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise an?	375
5.3.2 Eine „Typologie des Lurkens“	379
5.4 Abschließende Betrachtung zum Lurken in hybriden Unterstützungsarrangements	412
Kapitel 6: Von „SelbsthelferInnen“, „Rundum Zurückhaltenden“ und anderen NutzerInnen Eine empirische Typologie jugendlicher Unterstützungspräferenzen	417
6.1 Die Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen	418
6.2 Eine Typologie der Unterstützungspräferenzen	423
Kapitel 7: „Users’ Voice“ - Über die Versuche einiger NutzerInnen, die ‚Spielregeln‘ zu verändern: Eine qualitative Analyse des Feedback-Forums	459
7.1 Was sind die Themen der NutzerInnen in dem „Feedback-Forum“?	463
7.2 Die inhaltliche Erweiterung des Angebots – Der Wunsch der NutzerInnen nach neuen inhaltlichen Foren	466
7.3 Auseinandersetzungen über die Unterstützungspraxis	476
7.3.1 Editierende Eingriffe	478
7.3.2 Mailaustausch / Chat	488
7.3.3 Es ist dringend - Äußerungen der NutzerInnen zu Reaktionszeiten	496
7.3.4 Äußerungen zu den Umgangsformen innerhalb des Beratungsangebots	501
7.4 Technische Anregungen und Nutzungsschwierigkeiten	502
7.5 „Users’ Voice“ – Konsequenzen für eine ungleichheitsreflexive Modifikation der ‚Spielregeln‘	505
Kapitel 8: ‚Voice Divide‘ – Beteiligung als exklusives Gut	511
Abbildungsverzeichnis	541
Literatur	545

Like orthodox communists, the advocates of digitalization presume to know already how history ends: in the classless state of full connectivity, ubiquitous computing and 24 x 7 access.“

(Luke 2003, 137)

The Web is very much like the physical world, making things better in some ways and worse in others. It is not transforming. If you want to make a revolution, go offline.“

(Uslaner 2000, 63)

Einleitung

Der gegenwärtige Diskurs um Hilfe und Unterstützung im Internet korrespondiert mit dem im ‚real life‘: Aktive Beteiligung ist das Herzstück der sozial- und bildungspolitischen Agenda. Mit Blick auf Soziale Dienstleistungen kann man generell formulieren, dass sich Partizipation zum einen auf die prinzipiellen und realisierbaren Möglichkeiten des Zugangs zu diesen bezieht und zum anderen auf die Bedingungen der Möglichkeiten, sich solche Dienste anzueignen und zu gestalten. In einem sozialpädagogisch relevanten Verständnis kann Partizipation in Institutionen des Sozial- und Bildungssystems „als Lern- und Übungsfeld begriffen werden, in dem Jugendliche ihre subjektiven und kollektiven Ressourcen zur Entdeckung, Artikulation und Durchsetzung ihrer Interessen optimieren“ (Schnurr 2001, 1336). Auf dieser Basis wird in der vorliegenden Studie das Verhältnis zwischen der inflationären Unterstellung prinzipieller Niedrigschwelligkeit und AdressatInnenorientierung internetbasierter Dienstleistungen und der faktischen Realisierung des Zugangs, der Nutzung und der Interessenartikulation durch sozial heterogene NutzerInnen sowohl theoretisch als auch empirisch analysiert. Unter Rückgriff auf den Machtbegriff von Pierre Bourdieu, der Macht als die Verfügungsmöglichkeiten über Ressourcen zur Durchsetzung eigener Bedürfnisse und Interessen definiert, also als jenes, was im oben zitierten Partizipationsverständnis ‚eingeübt‘ werden soll, wird herausgearbeitet werden, dass gerade der Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten des Arrangements eine zentrale Bedeutung zukommt und die gegenwärtigen technikdeterministischen Verkürzungen systematisch Gefahr laufen, die ungleichen Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten, die virtuelle Arran-

gements sozialer Unterstützung für sozial heterogene NutzerInnen eröffnen, entweder zu ignorieren oder zu individualisieren. In einer theoretischen wie empirischen Hinterfragung der Tragfähigkeit und Implikationen der gegenwärtigen Thematisierung von *Internet*, *Community/Informalität* und *Beratung* wird gezeigt werden, dass die bislang dominierenden Annahmen und Unterstellungen empirisch nicht aufrecht zu halten sind und darüber hinaus virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit weder erfassen noch einordnen können.

Demgegenüber ermöglicht die systematische Berücksichtigung der prinzipiellen Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten virtueller Arrangements soziale Strukturen, Dynamiken und Prozessen als virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit im Rahmen professioneller Unterstützungsarrangements im Internet zu erkennen und einzuordnen. Auf dieser Basis kann schließlich festgestellt werden, dass in diesen Arrangements den netzwerktheoretischen Vorzügen eines heterogenen Pools an potentiellen UnterstützerInnen soziale Homogenisierungstendenzen entgegen stehen, die über verschiedene Formen der Passung vermittelt werden und einer ungleichheitsreflexiven Bearbeitung durch Professionelle bedürfen. Dies ist nicht zuletzt deshalb der Fall, da virtuelle Unterstützungsarrangements keine sozialen Räume darstellen, in denen bestehende soziale Ungleichheiten an Bedeutung verlieren, sondern vielmehr die Tendenz besteht, dass die ungleichen Einfluss- und Verwirklichungschancen von sozial heterogenen Jugendlichen in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet reproduziert und verschärft werden.

Kapitel 1

„Just like people who meet in other locales, those who meet in Cyberspace frequently move their relationships into settings beyond the one in which they met originally. They do not appear to draw a sharp boundary between relationships in Cyberspace and those in real life. Furthermore, if Cyberspace is becoming just another place to meet, we must rethink our image of the relationships formed there as being somehow removed and exotic. The ultimate social impact of Cyberspace will not be from its exotic capabilities, but rather from the fact that people are putting it to ordinary, even mundane, social uses.“

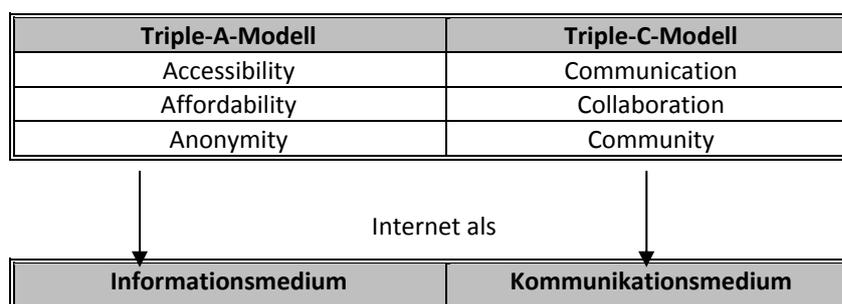
(Pleace et al. 2000, 8.10)

Zur gegenwärtigen Thematisierung virtueller sozialer Unterstützung – ein Literatur-Review sozialpädagogisch relevanter Debatten

Unter dem Terminus „virtuelle soziale Unterstützung“ lässt sich ein noch junges Feld subsumieren, in dessen Zentrum die verschiedenen Formen und Möglichkeiten stehen, die das Internet zur Auseinandersetzung mit persönlichen Sorgen und Problemen bietet. Die etablierte Differenzierung des Internet als Informationsmedium und Kommunikationsmedium findet auch in diesem Bereich des Internet und seiner Nutzung Anwendung.

So differenziert etwa Nicola Döring (2003) Internetmerkmale, die - je nach dem, ob das Internet zur rezipierenden Information oder zum kommunikativen Austausch über persönliche Fragen und Probleme genutzt wird - spezifische Vorzüge des Internet als Medium „virtueller sozialer Unterstützung“ verdeutlichen:

Abb. 1.1: Nutzungsspezifische Vorzüge des Internet für „virtuelle soziale Unterstützung“
(in Anlehnung an Döring 2003, 275)



Das Triple-A-Modell bezieht sich idealtypisch auf die rezipierende, informierende Nutzung vorhandener Webangebote und meint die Internetmerkmale Accessibility (also die Rund um die Uhr Verfügbarkeit von Millionen von Websites), Affordability (also der vergleichsweise günstige Preis für den Zugang zu den Angeboten) und Anonymity (und die damit verbundene Reduktion von Stigmatisierung, Marginalisierung und Beteiligungshemmschwellen). Demgegenüber hebt das Triple-C-Modell die genuin zwischenmenschliche Dimension des Internet hervor: Dabei wird auf die Möglichkeiten

zum kommunikativen Austausch (Communication), zur Zusammenarbeit (Collaboration) und zur Gemeinschaftsbildung (Community) verwiesen. Auf der Basis dieser nutzungsrelevanten Internetmerkmale gelangt Döring zu dem Ergebnis, dass das Internet das ideale Medium sei, um sich über persönliche und insbesondere schambesetzte Fragen und Probleme zu informieren und/oder auszutauschen.

Praktisch spiegelt sich das Triple-C-Modell in der beträchtlichen Anzahl virtueller Kommunikationsplattformen wider, in denen sich Menschen über unterschiedliche Themen austauschen. Es verweist damit auf jene internetbasierten soziale Räume, in denen Kommunikation, soziale Kontakte und Erfahrungsaustausch im Zentrum stehen.

Das Triple-A-Modell verweist in der praktischen Nutzung auf die internetbasierte Lektüre von problembezogenen Informationen. Dies können unterschiedliche Texte und Dokumente sein, die beispielsweise von Beratungsstellen, kommerziellen AnbieterInnen oder Privatpersonen ins Netz gestellt werden¹. Aber auch in interpersoneller Kommunikation erzeugte Beiträge - etwa in virtuellen Beratungsangeboten - können diesem Modell zugeordnet werden. Wenn etwa in virtuellen Unterstützungsarrangements die Möglichkeit besteht, Fragen und Antworten anderer NutzerInnen einfach nur zu lesen - und damit nur mittelbar in die Unterstützungskommunikation anderer involviert zu sein - dann kann dieses Modell auch auf prinzipiell zum interpersonellen Austausch konzeptionierte Angebote angewendet werden. Solche Angebote fungieren in diesem Fall als umfangreiche, in der Regel (noch) kostenlose und rund um die Uhr verfügbare ‚Datenbanken‘ der Fragen und Antworten. Dies alleine kann unter Umständen schon als hilfreich eingeschätzt werden und über die Verfügbarkeit und Vielfalt konventioneller Informationsquellen hinausreichen.

1.1 Mediale Spezifika sozialer Unterstützung im virtuellen Raum

Die beiden Modelle, die Nicola Döring dazu veranlassen das Internet als den idealen Ort für die Suche nach sozialer Unterstützung zu bezeichnen, eint, dass sie die medialen Spezifika des Internet und der computervermittelten Kommunikation in den Vordergrund stellen. Diese medialen Spezifika, in denen sich virtuelle Unterstützung realisiert und sich darin bereits von der Unterstützung außerhalb des Internet unterscheidet, lassen sich mit folgenden vier Merkmalen skizzieren:

¹ So zum Beispiel Adresslisten, Definitionen von Krankheitsbildern, Psychotests, Ratschläge zum Umgang mit dem Jugendamt, Gesetzestexte, formale Verfahren bei familiärer Gewalt, 10 bewährte Tipps zum Umgang mit Essstörungen, Erfahrungsberichte etc.

(a) Textbasierung: Computervermittelte Kommunikation (CVK) basiert in der Regel auf dem Kommunikationskanal der Schrift². Dementsprechend sind Informationen, die in mündlichen Gesprächen mehr oder weniger beiläufig vermittelt werden, explizit zu machen. In diesem Zusammenhang hat sich eine potentiell einsetzbare ‚Sondersprache‘ entwickelt, mit der mit diesem Defizit umgegangen wird. Über Emoticons³, Handlungsbeschreibungen, Akronyme, Emphasen etc. können Gefühlslagen angezeigt, Aussagen über Merkmale des Kommunikationspartners gemacht, Aussagen unterstrichen und insgesamt eine Annäherung an die gesprochene Sprache forciert werden.

(b) Räumliche Distanz: Neben der Schriftsprachlichkeit ist die räumliche Distanz der KommunikationspartnerInnen das zweite Charakteristikum der CVK. Dabei ist die Kommunikation - wie beispielsweise auch beim (mobilen) Telefonieren - nur noch geringfügig lokal gebunden. Die Bindung basiert formal auf dem Zugang zum virtuellen Raum des Internet und nicht auf der Anwesenheit von zwei oder mehr Personen in demselben physikalischen Raum.

(c) Synchronität oder Asynchronität: In Abhängigkeit von den verwendeten medialen ‚Kommunikationstools‘ kann CVK entweder asynchron (also zeitlich versetzt) oder synchron (also nahezu zeitgleich) stattfinden. Asynchrone Kommunikation wird durch Emails, Foren und Mailinglisten repräsentiert. Synchroner Kommunikation wird idealtypisch durch Chats bezeichnet. Formale Voraussetzung für letzteres ist, dass sich die kommunizierenden Personen zur gleichen Zeit im selben Chatraum befinden.

(d) ‚öffentliche‘ oder ‚private‘ Kommunikation: Mit der Textbasierung CVK ist die Möglichkeit zur Dokumentation der virtuellen Unterstützungskommunikation für alle daran Beteiligten gegeben. In Abhängigkeit von den verwendeten ‚Kommunikationstools‘ besteht die Möglichkeit entweder eine Zweierkommunikation (one-to-one) oder eine Kommunikation mit einer größeren Gruppe von Menschen zu führen (one-to-many oder many-to-many)⁴. Im Gegensatz zu dem ‚privaten‘ Kommunikati-

² Einige Autoren, gerade im Kontext der psychologischen Beratung, beziehen hier auch Videokonferenzen ein. In der vorliegenden Arbeit wird aufgrund der gegenwärtig noch marginalen Bedeutung dieser medialen Option innerhalb virtueller sozialer Unterstützung auf die Berücksichtigung dieser Form verzichtet.

³ Als Emoticons - ein Neologismus aus ‚emotion‘ und ‚icon‘ – werden Zeichen verstanden, die den emotionalen Zustand der Schreibenden bezeichnen. Das prominenteste Beispiel ist der Smilie „ :-)“. Daneben existiert eine Vielzahl weiterer. Siehe zum Überblick z.B.: <http://www.heisoft.de/web/emoticon/emoticon.htm>

⁴ Adam N. Joinson (2003,4) beschreibt diese Ausrichtung der einzelnen virtuellen Kommunikationsmöglichkeiten folgendermaßen: „**E-mail** is asynchronous text-based communication, which can be one-to-one or one-to-many. E-mail-based discussion lists (also called Listservs after the name of a product that manages these lists) involve posting to a group whereupon the message is distributed to all members. As e-mail tools have developed, they have gained a number of new capabilities, including attachments (files added to the e-mail), and e-mail forms (tick boxes and so on integrated into the e-mail). [...] **Chat** software allows for synchronous (real-time) text-based communication, again either one-to-one or many-to-many (e.g. Internet Relay Chat or IRC). Chatting can be conducted over the World Wide Web (WWW) or using dedicated software (e.g. IRC). Other chat services include instant messaging, buddy lists (people you regularly talk to) and, in some cases, file sharing. [...] **Asynchronous discussion groups** [z.B. Foren AK] are many-to-many systems for

onstool Email ermöglichen die ‚öffentlichen‘ Kommunikationstools Forum und Chat⁵, dass Menschen die Beiträge anderer ‚mitlesen‘ können. Dabei müssen sie selbst nicht in Erscheinung treten. Während es für Chats dazu in der Regel notwendig ist zur gleichen Zeit wie die anderen KommunikationsteilnehmerInnen im selben Chatraum zu sein, ist es bei Foren nur notwendig die Internetadresse des Forums zu kennen⁶.

Mit diesen medialen Spezifika computervermittelter Kommunikation gehen Konsequenzen für virtuelle soziale Unterstützung einher: Mit der Textbasierung der computervermittelten Kommunikation ist der Zwang zum textlichen Ausdruck und das weitgehende Fehlen unmittelbarer nonverbaler Signale verbunden. Beides ist jedoch innerhalb professioneller sozialer Unterstützung kein gänzlich neues Phänomen. So unterscheidet sich die virtuelle Kommunikation in diesen Punkten etwa nicht von Briefen, die beispielsweise die Dr.Sommer-Redaktion erreichen. Abgesehen davon findet das schriftliche Formulieren von Problemsituationen auch in klassischen ‚real life‘ Beratungen Anwendung. Dabei wird davon ausgegangen, dass schon mit dem Schreiben selbst ein reflexiver, strukturierender und entlastender Prozess in Gang gesetzt wird, der eine eigene helfende Qualität besitzen kann. Mit der fehlenden Körperpräsenz im virtuellen Arrangement gehen gegenüber der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht Potentiale hinsichtlich einer erhöhten Sicherheit und Kontrolle für die Unterstützungsuchenden einher, da sie in der Regel in einem ihnen vertrauten Ort formulieren können, was sie mitteilen möchten und dafür niemandem leibhaftig gegenüber treten müssen. Gemeinsam mit dem weit verbreiteten Verfahren in kommunikativen Räumen des Internet nicht mit dem echten, bürgerlichen Namen, sondern mit einem selbst gegebenen „Nick-Name“ zu agieren, bildet die räumliche Distanz den Kern der wahrgenommenen Anonymität internetbasierter Kommunikation. Damit ist bereits auf weitere Konsequenzen der raum- und zeitlichen Unabhängigkeit verwiesen: NutzerInnen können „in situ“ nach Hilfe suchen - Forenbeiträge und Emails können z.B. auch nachts geschrieben werden⁷. Die potentielle Geschwindigkeit mit der Fragen versendet werden und

exchanging messages. Examples include Usenet newsgroups or bulletin boards. They can be hosted and distributed by e-mail, WWW or using newsgroup servers and readers. Generally, a user subscribes to a particular group to read and post messages”.

⁵ Einschränkung ist anzumerken, dass es sich hierbei um eine idealtypische Zuordnung handelt. Auch Chats können als ‚privates‘ Kommunikationstool zur Zweierkommunikation genutzt werden ebenso wie Emails bei so genannten Mailinglisten zur ‚öffentlichen‘ Kommunikation genutzt werden.

⁶ Dies ist der Fall, da Forenbeiträge immer öffentlich dokumentiert sind. Ausgenommen sind hierbei Foren mit formaler Zugangsbeschränkung, also z.B. Kommunikationsforen, die nur für TeilnehmerInnen eines bestimmten Seminars zugänglich sind um sich dort Seminarinhalte vorzubereiten. Aber auch in diesen Foren ist es dann möglich, dass alle SeminarteilnehmerInnen die Forenbeiträge der anderen TeilnehmerInnen lesen können. Unabhängig ob sie selbst etwas schreiben oder nicht.

⁷ Dies bezieht sich auf das Schreiben der Beiträge durch die Unterstützungssuchenden. Ob in den jeweiligen Arrangements auch jemand verfügbar ist, der darauf antwortet, ist eine andere Frage. In manchen Arrangements – insbesondere bei denjenigen, die mit Chats arbeiten – finden sich durchaus ‚virtuellen Öffnungszeiten‘, da der Chat nur zu bestimmten Zeiten geöffnet ist. Und auch etwa bei forenbasierten

Antworten oder Reaktionen darauf zurückkommen, gilt - gepaart mit Umfang und Verfügbarkeit von potentiellen Informationsquellen und KommunikationspartnerInnen - als zentrales Attraktivitätsmerkmal virtueller Kommunikation aus der Perspektive der NutzerInnen. In diesem Zusammenhang ist auch der „online disinhibition effect“ (Suler 2004) angesiedelt: Die medialen Charakteristika würden Offenheit, Ehrlichkeit, Partizipation und Egalität verstärken. Als negative Nebenfolge dieses enthemmenden Effekts der virtuellen Kommunikation gilt die ‚erleichterte‘ Kommunikation von Beleidigungen und anderen abwertenden Äußerungen.

Alles in allem wird dem Internet auf der Grundlage der Medienmerkmale, die als Triple-A und Triple-C-Modelle zusammengefasst sind, der Status eines „easy entry - easy exit“ Mediums (Norris 2003) zugesprochen. Ein Medium also, in dem sich - verglichen mit Begegnungen von Angesicht zu Angesicht - sowohl der Einstieg in wie auch Ausstieg aus Kommunikationsprozessen vergleichsweise leicht gestaltet.

Diese grundlegende Verortung virtueller sozialer Unterstützung illustriert die technisch ermöglichten Vorzüge sozialer Unterstützung innerhalb des Mediums Internet. Für ein weiterführendes Verständnis von virtueller Unterstützung, das gerade auch Zugangsbarrieren zu dieser Form von Unterstützung in verschiedenen sozialen Figurationen in den Blick nehmen kann, scheint diese Heuristik jedoch nicht hinreichend. Mit Bezug auf das Konzept der „sozialen Unterstützung“ (Social Support), das seit Mitte der 1980er Jahre in sozialpädagogischer, psychologischer, soziologischer sowie gesundheitswissenschaftlicher Forschung wachsende Aufmerksamkeit erfährt, erscheint die isolierte Betrachtung der einzelnen Modelle mit Blick auf die Komplexität sozialer Unterstützung als eine unzureichende Reduktion.

1.2 Soziale Unterstützung als mehrdimensionales Konstrukt

Die Bedeutung sozialer Unterstützung - definiert als „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 & Boyd 2002, 12) - wird in der Literatur unter zwei Thesen verhandelt: Der Haupteffekt- und der Puffereffektthese. Die Haupteffektthese besagt, dass das Vorhandensein positiv bewerteter sozialer Beziehungen über die Vermittlung von Geborgenheit, Rückhalt, emotionaler Nähe und Zugehörigkeit per se zu einem größeren Wohlbefinden der involvierten Personen beiträgt. Die Plausibilität dieser These verdeutlicht sich insbesondere wenn sie negativ bestimmt wird: Mit dem Fehlen positiv bewerteter Beziehungen sind Gefühle der Einsamkeit und Isolation verbunden, die negativ

Arrangements, die rund um die Uhr zugänglich sind, bedeutet die Möglichkeit zu jedem beliebigen Zeitpunkt schreiben zu können nicht auch zu jedem Zeitpunkt eine Antwort zu erhalten. Damit wird bereits ganz grundsätzlich auf die Differenz zwischen technischer und sozialer Erreichbarkeit verwiesen.

erlebt werden. In diesem Zusammenhang wird der Haupteffekt sozialer Unterstützung auch als „Soziale Integrationsthese“ oder „Soziale Isolationsthese“ verhandelt (vgl. Hollstein 2001, 21). Neben diesem generellen Einfluss sozialer Beziehungen auf das Wohlbefinden wird vor allem in der Belastungs- und Stressforschung ein so genannter „Puffereffekt“ sozialer Unterstützung postuliert. Entscheidend ist dabei die hilfreiche, ‚abpufferende‘ Wirkung sozialer Unterstützung bei akuten Belastungen, Sorgen und Problemen. Sowohl die Puffer- als auch die Haupteffektthese sind mittlerweile vielfach empirisch belegt (vgl. zum Überblick: Nestmann 1988, Hollstein 2001, Haß 2002). Es hat sich gezeigt, dass die beiden unterschiedlichen Effekte einander nicht ausschließen, sondern vielmehr auf verschiedene aber gleichermaßen wichtige und sich ergänzende Leistungen sozialer Unterstützung verweisen.

Generell wird soziale Unterstützung als ein mehrdimensionales Konstrukt (vgl. Barrera 1986, Cohen & Wills 1985, Diewald 1991, House et al. 1988, Nestmann 2001, Röhrle 1994, Sarason et al. 1990, Turner & Turner 1999, Vaux 1988) verhandelt, bei dessen Analyse drei Dimensionen zu berücksichtigen sind: „(1) the structural apparatus under which supportive transactions take place as well as (2) the support exchanges themselves and (3) the subjective appraisal of availability and satisfaction with support“ (Henly & Danziger 2003, 5).

Will man vor diesem Hintergrund die Komplexität des „Meta-Konstrukts“ (vgl. Vaux 1988) sozialer Unterstützung auf das Internet übertragen, haben demnach alle drei Dimensionen Berücksichtigung zu erfahren, um dieses „relationale Phänomen“ (Röhrle 1994) zu erfassen: Die strukturelle Dimension, die inhaltliche sowie die Dimension der subjektiven Verfügbarkeit und Bewertung. Denn, so fasst es Wolfgang Haß (2002) in einem Überblick über die Forschungsliteratur zusammen, bei „aller Divergenz der vorliegenden Ansätze wie auch der empirischen Ergebnisse [scheint] jedoch weitgehend Einigkeit darin zu bestehen, daß es kein unterstützendes Verhalten per se gibt. Vielmehr muß die angebotene Unterstützung im Sinne eines ‚person-environment-fit‘ auch zu den spezifischen sozialen und psychologischen Voraussetzungen und Bedürfnissen eines Individuums passen“ (Haß 2002, 26). Gerade mit Blick auf das Medium Internet, zu dem mittlerweile die überwiegende Mehrheit der Menschen in den westlichen Industrienationen - und vor allem Jugendliche - formalen Zugang besitzen, stellt sich die Frage, wem welche Formen internetbasierter sozialer Unterstützung zur Verfügung stehen und wie diese von ihnen bewertet werden. Dies gilt umso mehr, da sich außerhalb des Internet die Einsicht durchgesetzt hat, dass soziale Unterstützung eine ebenso bedeutende wie ungleich verteilte soziale Ressource darstellt.

Dementsprechend werden nachfolgend in einem ersten Schritt relevante Aspekte der strukturellen, inhaltlichen und bewertenden Dimensionen sozialer Unterstützung dargestellt. Danach wird auf dieser Basis in einem zweiten Schritt der Frage nachgegangen, inwieweit die Verwobenheit der unterschiedlichen Dimensionen sozialer Unterstützung in der bislang vorliegenden Literatur zu sozialer

Unterstützung *in virtuellen Arrangements* Berücksichtigung erfahren hat und inwieweit die Frage nach der ungleichen Verfügbarkeit sozialer Unterstützung dabei bearbeitet wird.

1.3 Die strukturelle Dimension sozialer Unterstützung

1.3.1 Verwobenheit von Kommunikation und Information

Die eingangs skizzierte Differenzierung von Nicola Döring bezieht sich grundsätzlich auf die strukturelle Dimension virtueller Unterstützung. Soziale Unterstützung im Internet kann prinzipiell sowohl in der rezipierenden Lektüre der verfügbaren Dokumente und Angebote als auch im interaktiven kommunikativen Austausch verortet sein (vgl. auch Winkler & Mandl 2005). Frank Nestmann definiert die strukturelle Dimension sozialer Unterstützung als „die Gesamtheit der innerhalb eines sozialen Netzwerks vorhandenen Ressourcen“ (Nestmann 2001, 1688). Fasst man als erste Behelfskonstruktion den ‚Großraum Internet‘ als das soziale Netzwerk bilden alle erreichbaren Inhalte des Internets diese Ressource. Diese Inhalte können sowohl von anderen AkteurInnen einzeln oder in Gruppen produziert sein oder die dokumentierten Produkte virtueller Kommunikation darstellen. Unterschiedliche AkteurInnen können an diesen Produktionen in einem unterschiedlichen Ausmaß beteiligt sein. Ein anschauliches Beispiel für diese Verwobenheit von Information und Kommunikation in virtuellen Kontexten bieten gerade die Angebote sozialer Unterstützung im Internet. Dort finden sich einerseits Texte, die von einer Person zur Information veröffentlicht wurden. Gleichfalls stellen auch die Internetforen dieser Angebote eine Informationsquelle dar. Mit dem Unterschied – und damit ist auf die Verwobenheit von Kommunikation und Information verwiesen – dass diese Forenbeiträge im internetbasierten kommunikativen Austausch entstanden sind. Die Beiträge innerhalb von Foren, Chats, Newsgroups etc. bilden kommunikativ erzeugte Informationsquellen, an deren Produktion unterschiedliche NutzerInnen in einem unterschiedlichen Ausmaß beteiligt sein können. Damit scheint bei der Thematisierung von virtueller sozialer Unterstützung eine zentrale Herausforderung darin zu liegen, dass das eine Döring’sche Modell also nicht ohne das andere gedacht werden kann. Während die technischen Vorzüge auf der einen Seite (Triple-A-Modell) spontan überzeugen, erscheint die soziale Dimension (Triple-C-Modell) durchaus voraussetzungsvoll. Auch virtuelle soziale Unterstützung konstituiert sich immer nur *sozial*. Daraus ergibt sich *erstens*, dass eine technikdeterministische Annahme, die von einer Verlängerung der technisch ermöglichten nutzungsrelevanten Merkmale in den Bereich der sozialen Realisierung derselben ausgeht ebenso zu kurz greift wie *zweitens* die Ausblendung der medial-technischen Besonderheiten, in denen sich Unterstützungssituationen konstituieren. Mit der Unterscheidung des Internet als Informations- und Kommunikationsmedium können zwar unterschiedliche Nutzungsorientierungen und Nutzungsmöglichkeiten sinnvoll markiert werden, eine entscheidende Pointe gerät jedoch tendenziell aus dem Blick: Aspekte von Information und Kommunikation sind prozessual und interdependent. Entscheidend sind Fragen wie: Wer gibt wem

welche Informationen? Wer hat welche Informations- und Austauschmöglichkeiten? Welches Wissen erfährt Anerkennung? Kurz: Wer hat im Internet Zugang zu welchen Möglichkeiten und Ressourcen und zu welchem Preis?

1.3.2 Informelle Unterstützung – formelle Unterstützung

Die Differenzierung zwischen informeller Unterstützung (durch Familie, Freunde, Nachbarn und andere Bekannte) und formeller Unterstützung (durch sozialstaatliche Institutionen wie etwa Beratungsstellen) findet im Kontext der Unterstützungsforschung zwar durchaus Erwähnung, der Fokus liegt jedoch auf der Analyse informeller sozialer Unterstützung (vgl. zum Überblick Haß 2002, Homfeldt et al. 2006, Nestmann 1988, Nestmann 2001, Raithel 2006, Röhrle 1994).

Jenseits des Internet hat sich hinsichtlich des Zugangs zu Institutionen Sozialer Arbeit sowie mit Blick auf zivilgesellschaftliche Organisationsformen gezeigt, dass sowohl die Verfügbarkeit (bzw. die Zugänglichkeit zu) sozialer Unterstützung als auch deren Reichweite und subjektive Angemessenheit nicht von den sozial ungleichen Lebenslagen der NutzerInnen zu trennen sind (vgl. Brömme & Strasser 2001, Domínguez & Watkins 2003, Kuhring 1999, Stanton-Salazar 1997, Stanton-Salazar 2003, Sturzenhecker 1998)⁸, sondern vielmehr die Tendenz besteht, dass „poor clients [...] receive poor services“ (Handler 1992, 282). Mit Blick auf die Aktivierung informeller sozialer Unterstützung durch unterschiedliche Personen scheint es lohnend sich der zentralen problemsoziologischen Einsicht zu vergewissern, dass spezifische Probleme und die unterschiedliche Möglichkeiten, Unterstützung zu aktivieren, nicht von den sozial ungleichen Lebenslagen der Betroffenen zu trennen sind. Es ist im Anschluss an Carol Stack's Untersuchung „All our kin“ (1974) mittlerweile hinreichend belegt, dass sich beispielsweise Unterstützungsnetzwerke von Angehörigen aus den unteren gesellschaftlichen Klassen vorwiegend aus familiären Beziehungen oder engen Freundschaften zusammensetzen. Mit diesen teilen sie jedoch nicht nur einen gemeinsamen Erfahrungsraum und damit eine relevante Bezugsgröße bei auftretenden Problemen, Sorgen und Nöten, sondern ebenso die Ähnlichkeiten in der Ausstattung mit materiellen und informationellen Ressourcen und die beschränkte Reichweite der in diesem Kontext möglichen Unterstützung. Die ungleichen Zugangsmöglichkeiten zu sozialer Unterstützung findet mit Bezug auf jene theoretische Tradition ihren Ausdruck, die soziale Unterstützung als Bestandteil sozialen Kapitals begreift: „Generell können soziale Beziehungsnetze, die Zugriff auf Zeit und Geld oder Unterstützungs- und Hilfeleistungen ermöglichen, als Ausdruck des sozialen Kapitals betrachtet werden“ (Haug 1997, 26). Empirisch hat sich gezeigt, dass auch dieses Kapital - wie auch andere Kapitalformen - ungleich verteilt sind (vgl. zum Überblick: Bourdieu 1983, Bourdieu

⁸ Dies gilt insbesondere dann, wenn dieser Zugang zu Institutionen Sozialer Arbeit und diesen potentiellen Ressourcen Sozialer Unterstützung auf prinzipieller Freiwilligkeit basiert und nicht eine Konsequenz von konditional gebundenen und sanktionsbewährten Maßnahmen darstellt.

1987, Burt 1992, Coleman 1988, Woolcock 1998; Im Kontext Sozialer Arbeit: Otto & Ziegler 2004, Landhäußer 2005, Landhäußer & Ziegler 2006, Kessler et al. 2002). Dies ist nicht zuletzt auf die in diese Beziehungen eingebetteten Reziprozitätserwartungen zurückzuführen, denen innerhalb informeller Unterstützung ein zentraler Stellenwert zukommt. Die damit einhergehende Anforderung nur zu nehmen, wenn man auch etwas geben kann, führt offenbar dazu, dass diejenigen, die entweder nichts haben, was sie geben können oder jene, denen die damit einhergehenden Einschränkungen innerhalb ihrer persönlichen Freiheit zu hoch erscheinen von informellen Unterstützungsleistungen weitgehend ausgeschlossen werden. So zeigen eine Reihe von Studien, die sich mit den sozialen Unterstützungsnetzwerken von Angehörigen unterer sozialer Klassen beschäftigen, dass die Tendenz besteht, dass die Menschen „did not seek support and often attempted to curtail their involvement in exchange relationships, because the costs of being supportive were too great and they could not afford to reciprocate help received“ (Jacobson 1987, 56). Reziprozitätsnormen fungieren in diesem Zusammenhang als Zugangsbarrieren für diejenigen, die diesen sozialen Anforderungen nicht gerecht werden können oder wollen. Solche sozialen Schließungsprozesse in informellen Netzwerken sind im Allgemeinen gut untersucht. Und auch bei Netzwerken, die dezidiert auf soziale Unterstützung zielen hat sich gezeigt, dass solche Organisationsformen nicht zuletzt durch ihre Reziprozitätsanforderungen zu einer starken Homogenität tendieren, die in einer Erzeugung von Exklusivität münden kann. Durch die konstitutive Kraft des „do ut des Prinzip“ („Ich gebe, damit du gibst“) hält eine solche Organisationsform - so Frerichs und Wiemert (2002) - eine kulturell-ideologische Heterogenität nur „in den Grenzen der Sozialstruktur aus, d.h. solche ‚Netzwerke‘ sind entweder sozial homogen zusammengesetzt oder als ‚Wir-Gruppe‘ konstituiert. Weisen sie jedoch „eine soziale Heterogenität auf [... hat dies zur] Folge, dass sich sozial-homogene In-groups mit hoher Schließung bilden oder das networking in Gewinnerinnen und Verliererinnen spaltet“ (Frerichs & Wiemert 2002, 190). Obgleich zivilgesellschaftlichen bzw. selbstorganisierten und -regulierten Organisationsformen sozialer Unterstützung seit einigen Jahrzehnten aus unterschiedlichen Perspektiven eine zentrale Stellung bei der Ermöglichung passender bzw. angemessener Unterstützungsarrangements zugeschrieben wird, erscheinen diese letztendlich bei der Bearbeitung dieses Selektivitätsproblems nur eingeschränkt Erfolg versprechend: In Netzwerken informeller sozialer Unterstützung besteht die Tendenz, dass diese Netzwerke in Abhängigkeit von der sozialen Lage der involvierten AkteurInnen zum einen über eine beschränkte Reichweite verfügen und zum anderen Reziprozitätsanforderungen stellen, die als Zugangsbeschränkungen fungieren.

Mit Blick auf die beschränkte Reichweite informeller Unterstützung kommt hinzu, dass die Unterstützungsleistung dieser Netzwerke nicht unabhängig von der Art der benötigten Unterstützung betrachtet werden kann. So resümiert etwa Ernst von Kardorff (2005), dass bei „kritischen Lebensereignissen, wie akuter Krankheit, Unfall, Trennung, Arbeitsplatzverlust, bei psychischen Krisen oder dem

Tod eines Angehörigen, in besonderen Lebenslagen wie Armut, chronischer Krankheit oder Behinderung reichen die vorhandenen Ressourcen im Netz der sozialen Unterstützung oft nicht aus[reichen], gesellschaftlich erwartete oder familial geforderte Unterstützung ausreichend bereit zu stellen und zu gewährleisten; damit wird, zumal bei fortschreitender gesellschaftlicher Arbeitsteilung, häufiger Multilokalität und psychosozialer und materieller Überforderung familialer Unterstützungsnetze zunehmend professionelle Unterstützung erforderlich“ (von Kardorff 2005, 23). Obgleich wohlfahrtsstaatliche Arrangements ebenfalls spezifisch regulierte „Reziprozitätsregimes“ (vgl. Lessenich & Mau 2005) darstellen, kann professionelle soziale Unterstützung als historisch erkämpfte „Emanzipation von altruistischer Hilfe, die Dankbarkeit, Unterordnung oder diverse Zumutungen nach sich zieht“ (Rose 2006, 85) verstanden werden, welche die interpersonelle Reziprozität der informellen Arrangements durch eine generalisierte Reziprozität professioneller Arrangements ergänzt. Der Zugang zu sozialer Unterstützung ist damit - zumindest konzeptionell - von verschiedenen Ausprägungen interpersonaler Abhängigkeit, wie sie für die soziale Unterstützung in informellen Arrangements charakteristisch ist, ‚entkoppelt‘. Silvia Domínguez und Celeste Watkins (2003) haben in ihrer Studie zur sozialen Unterstützung allein erziehender Müttern festgestellt, dass es gerade auch diese Vorzüge professioneller Unterstützungsarrangements sind, die von den NutzerInnen geschätzt werden. Professionelle Unterstützungsarrangements bieten - so Dominguez und Watkins - die Möglichkeit „[to] provide clear advantages such as reliable, high quality resources and relationships that are less stressful and burdensome in terms of reciprocity. In addition, in a context of segregation and disadvantage, service professionals can serve as social mobility bridges, connecting low-income [or disadvantaged or marginalized people, AK] with appropriate strategies and tools“ (Domínguez & Watkins 2003, 129). Die potentiellen Vorzüge professioneller sozialer Unterstützung speisen sich demnach vor allem aus der Möglichkeit in diesen Unterstützungsarrangements durch das Aufbrechen der Reziprozitätserwartungen Zugang zu sozialer Unterstützung zu eröffnen, die den NutzerInnen in ihren alltäglichen sozialen Beziehungen nicht zur Verfügung steht. Diesen potentiellen Vorzügen steht jedoch entgegen, dass auch der Zugang zu Arrangements professioneller sozialer Unterstützung weder un-konditional gewährt wird noch allen gleichermaßen zur Verfügung steht. Studien, die sich mit der (freiwilligen) Inanspruchnahme professioneller sozialer Unterstützung, z.B. von Beratungseinrichtungen beschäftigen, zeigen, dass auch dort deutliche Zugangsbarrieren bestehen, von denen unterschiedliche Personengruppen in einem unterschiedlichen Ausmaß betroffen sind. So haben etwa Göran Hajek und Ines Steinke für Jugendliche unterschiedlicher sozialer Milieus zeigen können, dass gerade Jugendliche, deren soziale Situation durch eine geringe materielle, kulturelle und soziale Ressourcen gekennzeichnet ist, bei denen also wie Hajek und Steinke es formulieren „die Belastungs- und Kostenseite der Modernisierungsprozesse überwiegt“ (Hajek & Steinke 1995, 180), sich mit einer Vielzahl von Zugangsbarrieren zu Arrangements formeller Unterstützung konfrontiert sehen, die für

stärker privilegierte Jugendliche nahezu bedeutungslos sind. Der Angst (und der Erfahrung), dass sich erlebte Erfahrungen von Ausgrenzung und Deprivation innerhalb dieser Arrangements reproduzieren könnten, kommt beim Zugang zu formalen Unterstützungsarrangements und bei der Aktivierung von „institutionellem sozialen Kapital“ für diese Jugendlichen besondere Bedeutung zu.

1.3.3 Starke und schwache Bindungen

Im Zusammenhang mit informellen und formellen Arrangements sozialer Unterstützung wird als weiterer Aspekt, der die strukturelle Dimension betrifft, eine Differenzierung nach der Stärke bzw. Schwäche der Beziehungen zwischen den Involvierten als relevant erachtet.

Insbesondere Marc Granovetter (1974) hat verdeutlicht, dass es gerade die „weak ties“ zu heterogenen Akteuren sind, denen bei der Eröffnung von Zugang zu alternativen Informationen und Ressourcen, die neue Handlungsoptionen wie Perspektiven hervorbringen können, eine zentrale Bedeutung zukommt. Auch Beziehungen zu Institutionen – wie etwa zur Sozialen Arbeit – lassen sich als solche „weak ties“ in den Blick zu nehmen, die in „strong ties“ eingebettete Reziprozitätserwartungen, Homogenitätsanforderungen und problemspezifische Überforderungen aufbrechen können. Aus dieser Perspektive haben solche Institutionen das Potential gerade für jene Zugang zu nicht-redundanten Informationen und Unterstützungsleistungen herstellen zu können, denen dieser Zugang in stärker informellen und zivilgesellschaftlichen Arrangements verwehrt bleibt.

Während für Bindungen - wie familiäre Beziehungen und Freundschaften - die mit Marc Granovetter als „strong ties“ (starke Bindungen) bezeichnet werden, die Abschließung nach außen und die faktische Homogenität ebenso wie die Homogenitätserwartungen bezüglich Normen nach innen typisch ist, zeichnen sich „weak ties“ (schwache Bindungen) durch eine größere Durchlässigkeit und eine stärkere Heterogenität der AkteurInnen (beispielsweise hinsichtlich Alter und Status) aus. „Weak ties“ können folglich als eine potentielle Brücke zu sozial fern stehenden AkteurInnen verstanden werden. „Strong ties“ und „weak ties“ erfüllen demnach unterschiedliche Funktionen. Gerade Netzwerke mit schwachen Bindungen zu (status-) verschiedenen Individuen können als viel versprechend hinsichtlich der Ermöglichung von Zugang zu alternativen Informationen, Einfluss und Ressourcen angesehen werden, die neue Handlungsoptionen wie Perspektiven hervorbringen können (vgl. hierzu auch: Woolcock 1998, Woolcock 2000, Briggs 1998, Briggs 2001). Demgegenüber scheinen „strong ties“ über die Betonung der Zugehörigkeit eine wesentliche Grundlage für die Erhaltung und Stabilisierung der persönlichen Identität zu sein, die sich insbesondere in der alltäglichen und dauerhaften Einbindung vollzieht.

Mit Frank Nestmann lässt sich entsprechend zusammenfassen: „Je mehr persönliche Versorgung, verlässliche und sichere Basis für Problemlösung, dauerhafte Betreuung und Pflege etc. notwendig wird, desto besser können dichte und enge Netzwerke diesen Anforderungen nachkommen. Je mehr in der Unterstützung neue Informationen, neue Kontakte, neue Perspektiven, Rollenwechsel und

Veränderungen von Denken, Fühlen und Handeln gefordert ist, desto hilfreicher scheinen lockerere, offener und eher schwache Beziehungen zu sein“ (Nestmann 1988, 66). In Anlehnung an die Differenzierung von Michael Woolcock (2000) lässt sich darüber hinaus formulieren, dass „strong ties“ tendenziell ein Auskommen mit dem Gegebenen („getting by“) eröffnen, während „weak ties“ ein Vorankommen („getting ahead“) forcieren können⁹. Damit wird auffällig, dass starke und schwache Beziehungen unterschiedliche Bedeutungen von „Social Support“ implizieren und auf verschiedene Bereiche von „Social Support“ verweisen, die für unterschiedliche Problemlagen verstärkt relevant erscheinen. Weiterführend lassen sich die entsprechenden Inhalte für eine Bestimmung von „Social Support“ heuristisch kategorisieren.

1.4 Die inhaltliche Dimension

Vor dem Hintergrund der im Rahmen der strukturellen Dimension sozialer Unterstützung aufgeführten Aspekte erscheint es schlüssig, dass sich bei den inhaltlichen Dimensionen sozialer Unterstützung jene Kategorisierungen durchgesetzt haben, die ein möglichst breites Spektrum von unterschiedlichen Unterstützungsleistungen erfassen können. Zusammenfassend lassen sich die am häufigsten genutzten inhaltlichen Differenzierungen folgendermaßen darstellen (vgl. Barrera 1986, Cohen & Wills 1985, Curtona & Suhr 1992, Haß 2002, House et al. 1988, Nestmann 2001, Röhrle 1994, Sarason et al. 1990; Turner & Turner 1999, Vaux 1988):

Abb. 1.2: Kategorisierung der inhaltlichen Dimension von sozialer Unterstützung

„Esteem Support“ / „Appraisal Support“	bezeichnet Ausdrücke von Anerkennung (Beachtung und Wertschätzung) und Würdigung.
„Emotional Support“	bezeichnet Ausdrücke von Sorge, Empathie und Sympathie.
„Social Companionship“	bezeichnet Ausdrücke von Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft und Geselligkeit
„Informational Support“	bezeichnet verschiedene Formen des Beratens, der Übermittlung 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 Willens ist, Unterstützung, Beratung oder Hilfestellung zur Lösung der spezifischen sozialen oder persönlichen Probleme oder Fragestellungen zu geben.
„Instrumental Support“ / „Material Support“	bezeichnet praktische Hilfen durch das zur Verfügung stellen von Gütern oder Dienstleistungen sowie finanzielle Hilfen

⁹ Zur näheren Bestimmung und Ausdifferenzierung der Woolcock'schen Kategorien in der Sozialer Arbeit vgl. auch: Otto, H.-U. (2003): Räumlichkeit und soziales Kapital in der Sozialen Arbeit. Zur Governance des Sozialen Raums. Antrag auf Gewährung einer Sachbeihilfe an die DFG. Bielefeld.

Selbstverständlich handelt es sich hierbei um heuristische wie idealtypische Kategorien, die in der Praxis vorwiegend überlappend vorkommen. Dennoch scheint vor dem Hintergrund der Aspekte der strukturellen Dimension die These zulässig, dass die inhaltlichen Dimensionen „Esteem Support / Appraisal Support“, „Emotional Support“ und „Social Companionship“ eher mit informellen Unterstützungsleistungen wie auch mit „strong ties“ (Beziehungen zu Familienmitgliedern und Freunden) in Verbindung gebracht werden können, während die Dimensionen „Informational Support“ und „Social Network Support“ demgegenüber eher auf formelle Unterstützungsleistungen und „weak ties“ (Institutionen Sozialer Arbeit, aber auch Bekannte) verweisen. „Instrumental Support“ lässt sich dagegen nicht in diesem Schema zuordnen, da unter diese Kategorie Unterstützungsleistungen fallen, die sowohl mit informeller Unterstützung (Hilfe im Haushalt, Leihen von Geld, Versorgung von Haustieren) als auch mit formeller Unterstützung (Bewilligung einer Hilfe für den Haushalt, Bewilligung eines Darlehens) in Verbindung stehen. Mit Blick auf virtuelle Unterstützung lässt sich zudem davon ausgehen, dass diese praktischen Hilfen von geringerer Bedeutung sind als in realweltlicher Unterstützung, da diese tendenziell physikalische Nähe voraussetzen. Dagegen erweisen sich alle anderen Formen der Unterstützung als prinzipiell übertragbar auf virtuelle Arrangements: Menschen können in solchen Arrangements Wertschätzung und Beachtung erfahren, Geselligkeit und Zugehörigkeit erleben, Informationen und Rat erhalten ebenso wie sie mit Personen oder Einrichtungen in Kontakt kommen können, die ihnen als „Lotsen“ bei der Vermittlung zu weiterführenden Stellen und Kontakten helfen können.

1.5 Die Dimension der Verfügbarkeit und der Bewertung

Wenn man hinzukommend danach fragt, wie Jugendliche die jeweilige Verfügbarkeit von und Zufriedenheit mit sozialer Unterstützung bewerten, korrespondiert dies mit der Frage nach dem Zugang zu den jeweiligen Quellen, den entsprechenden Ausschließungsprozessen und Zugangsbarrieren. Damit wird das prinzipielle Potential im Internet verschiedene Formen von sozialer Unterstützung finden zu können mit der faktischen Erreichbarkeit und Bewertung dieser Formen der Unterstützung durch unterschiedliche Hilfesuchende konfrontiert. Es erscheint unmittelbar plausibel, wenn zahlreiche Studien zur Inanspruchnahmeforschung darauf hinweisen, dass informelle, enge Beziehungen (wie Eltern, engen Freunden oder Paarbeziehungen) die präferierte Ressource Jugendlicher sind, um die meisten alltäglichen Probleme, Sorgen und Fragen zu klären und emotionale Unterstützung zu erfahren. Dies verweist auf die Nützlichkeit der „strong ties“. Allerdings weisen diese auch spezifische Beschränkungen auf, die die Bewertung, Verfügbarkeit und Reichweite der Unterstützung beeinflussen. Dies gilt insbesondere wenn:

- Eltern oder enge Freunde als VerursacherInnen der Probleme angesehen werden
- Sie nicht als themenadäquate AnsprechpartnerInnen wahrgenommen werden

- Die Informationen oder Meinungen, die sie liefern schon bekannt sind und als nicht wirklich hilfreich eingestuft werden: „Sie kennen sich nicht aus“
- Die Existenz des Problems und / oder des Unterstützungsgesuchs den Norm- oder Wertvorstellungen der potentiellen AnsprechpartnerInnen widerspricht
- Es sich um „intime“ bzw. peinliche Probleme handelt

Diese Begrenzung sozialer Unterstützung innerhalb von „strong ties“ kann demzufolge hinsichtlich drei zentraler Problemfelder beschrieben werden:

- Als Redundanzproblem und dadurch beschränkten Informationen
- Als Normierungsproblem und dadurch reduzierte persönliche Freiheit
- Als Homogenitätsproblem und dadurch Produktion und Ausschluss von AußenseiterInnen

Auf diesen Zusammenhang hat Mara B. Adelman bereits 1987 aufmerksam gemacht, wenn sie schreibt: „Network distance enhances perceived anonymity and allows people to seek information and support without having to deal with the uncertainty of how those in primary relationships might respond: The sexually active female teenager, for example, may avoid discussing issues of contraception with close friends and family, but may safely discuss contraception with weak ties who are socially distanced from her primary network“ (Adelman 1987, 132). Demgegenüber verfügen professionelle Arrangements sozialer Unterstützung über das prinzipielle Potential die formulierten Redundanz-, Normierungs- und Homogenitätsprobleme informeller sozialer Unterstützung zu relativieren und insbesondere die Reziprozitätsanforderungen aufzubrechen. Gleichzeitig hat sich die sozial ungleich verteilte Zugänglichkeit zu diesen professionellen Arrangements sozialer Unterstützung als problematisch erwiesen, da auch die Verfügbarkeit und Reichweite professioneller sozialer Unterstützung nicht von der sozialen Lage der (potentiellen) NutzerInnen zu trennen ist.

Vor diesem Hintergrund werden die sozialen Potentiale virtueller Arrangements offensichtlich: Das Internet erscheint als wahres ‚Eldorado‘ der Unterstützungssuche, wenn man bedenkt, was diesem aus unterschiedlichen Perspektiven zugeschrieben wird: Einfach, mehrdirektional und räumliche wie kulturelle Distanzen überwindend mit verschiedensten Menschen zu allen persönlich interessanten Themen zu kommunizieren, sich über persönlich relevante Sachverhalte zu informieren und dabei nur durch den technischen Zugang beschränkt zu sein (vgl. hierzu exemplarisch Opaschowski 1999, Rheingold 1993, Turkle 1999).

Mittlerweile wird auch in den repräsentativen Studien zur Internetnutzung nach der Nutzung des Internet als Quelle sozialer Unterstützung gefragt. Die Ergebnisse dieser Studien machen deutlich, dass der Suche nach sozialer Unterstützung in virtuellen Kontexten - gerade unter Jugendlichen - eine beachtliche Relevanz attestiert werden kann. Unter britischen Jugendlichen sucht - bei lediglich marginalen klassenspezifischen Unterschieden – jede/r vierte jugendliche InternetnutzerIn im Internet explizit nach Rat und Hilfe (vgl. Livingstone 2004, 5). Und nach der jüngsten Studie von Amanda Len-

hart und KollegInnen bejahten auch 22% der amerikanischen Jugendlichen die Frage „if they ever look for information online about a health topic that’s hard to talk about, like drug use, sexual health, or depression“ (Lenhart et al. 2005, 42). Mit einer repräsentativen Befragung des Kompetenzzentrums Informelle Bildung (KIB) der Universität Bielefeld unter deutschen Jugendlichen liegen seit 2006 erstmalig vergleichbare Zahlen für die Bundesrepublik vor. Darin zeigt sich, dass - bei nur marginalen Unterschieden mit Blick auf Alter, Geschlecht, Bildung und Länge der Interneterfahrung und Selbsteinschätzung der Internetkompetenz - mehr als 40% der Jugendlichen im Internet nach Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen suchen (vgl. Klein 2006). Und es sind nicht nur die selbstorganisierten Angebote des Peer-to-Peer-Supports, die von ihnen genutzt werden. Insgesamt sucht jede/r fünfte der befragten InternetnutzerInnen ausschließlich nach Hilfe und Unterstützung von ausgebildeten Fachkräften. 30 Prozent der Jugendlichen suchen im Internet ausschließlich nach der Unterstützung durch andere Jugendliche und die Hälfte der Jugendliche sucht in virtuellen Arrangements sowohl nach dem einen als auch nach dem anderen. Mit Blick auf die Art der gesuchten virtuellen Unterstützung zeigt sich, dass sich die einzigen signifikanten Zusammenhänge zwischen professioneller Unterstützung und dem Alter der Jugendlichen finden und nicht etwa mit Geschlecht, Bildungshintergrund oder der Interneterfahrung der Jugendlichen korrelieren.

Dementsprechend lässt sich festhalten, dass Jugendliche weitgehend unabhängig von Bildung und Geschlecht im Internet nach sozialer Unterstützung suchen.

Neben den informellen Arrangements virtueller Unterstützung der Selbsthilfe sind es gerade auch die professionellen Angebote zur virtuellen sozialen Unterstützung, die in den letzten Jahren einen wahren ‚Boom‘ erlebt haben. Der Vergleich zwischen den Treffern durch die populärsten Internetsuchmaschinen 2002 und 2007 verdeutlicht diesen Zuwachs eindrücklich:

Abb. 1.3: Treffer zu den Begriffen „Online-Beratung“ und „Psychologische Online-Beratung“ in den Suchmaschinen Google, Altavista und Firebird: 2002¹⁰ und 2007 im Vergleich

	„Online-Beratung“		„Psychologische Online-Beratung“	
	2002	2007	2002	2007
www.google.de	11.110	1.060.000	712	12.800
www.altavista.com	3.539	1.110.000	162	18.200
www.fireball.de	7.759	3.355.057	163	32.297 ¹¹

¹⁰ Die Angaben zu 2002 sind der Darstellung von Eichenberg (2003, 176) entnommen und stammen vom 27.08.2002. Die Angaben zu 2007 stammen von einer Suchabfrage bei den angegebenen Suchmaschinen, die die Autorin der vorliegenden Arbeit am 27.02.2007 vorgenommen hat.

¹¹ Die deutlich erhöhte Trefferanzahl der Suchmaschine „Fireball“ erklärt sich dadurch, dass die Suchmaschine entgegen der Eingabe auch separate Treffer für „Online“ und „Beratung“ auflistet.

Gibt man darüber hinaus etwa in der Suchmaschine Google die Suchworte „Online-Beratung“ und „Jugendliche“ ein, erhält man für den deutschsprachigen Teil des Internet 137.000 Treffer und selbst die stärker eingrenzende Suche nach „Online-Beratung für Jugendliche“ bringt noch 506 Treffer. Allein unter www.das-beratungsnetz.de - eine technische Plattform, die medial vermittelten Zugang zu Onlineberatungsangeboten bietet - finden sich Ende 2006 mehr als 150 verschiedene, niedergelassene psycho-soziale Beratungsstellen, die Beratung via Email oder Chat anbieten. Ebenso beeindruckend ist die Anzahl der Jugendlichen, die solche Angebote in Anspruch nehmen: Die beiden größten deutschsprachigen professionellen Onlineberatungsangebote, die sich dezidiert an Jugendliche richten¹² - www.kids-hotline.de und www.bke-sorgenchat.de - haben im August 2005 zusammen mehr als 18.000 registrierte NutzerInnen. Die inhaltlichen und personell-fachlichen Unterschiede zwischen den einzelnen Beratungsangeboten sind vielfältig. So unterscheiden sie sich hinsichtlich der inhaltlichen Schwerpunkte und der Bandbreite der Themen (Drogengebrauch, Sexualität, Schulprobleme, Essstörungen, Suizidalität etc.) ebenso wie mit Blick auf die Qualifikation und Profession der Beratenden (professionshomogene und multiprofessionelle Teams oder qualifikationsdifferenzierte Teams, die z.B. Peer-Ansätze integrieren etc.) sowie hinsichtlich potentiell ‚qualitätsrelevanter‘ Aspekte der Angebote wie Transparenz, Reliabilität und Responsivität (vgl. Arnold 2001, Döring 2003, Heinlen et al. 2003, Hinrichs 2003, KIB 2003, Leiberich et al. 2004, Zimmermann 2004). Ebenso gibt es Differenzen bei den interaktiven Optionen, in denen die Beratung stattfinden kann. Onlineberatung kann via Email (technisch asynchrone Zweier-Kommunikation), Chats (technisch synchrone Zweier- oder Gruppenkommunikation) oder in Foren (primär technisch asynchrone Gruppenkommunikation) stattfinden. Bei den populärsten Angeboten hat es sich mittlerweile durchgesetzt Beratung über mehrere mediale Formen anzubieten: So bietet etwa das Angebot der kids-hotline den NutzerInnen die Möglichkeit, Unterstützung sowohl in einer webbasierten Einzelberatung zu suchen, als auch in öffentlichen Foren, in denen neben den professionellen BeraterInnen auch geschulte jugendliche Peer-BeraterInnen und ‚normale‘ NutzerInnen als AnsprechpartnerInnen für Fragen und Probleme zur Verfügung stehen. Ähnlich verhält es sich bei dem Beratungsangebot der Erziehungsberatungsstellen, dem bke-sorgenchat. Auch auf der Webseite des „Beratungsnetz“ gibt es - neben der Möglichkeit per Email und Chat Unterstützung zu suchen - Foren, die dezidiert auf den Austausch der NutzerInnen untereinander bauen¹³.

¹² Weitere große Angebote, die hier noch zu nennen sind, sind etwa das Beratungsangebot der Kinderschutzzentren www.youngavenue.de sowie www.kummernetz.de des Bistums Würzburg. Über diese Angebote sind jedoch keine Nutzungszahlen veröffentlicht.

¹³ Gegenüber den anderen genannten Angeboten ist es bei den Foren des Beratungsnetz so, dass dort strukturell keine professionellen BeraterInnen als ‚Moderatorinnen‘ vorgesehen sind.

In den etablierten Angeboten professioneller virtueller Unterstützung haben sich neben der prinzipiellen Gemeinsamkeit, dass diese Angebote im Medium Internet verortet sind, weitere Gemeinsamkeiten herausgebildet: Abgesehen von dem Angebot des Beratungsnetz bilden klassische Chats, in denen synchron eine Gruppe von Menschen medial vermittelt kommuniziert, eher die Ausnahme in professioneller Unterstützung. Die asynchronen Varianten der Foren (Gruppenkommunikation) und Email (Zweierkommunikation) sind dagegen die Regel. Mit der praktischen Fokussierung auf Email und Foren korrespondiert, dass die bestehenden Angebote mittlerweile durchgängig Elemente informeller Unterstützung durch andere NutzerInnen und Elemente formeller Unterstützung durch professionelle BeraterInnen kombinieren und demnach als *hybride Unterstützungsarrangements* bezeichnet werden können. Die Gruppenkommunikation, die für Foren konstitutiv ist, repräsentiert idealtypisch die Elemente der Selbsthilfe, während Emaillkommunikation zwischen zwei Personen idealtypisch die Elemente professioneller Beratung repräsentiert: In den Foren kommunizieren konzeptionell Ratsuchende mit anderen NutzerInnen, jugendlichen Peer-BeraterInnen und Fachkräften. In der Einzelberatung dagegen beschränkt sich die Kommunikation auf die Unterstützungskommunikation zwischen einer Fachkraft und einem unterstützungsuchenden Jugendlichen. Obgleich sich eine solche Strukturierung bei den beiden größten deutschsprachigen professionellen Unterstützungsangeboten, die sich dezidiert an jugendliche NutzerInnen richten, durchgesetzt hat, existieren im Internet eine Vielzahl von Einzelangeboten, die sich mit Blick auf ihre formale mediale, inhaltliche und personelle Struktur erheblich unterscheiden. Ganz grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass diese Unterschiede einerseits unterschiedlichen Nutzungsinteressen entgegen kommen können (öffentliches Posten von Beiträgen in Foren gegenüber ‚intimer‘ Einzelberatung, Austausch mit anderen Jugendlichen gegenüber Beratung durch Professionelle, synchrone Kommunikation via Chat gegenüber asynchroner Kommunikation via Email etc.), andererseits ist gleichzeitig davon auszugehen, dass jede formale Struktur auch die Erfordernis unterschiedlicher Nutzungsweisen (samt entsprechender Fähigkeiten und Fertigkeiten) mit sich bringt. Damit ist zu vermuten, dass eine ‚öffentliche‘ Unterstützungskommunikation in Foren eine andere ‚Qualität‘ besitzt und andere Anforderungen an die involvierten AkteurInnen stellt als eine ‚private‘ Zweierkommunikation.

In der beträchtlichen Anzahl von konzeptionellen Beiträgen, die sich mit professionellen virtuellen Unterstützungsarrangements beschäftigen und die mittlerweile auch für den deutschsprachigen Raum vorliegen, finden bereits solche grundlegenden Herausforderungen mit Blick auf die Zugänglichkeit der verschiedenen Formen virtueller sozialer Unterstützung kaum Beachtung. Der Tenor dieser Beiträge, die sich mit virtueller Unterstützung weniger empirisch als konzeptionell beschäftigen lautet vielmehr, dass entsprechende Netzangebote *generell* „insbesondere denjenigen zugute [kommen], die es besonders schwer haben, im realen Leben entsprechende Unterstützung zu finden“ (Döring 2003, 282). Nachdem sich offenbar die Einsicht durchsetzen konnte, dass Beratung im Inter-

net nicht nur professionell praktikabel ist, sondern auch genutzt wird, wird davon ausgegangen *Jugendliche generell* mit den internetbasierten Angeboten unter „idealen Bedingungen“ (Culemann & Maaß 2002) „mitten in ihrer Lebenswelt“ (Borchers 2004, Hinrichs 2003, Schöppe 1998, Stumpp 2004) „da abzuholen wo sie stehen“ (Götz 2003, Kingma 2002, Zimmermann 2004). Dabei wird vor allem die „Niedrigschwelligkeit“, „heterogene Zugänglichkeit“ und „AdressatInnenorientierung“ solcher Angebote hervorgehoben: „Positiv an den Beratungsangeboten im Internet“ so die vorherrschende Einschätzung, sei „mit Sicherheit, dass Schwellenängste keine Rolle spielen: Es ist möglich, von zu Hause aus und anonym jede noch so vermeintlich peinliche Frage zu stellen und darauf nach kurzer Zeit eine Antwort zu erhalten“ (Licht 2001, 394). Die mediale Verortung der Angebote bildet dabei den zentralen Bezug dieser Annahmen: Unter Bezug auf die Medienmerkmale, die als Triple-A und Triple-C-Modell diskutiert wurden, wird davon ausgegangen, dass „bei der virtuellen Beratung gesellschaftliche und soziale Hierarchien nivelliert werden [und] mittels der Anonymität, durch die sich ein Beratungsinteressent decken kann, [...] Barrieren des realen Lebens, wie Alter, Titel, Qualifikation oder Ansehen der Personen eine minimale Rolle [spielen]“ (Götz 2003, 36). Gleichzeitig würden „Einschränkungen durch [...] Bedenken der Ratsuchenden nicht ernst genommen zu werden [wegfallen, da AK] das Medium Internet das Medium der Jugendlichen [ist], in dem sie sich geben können wie sie sind oder wie sie sein möchten“ (Zimmermann 2004, 26). Werden virtuelle Gemeinschaften, als der Ort informeller sozialer Unterstützung in den Blick genommen, dominiert die Einschätzung, dass sich auf der Basis der beschriebenen Medienmerkmale - so formulierte es Karlheinz Benke in der Eröffnungsausgabe von *e-beratungsjournal.net*¹⁴ - „eine offene Haltung, ein amikales Klima, dem Ausgrenzungen und Abwertungen fremd sind“ entwickeln konnte, in dem „Andersdenkende [...] nicht ausgegrenzt, sondern vielmehr in einen bunten Diskussionsprozess in diese neue Form der ‚Peer-Community‘ hereingeholt, ihre Probleme ‚besprochen‘ und im Bedarfsfall gemeinsam Strategien zur Problemlösung entworfen“ werden (Benke 2005, 10). Die mediale Verortung der Unterstützungsarrangements, so kann man die gegenwärtige Einschätzung zusammenfassen, führe zu einer Demokratisierung sozialer Unterstützung im Sinne einer Gleichberechtigung der beteiligten AkteurInnen und der damit verbundenen verstärkten Interessenartikulation der NutzerInnen gegenüber den Professionellen sowie zu einer niedrigschwelligen Zugänglichkeit für alle, die Rat und Hilfe suchen und Zugang zum Internet haben.

In der Tat sprechen die Relativierungen der als zentral verhandelten Zugangsbarrieren Jugendlicher zu professioneller sozialer Unterstützung außerhalb des Internet, - wie etwa „feeling that their help-seeking would not be kept confidential“, „feeling that no helping-service or person could help“ oder

¹⁴ Bei „*e-beratungsjournal.net*“ handelt es sich um die erste und einzige deutschsprachige (Online-) Zeitschrift, die sich dezidiert mit Onlineberatung beschäftigt.

„feeling that the problem was too personal to tell anyone“ (Dubow 1990) - durch mediale Spezifika wie ‚Anonymität‘ und räumliche Distanz für einen zumindest potentiell erhöhten Gebrauchswert internetbasierter Unterstützung (vgl. Gould 2002). Neben Jugendlichen, denen unisono ideale Zugangsvoraussetzungen zu internetbasierten Angeboten attestiert werden, gelten auch jene Gruppen aufgrund der Medienmerkmale des Internet als besonders ansprechbar durch die neuartigen medialen Unterstützungsangeboten, die gemeinhin als schwer erreichbar angesehen werden: Onlineangebote „might exceed traditional counselling in many ways. The possibilities of reaching remote populations that do not receive counselling services regularly and of provision convenient access to disadvantaged, shy, disabled people as well as people who want to avoid exposure“ (Barak 2004, 377). Die Einschätzung, dass gerade jene von den neuen Angeboten profitieren würden, die bislang kaum Zugang zu (professioneller) sozialer Unterstützung gefunden haben, der Glaube an eine verstärkte NutzerInnenorientierung sowie an eine grundsätzliche Demokratisierung virtueller (professioneller) Unterstützung kann als Konstante¹⁵ in der jungen Geschichte der Onlineberatung gelten. Diese Einschätzung der prinzipiellen Zugangsoffenheit virtueller sozialer Unterstützung ist - wie Elizabeth Harlow treffend bemerkt - von einer weiterführenden, ‚kollektiven Euphorie‘ gerahmt: „The literature in general reflects the optimism with which ICTs are usually viewed. They are most often seen as providing solutions to old problems and offering exciting potential“ (Harlow 2003, 19).

Mittlerweile haben eine Vielzahl derjenigen, die im deutschsprachigen Raum virtuelle soziale Unterstützung für Jugendliche anbieten, ihre Perspektiven auf professionelle virtuelle soziale Unterstützung publiziert. Dabei wird deutlich, dass jene konzeptionelle Perspektive mit dem oben dargestellten Tenor - und weniger theoretisch-analytische Reflexionen auf einer empirischen Basis - diskursdominant sind. Sowohl im Umfeld des Beratungsnetz (van Eckert 2002, Liebau 2005), als auch aus dem Umfeld der Erziehungsberatungsstellen (Thiery 2005) und der Telefonseelsorge (Knartz & Dodier 2003, Knartz 2003, Knartz 2005) liegen solche Publikationen vor. Empirische Studien, die die Frage nach der tatsächlichen Zugänglichkeit und der tatsächlichen Bewertung virtueller Unterstützung beantworten könnten, sind dagegen äußerst rar. Dies reflektiert sicherlich eine generelle Tendenz der

¹⁵ So findet sich folgende immer wieder bemühte Aufzählung von jenen Menschen, die besonders gut mittels der neuen Angebote zu erreichen seien: Menschen, die in einer ländlichen Region wohnen bzw. infrastrukturell mit institutionalisierten Beratungsangeboten unterversorgt sind, Menschen, die von bestimmten Krankheiten oder Behinderungen betroffen sind, Menschen mit bestimmten marginalisierten sexuellen Identitäten ebenso wie Jungen und Mädchen aus Familien, die bestimmten religiösen Gruppen angehören, Menschen, die sich herkömmliche Beratung oder Therapie nicht leisten können, Ratsuchende, die ein gewisses Maß an Distanz herkömmlichen TherapeutInnen / BeraterInnen und Therapien / Beratungsgesprächen gegenüber wahren möchten, sowie Ratsuchende, die sich vor einer realen Beratung oder Therapie über diese informieren wollen. Außerdem Jungen und junge Männer aufgrund ihrer medialen Affinität sowie zurückhaltende, emotional labile bis depressive Menschen (vgl. z.B. Döring 2003, Culemann & Maaß 2002, Götz 2003, Janssen 1998, Knatz & Dodier 2003, Knatz 2005, Kral 2005, van Well 2000, Zimmermann 2004)

Forschung, Entwicklungen aus der Praxis ‚hinterherzuhinken‘. Nichtsdestotrotz ist es überraschend, dass ein nicht unerheblicher Anteil in Praxis und Wissenschaft Tätiger sich zu solch weit reichenden Aussagen in der Lage sieht, ohne über eine entsprechende Datenbasis zu verfügen bzw. ohne vorliegende empirische Ergebnisse, die zu verschiedenen Formen virtueller sozialer Unterstützung bereits vorliegen, in ihre Überlegungen systematisch einzubeziehen.

Vor dem Hintergrund dieser Einsichten und in Anbetracht der Tatsache, dass die bislang vorliegenden empirischen Befunde zu virtueller Unterstützung in der Regel ‚verstreut‘ publiziert wurden und bis dato kein zusammenfassender Überblick über die entsprechenden Studien vorliegt, wird diese Lücke nachfolgend geschlossen. Im Sinne eines Literaturreviews wird der Forschungsstand zu (professioneller) virtueller sozialer Unterstützung dargestellt und mit Blick auf die Fragen nach der Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung professioneller Arrangements virtueller Unterstützung systematisiert.

Aufgrund der Durchsetzung hybrider professioneller Arrangements für Jugendliche, die Selbsthilfe durch den Austausch mit anderen NutzerInnen und Beratung durch Fachkräfte miteinander kombinieren, werden zusätzlich zu den empirischen Befunden zu professionellen Arrangements virtueller Unterstützung vorliegende Forschungsergebnisse zur Nutzung und Bewertung virtueller Selbsthilfegruppen einbezogen. Durch diesen erweiterten Fokus geraten Ergebnisse zu Gruppenkonstitutionsprozessen und Binnendynamiken in den Blick, die in der traditionellen Thematisierung von Onlineberatung als einer dyadischen Interaktion zwischen einem Ratsuchenden und einer Beraterin tendenziell unberücksichtigt bleiben, in der Praxis der hybriden Arrangements allerdings mit Blick auf die Zugänglichkeit der Angebote und deren Reichweite und Bewertung bedeutsam erscheinen. Damit wird an die Differenzierung zwischen und Verwobenheit von Selbsthilfeangeboten als informelle virtuelle Unterstützung einerseits und Angeboten professioneller virtueller Unterstützung andererseits angeknüpft und dabei der Frage nachgegangen, welche empirischen Ergebnisse vorliegende internationale Studien zu den bis dato im bundesrepublikanischen Diskurs eher axiomatic beantworteten Fragen hinsichtlich der Zugänglichkeit, Nutzbarkeit und Bewertung (professioneller) virtueller sozialer Unterstützung liefern.

1.6 Soziale Unterstützung in Arrangements virtueller Selbsthilfe: Empirische Befunde

Selbsthilfecomunities auf der Basis von Newsgroups, Mailinglisten und Foren haben nicht nur eine lange Tradition, die wohl fast so alt ist wie das Internet selbst, sondern sind mittlerweile auch vergleichsweise gut erforscht. ForscherInnen unterschiedlicher Disziplinen - allen voran PsychologInnen, aber auch SoziologInnen, KommunikationswissenschaftlerInnen und ErziehungswissenschaftlerInnen - haben Mitte der 1990er Jahre virtuelle Selbsthilfe als Forschungsfeld entdeckt und sowohl mit qualitativen als auch mit quantitativen Methoden und Ansätzen untersucht. Obgleich Gunther Eysenbach et al. (2004) in einem systematischen Review zur (klinischen) Wirksamkeit virtueller Selbsthilfegrup-

pen zu dem Ergebnis kommen, dass „most studies failed to show an effect, or effects were confounded by potential effects of co-interventions“ (Eysenbach et al. 2004, 6), liegen zu Onlineselbsthilfegruppen umfangreiche Studien vor. Auch wenn - im Sinne von Eysenbach et al. - klinische Wirksamkeitsuntersuchungen fehlen, die auf der Basis von standardisierten Kontrollgruppenuntersuchungen Auskunft über die ‚Nettoeffekte‘ der Zugehörigkeit zu einem solchen Arrangement informeller virtueller Unterstützung geben, findet sich mittlerweile eine beachtliche Anzahl von Untersuchungen, die Prozesse und Binnendynamiken virtueller Unterstützung in den Blick nehmen und dabei der Frage nachgehen, welche Formen sozialer Unterstützung NutzerInnen in diesen Arrangements erhalten, wie sie bewertet werden und welchen Beschränkungen diese medialen Unterstützungsformen unterliegen.

Die Verbreitung virtueller Selbsthilfegruppen in Zahlen auszudrücken ist aufgrund der dezentralen Struktur des Internet, der Fluktuation der dort verorteten Angebote und dem damit einhergehenden Nichtvorhandenseins eines umfassenden ‚Webverzeichnis‘, das alle entsprechenden Angebote auflistet, ein schwieriges Unterfangen. Ursprünglich waren Selbsthilfegruppen im Internet vor allem über zwei Dienste zugänglich: Über Newsgroups und über Mailinglisten. Zur ungefähren Bezifferung der Anzahl von Selbsthilfecommunities, die in Newsgroups verortet sind, kann man auf die Listen zurückgreifen, die Anbieter wie Yahoo oder Google zur Verfügung stellen. In der Regel wird über ein solches Vorgehen die Anzahl von Selbsthilfecommunities beziffert (vgl. Eysenbach 2004, Burrows et al. 2000, Galegher et al. 1998, Döring 1997). Im Januar 2007 listet alleine Yahoo!Groups (<http://groups.yahoo.com/>) über 36.000 virtuelle Selbsthilfegruppen zum Themenbereich „Health and Wellness“ auf, die dezidiert in der Unterrubrik „Support“ genannt werden.¹⁶ In den Themenbereichen „Parenting“ werden nochmals über 37.000 Gruppen aufgeführt und selbst der vergleichsweise spezialisierte Unterbereich „Advice in Romance and Relationship“ bringt noch knapp 4000 virtuelle Gruppen zum Vorschein, die sich mit diesem Thema beschäftigen. Darüber hinaus finden sich in der Unterrubrik „Teens“ nochmals mehr als 1000 Gruppen, die sich dezidiert an Jugendliche und ihre Probleme richten. Die aufgelistete Anzahl der Mitglieder („members“) reicht bei diesen einzelnen Gruppen für Jugendliche bis zu mehreren Tausend. Andere virtuelle Selbsthilfegruppen, die keinen spezifischen Fokus auf das Alter der NutzerInnen haben, verzeichnen noch weitaus höhere Mitgliederzahlen¹⁷. Nicola Döring hat in ihrem mittlerweile schon als klassisch zu bezeichnenden Aufsatz

¹⁶ Zum Vergleich: Eysenbach berichtet bei seinem Literaturreview aus dem Jahr 2004 über eine Anzahl von „almost 25 000 electronic support groups in the health and wellness section“ (Eysenbach 2004, 1). Die Differenz von 10.000 Selbsthilfegruppen innerhalb von zwei Jahren kann als ein anschaulicher Indikator für die zunehmende Verbreitung von Internetselbsthilfegruppen gelesen werden.

¹⁷ Können bereits diese Listen eindrucksvoll einen Eindruck von dem Ausmaß virtueller Selbsthilfegruppen geben, sind damit jedoch bei weitem nicht alle virtuellen Gemeinschaften, die sich dezidiert mit sozialer Unterstützung beschäftigen, abgedeckt: Neben diesen Gruppen existieren noch eine Vielzahl von Selbsthilfe-

„Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet“ bereits 1997 davon berichtet, das virtuelle Selbsthilfegruppen jeden Tag von mehreren Tausend bis Zehntausend Personen gelesen werden und die Anzahl der täglich neu hinzukommenden Beiträge innerhalb dieser Gruppen zwischen 5 und 150 liegt (vgl. Döring 1997, 431). Karin Heller (2002) berichtet in ihrer Fallstudie zur deutschsprachigen Selbsthilfenewsgroup „de.etc.selbsthilfe.angst“ von 30 und mehr Postings täglich. Und unter Rückgriff auf die umfangreiche Datenbasis den „PEW Internet and American Life Project Report“ weisen Jenny Preece und Diane Maloney-Krichmar (2005) darauf hin, dass ein Viertel der 73 Millionen AmerikanerInnen, die im Internet nach Hilfe und Unterstützung bei persönlichen (medizinischen) Fragen und Problemen suchen, dafür virtuelle Selbsthilfegruppen nutzen.

Die empirischen Befunde, die zu virtuellen Selbsthilfegruppen mittlerweile vorliegen, zeichnen in der Zusammenschau ein positives Bild von der Realisierung informeller Unterstützung im Internet und lassen sich folgendermaßen zusammenfassen¹⁸: Virtuelle Selbsthilfegruppen basieren - analog zu Selbsthilfegruppen außerhalb des Internet - auf geteilten inhaltlich-thematischen Interessen respektive Erfahrungen der (aktiven) NutzerInnen und bieten in ihrer selbstorganisierten Struktur einen Möglichkeitsraum für emotionale Unterstützung und informativen Austausch hinsichtlich des relevanten Themas innerhalb der Gruppe.

Zusammengefasst kommen die vorliegenden Studien, die in der Regel Selbsthilfenewsgroups¹⁹ untersucht haben, zu dem Ergebnis, dass der wechselseitige Austausch unter Betroffenen bzw. Interessierten und der darin enthaltene emotionale Rückhalt, der Selbsthilfegruppen auch außerhalb des Internet charakterisiert, durch spezifische Vorzüge der medialen Verortung ergänzt wird, die in einer neuen Qualität virtueller Selbsthilfe münden:

Mailinglisten und Chats sowie internetbasierte Selbsthilfeangebote von psychosozialen Einrichtungen, Verbänden etc., die sich nicht beziffern lassen, da hierzu keine Übersicht existiert. Auch NAKOS, die „nationale Kontaktstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen“, kann einen solchen Überblick nicht liefern. Vielmehr bieten sie unter <http://www.nakos.de/site/selbsthilfe/internet/portale/> eine kleine Übersicht über „selbsthilferelevante Portale“, die von den Seiten der „Arbeitsgemeinschaft der Hessischen Selbsthilfe-Kontaktstellen im Sozialnetz Hessen“ über die Sammlung der Selbsthilfegruppen, die der „Der PARITÄTISCHE Wohlfahrtsverband – Landesverband NRW“ unter dem Link <http://www.selbsthilfenetz.de> veröffentlicht hat bis zum - bereits angesprochenen - Angebot des Beratungsnetzes reichen, die neben Online-Beratung durch Fachkräfte auch virtuelle Kommunikationsräume wie Chats und Foren offerieren, die ausschließlich dem Austausch von NutzerInnen untereinander dienen.

¹⁸ Folgende Studien wurden hierbei berücksichtigt: Barak & Dolev-Cohen 2006, Braithwaite 1999, Burrows et al. 2000, Coulson 2005, Cummings et al. 2002, Finn 1999, Galegher et al. 1998, Greenfield et al. 2006, Heller 2002, Joos 2003, Lamerichs 2003, Lieberman et al. 2003, Maloney-Krichmar & Preece 2005, Miyata 2002, Nonnecke et al. 2004, McKenna & Bargh 1998, Muncer et al. 2000, Pleace et al. 2000, Pleace et al. 2003, Preece & Ghazati 1998, Tichon & Yellowlees 2003, Turner et al. 2001, Valaitis & Ciliska 2000, Walther & Boyd 2002, Whitlock et al. 2006

¹⁹ Dies ist mit Blick auf Nutzungsweisen und Kontexten des Zugangs nicht irrelevant, da sich die NutzerInnen, die primär diesen „älteren“ Teil des Internet nutzen, wesentlich stärker noch als die die NutzerInnen des WWW den formal höher Gebildeten zugerechnet werden können.

- Anonymität forciert eine stärkere Tendenz zur Selbstoffenbarung.
- Räumliche Ungebundenheit forciert eine größere Anzahl und Heterogenität der (potentiell) verfügbaren KommunikationspartnerInnen.
- Asynchronität und öffentliche Dokumentation der Kommunikation in Newsgroups, Foren und Mailinglisten forcieren eine Verfügbarkeit rund um die Uhr. Wenn sich etwa ‚zu später Stunde‘ kein/e direkte/r KommunikationspartnerIn finden sollte besteht noch immer die Möglichkeit, die öffentlich verfügbaren Beiträge aus vorangegangenen Supportkommunikationen zu lesen.
- Textbasierung forciert verschiedene Nutzungsweisen, bei denen die NutzerInnen zwischen verschiedenen Formen der Beteiligung wählen können: Erstens können sie gruppenöffentlich Beiträge schreiben (Posten), zweitens können gezielt nur mit einzelnen TeilnehmerInnen ‚privat‘ kommunizieren (Mailen oder ‚Flüstern‘ bei Chats) und drittens schließlich können sie ‚nur‘ die Beiträge der anderen mitlesen („Lurken“)

In Kombination dieser zentralen Attraktivitätsmerkmale werden virtuelle Selbsthilfegruppen in der Regel als eine spezifische Erweiterung der „weak ties“ thematisiert, die zum einen durch die Besonderheiten der medialen Verortung (Anonymität und Textbasierung) und zum anderen durch die inhaltliche und personelle Konstellation (Austausch mit Personen mit ähnlichen Erfahrungen zu einem bestimmten Thema oder Problem) charakterisiert ist und dadurch zur Kompensation von Diskriminierung und fehlender oder als unangemessen empfundener Unterstützung außerhalb des Internet beiträgt.

Zusätzlich zu diesen Befunden, die auf einer generellen Ebene auf die Vorzüge und Besonderheiten informeller virtueller Unterstützung verweisen, werden nachfolgend einige empirische Ergebnisse zur virtuellen Selbsthilfe vorgestellt und diskutiert, die für Fragen nach Zugang, Nutzung und Bewertung *professioneller* Arrangements relevant erscheinen.

1.6.1 Das Spektrum der inhaltlichen Dimensionen informeller virtueller Unterstützung

Studien, die sich mit virtueller Selbsthilfe beschäftigen, haben in der Regel die inhaltlichen Dimensionen virtueller Unterstützung in den Blick genommen: Welche Arten von Unterstützung werden in diesen Arrangements kommuniziert und in welchem Umfang finden sie sich?

Braithwaite et al. (1999) haben mehr als 1.700 Beiträge in einem virtuellen Selbsthilfeforum für Menschen mit Behinderungen analysiert. Dabei kommen sie in ihrer inhaltsanalytischen Auswertung zu dem Ergebnis, dass innerhalb des virtuellen Supports sowohl Unterstützung in emotionaler und wertschätzender Hinsicht stattfindet als auch Kommunikation von konkreten Informationen und die Weitervermittlung im Sinne von „social network support“. Mit Blick auf den Umfang der einzelnen inhaltlichen Unterstützungsdimensionen finden sie jedoch deutliche Unterschiede: Die Beiträge, die

als „emotional support“ gewertet wurden, bilden 40% aller antwortenden Beiträge. „Esteem support“, „informational support“ und „social network support“ sind demgegenüber deutlich seltener vertreten. Weiterhin machen die Autoren darauf aufmerksam, dass auch themenunabhängiges Plaudern im Sinne eines „playful talk“ einen zentraler Bestandteil von informellem virtuellen Support bildet. Damit im Einklang stellen Nicholas Pleace und KollegInnen in der Analyse eines Selbsthilfchats zum Thema Alkoholmißbrauch fest, dass „[p]lay and friendly exchanges formed a much larger part of what the room was used for than discussions about alcohol or exchanges in which individuals seeking support were given advice and information“ (Pleace et al. 2000, 8.8). Diese Ergebnisse, die die soziale Komponente virtueller Unterstützung hervorheben, finden ihre Entsprechungen in einer Reihe anderer Untersuchungen. Auch Jerry Finn (1999) kommt in seiner inhaltsanalytischen Auswertung von 718 Beiträgen eines Forums zu dem Ergebnis, dass die Mehrheit der Beiträge der Dimension „socio-emotional support“ zuzuordnen ist. Und in der Inhaltsanalyse von knapp 300 Beiträgen aus zwei Jugendforen, in denen sich eines mit generellen Jugendthemen (Freundschaften, Schule, Eltern, Drogen etc.) beschäftigt und eines den Themenschwerpunkt Sexualität hat, untersuchen Latitia Suzuki und Jerel Calzo (2004) die Inhalte der antwortenden Beiträge und finden in dem Material 12 Kategorien, die von „personal experience“ über „personal options“, „concrete information“ bis hin zu „negative responds“²⁰ reichen. Die Mehrheit bildeten Antworten, die die persönliche Meinung („personal option“) der Antwortenden beinhalteten, danach folgen praktische Ratschläge auf der Basis der eigenen Erfahrungen der Antwortenden. Und am Beispiel eines Forums, in dem der Austausch von Kindern und Jugendlichen Zentrum steht, haben Jennifer Tichon und Peter Yellowlees (2003) in den Beiträgen der 58 involvierten Kinder und Jugendlichen drei inhaltliche Dimensionen von virtueller Unterstützung identifiziert: „emotional support“, „informational support“ und „social companionship“. Auch sie kommen hinsichtlich der Häufigkeiten der jeweiligen Dimensionen zu dem Ergebnis, dass der Schwerpunkt auf emotionaler Unterstützung liegt. Die Dimension des „social companionship“ betrachten die beiden AutorInnen in Kontext der Unterstützungskommunikation der Kinder und Jugendlichen als eine vermittelnde Schlüsseldimension bei der Realisierung der anderen Dimensionen: Diese Form des nicht thematisch gebundenen „Plauderns“ über Hobbies, Interessen etc. „may be a way of getting to know someone and build trust, instead of going directly to the point over which members need support, which they may find more difficult. On addition, friendly

²⁰ Die Kategorie „negative response“ wurde wegen einer zu niedrigen Intercoderreliabilität von den AutorInnen aus der weitergehenden Analyse ausgeschlossen. Das ist nicht nur bedauerlich, da damit auf ein potentielles Problem internetbasierter Selbsthilfe hätte verwiesen werden können, sondern – und das mag der unintendierte Gewinn dieses „Ergebnisse“ sein – verdeutlicht, dass das, was als negative Antwort oder als Flaming eingestuft wird, nur schwer objektiv zu beurteilen ist. Was für die eine Beleidigung ist, kann für einen anderen Nutzer als „playful talk“ aufgefasst werden, der nicht weiter ernst genommen werden muss.

exchanges may have allowed participants time to build confidence before they started to talk about more serious issues" (Tichon & Yellowlees 2003, 240)²¹. In diesem Sinne scheint zwischen der Realisierung von „social companionship“ und dem Zugang zu anderen Dimensionen sozialer Unterstützung innerhalb des informellen virtuellen Arrangements ein Zusammenhang zu bestehen. Mit Blick auf die Verwobenheit unterschiedlicher Dimensionen sozialer Unterstützung in virtuellen Selbsthilfearrangements haben Steven Muncer und KollegInnen (2000) im Rahmen des groß angelegten britischen Forschungsprojekts „Virtual Society?“, das die Frage nach den Potentialen und Problemen von „virtual welfare“ ins Zentrum ihrer Analysen stellt, eine Vielzahl unterschiedlicher virtueller Selbsthilfearrangements (Chats und Newsgroups) untersucht.²² Dabei kamen sie u.a. zu dem Ergebnis, dass sich virtuelle Selbsthilfegruppen hinsichtlich der Zusammensetzung der in ihnen hauptsächlich kommunizierten virtuellen Dimensionen sozialer Unterstützung gruppieren lassen: Zum einen in Selbsthilfearrangements bei denen „social companionship“ und „esteem“ oder „emotional support“ im Vordergrund stehen und zum anderen in Arrangements, in denen „informational support“ im Zentrum steht. Obwohl sie über das proportionale Verhältnis zwischen diesen beiden Typen keine Auskunft geben, erscheint - da das Groß anderer vorliegender Untersuchungen von der dominanten Bedeutung von „emotional support“ berichtet - die These zulässig, dass Gruppen, in denen „informational support“ im Vordergrund steht, den kleineren Anteil ausmachen²³. Mittels einer egozentrierten Netzwerkanalyse, die Beziehungsstrukturen zwischen NutzerInnen der verschiedenen Supportgruppen in den Blick nimmt, haben die ForscherInnen herausgefunden, dass Zusammenhänge zwischen der Art der Gruppen (also companionship-zentrierte Gruppen vs. informationszentrierte Gruppen) und der Struktur der Beziehungen bestehen: Companionship-zentrierte Gruppen - Muncer und KollegInnen bezeichnen sie als cliquen-zentrierte Gruppen - verfügen über dichte Beziehungsnetze eines kleinen Kerns von zentralen AkteurInnen, die untereinander loyal verbunden sind und rege Beziehungen unterhalten. Demgegenüber zeichnen sich Selbsthilfegruppen, in denen Information im Zentrum steht, dadurch aus, dass dort solche „Cliques“ kaum existieren. Darüber hinaus ist das

²¹ Obwohl dieses Angebot von Professionellen ins Leben gerufen wurde, geht es in diesem Forum dezidiert um den Austausch der Kinder und Jugendlichen untereinander. Daher wird es in diesem Zusammenhang, wie auch von den beiden AutorInnen selbst, unter den Studien zur virtuellen Selbsthilfe verortet.

²² Für weitere Publikationen des Forschungsteams siehe z.B.: Pleace et al. 2000, Burrows et al. 2000, Pleace et al. 2003. Zur Übersicht: <http://virtualsociety.sbs.ox.ac.uk/reports/publications.htm> [01.03.2006]

²³ Dazu auch Coulson (2005), der ebenfalls eine Gruppe untersucht hat, in der „informational support“ im Vordergrund steht und feststellt, dass dieser Befund nicht im Einklang mit anderen bislang vorliegenden Untersuchungen steht. Coulson interpretiert die Diskrepanz in dem er davon ausgeht, dass es sich Differenzen je nach Thema der Gruppen geben könnte: „From a theoretical position, the prominence of informational support as compared to emotional support may be usefully interpreted from within the model of optimal matching. According to this model, informational support (e.g. suggestions and advice) is most helpful and evident when the recipient perceives that they can control the situation and use the information provided. Emotional support, it is argued, is said to be more common when the recipient is experiencing distressing events or circumstances which are not under their control“ (Coulson 2005, 583).

‚richtige Verhalten‘ innerhalb der Gruppe in diesen informationszentrierten Gruppen in einem geringeren Ausmaß Bestandteil der Diskussionen und die Fluktuation der Mitglieder in diesen Arrangements größer ist als in der anderen Gruppe. Hinweise auf „Cliquenbildungen“ oder kleine, exklusive „Clubs“ innerhalb virtueller Selbsthilfearrangements finden sich auch in der Untersuchung von Malohny-Krichmar und Preece (2005). In ihrer Untersuchung, die sich mit der Nutzung einer großen Selbsthilfewebsite, dem „Kneeboard“, beschäftigt, kommen sie mit Blick auf die Cliquenmitglieder zu dem Ergebnis, dass „members of these subgroups tend to participate at a higher rate on the Kneeboard in general. Participants in the Kneeboard Clubs also tended to be long-term members of the community“ (Malohny-Krichmar und Preece 2005, 211).

Ogleich in informellen virtuellen Selbsthilfearrangements ein breites Spektrum der inhaltlichen Dimensionen sozialer Unterstützung kommuniziert wird, lassen sich die bislang vorliegenden Befunde dahingehend zusammenfassen, dass emotionale Unterstützung und Geselligkeit die Schwerpunkte bilden. Gleichzeitig besteht in diesen Gruppen die Tendenz, dass das ‚richtige Verhalten‘ innerhalb der virtuellen Gruppe selbst zum Bestandteil der Supportkommunikation wird und die etablierten und aktivsten NutzerInnen zur Bildung von mehr oder weniger exklusiven Cliquen oder „Clubs“ tendieren. Unter Rückgriff auf die eingangs eingeführte Differenzierung von „weak ties“ und „strong ties“ und ihre Korrespondenz mit unterschiedlichen inhaltlichen Dimensionen sozialer Unterstützung erscheinen Arrangements informeller virtueller Unterstützung als komplexe Figurationen, deren jeweilige Ausgestaltung offenbar unterschiedliche Unterstützungsstrukturen und Unterstützungsleistungen evoziert:

Abb. 1.4: Systematisierung informeller unterschiedlicher Arrangements sozialer Unterstützung

Art des informellen virtuellen Arrangements	Cliquen-zentrierte Arrangements	Informations-zentrierte Arrangements
Inhaltliche Dimensionen virtueller Unterstützung	Emotional Support / Social Companionship	Informational Support
Kontinuität der schreibend Aktiven	Stabilität	Fluktuation
Art der Beziehungen	virtuelle strong ties	virtuelle weak ties

Diese schematische Darstellung unterscheidbarer informeller Arrangements virtueller Unterstützung illustriert, dass je nach Art des informellen Unterstützungsarrangements sich nicht nur die inhaltli-

chen Dimensionen virtueller Unterstützung unterscheiden, sondern auch Differenzen auf der interpersonellen Ebene der Beziehungen bestehen. Folgt man den Analysen von Muncer et al. (2000) weisen Arrangements, in denen Geselligkeit und emotionale Unterstützung im Zentrum stehen eine größere Kontinuität der aktiv Beteiligten auf. Damit geht einher, dass die Mehrheit aller Beiträge innerhalb dieser Arrangements von einem kleinen, stabilen Kern hoch aktiver Beteiligter kommt: In der Studie von Muncer et al. posteten 26 der 118 schreibend Beteiligten²⁴ 60% aller Beiträge innerhalb der Selbsthilfegruppe. Damit tauschen sich in diesen Arrangements vorrangig Personen untereinander aus, die einander bereits länger kennen und untereinander loyal verbunden sind (vgl. Muncer et al. 2000, 1020). In informationszentrierten Arrangements ist das Verhältnis demgegenüber ausgewogener und nur vier Personen von 132 Beteiligten posteten mehr als sechs Beiträge. In informationszentrierten Arrangements stammen die Beiträge folglich von einer größeren Anzahl *verschiedener* NutzerInnen, während in den cliquen-basierten Gruppen die Mehrheit der Beiträge aus einem kleinen Kreis von *denselben* NutzerInnen stammt. Offenbar korrespondieren auch im Internet informelle Arrangements, in denen „emotional support“ und „social companionship“ im Zentrum stehen, stärker mit „strong ties“ und „informational support“ eher mit „weak ties“. Damit scheint es der Realität informeller Arrangements virtueller sozialer Unterstützung nicht angemessen zu sein, diese generell als „weak ties“ zu konzeptionieren. Vielmehr scheinen die Beziehungsmuster in den informellen Arrangements, die auf „emotional support“ und „social companionship“ (und dies ist offenbar die Mehrheit virtueller Selbsthilfearrangements) fokussieren, nahe zu legen, diese eher als „virtuelle strong ties“ zu beschreiben.

Mit dieser Einsicht sind jedoch mit Blick auf die Nutzung und Zugänglichkeit informeller virtueller Unterstützung diverse Probleme verbunden, die mit den unterschiedlichen Graden der beobachteten *Ungleichheiten in der Beteiligung* korrespondieren. Zunächst bedeutet diese Einsicht nur, dass auch im virtuellen Raum unterschiedliche informelle Unterstützungsarrangements unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen entgegen kommen können. Während in der einen Form eher Bedürfnisse nach Geselligkeit und emotionalem Rückhalt befriedigt werden können, kommt die andere Form Bedürfnissen nach informativem Austausch entgegen. Dies heißt jedoch auch, dass in einem virtuellen Arrangement tendenziell nicht alle Bedürfnisse, die jemand haben mag, der dort nach Unterstützung sucht, auch realisiert werden können. Wenn etwa - wie Tichon und Yellowlees (2003) für Kinder und Jugendliche vermuten - zwischen „social companionship“ und der Kommunikation von anderen Supportinteressen ein Zusammenhang steht, heißt das, dass es NutzerInnen schwer fallen wird, diese

²⁴ Bei diesen 118 schreibend Beteiligten sind jene, die die Gruppe zwar lesen, aber (noch) keinen eigenen Beitrag geschrieben haben dementsprechend bereits rausgerechnet. Da also der Anteil derer, die diese Gruppe überhaupt nutzen, schreibend und lesen, über den Anteil der 118 Schreibenden hinausgeht, ist die Diskrepanz zwischen allen NutzerInnen und dem Kern der Hochaktiven dementsprechend noch deutlicher.

innerhalb eines informellen Arrangements überhaupt zu realisieren, da diese tendenziell entweder die eine oder die andere inhaltliche Dimension abdecken. Hinzu kommt - und dies scheint mit Blick auf die Zugänglichkeit dieser Arrangements durch unterschiedliche NutzerInnen noch weit aus problematischer - dass für „strong ties“ die Abschließung nach außen sowie Homogenitätserwartungen und Reziprozitätsanforderungen charakteristisch sind. „Strong ties“ sind wesentlich undurchlässiger als „weak ties“. Die beschriebenen virtuellen Cliques sind dafür ein gutes Beispiel, dort kommt man nicht ‚einfach so‘ herein, sondern die Zugehörigkeit ist an Bedingungen geknüpft. In der Studie von Malohny-Krichmar und Preece (2005) wurden die Cliques durch hochaktive und langjährige NutzerInnen des Selbsthilfeangebots gebildet. So besteht die Tendenz, dass NutzerInnen, die diese – oder andere - Voraussetzungen nicht mitbringen, die Zugehörigkeit und damit auch die Realisierung ihrer Interessen nach „social companionship“ und „emotional support“ in diesen Arrangements verweigert wird. Damit kann auf ein grundlegendes Dilemma virtueller informeller Arrangements sozialer Unterstützung verwiesen werden: In dem Maße wie einige Aktive in den jeweiligen Arrangements ihre Bedürfnisse nach Geselligkeit und emotionalem Rückhalt innerhalb „virtueller strong ties“ befriedigen können, *müssen* andere davon ausgeschlossen bleiben, da diese Beziehungen sonst ihren originären Gehalt für die involvierten AkteurInnen verlieren würden. Auch im Internet sind „weak ties“ – Arrangements offenbar leichter zugänglich als „strong ties“ – Arrangements. Gleichzeitig sind die erst genannten durch ein höheres Maß an Instabilität und Unverbindlichkeit gekennzeichnet. In dem Maße wie KommunikationspartnerInnen ‚kommen und gehen‘ wird das Arrangement auch als Quelle für soziale Unterstützung unsicherer, da mit der Fluktuation der NutzerInnen das Risiko verbunden ist, dass die Unterstützungssuchenden niemanden finden, der bereit ist, ihnen die Unterstützung, die sie suchen, zu geben: „Providing empathic support when it is needed requires an active group of enough participants. How many people and how fast responses need to be may vary from group to group“ (Preece & Ghazati 1998, o.S.). Damit stellt sich die Frage nach den Konstitutionsprozessen der informellen Arrangements sozialer Unterstützung: Wer hat Zugang zu den verschiedenen Formen informeller virtueller Unterstützung und welche informellen Zugangsbeschränkungen existieren dort?

1.6.2 Die interpersonelle Dimension informeller virtueller Unterstützung

In dem Maße wie die Gruppe selbst und ihre informellen Gruppenregeln zum konstitutiven Bestandteil informeller Unterstützung in Selbsthilfeangebots werden, gewinnt die interpersonelle Dimension der Unterstützung an Bedeutung. Es stellen sich damit Fragen nach Gruppenkonstitutionsprozessen, Binnendynamiken und Prozessen sozialer Schließung: Wer hat Zugang zu welchen KommunikationspartnerInnen in diesen informellen Arrangements? Welche Gruppennormen und (damit) informellen Zugangsbeschränkungen existieren und wie werden diese kommuniziert?

Eine erste Möglichkeit die Frage „Wer hat Zugang?“ zu beantworten, könnte die Auswertung demographischer Angaben der NutzerInnen sein. Dies erweist sich auf der Grundlage der bislang vorliegenden Untersuchungen zu virtueller Selbsthilfe alleine schon deshalb als schwierig, da solche Angaben in der Regel entweder nicht erhoben oder nicht ausgewertet wurden²⁵. Wenn demographische Angaben ausgewertet werden, beziehen sie sich üblicherweise auf das Alter und das Geschlecht der NutzerInnen. In den vorliegenden Untersuchungen variiert die Zusammensetzung hinsichtlich dieser Variablen in Abhängigkeit von dem untersuchten Arrangement. Als vergleichsweise konstant erweist sich dagegen die Zusammensetzung der informellen virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung mit Blick auf den formalen Bildungshintergrund der NutzerInnen. Die wenigen Studien, die in ihren Befragungen diesbezügliche Variablen erhoben haben, zeigen, dass formal höher gebildete Personen deutlich überrepräsentiert sind²⁶. So bildet etwa bei Turner et al. (2001) der „bachelor degree“ den durchschnittlichen Bildungsabschluss der NutzerInnen und im Sample von Miyata (2002) aus Müttern, die informelle virtuelle Unterstützungsarrangements zum Thema „childcare und childhood education“ nutzen, verfügen knapp 80% über eine mindestens zweijährige Collegeausbildung während es im Sample von Cummings et al. (2002) eines Forums für Gehörlose 72% sind, die über einen Collegeabschluss verfügen. Auswertungen, die etwa den Bildungshintergrund der NutzerInnen mit der Art der Nutzung des virtuellen Arrangements und der Bewertung desselben in Zusammenhang bringen, liegen nicht vor. Und Studien, die die Nutzung von informellen Arrangements virtueller Unterstützung durch Jugendliche in den Blick genommen haben, haben keine Angaben zum Bildungshintergrund der Jugendlichen erhoben. Damit bleibt auf der gegenwärtigen Datenbasis eine zentrale Frage hinsichtlich der Zugänglichkeit für unterschiedliche soziale Gruppen - und vor allem mit Blick auf Jugendliche - weitgehend unbeantwortet. Diejenigen Studien, die Variablen erhoben haben, die Rückschlüsse auf die soziale Positionierung der erwachsenen NutzerInnen zulassen, zeigen eine deutliche Überrepräsentation formal hoch gebildeter NutzerInnen und verweisen damit auf eine weitere Ana-

²⁵ Zum Teil liegt dies in den angewandten Forschungsmethoden selbst begründet: Ein beachtlicher Anteil der Untersuchungen zu virtueller Selbsthilfe basieren auf inhaltsanalytischen Auswertungen, in denen die Beiträge der NutzerInnen analysiert wurden. Demographische Daten sind bei einem solchen Vorgehen - selbst wenn sie für die jeweiligen ForscherInnen von Interesse wären - nur bruchstückhaft und äußerst mühsam zu erfassen, da NutzerInnen üblicherweise nicht in ihrem ersten Posting schreiben: „Mein Name ist ..., mein Geschlecht ist ..., ich bin ... Jahre alt, lebe in ..., habe einen Abschluss als ... und verdiene ...“. NutzerInnen von virtuellen Selbsthilfearrangements mögen zwar durchaus ihre soziale Situation außerhalb des Internet beschreiben, wenn sie von der Unterstützung suchenden Person oder den „Supportgebenden“ als relevant für die Supportkommunikation angesehen werden, nur kommen diese Angaben - wenn sie denn genannt werden - häufig erst im Kommunikationsverlauf, das heißt über mehrere Beiträge verteilt, zusammen. Nach Kenntnis der Autorin gibt es bislang keine Untersuchung zur virtuellen Selbsthilfe, die eine solche Analyse vorgenommen hat. Aber auch bei Untersuchungen, die mit qualitativen Interviews oder mit quantitativen Surveys arbeiten, ist die Erhebung bzw. Auswertung entsprechender Angaben nicht die Regel.

²⁶ Nach den Statistiken des zum US Department of Education gehörenden „National Center for Education Statistics“ (<http://nces.ed.gov>) verfügen bspw. 2005 57% der AmerikanerInnen über eine Collegeausbildung und 29% über einen Bachelor-Degree.

logie zwischen virtuellen und ‚realweltlichen‘ informellen Organisationsformen (vgl. z.B. Brömme & Strasser 2001).

Es ist überraschend, dass in den bislang vorliegenden Arbeiten zu informeller virtueller Unterstützung Fragen nach der demographischen Zusammensetzung der NutzerInnen - jenseits einer vereinzelt Deskription des untersuchten Samples - und Fragen nach einer potentiell differentiellen Nutzung und Bewertung dieser Arrangements durch unterschiedliche NutzerInnen und damit auch Fragen nach dem *Zustandekommen* dieser spezifischen Zusammensetzung keine empirische Beachtung geschenkt wurde. Die aktuelle Datenlage kann die so oft unterstellte universelle Zugänglichkeit, die nur durch den formalen Zugang zu dem Computer und zum Internet beschränkt sei, in keiner Weise decken. Vielmehr scheint sich auf der Basis der gegenwärtigen Daten so zu sein, dass „systems of wired welfare may replicate other forms of welfare and benefit those who are already ‘well off’ in terms of their other resources“ (Burrows et al. 2000, 118).

Vor diesem Hintergrund erscheint die nachfolgende Betrachtung der empirischen Ergebnisse zu den Gruppenkonstitutionsprozessen, Binnendynamiken und Prozessen sozialer Schließung in doppelter Hinsicht relevant: Zum einen ist ganz grundsätzlich die Frage zu beantworten durch welche „informellen Regeln“ sich diese Gruppen konstituieren und inwiefern, diese Binnendynamiken als Prozesse sozialer Schließung die Nutzung und damit die Zugänglichkeit dieser informellen Arrangements regulieren. Damit lassen sich zum anderen möglicherweise erste Hinweise zur Beantwortung der so zentralen wie unbeachteten Frage nach den Hintergründen der selektiven Zugänglichkeit dieser Unterstützungsformen finden.

Untersuchungen, die sich systematisch mit den Binnendynamiken informeller virtueller Unterstützung beschäftigen, sind rar. Es liegt die Vermutung nahe, dass zwischen der dominanten Konzeptionierung von informellen Arrangements virtueller Unterstützung als „weak ties“ und der damit einhergehenden Betonung der vereinfachten Zugänglichkeit stehen und der Ausblendung der Binnendynamiken, die als Zugangsbeschränkungen fungieren, ein Zusammenhang besteht. Demgegenüber können jedoch die wenigen existierenden Studien zeigen, dass „do ut des“ (Ich gebe, damit du gibst) auch ein zentrales Konstitutionsprinzip virtueller Selbsthilfe bildet. Richard Joos (2003) hat in einer qualitativen Studie InitiatorInnen von virtuellen Selbsthilfeangebotsinterviewt. Darin wird deutlich, dass diese Aktiven ein konkretes eigenes Interesse bei der Initiierung der Selbsthilfeangebots verfolgen: „Am Anfang einer Selbsthilfeseite steht normalerweise die eigene Betroffenheit, das Wahrnehmen von Defiziten in diesbezüglichen Informations- und Austauschmöglichkeiten und entsprechende eigene Initiative“ (Joos 2003, 5). Damit im Einklang befindet er daran anschließend, dass nicht etwa Altruismus das Hauptmotiv der Engagierten ist, sondern die „genannten Hauptmotive lassen sich im Grunde auf das Vertreten eigener Interessen durch kollektive Selbsthilfe konzentrie-

ren. [...D]as Bewältigen eigener Probleme, die Verwirklichung eigener Vorstellungen spielen durchgehend eine große Rolle“ (Joos 2003, 7). Wenn man davon ausgeht, dass diejenigen, die ein virtuelles Selbsthilfearrangement ins Leben gerufen haben als AdministratorInnen über die meisten Rechte innerhalb des Arrangements verfügen (z.B. NutzerInnen sperren können, Beiträge vor dem Erscheinen gegenlesen und über die Freigabe entscheiden oder Beiträge löschen können etc.) und gleichzeitig zu den aktivsten SchreiberInnen innerhalb dieses Arrangements gehören, wird offensichtlich, in welchem Maße sich die eigenen Interessen der InitiatorInnen auf die Ausgestaltung der virtuellen Arrangements auswirken können. Da von den InitiatorInnen „[a]usschließlich altruistische Motive in der Form von "jemand muss es ja tun" oder im Sinne einer 'tätigen Nächstenliebe' [...] überhaupt nicht angeführt [werden]“ (Joos 2003, 8), sondern sie vielmehr mit der Initiierung an der Bearbeitung ihrer eigenen Probleme arbeiten möchten, ist es nahe liegend, dass sie von denjenigen, die das virtuelle Arrangement nutzen wollen, erwarten, dass sie sie bei der Bearbeitung ihrer Probleme unterstützen. Reziprozitätserwartungen können aus dieser Perspektive als das entscheidende Entstehungsprinzip informeller virtueller Arrangements gelten. Dass dieses Prinzip auch die aktive Beteiligung an der Unterstützungskommunikation strukturiert, zeigt etwa die Untersuchung von Kakuko Miyata (2002). Miyata hat NutzerInnen verschiedener Onlineselbsthilfeforen in einer standardisierten Längsschnittuntersuchung befragt und ist dabei u.a. der Frage nachgegangen, wer die Menschen sind, die anderen in virtuellen Arrangements helfen und welches ihre Gründe hierfür sind. Über die Hälfte der Befragten (53%) gab folgenden Grund an: „Some in the online community helped me before, and i want to help someone in turn“. Gefolgt von „Sharing information benefits me too“ (18%) und „I feel attached to my online community“ (12%) (Miyata 2002, 541). Insgesamt kommt sie zu dem Ergebnis, dass diejenigen, die in virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung aktiv sind und anderen Unterstützung geben - im Vergleich zu den anderen NutzerInnen - zu den aktiveren SchreiberInnen gehören und sich in einem höheren Maß mit dem virtuellen Selbsthilfearrangement identifizieren. Auf der Basis dieser Ergebnisse lässt sich folgern, dass eine aktive schreibende Beteiligung an informellen virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung maßgeblich durch die Identifikation mit dem Arrangement und durch antizipierte Reziprozitätsnormen strukturiert ist. In die gleiche Richtung gehen auch die Ergebnisse von Maloney-Krichmar und Preece. „[They] found evidence that strong group norms of support and reciprocity [exist...] which is also similar to the way that many face-to-face support groups function“ (Maloney-Krichmar & Preece 2005, 219). In dem Maße jedoch wie Reziprozitätsnormen und die Identifikation mit der Gruppe die aktive Beteiligung und Nutzung dieser Arrangements strukturieren, kann davon ausgegangen werden, dass für diejenigen, die diese Reziprozitätsnormen entweder nicht erfüllen können oder wollen die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Arrangements virtueller Unterstützung zumindest eingeschränkt ist.

Weiterführende Hinweise für kommunikative Prozesse innerhalb der informellen virtuellen Arrangements, die als Prozesse sozialer Schließung interpretiert werden können, können jene Untersuchungen geben, die dezidiert auch ‚negative Aspekte‘ virtueller Kommunikation in ihre Analyse einbeziehen. Generell gilt so genanntes „Flaming“, also explizit formulierte Beleidigungen als Inbegriff problematischer virtueller Kommunikation. In der Analyse informeller virtueller Unterstützung findet sich eine Thematisierung solcher expliziten Abwertungen durch andere Beteiligte sehr selten. Vermutlich sind solche explizit beleidigenden oder abwertenden Äußerungen in Unterstützungsarrangements ohnehin seltener zu finden als in anderen mehr oder weniger offenen virtuellen Kommunikationsarrangements, da sie ganz offensichtlich nur schwer ein Bestandteil von Unterstützungskommunikation sein können²⁷. Gleichzeitig konnten jedoch etwa in der Untersuchung von Suzuki und Calzo (2004) zu jugendlichen Unterstützungsarrangements „negative response“ kodiert werden, auch wenn sie sie dann im weiteren Vorgehen aus der Analyse herausgenommen haben. Auch Ruta Valaitis und Donna Ciliska (2000) haben in ihrem Literaturreview zu gesundheitsbezogenen virtuellen Selbsthilfegruppen diesen Aspekt berücksichtigt und berichten, dass der Anteil solcher Beiträge zwischen 2% und 17% beträgt. Und auch Burrows et al. (2000) liefern Hinweise auf Erfahrungen der NutzerInnen von virtuellen Selbsthilfearrangements mit Flamings. Sie stellen fest, dass „being flamed might for some be a disturbing experience. In the cases cited the ‘targets’ of the flames responded and received some support of other members of the group. But this may not always be the case“ (Burrows et al. 2000, 117). Auch wenn der Anteil explizierter Beleidigungen innerhalb Arrangements virtueller Unterstützung gering sein mag, existieren solche Beiträge. Es ist bislang noch eine offene Frage wie die NutzerInnen dieser Arrangements damit umgehen. Wie sich die Hinweise verdichten, dass sich auch in virtuellen Selbsthilfearrangements unterschiedliche soziale Positionierungen der NutzerInnen herausbilden, stellt sich zudem die Frage, ob die Beleidigungen von unterschiedlichen NutzerInnen unterschiedliche Reaktionen in der Gruppe erfahren. Möglicherweise erhalten etablierte NutzerInnen, die in „strong ties“ eingebettet sind, eher und mehr Unterstützung als neu hinzugekommene NutzerInnen, die nur gelegentlich Beiträge schreiben. Obgleich diese Frage hier nicht beantwortet werden kann, spräche aus der Perspektive der offensichtlich ungleich verteilten Chancen Unterstützung in informellen Arrangements zu aktivieren, einiges dafür.

Die Untersuchung von Suzuki und Calzo (2004) liefert erste Hinweise für den selektiven Umgang mit unterschiedlichen Unterstützungsanfragen in virtuellen Arrangements. In ihrer Analyse der Jugendforen untersuchen sie auch das Verhältnis von Fragen und der Anzahl der Antworten. Sie kommen da-

²⁷ Und auch in anderen virtuellen Kommunikationsarrangements bestehen sowohl technische als auch soziale Möglichkeiten, um diejenigen, die andere KommunikationsteilnehmerInnen offensiv beleidigen (zumindest kurzzeitig) aus dem Arrangement auszuschließen (vgl. z.B. Hoeflich 2003, Döring 2001, Döring & Schestag 2000, Djordjevic 1996, Philips 1996). Ausführlicher wird hierzu im nächsten Kapitel eingegangen.

bei zu dem Ergebnissen, dass die Anzahl der Antworten zum Teil deutlich variieren kann: „Different questions prompted varying numbers of replies among web surfers. Questions regarding grooming (teen issues board) and body image/exercise (teen sexual health board) resulted in the greatest number of replies“ (Suzuki & Calzo 2004, 695). Leider geben sie keine Auskunft über die Themen, die die geringsten (oder gar keine) Antworten erhalten. Gleichzeitig wird mit diesem Ergebnis jedoch deutlich, dass das Ausmaß an Unterstützung - in diesem Fall gemessen an der Anzahl der erhaltenen Antworten - auch innerhalb einer einzelnen Gruppe in Abhängigkeit von dem angesprochenen „Unterthema“ variieren kann. Manche „Unterthemen“ sind innerhalb dieser Gruppen offensichtlich attraktiver als andere. Das Ausmaß der Unterstützung wird demnach offenbar auch davon beeinflusst in welchem Umfang die potentiellen SupportgeberInnen etwas zu dem angesprochenen Thema sagen können oder wollen - und möglicherweise auch inwieweit sie die jeweils Fragenden als zugehörig betrachten.

In diese Richtung deuten jedenfalls die Befunde von Jolene Galegher et al. (1998) in ihrer Studie zur Legitimität, Autorität und Vergemeinschaftung in Onlineselbsthilfegruppen. Die Ergebnisse ihrer Studie, die auf der Analyse von sechs verschiedenen virtuellen Selbsthilfegruppen mit einer durchschnittlichen NutzerInnenzahl von 19.000 pro Gruppe²⁸ bieten aufgrund ihrer sehr großen Stichprobe weit reichende Hinweise auf tatsächliche Zugangsbarrieren und Schließungseffekte innerhalb selbstorganisierter Arrangements virtueller Unterstützung: Die AutorInnen stellen fest, dass es für die Rat-suchenden, die innerhalb dieser Arrangements eine persönliche Antwort erhalten und nicht ausschließlich dem Problemaustausch der anderen als „Lurkende“ folgen wollen, notwendig ist, der Gruppe zu signalisieren, dass sie für eine Antwort berechtigt sind. Dies geschieht, indem sie ihre Zugehörigkeit zu der Gruppe und die Identifikation mit den darin verhandelten Problemen in ihrer Anfrage explizit thematisieren. „Questions that did not explicitly acknowledge the common bond as well as problem group membership were likely to be ignored“ (Galegher et al. 1998, 13). Über die Analyse der Antworten der aktiven „SupportgeberInnen“ kommen die AutorInnen weiterführend zu dem Schluss, dass die Antworten vor allem dann Akzeptanz erfahren, wenn sie auf der Ebene des Aus-

²⁸ Der Mittelwert von 19.000 NutzerInnen bezieht LeserInnen und PosterInnen mit ein. Das heißt, dass diese Studie neben der sehr großen Stichprobe den Vorteil hat, dass sie ihre Ergebnisse nicht auf den ‚aktiven Kern‘ der schreibenden NutzerInnen beschränken muss, sondern, dass sie alle NutzerInnen, auch jene, die das Arrangement nur lesend nutzen (also ‚lurken‘), berücksichtigt und damit das Ausmaß der Beteiligungsungleichheit innerhalb dieser Unterstützungsform unter Einbeziehung aller involvierter Personen bestimmt. Mit dem Zusatz, dass in den untersuchten OSHGs den „top ten postern“ zwischen 23% und 38% aller Postings innerhalb der dreiwöchigen Erhebungsperiode zuzurechnen waren, verweisen Galegher et. al. (1998) auf eine massiv eingeschränkte aktive Population bei einem Mittelwert von 19.000 registrierten Mitgliedern innerhalb der untersuchten Gruppen. Werden die „Karteileichen“ aus der Anzahl der Mitglieder rausgerechnet, findet sich diese Größenordnung von „aktiven PosterInnen“ und „passiven LurkerInnen“ auch durch andere Untersuchungen - wie beispielsweise bei Stegbauer & Rausch (2000, 2001, 2006) - auf einem Niveau von annähernd 70% „ausschließlichen Lurkenden“ bestätigt. Auch Cummings et al. (2002) berichten von einem LurkerInnenanteil von 50%.

tauschs über individuelle Erfahrungen angesiedelt ist. Verallgemeinerungsversuchen hingegen wird von anderen Aktiven häufig die Gültigkeit abgesprochen. Damit kann die Untersuchung von Galegher et al. als eine empirische Bestätigung der Verbindung von „virtuellen strong ties“ und „emotional support“ interpretiert werden und offenbart informelle Zugangsbeschränkungen durch die Gruppe der zentralen Aktiven.

1.6.3 Die subjektive Dimension der Bewertung informeller virtueller Unterstützung

Zum Abschluss dieses Reviews der vorliegenden Studien zu virtuellen Selbsthilfearrangements soll ein detaillierter Blick auf die Bewertung der Arrangements durch die NutzerInnen gerichtet werden. Mit den differenzierten Ergebnissen zu den inhaltlichen Dimensionen virtueller Unterstützung, unterschiedlichen Beziehungsstrukturen und unterschiedlich stark ausgeprägten Ungleichheiten hinsichtlich der verschiedenen Formen der Beteiligung in diesen Arrangements drängt sich die Frage auf, inwiefern Zusammenhänge zwischen der Bewertung dieser virtuellen Arrangements und einem unterschiedlichen Ausmaß der Beteiligung an diesen informellen Arrangements virtueller Unterstützung bestehen. Es stellt sich die Frage, wie unterschiedliche NutzerInnen diese Arrangements bewerten. Aus der Studie von Miyata (2002) ist hervorgegangen, dass diejenigen, die zu den aktivsten AkteurInnen innerhalb dieser Arrangements gehören, sich deutlich mehr als andere mit diesem Arrangement identifizieren und es wertschätzen. Die aktivsten NutzerInnen gehören - qua Definition - zu denjenigen, die am aktivsten durch ihre Beiträge an der Ausgestaltung des virtuellen Arrangements beteiligt sind. Da es offenbar das zentrale Anliegen aller Beteiligten innerhalb dieser Arrangements ist Hilfe und Unterstützung bei der Bearbeitung ihrer eigenen Fragen und Probleme zu finden und gleichzeitig informelle Zugangsbeschränkungen durch Homogenitäts- und Reziprozitätserwartungen bestehen, stellt sich die Frage, ob NutzerInnen mit unterschiedlichen Beteiligungsformen - also zum Beispiel Lurken und Posten - in einem unterschiedlichen Ausmaß von den Arrangements profitieren.

Blair Nonnecke et al. (2004) haben in einer groß angelegten Untersuchung 1188 NutzerInnen von informellen virtuellen Arrangements befragt. Dabei sind sie der Frage nachgegangen, ob Zusammenhänge zwischen der Nutzungsweise dieser Arrangements und der Bewertung derselben bestehen. Sie kommen zu dem Ergebnis, dass NutzerInnen - obwohl sie unterschiedliche Nutzungsweisen in dem Arrangement realisieren - die gleichen Beweggründe für die Nutzung dieser Arrangements haben: „[P]osters and lurkers go online for similar reasons. While lurkers did not publicly ask questions, they wanted answers to questions“ (Nonnecke et al. 2004, 1). Weiterführend stellen sie jedoch fest, dass zwischen der Realisierung dieser Nutzungsinteressen und der Art der Nutzung ein deutlicher Zusammenhang besteht. Die schreibenden NutzerInnen bewerten die Unterstützung innerhalb des Arrangements signifikant besser als die anderen NutzerInnen. Während die Erwartungen der aktiven NutzerInnen aus ihrer Perspektive sogar übertroffen werden, können die lesenden NutzerInnen ihre

Interessen nach Unterstützung in einem weitaus geringeren Ausmaß befriedigen. Dieses Ergebnis deckt sich mit anderen empirischen Befunden. Miyata (2002) untersucht in ihrer bereits angesprochenen Längsschnittuntersuchung u.a. die Auswirkungen von virtueller Unterstützung in Selbsthilfearrangements auf Selbstwert und Depression der NutzerInnen unter Berücksichtigung der Nutzungsweise. Während sich bei den aktiven NutzerInnen das Ausmaß der Internetunterstützung positiv auf das Selbstvertrauen und reduzierend auf Depressivität auswirkt, ist dieser Effekt bei den anderen NutzerInnen nicht feststellbar: „Mothers who receive more Internet support demonstrate more well-being than those who receive less Internet support, but only when they communicate with the online community“ (Miyata 2002, 537). Und auch die Untersuchungen von McKenna und Bargh (1998) sowie von Cummings et al. (2002) führen zu dem Ergebnis, dass sowohl hinsichtlich der emotionalen als auch hinsichtlich der informationellen Unterstützung ein klarer Zusammenhang zwischen Beteiligung und persönlichem Gewinn besteht: Je größer die Beteiligung ist, desto größer ist der persönlich wahrgenommene Gewinn. Gleichzeitig stellen sie einen deutlich signifikanten und linearen Zusammenhang zwischen der Intensität der Beteiligung und der Intensität der Gruppenorientierung fest. Damit lässt sich festhalten, dass zwischen der subjektiven Bewertung des Unterstützungsarrangements, der (wahrgenommenen) Hilfe durch das Arrangement und dem Ausmaß der Beteiligung an demselben ein deutlicher Zusammenhang besteht. Aktive Beteiligung, so kann man zusammenfassen, erhöht die Hilfe dieser Arrangements, setzt aber gleichzeitig die Identifikation mit der Gruppe voraus. Diesen Zusammenhang zwischen einer aktiven Beteiligung unter der Bedingung einer Identifikation mit dem Arrangement und einer positiven Bewertung der erhaltenen Unterstützung verdeutlicht auch die neuste Untersuchung von Azy Barak und Michal Dolev-Cohen (2006): „The findings of this study clearly show that active involvement in a support group - through posting personal messages, responding to others, and receiving replies to one's own messages - are conversely related to a participant's later level of distress“ (Barak & Dolev-Cohen 2006, 188). Damit wird deutlich, dass nicht nur dem Schreiben eigener Beiträge, sondern gerade auch dem Erhalt von Antworten durch andere Beteiligte ein zentraler Stellenwert bei der Bewertung des Arrangements zukommt. Dies scheint auf den ersten Blick eine mehr oder weniger triviale Einsicht zu sein, da es schließlich auf der Hand liegt, dass verwehrte Unterstützung, die am deutlichsten durch unbeantwortete Beiträge signalisiert wird, die Bewertung des Arrangements und der dort erhaltenen Hilfe beeinflusst. Berücksichtigt man jedoch, dass diejenigen, die in solchen Arrangements in der Regel die Antworten geben und damit über den Erhalt von Antworten entscheiden, jene NutzerInnen sind, bei denen die Identifikation mit der Gruppe und ihren informellen Regeln am stärksten ausgeprägt ist, scheint die Identifikation mit der Gruppe wie die von den aktivsten Mitgliedern zuerkannte Zugehörigkeit das Bindeglied zwischen einer Frage, dem Erhalt einer Antwort und damit der Bewertung der Hilfe innerhalb des Arrangements darzustellen.

Ein weiterer Einflussfaktor auf die Bewertung und aktive Beteiligung wird in der Qualität der verfügbaren Unterstützung außerhalb des Internet gesehen. Dabei kommen die Studien vorwiegend zu dem Ergebnis, dass das Ausmaß und die Bewertung virtueller Unterstützung die Unterstützungserfahrungen außerhalb des Internet reproduzieren. „It was not that mothers who received less real support received more Internet support. Rather, mothers who received real support also tended to receive Internet support. [...] In other words, mothers who have existing social support got more social support from the Internet“ (Miyata 2002, 533). Diesen „Matthäus-Effekt“ informeller virtueller Unterstützungen stellen auch Cummings et al. (2002) mit Blick auf die Verfügbarkeit von professioneller Unterstützung außerhalb des Internet fest: „[Those] who sought out professional services and other electronic groups also participated more“ (Cummings et al. 2002, 84).

1.6.4 Resümee der empirischen Befunde zu virtueller Selbsthilfe

Mit Blick auf die vorliegenden Untersuchungen zu Arrangements virtueller Selbsthilfe ist festzustellen, dass diese Form virtueller Unterstützung neben ihren offensichtlichen Vorzügen auch mit problematischen Aspekten bezüglich der Reichweite und Zugänglichkeit der aktivierbaren Unterstützung verbunden ist.

Allgemein formuliert ist mit den vorliegenden empirischen Studien davon auszugehen, dass virtuelle Selbsthilfearrangements über eine begrenzte Reichweite und Informationsfluss im doppelten Sinne verfügen: Zum einen im Sinne einer tendenziellen Konzentration auf „emotional support“ und „social companionship“ gegenüber „informational support“ und etwa „social network support“. Zum anderen im Sinne von Zugangsbarrieren, Gruppennormen und der Produktion von nichtlegitimen Unterstützungsgesuchen. Die Entscheidung was legitime Anfragen sind und was nicht, obliegt der Minorität der Engagierten. Dadurch korrespondiert die Aktivierbarkeit von Unterstützung in diesen Arrangements mit einer anerkannten Zugehörigkeit auf der einen Seite und einer Identifikation und Loyalität mit der jeweiligen Gruppe auf der anderen Seite. Die generelle Konzeptionierung der Beziehungen innerhalb internetbasierter informeller Unterstützung als „weak ties“ kann die komplexen Beziehungsstrukturen dieser Arrangements nur unzureichend beschreiben. Vielmehr deuten vorliegende Untersuchungen darauf hin, dass Reziprozitätsnormen, die für „strong ties“ konstitutiv sind auch in virtuellen Arrangements ihre Entsprechung finden. Es finden sich Hinweise, dass jene sozialen Schließungsprozesse durch Gruppennormen und die Bildung von Cliquen innerhalb der *potentiellen* „weak ties“ Arrangements im Internet unter Berücksichtigung der medialen Verortung interpretiert werden können: Während mediale Spezifika wie die mit der räumlichen Ungebundenheit einhergehenden Anonymität, die Textbasierung und die damit einhergehende öffentlich verfügbare Dokumentation der Kommunikation eine medial erleichtertes Durchbrechen von Reziprozitätsnormen evozieren können, sind es die die sozialen Schließungsprozesse, die die sich gerade durch die Aufrechterhaltung

und Herstellung von Reziprozitätsnormen konstituieren, die eine soziale Realisierung dieser medialen Potentialität verhindern.

Vor dem Hintergrund solcher idiosynkratischer Zugangsbeschränkungen durch die aktivsten Mitglieder ist es besonders auffallend, dass Fragen nach der demographischen Zusammensetzung der involvierten NutzerInnen bislang kaum Beachtung erfahren haben. Nur ein marginaler Anteil der vorliegenden Untersuchungen erhebt entsprechende demographische Variablen, die über Alter und Geschlechtszugehörigkeit hinausgehen. Dementsprechend bleibt eine mögliche Interdependenz von demographischen Variablen und dem Zugang, der Nutzung, der Art der Beteiligung und der Bewertung unterschiedlicher Arrangements eine empirisch völlig offene Frage. Mit Blick auf die klassischen Stratifizierungen sozialer Ungleichheit im Zugang zu informeller und formeller sozialer Unterstützung erscheint dies als besonders problematisch. Erste empirische Ergebnisse weisen darauf hin, dass Personen mit privilegierenden sozioökonomischen und kulturellen Ressourcen in diesen Arrangements nicht nur überrepräsentiert sind, sondern von ihnen auch verstärkt profitieren. Obwohl eben jene Daten weitestgehend fehlen, zeigen sich in der Gesamtschau Beschränkungen des Zugangs und verweisen auf eine Stratifizierung sozialer Ungleichheit. Der Unterschied zu Selbsthilfegruppen außerhalb des Internet ist in dieser Hinsicht nur graduell. So weisen die Ergebnisse der Partizipationsforschung seit langem auf die Mittelschichtszentrierung von Selbstorganisation hin. Brömme und Strasser (2001) zeigen vor dem Hintergrund der ALLBUS Daten, dass mit der starken Zunahme kleiner, selbstorganisierter Organisationsformen, Menschen mit niedrigeren Bildungsabschlüssen von einer Beteiligung in freiwilligen Vereinigungen weitgehend abgekoppelt sind, da sie nicht über die erforderlichen Zugangsressourcen verfügen, die hierfür notwendig sind: „Nicht die Zugehörigkeit zu einem bestimmten moralischen Milieu, sondern kommunikative Kompetenzen, Organisationsgeschick, Verhandlungsqualifikationen und die Fähigkeit seine eigenen Interessen aktiv einzubringen und damit die persönliche Weiterentwicklung zu verbinden sind wichtige Bestimmungsgründe für diese Art von Engagement“ (Brömme & Strasser 2001, 13). Selbsthilfegruppen stellen damit alles andere als niedrigschwellige Vereinigungen dar, sondern erweisen sich als gelungenes Arrangement zur Ressourcenakkumulation bildungshomogener, aktiver TeilnehmerInnen (vgl. dazu auch: Sturzenhecker 1998, Weinacht 2001). Mit der vorliegenden Auswertung der bislang existierenden Untersuchungen scheint sich diese Tendenz auch in den virtuellen Entsprechungen dieser Arrangements fortzusetzen. Offensichtlich sieht sich Mertons' Matthäus Effekt auch dort bestätigt: ‚success breeds success‘ oder: „Denn wer hat, dem wird gegeben werden und er wird die Fülle haben; wer aber nicht hat, dem wird auch, was er hat, genommen werden“ (Merton 1973, 1985). Demnach lassen sich „strong ties“ auch innerhalb der alltäglichen Internetnutzung finden - und nicht nur, wenn Online-Romanzen oder Arbeitszirkel thematisiert werden, sondern auch innerhalb des Zugangs zu netzbasierter informeller Unterstützung. Wie mit den unterschiedlichen Funktionen der verschiedenen Dimensionen von „so-

cial support“ deutlich wurde ist das nicht per se negativ. Doch mit der Differenzierung von Xavier de Souza Briggs (1998) vom positiven Zusammenhang zwischen „coping support“ und „strong ties“ sowie „leverage support“ und „weak ties“ stellt sich vor dem Hintergrund Sozialer Arbeit und sozialer Ungleichheit die Frage, welchen Beitrag professionelle Arrangements virtueller Unterstützung leisten können, um stärker die Vorzüge von „weak ties“ und damit von Heterogenität und Offenheit und „leverage support“ für die zu etablieren, die derer bedürfen - ebenso wie „strong ties“ für die, die dieser bedürfen. Verstärkt wird dieser Einschätzung durch einen weiteren Befund der Studie von Miyata (2002), der zeigt, dass NutzerInnen, die die Diversität der Gruppe höher einschätzen auch ihren erhaltenen Support höher einschätzen. Mit den vorangegangenen Ergebnissen erweist es sich jedoch offenbar als sehr voraussetzungsvoll diese weak ties-Qualitäten in virtuellen Selbsthilfearrangements für sich zu aktivieren.

Als eine weitere ‚Schattenseite‘ informeller virtueller Unterstützung und der damit einhergehenden „reconfiguration of expertise“ im Sinne einer Fokussierung auf ‚LaiInnenwissen‘ kommt hinzu, dass virtuelle Selbsthilfearrangements auch die Gefahr von Fehl- oder zumindest äußerst zweifelhafter Informationen bergen. „Virtual self-help“, so formulieren es Nicolas Pleace und KollegInnen, „is a privatisation of risk-management, individuals drawing on the experience and opinions of those with shared need, rather than professional discourse as their main source of information“ (Pleace et al. 2003, 192). Obgleich mit dem erweiterten Zugang zum ‚LaiInnenwissen‘ von Menschen, die ähnliche Erfahrungen haben eine Erweiterung der Perspektiven und ein erweitertes Selbstbewusstsein gegenüber ExpertInnen einhergehen kann, dass auf eine stärkere Behauptung der eigenen Interessen und Bedürfnisse zielt, besteht die Gefahr von Falschinformationen. Pleace et al. formulieren dieses Spannungsverhältnis von alternativen Perspektiven und Fehlinformationen folgendermaßen: „Of course, when VSH [virtual self help, AK] prevents a patient accepting a misdiagnosis by a doctor or challenges the incorrect interpretation of benefit regulations of a social worker, there is no problem. Yet if VSH stops someone accepting the drug that will help them, fuels their paranoia about what the mental health team will do to them, or stops them claiming the benefit they are entitled to, then is another matter“ (Pleace et al 2003, 194). Diese ForscherInnen plädieren auf der Basis ihrer Studie für einen „healthy scepticism“ hinsichtlich der Qualität der Informationen, die die NutzerInnen aus den kommunikativen Arrangements virtueller Unterstützung gewinnen können. Außerdem geben sie zu bedenken, dass ihre InterviewpartnerInnen „were early adopters of VSH who were middle-class professionals“ (Pleace 2000, 194). Da in diesem Sinne davon ausgegangen werden kann, dass die sozialen und kulturellen Möglichkeiten zur Abschätzung der Güte von Informationen ungleich verteilt sind, ist auch das privatisierte Risiko in Arrangements virtueller Selbsthilfe Fehlinformationen zu bekommen und diese nicht als solche zu erkennen ungleich verteilt. Obgleich es bislang offensichtlich ohnehin eher die Angehörigen privilegierter sozialer Klassen sind, die diese Arrangements nutzen, erweist sich

dieser Sachverhalt mit Blick auf die Zugänglichkeit und Reichweite dieser Arrangements in doppelter Hinsicht als relevant: Zum einen kann die Kenntnis um die potentielle Fragwürdigkeit von Informationen aus virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung als weitere Zugangsbarriere zu solchen Arrangements fungieren. Zum anderen können aus dem Umgang mit solchen Fehlinformationen Probleme resultieren, die in diesen Arrangements nicht angemessen aufgefangen und bearbeitet werden können. So haben etwa Whitlock et al. (2006) am Beispiel eines von Jugendlichen genutzten virtuellen Selbsthilfearrangements zu selbstverletzendem Verhalten gezeigt, dass es innerhalb dieser Arrangements nicht nur zum unterstützenden Austausch kommt, sondern die NutzerInnen untereinander „normalize and encourage self-injurious behavior“ (Whitlock et al. 2006, 1). Möglicherweise sind es - neben den offensichtlichen Vorzügen virtueller Selbsthilfearrangements - eben gerade diese ganz unterschiedlichen problematischen Formen von beschränkter Reichweite und informellen Zugangsbarrieren, die folgende Beobachtung von Pleace et al. (2000, 8.7) nachvollziehbar werden lassen: „[O]nly 50 or so individuals out of a total of 121 people who visited when the researcher was present (41 per cent) were regular visitors. This suggests that for the majority of visitors, the room did not offer an environment to which they wanted to return“ (Pleace et al. 2000, 8.7).

In der Gesamtschau dieser empirischen Befunde wird die Frage nach den Potentialen professioneller virtueller Unterstützung um so stärker virulent wie von virtueller Selbsthilfe offenbar nicht alle AkteurInnen in gleichem Maße profitieren können bzw. einige Ratsuchende von der Nutzung der Angebote ausgeschlossen werden, da sie den „ideological protocols“ der jeweiligen Arrangements virtueller Selbsthilfe nicht entsprechen können oder wollen.

Vor diesem Hintergrund wird nachfolgend ein detaillierter Überblick über die bislang vorliegenden empirischen Befunde zu professioneller virtueller Unterstützung gegeben. Dabei wird insbesondere der Frage nachgegangen, welche Ergebnisse bislang im Hinblick auf die Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung professioneller Arrangements virtueller Unterstützung (professioneller Onlineberatung) vorliegen und inwiefern diese empirischen Ergebnisse den gegenwärtigen Diskurs um die universelle Zugänglichkeit dieser Arrangements für Jugendliche legitimieren können.

1.7 Soziale Unterstützung in professionellen virtuellen Arrangements (Online-Beratung): Empirische Befunde

1.7.1 Ergebnisse der Meta-Analysen (Reviews)

Drei systematische Reviews zum Thema professionelle soziale Unterstützung bzw. professionelle Beratung im Internet liegen bislang vor und alle stammen von PsychologInnen. Obwohl soziale Unterstützung und Beratung ein traditionelles (Forschungs-) Feld der Psychologie ist und es daher kaum verwundern kann, dass entsprechende ForscherInnen auch in diesem jungen Teilgebiet aktiv sind, ist es doch überraschend, dass erziehungswissenschaftliche oder gar sozialpädagogische Publikationen,

die sich systematisch mit der vorliegenden Empirie zu virtueller sozialer Unterstützung und Beratung auseinandersetzen, nicht vorliegen. Dies ist zum einen deshalb überraschend, da es nicht zu letzt die sozialpädagogische Praxis ist, die sich in ihrer alltäglichen Arbeit mit der Beratung von Jugendlichen auseinandersetzt und gerade auch PädagogInnen virtuelle Angebote zur sozialen Unterstützung entwickeln und dort mit Jugendlichen arbeiten. Zum anderen unterscheiden sich die beiden Disziplinen in ihrem Fokus auf die NutzerInnen und ihre Probleme. Während in der (klinischen) Psychologie Jugendliche, die Hilfe und Unterstützung suchen beispielsweise als KlientInnen oder PatientInnen (und neuerdings auch KundInnen) beschrieben werden und die soziale Situation, in der sich die Jugendlichen befinden vor allem als „objektives Störungsbild“ gemäß ICD-10 in den Blick genommen und ‚behandelt‘ wird, thematisiert die (Sozial-)Pädagogik Jugendliche im Kontext von Beratungsangeboten tendenziell als AdressatInnen oder NutzerInnen, denen unter bestimmten gesellschaftlichen Bedingungen und in Abhängigkeit von ihrer Positionierung innerhalb der gesellschaftlichen Sozialstruktur „alltägliche Bewältigungsressourcen fehlen [um] ihren Alltag zu bewältigen und ihre Beziehungen zu gestalten, ihre Probleme zu managen und ihre Probleme zu meistern“ (Nestmann & Engel 2002, 32). Mit der Formulierung von Bernd Dewe (1995, 122) sind es die „individuelle[n] Konkretionen von sozial typischen Problemsituationen“, die in Abgrenzung zur psychologischen Beratung den genuinen Gegenstand *pädagogischer* Beratung bilden. Innerhalb einer solchen Perspektive auf Beratung steht also nicht ein spezifisches individuelles Störungsbild, sondern die mehr oder weniger alltäglichen Probleme, Sorgen und Schwierigkeiten der Jugendlichen im Vordergrund, die sich aus je verschiedenen Lebensverhältnissen unter bestimmbareren gesellschaftlichen Bedingungen ergeben und damit untrennbar mit ökonomischen, sozialen und kulturellen Ressourcen der NutzerInnen verbunden sind. Nach Frank Engel (2004) liegt das zentrale Problem einer „psychologiereduzierten Beratung“ darin, dass sie ein pragmatisch begründetes Expertentum fördert und damit Gefahr läuft „in der Methodisierung von Problemen deren Lösung zu sehen, ohne das eigene Expertenhandeln in seinen Grundannahmen reflektieren und kritisch hinterfragen zu können oder Gesellschaft und Kultur als Grundkonstanten professionellen Handelns mitzubersichtigen“ (Engel 2004, 106). Demgegenüber ist in der pädagogischen Beratung „die soziale und strukturelle Seite des je thematischen Problems explizierter Gegenstand der Beratungskommunikation“ (Dewe 1995, 125) und die Rolle der Professionellen besteht in einem stärker (sozial-) pädagogischen Verständnis von Beratung in der Rolle als „Informierer, Unterstützer, Reflektierer, Begleiter oder Vermittler, Ermöglicher und nicht unhinterfragbarer Experte“ (Nestmann & Engel 2002, 37). Das reflexive Infragestellen des „Expertenstatus“ der Professionellen ist demgegenüber jedoch nicht mit der Verkennung der Tatsache verbunden, dass die Asymmetrie zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden konstitutiv für dieses Verhältnis ist. Vielmehr konstituiert sich Beratung als die „gemeinsame Verhandlung von Schwierigkeiten und Lösungsmöglichkeiten in der Struktur der prinzipiellen Asymmetrie“ (Thiersch 2004, 123), die nicht zu-

letzt „auf seiten des Beraters [...] durch das ‚doppelte Mandat‘ der Sozialpädagogik hervorgebracht [werden und] auf seiten des Beratenen durch ein Schwanken zwischen der ‚Furcht‘ vor den Kontrollzwängen und der ‚Hoffnung‘ auf die Lösung anstehender Probleme“ (Frommann et al. 1976, 719). Mit der relationalen und reflexiven Thematisierung von Problemlagen und gesellschaftlichen sowie institutionellen Verhältnissen korrespondiert in einer (sozial-)pädagogischen Thematisierung von Beratung das Verständnis, dass „Menschen in riskanten Lebenskonstellationen und ‚Modernisierungsverlierer‘ (auch im ökonomischen Sinn)“ die zentrale Zielgruppe der Angebote sind (Nestmann & Engel 2002, 16). Es ist diese gesellschaftliche Gruppe für die es gilt die größtmögliche Zugangsoffenheit zu verschiedenen Formen institutionalisierter Hilfe und Unterstützung zu erreichen.

In diesem Kontext wird in der nachfolgenden Bearbeitung der vorliegenden Reviews nicht nur von Interesse sein, welche empirischen Ergebnisse zur Nutzung professioneller Beratung im Internet vorliegen. Vielmehr wird darüber hinaus von besonderer Bedeutung sein, inwieweit die vorliegende Empirie auch jene Fragen beantworten kann, die für einen sozialpädagogisches Verständnis von virtueller sozialer Unterstützung von zentraler Bedeutung sind und dementsprechend insbesondere berücksichtigen, welche NutzerInnen überhaupt Zugang zu professioneller virtueller Unterstützung haben und wie diese von ihnen bewertet werden.

Ralf Ott und Christiane Eichenberger haben 2003 unter dem Titel „Klinische Psychologie und Internet“ den ersten deutschsprachigen Sammelband vorgelegt, der sich dezidiert mit professioneller virtueller Beratung beschäftigt. Dass dieser Sammelband aus der Psychologie stammt ist kein Zufall. Bis zum Zeitpunkt dieser Publikation waren es vor allem die englischsprachigen Publikationen verschiedener psychologischer Teildisziplinen, die den Diskurs über virtuelle soziale Unterstützung und Beratung dominierten. Somit erscheint es nur folgerichtig, dass Ott und Eichenberger ein deutschsprachiges Pendant vorgelegt haben. Neben einer ausführlichen Vorstellung von Informationsangeboten im Internet zu entsprechenden Themenkomplexen fokussieren sie in einem Kapitel „Klinisch-psychologische Intervention, Psychotherapie und Selbsthilfe“. In diesem Kontext finden sich konzeptionelle Beiträge zu den Potentialen des Internet im Rahmen virtueller sozialer Unterstützung, ein Erfahrungsbericht mit virtueller Selbsthilfe, zwei empirische Studien zur Nutzung einzelner Onlineberatungsangebote sowie ein Review des Forschungsstandes zur Wirksamkeit virtueller Beratung und Intervention. Ralf Ott, der Autor des Reviews, das nun folgend näher vorgestellt wird, wertet Untersuchungen zu diversen virtuellen Beratungsangeboten im Hinblick auf die Leistungsfähigkeit dieser professionellen Arrangements aus. Über die Abfrage von Literaturdatenbanken sowie mittels einer Internetrecherche zur Erfassung von ‚grauer Literatur‘ unter den (deutschen und englischen) Stichworten „internet“, „therapy“, „counseling“, „psychotherapy“, „intervention“, „rehabilitation“ und „prevention“ gelangte er zu mehr als 500 Beiträgen. Nachdem aus diesen Beiträgen allerdings alle konzeptionellen Beiträge, definiert als Beiträge ohne eigene empirische Ergebnisse, Quellensamm-

lungen und Fallstudien ausgeschlossen wurden, blieben nur noch 30 empirische Studien übrig. Diese bezogen sich auf sowohl auf professionelle Beratungsangebote mit Chat-, Foren- oder Emailkommunikation sowie vereinzelt auch auf Videokonferenzen zwischen Professionellen und NutzerInnen. 26 der 30 Studien konnten dahingehend einen Wirksamkeitsnachweis erbringen, dass es im Rahmen der „internetbasierten Intervention“ zu einer signifikanten Verbesserung der belastenden Symptome gekommen ist (z.B. signifikante Reduktion von negativem Essverhalten, signifikante Verbesserung des Körperbildes, signifikante Reduktion der depressiven und Angstsymptomatik, signifikante Erhöhung der wahrgenommenen Unterstützung und des Wohlbefindens). Ott kommt auf dieser Basis zu folgendem Schluss: „Als besonders geeignet für IBI [internetbasierte Intervention, AK] zeigen sich Panikstörungen, Posttraumatische Belastungsstörungen, Essstörungen und Adipositas sowie substanzbezogene Störungen und verhaltensmedizinische Störungsbilder“ (Ott 2003, 141).

Trotz dieser positiven Befunde hinsichtlich der Wirksamkeit der evaluierten Maßnahmen, werden die Forschungsdesiderate, die aus diesem Review hervorgehen, offensichtlich:

- In den analysierten Wirksamkeitsstudien dominieren kognitiv-behaviorale Therapieansätze, die auf standardisierte Therapiemanuale zurückgreifen und auf das neue Medium übertragen. Klientenzentrierte Ansätze, die klassischerweise mit Beratung assoziiert werden, bleiben demgegenüber in den bislang vorliegenden Untersuchungen unberücksichtigt.
- Variablen, die Auskunft über die subjektive Bewertung und Zufriedenheit der NutzerInnen mit den Maßnahmen geben, wurden in den Studien gar nicht erhoben. Dies erscheint nicht zu letzt deshalb problematisch, da einige Studien von massiven „Drop-Out Raten“ von über 50% berichten. Wenn in einigen Studien über die Hälfte der TeilnehmerInnen einer Intervention ‚aussteigt‘, erscheint es angeraten, die Gründe hierfür zu kennen.
- Damit korrespondiert, dass in den vorliegenden Studien in der Regel keine Personenmerkmale jenseits des Störungsbildes erfasst wurden. Damit bleibt die „hoch relevante Fragestellung [...] für welche Personen, unabhängig von den einzelnen Störungsbildern, sich IBI generell eignet und für welche Personenmerkmale nicht“ (Ott 2003,142) auf der Basis dieser Studien eine unbeantwortete Frage.
- Dies gilt insbesondere auch mit Blick auf die Gruppe der Jugendlichen. Nur vier Studien liefern in dem Review von Ralf Ott Ergebnisse auf der Basis (sehr kleiner) Untersuchungsstichproben mit Jugendlichen.

Auf der Basis dieses Reviews lässt sich feststellen, dass es mittlerweile eine kleine Anzahl von Untersuchungen gibt, die mehrheitlich nachweisen können, dass kognitiv-behaviorale Therapieansätze im Internet zu einer signifikanten Reduktion unterschiedlicher klinischer Störungsbilder führen. Über die Demographie der NutzerInnen (Alter, Geschlecht, Bildung, Interneterfahrung) und ihre (möglicherweise unterschiedlichen) subjektiven Bewertungen der Unterstützungsprozesse geben die dabei aus-

gewerteten Untersuchungen keine Auskunft. Beratungsansätze im Internet werden generell als niedrigschwellige Angebote verhandelt, „die psychologische Diagnostik und Intervention effektiv und kostensparend“ (Ott 2003, 128) ergänzen. Schwierigkeiten innerhalb den Angeboten für bestimmte NutzerInnengruppen, die die festgestellten Drop-Out Raten erklären könnten, werden nicht thematisiert. Gleiches gilt für potentielle Zugangsbarrieren zu den analysierten Angeboten. In diesem Sinne bleibt der Gehalt der von Ralf Ott ausgewerteten Studien für eine sozialpädagogische Perspektive auf virtuelle soziale Unterstützung, die unter anderem zu berücksichtigen hat, welche NutzerInnen unter welchen Bedingungen Zugang zu welchen Formen virtueller Unterstützung haben und wie sie diese bewerten werden, begrenzt, da neben der disziplinären Begrenzung auf Störungsbilder auch relevante Variablen entweder nicht erhoben oder nicht ausgewertet wurden.

Unter einer ähnlichen Perspektive wie Ralf Ott hat auch das ForscherInnenteam um den Verhaltenspsychologen Michael J. Mallen von der Universität Texas (Mallen et al. 2005) eine Metaanalyse vorgelegt²⁹. Diese Metaanalyse „includes all known, relevant, published articles or chapters in professional journals through December 2004“ (Mallen et al. 2005, 827). Mit der Abfrage der Forschungsdatenbank PsychINFO zu den Stichworten „online“, „Internet“, „computer-mediated communication“, „counseling“, „treatment“ und „therapy“ gelangten auch sie letztlich zu nur 27 empirischen, in peer-reviewed Journals veröffentlichten Studien³⁰, die sie mit Blick auf zentrale Fragen virtueller sozialer Unterstützung auswerteten. Über die *Wirksamkeit* von professionellen psychologischen Onlineberatungsangeboten hinaus (Wie effektiv ist virtuelle soziale Unterstützung?), systematisierten sie ihr Review entlang fünf Kernthemen. Diese sind *Nutzung* (Wie nutzen Menschen computer-vermittelte Kommunikation um Soziale Unterstützung zu finden?), *Zufriedenheit/Bewertung* (Wie zufrieden sind NutzerInnen und Professionelle mit virtueller sozialer Unterstützung?), *Spezifität des Prozesses* (Was ist das Besondere an internetbasierten Unterstützungsprozessen im Vergleich zu Unterstützung außerhalb des Internets?) und schließlich *Zugänglichkeit* (Wer hat Zugang zu diesen Angeboten?).

Für den Aspekt der Nutzung greifen Mallen und KollegInnen explizit auf Studien zur virtueller Selbsthilfe zurück, da - im Gegensatz zu den Studien zu professioneller und in der Regel dyadischer Beratung in virtuellen Arrangements - solche Studien „evaluate CMC’s potential to facilitate emotional

²⁹ Michael J. Mallen gilt als einer der renommiertesten amerikanischen Forscher auf dem Gebiet psychologischer Onlineberatung und hat unter anderem auch den Überblick über den aktuellen Forschungsstand zu Online-Beratung in dem als ‚neues‘ Standardwerk in der Beratungsszene geltenden „Online Counseling: A handbook for mental health professionals“, das 2004 von Kraus/Zack/Stricker herausgegeben wurde, verfasst.

³⁰ Interessanterweise findet sich zwischen den Studien, die Ott (2003) ausgewertet hat und den Studien, die Mallen et al. (2005) in ihrem Review vorstellen, nur eine geringfügige Überschneidung: Nur fünf Untersuchungen kommen in beiden Reviews vor. Ob dies alleine mit der Verwendung unterschiedlicher Datenbanken zu erklären ist oder ob hierbei noch andere (nicht-transparente) Selektionsentscheidungen der AutorInnen eine Rolle gespielt haben, kann an dieser Stelle nicht geklärt werden. Positiv an der geringfügigen Überlappung ist jedoch, dass sich dadurch der Pool von insgesamt einbezogenen Studien erweitert.

responses and a sense of alliance among group members“ (Mallen et al. 2005, 827). In diesem Sinn nutzen sie die Studien zu virtuellen Selbsthilfegruppen um der Frage nachzugehen, „whether online counseling can effectively accommodate the communication of therapeutic empathy and support without both parties’ being present at the same location“(Mallen et al. 2005, 829). Damit beziehen sie die Frage der Nutzung vorwiegend auf die Frage, ob sich unter den Bedingungen räumlicher Distanz die Kommunikation von sozialer Unterstützung im Sinne von emotionalem Austausch überhaupt realisieren kann. Sie kommen zu dem Ergebnis, dass diese Studien „provide some evidence that individuals can receive general support over the Internet. They also demonstrate that consumers are willing to seek help in an online environment, and online support groups may be a first step toward change for many people“ (Mallen et al. 2005, 831)³¹. Demographische Variablen der NutzerInnen sind ebenso wenig Gegenstand der Analysen wie Gruppen(konstitutions)prozesse. Wie gesehen, blendet dieses Review damit jedoch einen konsitutiven Bestandteil virtueller Selbsthilfe aus. Potentielle Unterschiede im erhaltenen Support und seiner Bewertung in Abhängigkeit zu der Position in der Gruppe und der Art der Nutzung werden nicht berücksichtigt. Zusammenfassend bleiben also in dem neuen Standardwerk zu professioneller Onlineberatung Fragen nach den Binnendynamiken und damit einhergehende potentielle Zugangsbarrieren zu virtueller Selbsthilfe sowie die Bewertungen der Unterstützung durch unterschiedliche NutzerInnengruppen unberücksichtigt.

Die Zufriedenheit der NutzerInnen und ihre Bewertung der virtuellen Unterstützung ist Gegenstand des zweiten Themenkomplexes. Hierbei werten Mallen et al. allerdings nur Studien aus dem Bereich professioneller Beratung aus, die Untersuchungen zur Selbsthilfe aus dem vorangegangenen Themenblock finden hierbei keine Berücksichtigung mehr. Nimmt man die sieben Studien, die im Bereich „Zufriedenheit und Bewertung der NutzerInnen“ ausgewertet werden, stellt man fest, dass sich vier Studien auf die Bewertung von Videokonferenzen zwischen BeraterInnen und NutzerInnen beziehen und damit nicht auf internetbasierte soziale Unterstützung im engeren Sinne.³² Die verbleibenden drei Studien, die sich mit textbasierter Unterstützung befassen und sich damit auf den am stärksten

³¹ Mallen und KollegInnen beziehen sie sich hierbei insbesondere auf die Ergebnisse von Braithwaite et al. 1999 und Finn 1999, die bereits im Kontext der Literaturreviews zu informeller virtueller Unterstützung vorgestellt wurden. Wie gesehen, kommen diese Untersuchungen zu dem Ergebnis, dass die Mehrheit der Beiträge, die in den Selbsthilfegruppen kommuniziert werden auf emotionale Unterstützung (emotional support) zielt. Unterstützungskommunikation, die sich dezidiert auf die Vermittlung von Informationen richtet (informational support) sowie „social network support“, der sich auf die Weitervermittlung an andere potentiell hilfreiche Personen oder Institutionen bezieht und praktisch-instrumentelle Hilfen (tangible aid) sind demgegenüber seltener. Offen bleibt in diesen Studien, die mit inhaltsanalytischen Kodierungen arbeiten – wie gezeigt – nicht nur, ob sich diese Kategorisierungen mit der wahrgenommenen Unterstützung durch die NutzerInnen decken. Vielmehr bleiben durch die Fokussierung auf die Frage, ob in virtuellen Arrangements Hilfe *überhaupt* kommuniziert werden kann – ebenso wie in dem Review von Ott – Fragen danach, wer diese Selbsthilfegruppen für welche Art der sozialen Unterstützung nutzen kann, außen vor.

³² Email, Chats, Foren oder sonstige Webangebote

verbreiteten Bereich virtueller soziale Unterstützung beziehen, sind sehr heterogen. Die Studie von Meier (2000) untersucht ein Onlineangebot für SozialarbeiterInnen mit beruflichem Stress und kommt auf der Basis eines ‚satisfaction survey‘ zu dem Ergebnis, dass die NutzerInnen, von denen 95% nach einer Selbsteinschätzung über „good to excellent computer and Internet skills“ verfügten, „reported high levels of satisfaction“ (Mallen et al. 2005, 834). Mallen und seinen KollegInnen vermuten hierbei einen Zusammenhang. Die letzten beiden Studien, im Bereich „Zufriedenheit und Bewertung“ beziehen sich wider Erwarten nicht über die Zufriedenheit mit einer selbstgewählten Nutzung eines Onlineangebots, sondern berichten zum einen über eine experimentelle Studie, in der NutzerInnen einer Chatberatung bzw. einer face-to-face Beratung zugeordnet und verglichen wurden. Dass die NutzerInnen, die eine Chatberatung nutzen sollten, obwohl sie eigentlich eine face-to-face Beratung wollten, mit der Beratung weniger zufrieden waren als ihre ‚Vergleichsgruppe‘, die die von ihnen selbstgewählte face-to-face Beratung nutzen konnte, erscheint ebenso wenig überraschend wie damit Aufschluss über die Bewertung virtuelle Beratungskommunikation selbst gegeben werden kann. Die andere Studie vergleicht schließlich die prinzipielle Einstellung von NutzerInnen zu face-to-Beratung und zu Online-Beratung. Konkrete Erfahrungen mit der einen oder der anderen Form der Unterstützung wurden dabei nicht berücksichtigt. Dies kritisiert auch die ForscherInnengruppe selbst: „Yet the research finding suggests that the implementation of online-counseling services may need to pay particular attention to potential client attitudes and comfort levels with computers and distance communication“ (Mallen et al. 2005, 835). Da in den bislang vorliegenden Untersuchungen, die Mallen und seinen KollegInnen ausgewertet haben, keine anderen Kriterien berücksichtigt wurden, wird in diesem Sinne die Kompetenz der NutzerInnen im Umgang mit dem Computer und dem Internet als zentral für die Zufriedenheit und Bewertung der jeweiligen virtuellen Angebote angesehen. Fragen nach der Gestaltung der jeweiligen Angebots, nach der Bewertung des Unterstützungsprozesses und der UnterstützerInnen werden in den Studien der Metaanalyse von Mallen und KollegInnen weder gestellt noch beantwortet. Demnach ist die Einschätzung der ForscherInnengruppe wonach „research has demonstrated that according to clients’ self-reports, they perceive forms of online-counseling as satisfactory and useful“ (Mallen et al. 2005, 835) durchaus mit einigen Fragezeichen zu versehen. Auf der Basis der in diesem Review ausgewerteten Studien wird weder beantwortet für wen und unter welchen Bedingungen diese Aussage gilt noch für welche Personen und welche Bedingungen nicht.

Für den Themenkomplex „Beratungsprozess“ liegen nach Ansicht der AutorInnen noch weniger empirische Studien vor als zu den vorangegangenen Bereichen. Auf der Basis dreier Studien kommen sie zu dem Ergebnis, dass die „current knowledge base concerning the process of online counseling is not extensive. Only a few studies have examined process variables through online interventions [...], and these have demonstrated mixed results. For example, Cohen and Kerr (1998) and Cook and

Doyle (2002) found no significant differences in reported therapeutic alliance between CMC and FtF interventions; however, Hufford et al. (1999) found that teenagers reported less therapeutic alliance in CMC compared with FtF" (Mallen et al. 2005, 838)³³. Die empirische Basis der Aussagen über die Prozesse professioneller virtueller Unterstützung in textbasierten Arrangements ist somit in diesen Ausführungen noch lückenhafter. Die von Mallen und seinen KollegInnen ausgewerteten Untersuchungen geben nur minimale Hinweise auf die Prozesse, die innerhalb virtueller Unterstützung ablaufen. Mit Blick auf das in dem vorliegenden Review fokussierte ‚Arbeitsbündnis‘ (alliance) liefert allein die Untersuchung von Cohen und Kerr (1998) mit einem Sample von 24 StudentInnen Hinweise darauf, dass sich die wahrgenommene Kompetenz der Beratenden, die Attraktivität der erhaltenen Unterstützung und sowie das Vertrauen in die Beratenden, nicht in Abhängigkeit von dem jeweiligen Arrangement (CMC oder face-to-face) unterscheiden. Die Frage, ob unterschiedliche NutzerInnen sich in der Wahrnehmung des *virtuellen* Unterstützungsprozesses unterscheiden und die Kompetenz der Beratenden und die Qualität der erhaltenen Unterstützung von unterschiedlichen NutzerInnen unterschiedlich bewertet wird, bleibt mit der Datenlage, wie sie im Review von Mallen et al. analysiert wird, unbeantwortet.

Aufgrund der nur geringfügigen Überlappung zwischen den von Ralf Ott analysierten Studien und denen, die Mallen et al. analysiert haben und aufgrund der vielen offenen Fragen, die sich in dem Review von Ott gestellt haben, werden im folgenden die Ergebnisse der von Mallen et al. ausgewerteten Studien zur Wirksamkeit professioneller virtueller Unterstützung zusätzlich vorgestellt. Auf der Basis von sieben analysierten Studien bestätigen die AutorInnen die Befunde, zu denen Ralf Ott in seinem Review kommt: „The outcomes of online counseling have been mostly positive, generally reporting significant client improvement“ (Mallen et al. 2005, 842). Gleichzeitig verstärken die analysierten Studien die ‚Blindstellen‘ und offenen Fragen, die sich bereits bei Ott stellten, da auch die von der amerikanischen ForscherInnengruppe ausgewerteten Untersuchungen vorwiegend mit sehr kleinen Stichproben arbeiten, die entweder sehr homogen zusammengesetzt sind³⁴ oder entsprechende Variablen zur Demographie und der spezifischen Interneterfahrung der NutzerInnen nicht in die Erhebung bzw. Auswertung eingegangen sind. Fragen hinsichtlich potentieller Zusammenhänge zwischen der Art der Nutzung, der Art des medialen Angebots und den Effekten auf die (wahrgenommene) Unterstützung finden sich ebenso wenig wie Fragen nach möglichen Zusammenhängen zwischen

³³ Dabei ist anzumerken, dass sich auch hier wieder die letztgenannte Untersuchung von Hufford et al. (1999) nicht auf textbasierte Formen virtueller Unterstützung bezieht, sondern auf die Untersuchung von Videokonferenzen als Beratungsmedium für Familien.

³⁴ Die Studien basieren in der Regel auf studentischen Stichproben und beinhalten dementsprechend ausschließlich TeilnehmerInnen mit sehr hoher formaler Bildung.

der ‚subjektiven‘ Wahrnehmung der Unterstützung, des Unterstützungsprozesses und den ‚objektiven‘ Wirkungen.

Der letzte thematische Komplex, den die AutorInnen bearbeiten, zielt auf empirische Ergebnisse hinsichtlich der Zugänglichkeit virtueller professioneller Unterstützungsarrangements. Der Fokus liegt hierbei auf der Frage, inwieweit virtuelle soziale Unterstützung dazu beitragen kann „to reach out to disenfranchised or underserved individuals“ (Mallen et al. 2005, 845). Die Zugänglichkeit von unterprivilegierten und benachteiligten sozialen Gruppen wird dabei als „[o]ne of the primary goals of counseling psychology“ beschrieben. Die AutorInnen haben in diesem Zusammenhang drei Studien auswerten können, die der Frage der Nutzung von professionellen virtuellen Unterstützungsarrangements durch soziale Gruppen nachgehen, die im Zugang zu professioneller Beratung außerhalb des Internet als benachteiligt gelten. Die drei Studien widmen sich drei als solcher identifizierter Gruppen: Asian Americans (Chang et al. 2001), nicht-heterosexuelle Personen (Shernoff 2000) und Männer (Rochlen et al. 2004). In der Studie von Chang et al. (2001) werden 32 männliche Studenten mit asiatischem Migrationshintergrund zufallsbasiert entweder einer „online treatment group“ oder einer Kontrollgruppe zugeordnet. Auf dieser Basis kommen die AutorInnen zu dem Ergebnis, dass „the online support group was a viable means of providing support to Asian American male students“ (Mallen et al. 2005, 844)³⁵. Und auch die Ergebnisse, die die beiden anderen ausgewerteten Untersuchungen liefern, können die wesentlichen Fragen nach den Bedingungen der Zugänglichkeit virtueller professioneller Arrangements durch soziale heterogene NutzerInnen im Allgemeinen und sozial diskriminierte NutzerInnen im Speziellen empirisch nicht beantworten. Vielmehr stellen sie nur fest, dass auch Angehörige von sozialen Gruppen, die im Zugang zu professioneller sozialer Unterstützung außerhalb des Internet als benachteiligt gelten, Angebote virtueller sozialer Unterstützung prinzipiell nutzen (können). Auch hier bleibt es mit den ausgewerteten Studien völlig offen, ob dies für bestimmte Subgruppen (etwa die formal hoch gebildeten etc.) innerhalb dieser im Zugang zu professioneller sozialer Unterstützung benachteiligten Gruppen in besonderem Umfang gilt oder ob alle Angehörigen dieser Gruppen gleichermaßen Zugang zu virtueller sozialer Unterstützung finden. Mallen und KollegInnen tendieren in ihrem Review - jedoch ohne empirische Belege - zu letzterer Einschätzung. Als entscheidendes Problem wird angesehen, dass „those who might benefit most from its services may be without access to CMC“ (Mallen et al. 2005, 843). Dementsprechend gehen die AutorInnen davon aus, dass die technischen Vorzüge des Internet mit Blick auf die Anonymität durch räumliche Distanz und der damit potentiell einhergehenden Reduktion von Stigmatisierung, Marginalisierung und Beteiligungshemmschwellen für diese Gruppen so offensichtlich sind, dass sich der Zu-

³⁵ Da nach Kenntnis der Autorin bislang noch niemand behauptet hat, dass sich für Menschen unterschiedlicher ethnischer Herkunft bestimmte Formen professioneller sozialer Unterstützung substantiell nicht eignen, erscheint dieses Ergebnis - gelinde formuliert - bescheiden.

gang zu solchen Arrangements vorrangig als ein Problem des Zugangs zum Internet selbst darstellt. Diese These ist jedoch auf der Basis der ausgewerteten Untersuchung *empirisch* noch völlig offen, da „[o]ne of the shortcomings of the online-counseling literature is that most of the participants have been college aged and predominantly White“ (Mallen et al. 2005, 845).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die von Michael J. Mallen und seinen KollegInnen ausgewerteten empirischen Untersuchungen auf die von ihnen selbst identifizierten Kernfragen professioneller virtueller sozialer Unterstützung nur sehr beschränkte empirische Antworten geben können. Insbesondere mit Blick auf die Frage nach der Nutzung und Bewertung professioneller Arrangements im Internet durch sozial heterogene NutzerInnen können sie keine befriedigenden Ergebnisse liefern. Es dominieren Untersuchungen die sich entweder aus formal hoch gebildeten NutzerInnen zusammensetzen oder in denen demographische Variablen nicht in die Analyse einbezogen wurden. Aufgrund einer Vielzahl anderer fehlender Variablen besteht vielmehr die Tendenz, dass die Kompetenzen der NutzerInnen im Umgang mit dem Computer und dem Internet als zentral für den Zugang, die Nutzung und die Bewertung der jeweiligen virtuellen Angebote angesehen werden. In diesem Sinne bleibt auch mit den von Mallen et al. ausgewerteten Studien die Frage, unter welchen Bedingungen welche NutzerInnen (demographische Variablen, Art und Ausmaß der Interneterfahrung) Zugang zu welchen Formen (Chat, Email, Foren; Gruppenkommunikation oder Zweierkommunikation; professionelle BeraterInnen oder Peers) virtueller Unterstützung haben und wie sie diese bewerten, eine Frage, die sie nicht beantworten können. In der Zusammenschau der mit sehr homogen zusammengesetzten Stichproben arbeitenden Untersuchungen kann empirisch gesichert lediglich gesagt werden, dass es Menschen gibt, die auf der Suche nach Hilfe und Unterstützung bei verschiedenen persönlichen Problemen, diese in virtuellen – professionellen wie selbstorganisierten – Arrangements in unterschiedlichen medialen Formen – per Chat, per Mail oder in einem Forum – Unterstützung suchen und teilweise auch finden.

1.7.2 Ergebnisse einzelner Studien zu professioneller sozialer Unterstützung im Internet

In Anbetracht der Tatsache, dass die empirischen Daten, die bislang im Rahmen der vorliegenden Forschungsreviews zum Themenkomplex „professionelle virtuelle Unterstützung“ vorliegen, äußerst dürftig sind und insbesondere hinsichtlich der Zugänglichkeit und der Bewertung dieser Angebote entscheidende Blindstellen aufweisen, wird folgend der Radius der einbezogenen Publikationen erweitert: Neben empirischen Untersuchungen, die in den vorliegenden Reviews (aus welchen Gründen auch immer) nicht ausgewertet wurden, aber über die Stichwortsuche in Literaturdatenbanken und im Internet zugänglich waren, werden nun vor allem auch Auswertungen von einzelnen Angeboten einbezogen, die bis dato in den vorliegenden Reviews ausgeschlossen wurden. Diese Angebots-evaluationen und Praxisberichte können unter Umständen mehr Auskunft über die NutzerInnen und

ihre Bewertung der Angebote geben als die bislang vorliegenden Untersuchungen. Weiterhin hat dieses Vorgehen den Vorteil, dass dezidiert Daten aus Projektberichten, Dissertationen, Diplomarbeiten etc., die zu bestehenden (deutschsprachigen) Angeboten für Jugendliche vorliegen, aufgenommen werden können und eine stärkere Vergleichbarkeit hinsichtlich der Zusammensetzung der NutzerInnen bieten. Und schließlich mag die Einbeziehung dieser Quellen es ermöglichen, dass auch Angebote, deren Ansatz stärker in der ‚pädagogischen‘ als in der ‚psychologischen Beratung‘ liegt, berücksichtigt werden.

Korrespondierend mit den Kernthemen professioneller virtueller Unterstützung, die Mallen et al. (2005) identifiziert haben, wurden zur Systematisierung der bislang vorliegenden Befunde folgende Fragen gewählt:

- Wer hat Zugang zu diesen Angeboten? (Zugang)
- Wie werden Onlineberatungsangebote von sozial unterschiedlichen NutzerInnen genutzt? (Nutzung / Prozess)
- Wie bewerten sozial unterschiedliche NutzerInnen die Angebote? (Bewertung)

Die Studien, Angebotsauswertungen und empirisch angereicherten Erfahrungsberichte, die zur Beantwortung dieser Fragen herangezogen werden, sind sehr heterogen³⁶. Das Auswahlkriterium war, dass sie empirische Daten von professionellen Arrangements virtueller sozialer Unterstützung enthalten, die mindestens einer der oben genannten Kernfragen zugeordnet werden können. Dadurch finden sowohl Angebote Berücksichtigung, die sich an Erwachsene richten als auch solche mit einer ausschließlich jugendlichen Zielgruppe. Es finden sich sowohl Daten, die auf der qualitativen Befragung von NutzerInnen einzelner Angebote basieren (z.B. Götz 2003), sowie Daten, die gleiches mittels standardisierter Methoden realisieren (z.B. Oswald & Zenner 2006) oder mit der Kombination von beidem arbeiten (z.B. Hinsch & Schneider 2002). Weiterhin finden sich Daten, in denen nicht Nutzungsweisen und Bewertungen der NutzerInnen im Zentrum stehen, sondern einen Überblick über die quantitative Inanspruchnahme und das Themenspektrum geben, mit dem sich die NutzerInnen an die professionellen Arrangements wenden.

Gemeinsam ist den vorliegenden Arbeiten, dass sie sich in der Regel auf ein spezifisches Angebot beziehen und dementsprechend qua Definition ausschließlich für dieses Angebot Auskunft über die Nutzung, Zugänglichkeit und Bewertung geben können. So liegt ein weiterer Gewinn dieser Auswertung auch darin, erstmals die ‚verstreuten‘ Einzelbefunde zusammenzutragen und zu systematisie-

³⁶ Berücksichtigt wurden folgende Arbeiten: Alpers 2003, Becker 2003, Borchers 2004, Brunner 2005, Christl 1998, Culemann & Maaß 2002, Dzeyk 2005, Götz 2003, Grunwald 2003, Grunwald & Busse 2003, Hinrichs 2003, Hinsch & Schneider 2002, Johnsen et al. 2002, Knatz 2003, Kral 2005, Lang 2001, Leiberich et al. 2004, van Well 2000, Weißhaupt 2004, Zenner & Oswald 2006 sowie Zimmermann 2004.

ren, um damit einen Überblick über die Datenlage zu verschiedenen Arrangements professioneller virtueller Unterstützung vorzulegen.

Ein anderer Ansatz wurde in den Untersuchungen von Christian Hinrichs (2003) und Waldemar Dzeyk (2005) gewählt. Beide Untersuchungen beziehen sich nicht auf ein einzelnes Angebot virtueller professioneller Unterstützung, sondern haben eine übergreifende empirischen Anlage. Während Waldemar Dzeyk in einer empirischen Experimentalstudie der Frage nachgeht, wie unterschiedliche soziale Gruppen die Vertrauenswürdigkeit virtueller Beratungsangebote beurteilen, stehen in der Untersuchung von Christian Hinrichs die Professionellen unterschiedlicher virtueller Arrangements und ihre Einschätzungen zu den Vorzügen und Nachteilen dieser Angebote im Zentrum. Da diese beiden Arbeiten aus unterschiedlichen analytischen Foki angebotsübergreifende Ergebnisse zu Perspektiven (potentieller) Unterstützungssuchender (Waldemar Dzeyk) und beratender Professioneller (Christian Hinrichs) geben, werden diese Ergebnisse den Angebotsauswertungen vorangestellt.

Waldemar Dzeyk (2005) hat sich mit der Frage der wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit professioneller virtueller Unterstützungsarrangements durch unterschiedliche Gruppen beschäftigt. Im Zentrum seiner Untersuchung stand dabei die Frage, welche Merkmale eines fiktiven professionellen Onlineberatungsangebots unterschiedliche Personengruppen - differenziert nach Bildung und Geschlecht - als vertrauenswürdig und kompetent bewerten und ob sich die verschiedenen Gruppen hierbei unterscheiden. Darüber hinaus stellte er die Frage, wie sich die NutzerInnen von Online-Therapien oder Online-Beratungen charakterisieren lassen und in welchen Merkmalen (z.B. demografischen Variablen, Medien- und Internetnutzung, Bewertung verschiedener Vertrauens- und Glaubwürdigkeitsaspekte im Internet, Interneterfahrung, Selbsteinschätzung der Internetkompetenz, thematische Relevanz) sie sich von Personen ohne diese Nutzungserfahrungen unterscheiden.

Zur Beantwortung dieser Fragen kombinierte Waldemar Dzeyk ein internetbasiertes Experimentaldesign, bei dem TeilnehmerInnen die Vertrauenswürdigkeit von verschiedenen fiktiven Webseiten zum Thema „psychologische Online-Beratung und Online-Therapie“ bewerten sollten mit einer Fragebogenstudie, in der demographische Variablen ebenso abgefragt wurden wie Einstellungen und Erfahrungen bezüglich professioneller Beratung im Internet.

In der Experimentalstudie wurden bei der inhaltlichen Gestaltung der einzelnen Websites fünf verschiedene Glaubwürdigkeitsindikatoren in ihren Ausprägungen so variiert, dass für jeden Indikator jeweils eine „eher glaubwürdige“ und eine „eher weniger glaubwürdige“ Variante einer einzelnen Webseite generiert wurde (vgl. Dzeyk 2005, 163). Als „Glaubwürdigkeitsindikatoren“ wurden folgende ausgewählt und mit den entsprechenden Ausprägungen in Klammern variiert (vgl. Dzeyk 2005, 169):

- Foto des Anbieters (vorhanden - nicht vorhanden)

- Berufliche Qualifikation des Anbieters (hohe Qualifikation - niedrige Qualifikation)
- Orthografie (fehlerfreie Präsentation - fehlerhafte Präsentation)
- Datensicherheit/Anonymität (detaillierte Angaben - pauschale Angaben)
- Kontaktinformationen (vollständige Informationen - unvollständige Informationen)

Waldemar Dzek untersucht mit seinem Online-Experiment dementsprechend die Bedeutung formaler Kriterien bei der Gestaltung professioneller Beratungsangebote im Internet, die auf dem „ersten Eindruck“ eines Angebots basieren. Die TeilnehmerInnen der Untersuchung bekommen einzelne Webseiten gezeigt und sollen diese mit Blick auf die Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz des Anbietenden beurteilen, eine ‚echte‘ Unterstützungskommunikation findet nicht statt. Dadurch ist die Einschätzung von Kompetenz und Vertrauen, die sich innerhalb der Unterstützungskommunikation zwischen Ratsuchenden und Beratenden entwickelt bzw. eben nicht entwickelt in dieser Untersuchungsanlage nicht berücksichtigt. Da jedoch der „erste Eindruck“ und die erste Beurteilung eines Internetangebots jeder tatsächlichen Unterstützungskommunikation voraus geht und somit die erste Voraussetzungen bilden, die über die tatsächliche Nutzung oder Nicht-Nutzung mitentscheidet, sollen die Ergebnisse von Dzek nachfolgend detaillierter vorgestellt werden:

An dem Experiment haben 532 Personen mit einem Altersdurchschnitt von 32 Jahren teilgenommen. Knapp 70% der TeilnehmerInnen waren weiblich und die UntersuchungsteilnehmerInnen verfügten in der überwiegenden Mehrheit über einen hohen formalen Bildungshintergrund: Über 80% der TeilnehmerInnen verfügten über einen (Fach-)Hochschulabschluss oder (Fach-)Abitur. Aus dieser Gruppe bildete Dzek die Gruppe „hohe Bildung“. Die verbleibenden TeilnehmerInnen, die nicht wenigstens über Fachabitur verfügten, wurden in der Gruppe „niedrige Bildung“ zusammengefasst. Mit Blick auf die Fragestellung der vorliegenden Arbeit erweist sich als schwierig, dass gerade mal elf TeilnehmerInnen aus der Gruppe der 14-19 Jährigen stammen (2,1%) und jugendliche Perspektiven demnach in der Untersuchung von Dzek kaum repräsentiert sind.

Dzek kommt bei der Analyse zu den Glaubwürdigkeitsindikatoren zu dem Ergebnis, dass fast alle Indikatoren in die erwartete Richtung weisen: Eine hohe Qualifikation des Anbietenden, detaillierte Angaben über die Datensicherheit und vollständige Kontaktinformationen werden von den TeilnehmerInnen - über alle Untergruppen hinweg - signifikant stärker mit Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz assoziiert als ihre „ungläubwürdigen“ Pendanten. Die Indikatoren „Foto“ und „Orthografie“ bringen dagegen keinen Effekt: Für die TeilnehmerInnen spielt es bei ihrer Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz der Beratenden offenbar keine Rolle, ob sich die Beratenden mit oder ohne Foto präsentieren bzw. ob in einem Text Orthografiefehler vorkommen oder nicht. „Eine hohe Glaubwürdigkeit scheint für User/innen insbesondere mit einer ausreichend hohen beruflichen Qualifikation des Therapeuten in Verbindung zu stehen. Ebenso sind detaillierte Informationen zum Datenschutz und vollständige Kontaktinformationen Indikatoren für eine hohe Glaubwürdigkeit. Für

die Zuschreibung von „Unglaubwürdigkeit“ hingegen spielt der Umgang mit der Datensicherheit die größte Rolle“ (Dzeyk 2005, 255).

Jenseits dieser generellen Ergebnisse kommt Dzeyk jedoch im Rahmen seiner varianzanalytischen Auswertung für die Variablen Geschlecht und Bildung zu Befunden, die für die vorliegende Arbeit relevant erscheinen: TeilnehmerInnen mit niedriger Bildung sowie weibliche TeilnehmerInnen beurteilten die vorgelegten Websites insgesamt als vertrauenswürdiger und kompetenter als männliche Teilnehmer und Personen mit hoher Bildung (vgl. Dzeyk 2005, 240). Außerdem finden sich folgende weitere Unterschiede innerhalb und zwischen den Gruppen.

- **BERUFLICHE QUALIFIKATION:** Personen mit niedriger Bildung bewerteten die Beratenden insgesamt als *kompetenter* als Personen mit hoher Bildung. Unter der Seiten-Variante „hohe Qualifikation“ unterschieden sich die Bildungsgruppen signifikant voneinander. Personen mit niedriger Bildung brachten dem Beratenden mit hoher Qualifikation *mehr Vertrauen* entgegen als Personen mit hoher Bildung (vgl. Dzeyk 2005, 199-200).
- **ORTHOGRAFIEFEHLER:** Personen mit niedriger Bildung schätzten die *Kompetenz* und die *Vertrauenswürdigkeit* insgesamt *höher* ein als Personen mit geringer Bildung. Personen mit niedriger Bildung hielten darüber hinaus die Variante mit Orthografiefehlern für vertrauenswürdiger als die Personengruppe mit hoher Bildung. Innerhalb der Variante ohne Orthografiefehler unterschieden sich die beiden Bildungsgruppen nicht voneinander. Frauen mit niedriger Bildung schrieben der „Therapie- und Beratungs-Seite“ (in der entweder Orthografiefehler vorkamen oder keine Orthografiefehler vorkamen) insgesamt eine signifikant höhere Vertrauenswürdigkeit zu als Frauen mit hoher Bildung. Bei Männern fand sich diesbezüglich kein Unterschied (vgl. Dzeyk 2005, 201-204).
- **DATENSICHERHEIT:** Die Vertrauenswürdigkeits- und Kompetenzbewertungen von Personen mit niedriger Bildung lagen in beiden Varianten (pauschale und detaillierte Datensicherheitsinformationen) über den Bewertungen von Personen mit hoher Bildung (vgl. Dzeyk 2005, 205-206).
- **KONTAKTINFORMATIONEN:** Personen mit niedriger Bildung schätzten die Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit insgesamt höher ein als Personen mit hoher Bildung. In der Variante unvollständige Kontaktinformationen wurde der Seite (bzw. dem Anbieter) von Personen mit hoher Bildung weniger Kompetenz zugesprochen als von Personen mit niedriger Bildung, aber auch bei der Variante vollständige Kontaktinformationen zeigte sich eine Tendenz in die gleiche Richtung (vgl. Dzeyk 2005, 206-208).

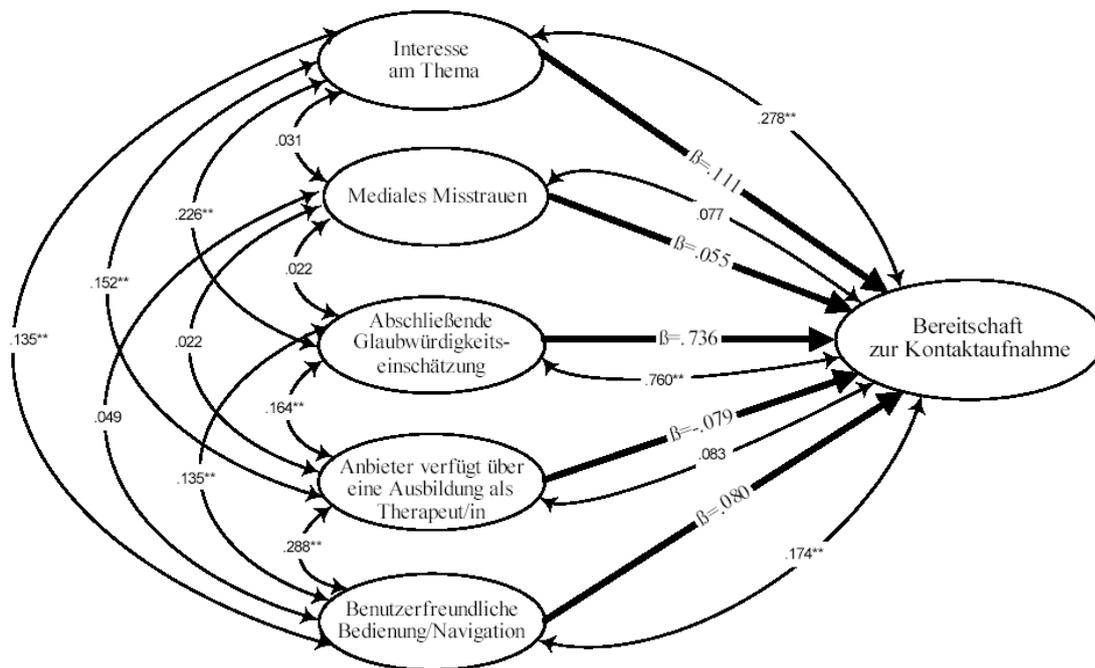
Wurden weitere Variablen wie etwa Interneterfahrung, Selbsteinschätzung der Internetkompetenz, Ausmaß des Vertrauens etc. einbezogen, wurden diese Effekte teilweise relativiert oder nivelliert, manche Effekte blieben jedoch auch dann bestehen: Angaben zum Datenschutz und Kontaktinforma-

tionen gehen auch nach Einbeziehung sämtlicher Kovariaten bei Personen mit niedriger Bildung mit einer signifikant höheren Einschätzung von Vertrauen (bei den Datenschutzzangaben) bzw. der Kompetenz der Beratenden (bei den Kontaktinformationen) einher. Dementsprechend lässt sich mit den Ergebnissen der Experimentalstudie von Dzeyk zu den formalen Kriterien von professionellen Internetangeboten sozialer Unterstützung festhalten, dass sich Personen mit formal niedriger Bildung von Personen mit formal hoher Bildung dahingehend unterscheiden, dass Personen mit formal niedriger Bildung professionellen Arrangements virtueller sozialer Unterstützung - auf der Ebene des über die formalen Kriterien vermittelnden „ersten Eindrucks“ - *mehr* Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz zuschreiben als Personen mit hoher formaler Bildung. Obgleich die Untersuchung von Waldemar Dzeyk nichts über die Binnenprozesse und Bewertung aussagen kann, die in den *Erfahrungen der konkreten Nutzung* dieser Arrangements erst entstehen, lässt sich mit diesen Ergebnissen festhalten, dass Personen mit formal niedriger Bildung diesen Arrangements im Hinblick auf Vertrauens- und Kompetenzzuschreibungen positiver gegenüberstehen als Personen mit formal hoher Bildung. Dass Personen mit formal niedriger Bildung auf der Ebene des ersten Eindrucks etwa über ein niedrigeres Vertrauen in solche Arrangements verfügen bzw. sich durch formale Kriterien stärker als Personen mit formal hoher Bildung ‚abgeschreckt‘ fühlen und sie etwa aus diesen Gründen nicht zu den NutzerInnen dieser Arrangements gehören, kann dementsprechend mit der Untersuchung von Waldemar Dzeyk als unzutreffend gelten.

Mit diesen Ergebnissen korrespondieren die Befunde zu denen Waldemar Dzeyk bei der Analyse der „Bereitschaft zur Kontaktaufnahme mit dem Anbieter“ gelangt. Zum Ende des experimentellen Teils wurden die TeilnehmerInnen gefragt, wie hoch ihre Bereitschaft wäre mit den Anbietenden einer solchen Website Kontakt aufzunehmen. Damit gelingt es Dzeyk einen Zusammenhang zwischen der Beurteilung des fiktiven Beratungsangebots und der Nutzungsbereitschaft der UntersuchungsteilnehmerInnen herzustellen³⁷. Das Ergebnis dieser Analyse war folgendes Regressionsmodell, in dem lediglich fünf Variablen als signifikante Einflussgrößen verblieben sind. Geschlechtszugehörigkeit und Bildung besitzen bei der Bereitschaft zur Kontaktaufnahme keine Relevanz.

³⁷ In die entsprechende regressionsanalytische Berechnung wurde die „Bereitschaft zur Kontaktaufnahme“ als „abhängige Variable“ gerechnet und als „unabhängige Variablen“ Bildung, Geschlecht, das abschließende Glaubwürdigkeitsurteil auf der Basis des Experiments, sowie die Items zur Glaubwürdigkeit von virtuellen Beratungs- und Therapieangeboten und sämtliche Kovariaten wie z.B. Interneterfahrung, Selbsteinschätzung der Internetkompetenz einbezogen.

Abb. 1.5.: Abbildung der fünf Einflussvariablen auf die „Bereitschaft zur Kontaktaufnahme“ (Dzcyk 2005, 258)



Vielmehr lässt sich mit diesem Modell von Dzcyk feststellen, dass neben der abschließenden Glaubwürdigkeitsbeurteilung auf der Basis des Experiments das Interesse am Thema, das Ausmaß des medialen Misstrauens, eine benutzerInnenfreundliche Bedienung und die Qualifikation der Beratenden den stärksten Einfluss auf die Bereitschaft zur Kontaktaufnahme haben. Von einer prinzipiellen Zurückhaltung von Personen mit formal niedriger Bildung kann auch mit diesen Ergebnissen nicht ausgegangen werden.

Doch worin unterscheiden sich nun Personen, die bereits Erfahrung mit professionellen virtuellen Beratungsarrangements haben von jenen, die über die Erfahrungen nicht verfügen?

Diese Frage wurde von Dzcyk im letzten Teil seiner Arbeit untersucht (vgl. Dzcyk 2005, 297 ff). Dazu hat er die Gesamtstichprobe nach dem Grad der Erfahrung mit „Online-Therapieangeboten“ in drei Gruppen aufgeteilt: (1) TeilnehmerInnen, die noch keinerlei Erfahrung mit solchen Webangeboten gemacht haben, (2) TeilnehmerInnen, die sich solche Angebote schon einmal angesehen hatten, und (3) TeilnehmerInnen, die solche Angebote schon einmal in Anspruch genommen haben. 9,3% der TeilnehmerInnen haben ein virtuelles Therapie- oder Beratungsangebot schon mal genutzt, 37,2% haben sich ein solches Angebot schon einmal angesehen und 55,3% hatten sich weder ein solches Angebot im Internet angesehen noch in Anspruch genommen. Diese Zahlen unterstreichen die Bedeutung die professionelle virtuelle Unterstützung mittlerweile zukommt: Knapp die Hälfte aller Befragten hat sich ein solches Angebot zumindest schon einmal angesehen. Die repräsentativen Daten des KIB (2006), wonach 40% der internetnutzenden Jugendlichen in der Bundesrepublik im Internet

nach Unterstützung bei persönlichen Sorgen und Problemen suchen, finden in der Untersuchung von Dzeyk eine Entsprechung.

Die Ergebnisse von Waldemar Dzeyk zur Demographie, zu den Glaubwürdigkeitseinschätzungen und zur Internetnutzung derjenigen, die bereits über Erfahrung mit entsprechenden Onlineangeboten verfügen, lassen sich folgendermaßen zusammenfassen (vgl. Dzeyk 2005, 298 ff):

- vorwiegend jüngere Personen (78% sind zwischen 20 und 39 Jahre)
- vorwiegend Frauen (82,4% sind weiblich)
- vorwiegend „hohe Bildung“ (72,5% verfügen mindestens über Fachabitur)
- Über 76% der Personen mit entsprechenden Erfahrungen gehören der Berufsgruppe der Angestellten/BeamtenInnen und StudentInnen an. Personen aus der Gruppe der ArbeiterInnen und RentnerInnen sind in der Gruppe der Nutzungserfahrenen nicht vertreten.
- verfügen über ein höheres Interesse am Thema „Online-Therapie“ als Befragte ohne entsprechende Erfahrung
- nutzen das Internet insgesamt intensiver als Befragte ohne Erfahrung
- haben ein höheres Vertrauen in das Internet als Informationsmedium als Befragte ohne diese Angebotserfahrung
- schätzen ihre Kenntnisse zum Thema Datensicherheit und ihre Internetkompetenz geringer ein als Befragte ohne entsprechende Erfahrung
- „soziales Misstrauen bzw. soziale Angst“ ist bei ihnen stärker ausgeprägt als bei Befragten ohne entsprechende Angebotserfahrung
- „Vertrauen in die Zuverlässigkeit anderer“ ist weniger stark ausgeprägt als bei Befragten ohne entsprechende Angebotserfahrung

Mit Blick auf die Glaubwürdigkeitseinschätzungen der unterschiedlichen Gruppen stellt Dzeyk fest, dass für Personen, die über Erfahrung mit den entsprechenden Onlineangeboten verfügten „ausführliche Kontaktinformationen“ und eine „klare Ausweisung von Kosten“ die wichtigsten Indikatoren für die Glaubwürdigkeit eines Therapie- oder Beratungsangebots bilden (vgl. Dzeyk 2005, 302-303). Für diese beiden Glaubwürdigkeitsindikatoren zeigten sich auch signifikante Unterschiede zwischen den verglichenen Gruppen: Diese beiden Indikatoren waren den Erfahrenen wichtiger als jenen Personen, die sich die Angebote nur einmal angesehen haben und jenen, die noch gar keine Erfahrung mit solchen Angeboten hatten. Darüber hinaus legten angebotserfahrene Personen im Hinblick auf die Glaubwürdigkeit mehr Wert auf eine „benutzerfreundliche Bedienung/Navigation“ als Personen, die sich lediglich schon einmal ein Online-Therapieangebot angesehen haben. Bei den unterschiedlichen Bildungsgruppen zeigte sich lediglich ein signifikanter Unterschied: Eine benutzerInnenfreundliche Bedienung / Navigation spielt für die Befragten mit niedriger Bildung bei der Glaubwürdigkeitsbeurteilung eine größere Rolle als bei den Befragten mit hoher formaler Bildung.

Weiterhin fragte Waldemar Dzek danach, welche Indikatoren die Befragten explizit von einer Inanspruchnahme eines entsprechenden Angebots abhalten würden. Dabei kommt er für seine Gesamtstichprobe zu dem Ergebnis, dass die Hauptgründe, die die Befragten davon abhalten würden, ein Therapie- oder Beratungsangebot auszuprobieren *unzureichende Kontaktinformationen, Unklarheit über die Qualifikation der Anbietenden sowie mangelnde Transparenz bei den Kosten* seien. Der einzige Indikator, bei dem sich die drei Gruppen voneinander unterschieden, ist die „Datensicherheit“: Während sich 47,1% der Befragten mit Angebotserfahrung durch die fehlende Möglichkeit zur sicheren Datenübertragung vom Ausprobieren eines entsprechenden Angebots abhalten lassen würden, sind es bei den Befragten ohne jede Erfahrung fast 78%. Von jenen, die sich ein solches Angebot schon einmal angesehen haben, würden sich noch 68% durch eine fehlende Datensicherheit von einer Kontaktaufnahme abhalten lassen. Dass es sich bei diesen Kriterien (Kontaktinformationen, Qualifikation der Beratenden und Kostentransparenz) um Kriterien handelt, die für die überwiegende Mehrheit aller Befragten relevant sind, zeigt sich auch daran, dass sich etwa zwischen männlichen und weiblichen Befragten bei den „expliziten Hinderungsgründen“ nur zwei signifikante Unterschiede finden lassen: Weibliche Befragte lassen sich von einer schlechten Bedienbarkeit eines entsprechenden Angebots und von Rechtschreibfehler eher abhalten als Männer. Zwischen Personen mit hoher und Personen mit niedriger Bildung finden sich dagegen *keine* signifikanten Unterschiede (vgl. Dzek 2005, 305).

Auch die Befunde von Dzek zu dem generellen Vertrauen in verschiedene Internetquellen und der Nutzung des Internet durch unterschiedliche NutzerInnengruppen bestätigen die Ergebnisse, die bereits im Rahmen der Experimentaluntersuchungen deutlich wurden: Befragte aus der Gruppe „niedrige Bildung“ schätzten auch die Glaubwürdigkeit von informellen Diskussionsgruppen bzw. Newsgroups, Chats sowie privaten Internetseiten als Informationsquelle signifikant höher ein als die Befragten aus der Gruppe „hohe Bildung“ (vgl. Dzek 2005, 313). Und gerade mit Blick auf die Nutzung verschiedener Angebote zeigt sich in der Stichprobe von Dzek, dass die Nutzung von Emails die einzige Internetanwendung ist, die von den Befragten mit hoher Bildung stärker genutzt wird als von Befragten mit niedriger Bildung. Bei allen anderen Anwendungen war entweder kein signifikanter Unterschied zu finden oder die Befragten nutzten die entsprechenden Anwendungen und Dienste (Chat, Diskussionsforen, Shopping, Tauschbörsen, Unterhaltung) häufiger als Befragte mit hoher Bildung. Mit Blick auf die thematische Nutzung des Internet zeigt sich in dem Sample von Dzek eine ähnliche Tendenz: Befragte mit niedriger Bildung nutzten im Vergleich zu Befragten mit hoher Bildung „häufiger Angebote zu den Themen „Medizin, Gesundheit“, „Ratgeber, Lebenshilfe, Psychologie“, „Homebanking“, „Musik“, „Computer“, „Essen und Trinken“, „Mode, Kleidung“ sowie „Internetauktionen“, „Gewinnspiele“, „Online-Spiele“, „Auto-, Motorsport“. Pbn mit hoher Bildung nutzten –

im Vergleich zu Pbn mit niedriger Bildung – nur zwei Inhaltsbereiche häufiger: Angebote zur „Berufs- bzw. Jobrecherche“ sowie Inhalte zum Thema „Reisen““ (Dzeyk 2005, 316).

Die Untersuchung von Waldemar Dzeyk - und das war der Grund für die ausführliche Darstellung seiner Befunde - hat gezeigt, dass sich bei der Vertrauens- und Kompetenzbeurteilung professioneller Arrangements virtueller sozialer Unterstützung bereits auf der Ebene formaler Kriterien deutliche Unterschiede zwischen unterschiedlichen sozialen Gruppen zeigen. Insgesamt bringen auf dieser Ebene Personen mit niedriger formaler Bildung diesen Arrangements ein höheres Maß an Vertrauen und eine höhere Kompetenzbewertung entgegen als Personen mit hoher formaler Bildung. Die „Bereitschaft zur Kontaktaufnahme“ mit einem entsprechenden Angebot wird in dem Sample der erwachsenen Befragten von Dzeyk durch die auf der Ebene des ersten Eindrucks gewonnenen Vertrauens- und Kompetenzzuschreibungen, das Interesse an dem Thema, das Ausmaß des Vertrauens in das Medium Internet, eine benutzerInnenfreundliche Bedienung / Navigation und die Qualifikation der Beratenden beeinflusst. Der Bildungshintergrund der Befragten hat dagegen *keinen Einfluss* auf die Bereitschaft zur Kontaktaufnahme. Dennoch sind auch in der Untersuchung von Waldemar Dzeyk Personen mit formal niedriger Bildung in der konkreten Nutzung dieser Arrangements deutlich unterrepräsentiert. Vor dem Hintergrund der Befunde von Dzeyk und gerade auch mit Blick auf die bisherigen Befunde des Literaturreviews zu informeller und formeller virtueller Unterstützung wird deutlich, dass neben der Weiterführung dieser Ergebnisse auf den Bereich der real existierenden Unterstützungsarrangements für Jugendliche ein zentrales Desiderat in der Analyse der *Nutzung* selbst liegt. Wenn Waldemar Dzeyk in seinen empirischen Ergebnissen eine Bestätigung der Arbeiten der Stanford University Research Group und der „prominence-interpretation theory“ sieht, in der davon ausgegangen wird, dass die Wahrnehmung und Interpretation virtueller Angebote als zentrale Vorbedingungen der Glaubwürdigkeitseinschätzung im Internet fungiert, erscheint es umso notwendiger die Frage nach der Wahrnehmung und Interpretation auch auf reale Angebote und die sich darin vollziehenden Nutzungsprozesse zu übertragen. Erst solche Untersuchungen zur Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung der tatsächlich existierenden virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung haben das Potential die bis dato existierende Leerstelle zwischen der positiven Bewertung (fiktiver) Arrangements und der faktischen Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung entsprechender Angebote durch sozial heterogene NutzerInnengruppen zu erhellen.

Auch Christian Hinrichs (2003) hat sich mit der Bewertung professioneller virtueller Arrangements sozialer Unterstützung beschäftigt. Hinrichs hat jedoch nicht (potentielle) NutzerInnen solcher Arrangements, sondern professionelle BeraterInnen unterschiedlicher Beratungsstellen, die virtuelle Unterstützung im Internet anbieten, befragt. Hinrichs fokussiert dementsprechend die Perspektiven der beratenden Professionellen auf die Vorzüge und Probleme virtueller Unterstützung. Ergänzend zu

der bereits dargestellten diskursdominanten Perspektive in den konzeptionellen Arbeiten zu virtueller professioneller Unterstützung, die auf der Betonung einer universellen Zugänglichkeit und der Nivellierung von Statusunterschieden durch die mediale Verortung der Arrangements basiert, kann die Untersuchung von Hinrichs die Frage beantworten inwieweit sich dieser Diskurs in der Wahrnehmung der virtuell beratenden Professionellen widerspiegelt. Christian Hinrichs bei den BeraterInnen unter anderem nach der Anzahl der NutzerInnen des (virtuellen) Angebots gefragt, nach der Zusammensetzung der NutzerInnen sowie nach der Qualifikation der Beratenden, der Arbeitsorganisation innerhalb der Einrichtung mit Blick auf die Bearbeitung der Anfragen sowie nach den wahrgenommenen Vorzügen und Problemen virtueller Unterstützung. Hinrichs zufolge schwankt die Anzahl der NutzerInnen der verschiedenen Angebote zwischen einer und 200 Personen pro Monat. Mit Blick auf die Zusammensetzung der NutzerInnen fällt auf, dass Hinrichs ausschließlich Antworten mit Blick auf das Geschlecht und das Alter der NutzerInnen der jeweiligen Angebote erhalten hat. Andere Daten wurden von ihm nicht abgefragt. Allerdings liegt auch der Verdacht nahe, dass die Einrichtungen im darauf keine Antworten hätten geben können, da schon bei einigen Einrichtungen keine Angaben über das Geschlecht und das Alter der NutzerInnen vorliegen. Insgesamt lässt sich eine Überrepräsentation weiblicher und junger (19-25 Jahre) NutzerInnen innerhalb der befragten Arrangements feststellen. Da Hinrichs jedoch keine Aussagen darüber getroffen hat, ob sich die stärkere Inanspruchnahme durch Frauen und junge NutzerInnen z.B. durch den thematischen Fokus der jeweiligen Einrichtung erklären lässt, kann mit diesen Befunden keine weiterführende Aussage über einen mit der Geschlechtszugehörigkeit und dem Alter verbunden ungleichen Zugang zu den entsprechenden Angeboten formuliert werden. Hinsichtlich der Qualifikation erfüllen die Beratenden aller Einrichtungen die Grundvoraussetzung professioneller sozialer Unterstützung: Alle BeraterInnen verfügen entweder über eine (sozial)pädagogische, psychologische oder medizinische Ausbildung. Dabei überwiegen offenbar PsychologInnen. Als einschränkend mit Blick auf professionelle virtuelle Unterstützung erweist sich allerdings der Befund von Hinrichs, wonach die Hälfte der Einrichtungen angegeben hat, dass die virtuelle Beratung *außerhalb* bzw. *nach* der regulären Arbeitszeit stattfindet. Damit leisten die professionellen BeraterInnen in der Hälfte der Einrichtungen mit der virtuellen Beratung eine Zusatzarbeit, die sie nicht bezahlt bekommen. Offen bleibt in der Untersuchung von Hinrichs weiterhin, ob die BeraterInnen über irgendeine Form von ‚Zusatzausbildungen‘ im Hinblick auf die Beratung im Internet verfügen bzw. eine solche durch ihre Einrichtung bekommen. Mit diesen Befunden wird deutlich, dass der Terminus „professionelle virtuelle Unterstützung“ zum gegenwärtigen Zeitpunkt gewisse Einschränkungen erfährt, da offensichtlich ein nicht unerheblicher Teil der BeraterInnen dieser Tätigkeit zwar in professionellen Arrangements, aber gleichzeitig ehrenamtlich nachkommen muss. Vor dem Hintergrund, dass professionelle soziale Unterstützung nicht zu letzt aufgrund der monetären Entlohnung der Unterstützten nicht nur das prinzipielle Potential hat von Rezipi-

tätserwartungen entbunden zu sein, sondern damit auch die institutionell abgesicherte Einhaltung fachlicher Standards verbunden ist, erscheint die Ehrenamtlichkeit, die sich im Rahmen professioneller sozialer Unterstützung teilweise faktisch vollzieht durchaus nicht unproblematisch. Ob sich die professionellen, aber ehrenamtlich arbeitenden BeraterInnen von ihren bezahlt tätigen KollegInnen in irgendeiner Weise unterscheiden, geht aus der Untersuchung von Hinrichs nicht hervor³⁸. Dementsprechend lässt sich in der nachfolgenden Darstellung der Vorzüge und Probleme professioneller virtueller Unterstützung nicht feststellen, ob sich diese beiden Gruppen etwa im Hinblick auf die Problemwahrnehmung unterscheiden. Die von den Professionellen genannten Vorteile virtueller Unterstützung fasst Hinrichs wie folgt (vgl. Hinrichs 2003, 60):

- „Anonymität
- Niedrigschwelligkeit
- Selbstbestimmter Zugang und Verlauf der Beratung
- Schnelle Verfügbarkeit
- Vorteile für die Reflexionsbemühungen der Klient/inn/en durch Geschriebenes. Durch das Beschreiben der Probleme ist eine intensive Auseinandersetzung möglich
- Ängste gegenüber „realen“ Angeboten werden abgebaut
- Klient/inn/en erzählen lieber dann, wann sie wollen, nicht wenn ein Termin ansteht“

Diese Vorteile werden von allen Befragten geteilt. Damit wird deutlich, dass die Wahrnehmung der befragten Professionellen in einem überaus hohen Maße mit der weitgehend empiriefreien diskursdominanten Thematisierung professioneller Unterstützung im Internet korrespondiert. Auf der Basis medialer Spezifika der virtuellen Kommunikation und der mediale Verortung der Angebote werden diese von den Professionellen per se als besonders niedrigschwellig, nutzerInnenorientiert und hilfreich eingestuft. So überrascht es auch nicht, dass bei den Problemen, die die Professionellen benennen, Zugangs- oder Nutzungsbeschränkungen für potentiell sozial heterogene NutzerInnen mit unterschiedlichen Anliegen und Interessen überhaupt keine Rolle spielen. Mit Blick auf unterschiedliche Problemlagen potentieller NutzerInnen wird ausschließlich angemerkt, dass bei Unterstützungssuchende mit klinischen Störungsbildern eine Intensität der Beratung bzw. eine Therapie erforderlich wird, die sie virtuell nicht leisten können. Ansonsten werden keine weiteren Einschränkungen hinsichtlich Nutzung, Zugang und Bewertung der jeweiligen Arrangements durch die NutzerInnen wahrgenommen. Fragen der Angebotsqualität werden ausschließlich mit Blick auf „unseriöse Angebote in der Onlineberatung“ (Hinrichs 2003, 60) thematisiert. In der eigenen Arbeit scheint eine solche Auseinandersetzung bei den befragten Einrichtungen keine Rolle zu spielen, das eigene Angebot scheint

³⁸ Da zu diesem Thema bislang überhaupt keine Untersuchungen vorliegen, es aber gleichsam in der hier vorliegenden Arbeit nicht behandelt werden kann, ist kann an dieser Stelle nur ein dringender Bedarf im Hinblick auf die Professionalisierung virtueller Unterstützung festgestellt werden.

vor qualitativen Mängeln oder Schwierigkeiten gefeit. Allerdings problematisieren die befragten Einrichtungen den hohen Arbeitsaufwand, der mit der virtuellen Unterstützung einhergeht sowie die fehlende Finanzierung entsprechender Stellen und Qualifizierungsmöglichkeiten. Damit kann an dieser Stelle die Vermutung geäußert werden, dass eine erweiterte Zugänglichkeit des Angebots nicht zwingend im Interesse der beratenden Einrichtungen liegen muss. Schließlich bedeutet eine erweiterte Zugänglichkeit (noch) mehr unterschiedliche NutzerInnen und damit - durch eine noch höhere Arbeitsbelastung und noch mehr unbezahlte Arbeit für die Beratenden - eine Verschärfung des Ungleichgewichts zwischen Ratsuchenden und professionellen BeraterInnen.

Mit der Untersuchung von Hinrichs wird deutlich, dass die beratenden Professionellen *unterschiedlicher* virtueller Arrangements die Vorzüge im Einklang mit dem dominanten Diskurs zur Zugänglichkeit virtueller Unterstützung konzeptionieren. Dies geschieht jedoch ohne dass die Professionellen über konkrete Daten ihrer NutzerInnen verfügen, die über die Geschlechtszugehörigkeit und das Alter hinausgehen. Weiterhin scheint die institutionelle Einbettung virtueller professioneller Unterstützung problematisch, da bei der Hälfte der befragten Einrichtungen diese unbezahlt geleistet werden muss. Damit besteht die Tendenz, dass zentrale Fragen nach der Nutzung, Bewertung und Zugänglichkeit virtueller professioneller Unterstützung mit den personellen und materiellen Kapazitäten der Einrichtungen kollidieren. Vor dem Hintergrund dieser Einblicke in die Perspektiven und Probleme der Professionellen unterschiedlicher virtueller Unterstützungsarrangements wird nun auf der Basis einzelner Angebotsauswertungen gezeigt, wie NutzerInnen einzelne Arrangements unter den bestehenden personalen und fachlichen Bedingungen nutzen, wie sie sie bewerten und wer dazu Zugang besitzt.

1.7.3 Einzelne Angebotsauswertungen: Empirische Befunde zur Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung professioneller virtueller Unterstützung

1.7.3.1 Das virtuelle Beratungsangebot der Telefonseelsorge (van Well 2000)

Die Telefonseelsorge ist die Pionierin der deutschen Onlineberatung. Bereits seit 1995 ermöglicht sie Hilfesuchenden die Kommunikation per Email. Frank van Well (2000) - der Initiator des virtuellen Beratungsangebots der Telefonseelsorge - hat im Rahmen seiner psychologischen Dissertation an der Universität Köln die erste Studie vorgelegt, die sich dezidiert mit den NutzerInnen professioneller virtueller Arrangements beschäftigt. Im Rahmen einer groß angelegten Untersuchung, in der die NutzerInnen des virtuellen Angebots der Telefonseelsorge mit anderen Gruppen (InternetnutzerInnen ohne virtuelle Beratungserfahrung, Offline-Kontrollgruppe ohne Beratungserfahrung, „Normstichprobe“ der Freiburger Persönlichkeitsinventar Untersuchung sowie diverse klinische Stichproben mit Beratungs- und Therapieerfahrung) verglichen wurden, analysiert van Well neben der (unterschiedlichen) Bedeutung von Zugangsbarrieren bei der Nutzung von (unterschiedlichen) Angeboten profes-

sioneller Unterstützung insbesondere die „Persönlichkeitsstruktur“³⁹ der verglichenen Gruppen. Weiterhin hat van Well demographische Daten wie Geschlecht, Alter, Bildungsabschluss und Familienstand der unterschiedlichen Gruppen erhoben. Dabei zeigt sich, dass sich die NutzerInnen des Beratungsangebots der Telefonseelsorge hinsichtlich ihrer demographischen Zusammensetzung teilweise sehr deutlich von den Vergleichsgruppen unterscheiden: Die 64 befragten NutzerInnen des virtuellen Angebots der Telefonseelsorge sind im Durchschnitt 30 Jahre alt, zu 67,2% Männer und knapp 60% verfügen über Abitur oder ein Studium, einen Hauptschulabschluss haben gerade mal 6,3% der NutzerInnen. In ihrer demographischen Zusammensetzung unterscheidet sich diese Gruppe kaum von der Vergleichsgruppe, die sich aus NutzerInnen der psychologischer Beratungsstellen (Vergleichsgruppe 4, n=31) zusammensetzt und der Vergleichsgruppe der befragten InternetnutzerInnen ohne Beratungserfahrung (Vergleichsgruppe 2, n=80). Dagegen sind die Unterschiede zu den anderen Vergleichsgruppen, insbesondere jener aus der „Normstichprobe des FPI“ (Vergleichsgruppe 6, n=2035), die letztlich auf einen demographischen Bevölkerungsquerschnitt zielt, mehr als deutlich: Personen mit formal hoher Bildung sind in der Gruppe der NutzerInnen des virtuellen Arrangements der Telefonseelsorge deutlich überrepräsentiert. Interessant ist hierbei jedoch der Befund, dass sich die Gruppe der befragten InternetnutzerInnen hinsichtlich ihrer demographischen Zusammensetzung nur unwesentlich von den NutzerInnen des professionellen Angebots virtueller Unterstützung unterscheiden. 1997, zum Zeitpunkt der Untersuchung von Frank van Well, war das Internet mit Blick auf die demographische Zusammensetzung seiner NutzerInnen noch ein weitaus exklusiveres Medium als heute, zehn Jahre später. Zum damaligen Zeitpunkt ließ sich der Internetnutzer noch relativ treffsicher mit den Worten von Nicola Döring (2003a, 181) als eine „hochselektierte Gruppe junger, technikinteressierter, nordamerikanischer Männer mit akademischem Hintergrund“ bezeichnen. Eine solche Charakterisierung ist heute nicht mehr aufrecht zu erhalten, die allgemeine NutzerInnenschaft des Internet hat sich deutlich diversifiziert und – vor allem in der jüngeren Bevölkerungshälfte – weitgehend einer Normalverteilung angeglichen (vgl. van Eimeren & Frees 2005, JIM 2006, KIB 2007)⁴⁰. Demnach lässt sich festhalten, dass sich zum Zeitpunkt der Untersuchung von van Well 1997 die NutzerInnen des virtuellen professionellen Arrangements sozialer Unterstützung der Telefonseelsorge hinsichtlich ihrer formalen Bildung und ihres Alter weder von den InternetnutzerInnen allgemein (hier am Beispiel der von van Well befragten „Internetstichprobe“) noch von den NutzerInnen

³⁹ Die Basis für die Erfassung dieser Persönlichkeitsstruktur bildete bei van Well das Freiburger Persönlichkeitsinventar (FPI), das von Jochen Fahrenberg und KollegInnen entwickelt wurde. Das angewendete FPI besteht aus 12 Skalen, die die Merkmale „Nervosität“, „spontane Aggressivität“, „Depressivität“, „Erregbarkeit“, „Geselligkeit“, „Gelassenheit“, „reaktive Aggressivität“, „Gehemmtheit“, „Offenheit“, „Extraversion“, „emotionale Labilität“ und „Maskulinität“ messen sollen („Maskulinität“ fragt nach dem Selbstvertrauen) (vgl. hierzu auch van Well 2000, 263).

⁴⁰ In Kapitel 2 wird auf die Veränderungen der NutzerInnenschaft des Internet ausführlich eingegangen.

niedergelassener psychologischer Beratungsstellen unterschieden hat (hier am Beispiel der von van Well befragten „offline Beratungsstellenstichprobe“). Dagegen ist der Unterschied zum allgemeinen Bevölkerungsquerschnitt mehr als deutlich, da Menschen mit formal niedriger Bildung in diesen Arrangements nur marginal vertreten sind.

Die Untersuchung von van Well ist explizit so angelegt, dass die Vergleichsgruppen hinsichtlich Alter, Geschlecht und Bildung weitestgehend „parallelisiert“ werden sollten, um potentielle Einflüsse dieser „Störvariablen“ so gering wie möglich zu halten (vgl. van Well 2000, 198). Dies ist zwar insofern sinnvoll, da damit die Vergleichbarkeit der Gruppen erhöht wird, gleichzeitig geraten damit aber eben jene Unterschiede, die potentiell mit der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Alters-, Geschlechts- oder Bildungsgruppe einhergehen können, systematisch aus dem Blick. Dementsprechend will und kann die Untersuchung von van Well keine Ergebnisse zur unterschiedlichen Nutzung und Bewertung professioneller virtueller Unterstützungsarrangements durch sozial unterschiedliche NutzerInnen liefern. Seine Analyse zielt vielmehr auf den Vergleich der wahrgenommenen Zugangsbarrieren und der „Persönlichkeitsstruktur“ der NutzerInnen des virtuellen Angebots der Telefonseelsorge in Abgrenzung zu den unterschiedlichen Vergleichsgruppen.

Mit Blick auf potentielle Zugangsschwellen bei der Inanspruchnahme professioneller Unterstützung⁴¹ kommt van Well zu dem Ergebnis, dass sich die Gruppe, die die virtuelle professionelle Unterstützung der Telefonseelsorge in Anspruch genommen hat, in unterschiedlichem Ausmaß von den Vergleichsgruppen unterscheidet. Die NutzerInnen des virtuellen Arrangements unterscheiden sich sowohl von den „Beratungsklienten traditioneller Beratungsangebote, als auch von den Patienten ambulanter Praxen [... dahingehend,] daß die Probanden der Experimentalgruppe [NutzerInnen des virtuellen Angebots, AK] sowohl ‚äußere‘ (Aufwands-) Schwellen als auch ‚innere‘ (Peinlichkeits-) Schwellen signifikant als höher und abschreckender wahrnehmen“ (van Well 2000, 304). Der sozial sehr homogenen Gruppe der NutzerInnen des virtuellen Arrangements kommt dementsprechend entgegen, dass die mediale Verortung des Angebots dazu beitragen kann, Zugangsbarrieren hinsichtlich des Aufwands und der Peinlichkeit zu relativieren. In diesem Zusammenhang hat sich auch gezeigt, dass

⁴¹ Frank van Well differenziert dabei „allgemeine Schwellen“, „äußere Hürden“, „innere Schwellen“ sowie „Kontrolle bei der Selbstdarstellung“. Items zur „allgemeine Schwellen“ fragen ganz grundlegend nach dem Ausmaß an Überwindung, die es die Befragten kosten würde, sich bei eigenen Problemen professionelle Hilfe zu holen. Die Fragen zu „äußeren Hürden“ beziehen sich auf die drei Themenkomplexe „sich zurecht machen müssen“, „Termine“ und „räumliche Erreichbarkeit“. Diese werden von van Well auch als „Aufwandsschwellen“ bezeichnet. Und schließlich fragen die „inneren Schwellen“ bzw. „Peinlichkeitsschwellen“ nach den Komplexen „Wahrgenommene Peinlichkeit einer persönlichen Problemoffenbarung“, „gewünschte Atmosphäre im Zusammenhang von Beratung“, „Maß des Bedürfnisses nach persönlicher Beziehung in Hilfskontexten“ sowie „Bedeutung des allgemeinen Gefühls, die Kontrolle der Situation zu besitzen“. Dieser letzte Komplex wird im Kontext der Skala zur „Kontrolle bei der Selbstdarstellung“ noch weiter differenziert, in dem danach gefragt wird „wie stark man sich ‚falsch‘ wahrgenommen fühlt“ und nach dem Ausmaß der „Attraktivität sich immer wieder anders darstellen zu können“ (vgl. van Well 2000, 107-110 und 205-235).

im Vergleich „zu den Klienten traditioneller Formen von Beratung (Beratungsstellung und Praxen) [...] auch das Bedürfnis nach Kontrolle von Situationen, in welchen man Hilfe bzw. Beratung sucht, also genau dosieren zu können, was und wie viel man in *solchen* Situationen von sich zeigt, in der Experimentalgruppe signifikant erhöht“ (van Well 2000, 305). Neben der Relativierung von Aufwands- und Peinlichkeitsschwellen kann die mediale Verortung offenbar auch dazu beitragen, einem erhöhten Wunsch nach der Kontrolle der Unterstützungssituation entgegenzukommen. Gleichzeitig zeigt die Untersuchung von van Well jedoch auch, dass sich bei den „allgemeinen Schwellen“, also bei den Fragen nach dem Ausmaß an Überwindung, das es die Befragten kostet, sich überhaupt professionelle Unterstützung bei persönlichen Problemen zu suchen, zwischen den verglichenen Gruppen *keine* Unterschiede bestehen. Damit lässt sich folgern, dass Onlineberatungsarrangements (hier der Telefonseelsorge) nicht *grundsätzlich* als niedrigschwelliger erlebt werden als andere Arrangements professioneller Unterstützung. Zumindest mit Blick auf das generelle Ausmaß an Überwindung professioneller Unterstützung zu suchen, unterscheiden sich die NutzerInnengruppen unterschiedlicher Unterstützungsarrangement (virtuell – offline) *nicht*. Vielmehr scheinen virtuelle Arrangement das Potential zu besitzen, *selektive* Zugangsbarrieren relativieren zu können. Offen bleibt jedoch mit der Untersuchungsanlage von van Well insbesondere, ob auch sozial heterogene NutzerInnen diese Potentiale für sich nutzen können.

Für die mit Blick auf ihre demographischen Merkmale sehr homogene Gruppe der befragten NutzerInnen, kommt van Well auf der Basis einer Clusteranalyse über die „Persönlichkeitsstruktur“ der NutzerInnen zu drei NutzerInnengruppen des Angebots der Telefonseelsorge (vgl. van Well 2000, 248- 276, 310): Die erste Gruppe ist weitgehend zufrieden mit ihrem Leben und wird als stabil und sicher in zwischenmenschlichen Beziehungen beschrieben. Die Beratungsthemen der Angehörigen dieser Gruppe sind durchgängig akute Partnerschaftskonflikte. Demgegenüber wird die zweite Gruppe als eher „depressiv und labil“ und als irritierbarer in sozialen Beziehungen bezeichnet. Die Beratungsthemen dieser Gruppe bilden ein breites Spektrum lebensgeschichtlich gewachsener Probleme. Die dritte Gruppe der NutzerInnen zeichnet sich dadurch aus, dass sie die höchsten negativen Werte auf der Skala des FPI aufweist und dementsprechend in einem höheren Maß als die anderen beiden Gruppen von Depressivität, Irritierbarkeit, geringem Selbstvertrauen, der Tendenz zur Kontaktvermeidung, erhöhter Gehemmtheit und Introvertiertheit betroffen ist. Über die Beratungsthemen dieser Gruppe gibt van Well keine Auskunft. Diese Klassifikation der NutzerInnen macht deutlich, dass es selbst in einem so homogen zusammengesetzten Sample wie es van Well mit den NutzerInnen der Telefonseelsorge vorgefunden hat, sinnvoll ist, *die* NutzerInnen und ihre Problemlagen differenziert zu betrachten. Auch in virtuellen Unterstützungsarrangements scheint es *die* NutzerInnen nicht zu geben, sondern es lassen sich klar unterscheidbare NutzerInnengruppen identifizieren, die mit unterschiedlichen personalen und sozialen Ressourcen Hilfe und Unterstützung bei unterschiedlichen

Problemen suchen. Methodologisch erweist es sich jedoch als problematisch, dass van Well diese Aussagen zu den NutzerInnengruppen im Vergleich mit der „Normstichprobe des FPI“ betrachtet und nicht etwa im Vergleich mit den Vergleichsgruppen, die ebenfalls bereits ‚realweltliche‘ Beratungsangebote nutzen. Denn dass sich NutzerInnen, die professionelle virtuelle (psychologische) Unterstützungsangebote nutzen von Personen, die keine Probleme haben, mit denen sie sich an professionelle Unterstützung wenden, hinsichtlich ihrer psychischen Verfasstheit bzw. ihrer (aktuellen) Persönlichkeitsstruktur unterscheiden, erscheint nur allzu offensichtlich. Und so überrascht es auch nicht, dass die NutzerInnen des virtuellen Angebots im Vergleich mit den klinischen Gruppen (nicht im Vergleich mit den NutzerInnen der ‚realweltlichen Beratungsangebote‘, da van Well hierzu keine Auswertung vorgenommen hat) über signifikant unauffälliger Werte verfügen, als diejenigen Personen, die sich aufgrund diverser psychischer Problemlagen in (stationärer) psychologischer Behandlung befinden. Unabhängig von diesen Einschränkungen hinsichtlich der Reichweite der „Persönlichkeitsstruktur“ der NutzerInnen des virtuellen Arrangements der Telefonseelsorge lässt sich festhalten, dass sich selbst in einem demographisch homogenen Sample, das der demographische Homogenität der InternetnutzerInnen Mitte der 1990er Jahre entspricht, unterschiedliche NutzerInnengruppen professioneller virtueller Unterstützung identifizieren lassen. Überträgt man diesen Befund der „Pionieruntersuchung“ von van Well in die Gegenwart, muss man feststellen, dass ein differenzierter Blick auf die NutzerInnen, ihre Nutzungspraktiken und ihre Bewertungen ebenso wie auf die virtuellen Arrangements, in denen sich diese erst realisieren können, im dominanten Diskurs über virtuelle Unterstützung kaum zu finden ist. Fragen zur Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung von professionellen virtuellen Arrangements durch sozial heterogene NutzerInnen, die zunehmend zu den NutzerInnen des Internet allgemein gehören, bilden knapp zehn Jahre nach der Erhebung von van Well das zentrale Desiderat in der empirisch fundierten Auseinandersetzung mit (professioneller) virtueller Unterstützung. Vielmehr bestimmen Annahmen über eine universelle Zugänglichkeit und generelle Niedrigschwelligkeit die vorliegenden Veröffentlichungen – auch wenn bereits die frühen Daten von van Well diese Annahme mit Blick auf die „allgemeinen Schwellen“ der professionellen Unterstützungssuche nicht bestätigen konnten.

1.7.3.2 „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ (Culemann & Maaß 2002, Hinsch & Schneider 2002)

„Die Internetberatungsstelle ist im Prinzip jederzeit geöffnet und bei Vorhandensein eines internetfähigen Computers ist sie für jeden zugänglich“ (Culemann & Maaß 2002, 24). Anke Culemann und Frank-Uwe Maaß (2002) gehen in ihrer Veröffentlichung zum virtuellen Beratungsangebote von „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ von diesen „ideale[n] Bedingungen für Kinder und Jugendliche“ (Culemann & Maaß 2002, 23) aus. Aufgrund des „jugendspezifischen Nutzerprofils des Mediums Internet“ (Culemann & Maaß 2002, 23) und aufgrund der „extremen Niedrigschwelligkeit“ (Culemann & Maaß

2002, 24) seien Jugendliche generell und insbesondere auch solche, bei denen aufgrund bestimmter Problemkonstellationen die Hemmungen und Barrieren in professionellen Arrangements außerhalb des Internet soziale Unterstützung zu suchen zu hoch seien, durch die virtuellen Angebote ideal zu erreichen. In ihrer ersten Angebotsauswertung schildern sie die Nutzung des Arrangements. Das Angebot ist über das bereits angesprochene Portal www.das-beratungsnetz.de zugänglich und bietet virtuelle Unterstützung per Email und Chat. Bei den Chats handelt es sich um eine Zweier-, nicht um eine Gruppenkommunikation. Involviert sind also nur einE UnterstützungssuchendeR und einE BeraterIn. Innerhalb eines Jahres wandten sich knapp 1000 Ratsuchende an das virtuelle Arrangement, mehr als 800 per Chat. Vor der Nutzung der Chatberatung müssen die Ratsuchenden hierfür einige Tage im Voraus einen Termin vereinbaren. Die Ratsuchenden müssen sich – vergleichbar mit einem Beratungstermin außerhalb des Internet – anmelden und zum vereinbarten Zeitpunkt online sein. Erst dann kann das eigentliche Beratungsgespräch starten. Dass das Arrangement von den Ratsuchenden durchaus als verbindliches Angebot wahrgenommen wird, belegen die Angaben von Culemann und Maaß zum Anteil der vereinbarten, aber nicht wahrgenommenen Termine. „Es zeigte sich, dass die Zuverlässigkeit der Klienten hinsichtlich der Wahrnehmung der Termine – zur anfänglichen Überraschung der Berater sehr hoch war, zum Teil sogar höher als bei einer „realen“ Beratung in einer Beratungsstelle. Nur ca. 10 Prozent der Ratsuchenden nahmen ihren belegten Termin nicht in Anspruch“ (Culemann & Maaß 2002, 25). Wer im Angebot von „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ im Internet nach Unterstützung sucht, nimmt demnach sogar die Wartezeiten durch die Terminvergabe in Kauf, um dort Hilfe zu erhalten. Damit ist zum einen auf die Verbindlichkeit verwiesen, mit denen die NutzerInnen diese Arrangements wahrnehmen. Zum anderen wird deutlich, dass der Nutzung durchaus bereits ganz banale Grenzen gesetzt sind, die vor dem Hintergrund der Zugänglichkeit dieser Arrangements zu reflektieren sind: Wer nicht warten kann oder will, kann diese Chatberatung nicht nutzen. Als Vorteil der Chatberatung und Unterschied zur herkömmlichen Beratung beschreiben Culemann und Maaß, dass die technische Geschwindigkeit mit der medial vermittelt kommuniziert wird auch eine inhaltliche Beschleunigung einhergeht. Die NutzerInnen „kommen sehr schnell zur Sache“ (Culemann & Maaß 2002, 26), der Beziehungsaufbau erfolge schneller als im „real life“ und die Aufwärmphase würde wegfallen. Culemann und Maaß verdeutlichen dies an folgendem Fallbeispiel:

„Beraterin: Hallo guten Morgen, ich bin A., 38, Psychologin, und wer bist du, wenn ich fragen darf ?

Sony: Ich heiße eigentlich Britta und bin 20.

Beraterin: Wie kann ich dir helfen?

Sony: Ich weiß gar nicht wo ich anfangen soll.

Beraterin: Fang doch einfach irgendwo an.

Sony: Ich verletzte mich seit 4 Jahren

Beraterin: wie verletzt du dich?

Sony: Ich ritze, kratze oder brenne mich, reiße mir manchmal die Haare raus oder schlage gegen die Wand.

Beraterin: Bekommst du schon irgendwo Hilfe, d.h. gehst du irgendwo zur Therapie oder Beratung?

Sony: Nein keiner weiß bisher etwas davon und ich möchte es auch niemandem erzählen, das ist mir sehr peinlich alles, so wenn mich keiner sieht, kann ich das so sagen ...“

(Culemann & Maaß 2002, 26)

Die medial vermittelte synchrone Kommunikationsform des Chats kann es demnach ermöglichen Themen und Probleme anzusprechen, die außerhalb des Internet weder in informellen Beziehungen noch in formellen Arrangements sozialer Unterstützung ansprechbar sind. Gleichzeitig scheint sich auch die Problemoffenbarung zu beschleunigen. Wenn NutzerInnen in diesen professionellen Arrangements nach Unterstützung suchen und dort zur Thematisierung ihrer Probleme aufgefordert werden, kommen sie offensichtlich schneller ‚zur Sache‘ als außerhalb dieser medial vermittelten Kommunikationsform. Suler (2004) hat dies als „online disinhibition effect“ beschrieben.

Obgleich damit ein weiterer Vorzug virtueller Unterstützungskommunikation illustriert werden kann, bleibt die Frage, wer die NutzerInnen sind, die davon profitieren können, unbeantwortet. Culemann und Maaß beschränken sich in ihren Angaben über die NutzerInnen des Arrangements auf Alter und Geschlecht. 50% der NutzerInnen sind zwischen 19-27 Jahre alt und von den knapp 1000 Anfragen stammen mehr als 600 von Mädchen bzw. Frauen. Damit ist auf ein grundlegendes Problem der Angebotsauswertungen verwiesen, dass jedoch - wie bereits bei den Studien zu virtueller Selbsthilfe und auch bei den Studien zu professioneller Unterstützung deutlich wurde - kein alleiniges Problem dieser Auswertungen darstellt: Detaillierte Daten über die NutzerInnen, ihre Nutzung und die Bewertung der Arrangements werden in der Regel nicht erhoben.

Eine der wenigen Untersuchungen, die zumindest über den formalen Bildungshintergrund der NutzerInnen als Indikator für ihre soziale Position Auskunft geben, ist die Evaluation von Hinsch und Schneider (2002) zu demselben Projekt, das auch von Culemann und Maaß untersucht wurde. Rüdiger Hinsch und Carola Schneider (2002) vom Institut für angewandte Familien-, Kindheits-, Jugendforschung an der Universität Potsdam haben für das Projekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)“ das virtuelle Beratungsangebot von „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ evaluiert. Damit gehören Hinsch und Schneider - neben der Untersuchung von Frank van Well (2000) - zu den ersten, die quantitative Daten zur Nutzung virtueller professionel-

ler Unterstützung vorgelegt haben. 205 Personen haben den Onlinefragebogen ausgefüllt, der über die allgemeine Portalwebsite zugänglich gemacht wurde. In die Auswertung gingen jedoch nur jene 71 Personen ein, die mit den BeraterInnen von „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ kommunizierten⁴². NutzerInnen zwischen 19-27 Jahren bilden die deutliche Mehrheit. Auf knapp 50 weibliche Unterstützungssuchende im Alter zwischen 15-40 kommen gerade mal 12 männliche Unterstützungssuchende. Das Bildungsniveau der Ratsuchenden liegt deutlich über dem Bundesdurchschnitt: Knapp 60% der Ratsuchenden verfügen mindestens über Fachabitur. Das Themenspektrum reicht von Suizidgedanken über soziale Ängste bis zu Partnerschaftsproblemen. Hinsichtlich der Erwartungen, die die Hilfesuchenden an die Beratung haben, kommen sie zu dem Ergebnis, dass die Ratsuchenden sich vor allem „verständnisvolle Gesprächspartner“ sowie „Objektivität/Neutralität“ von den Beratenden erhoffen (Hinsch & Schneider 2002,7). Mit Blick auf die Nutzung der unterschiedlichen Dienste, in denen die Unterstützungskommunikation stattfinden kann, haben die ForscherInnen unter anderem überprüft, ob sich die Unterstützungsvorstellungen der ChatnutzerInnen von denen der EmailnutzerInnen unterscheiden. „Hier gibt es zwei signifikante Unterschiede (Chi-Quadrat, $p < .05$). Beratene per Email tendieren stärker als die Chatter dazu, „Informationen“ und „Ratschläge“ zu erwarten“ (Hinsch & Schneider 2002, 10). Im Ranking der Gründe für die Nutzung der professionellen Arrangements gaben die NutzerInnen benannten die NutzerInnen folgende Gründe als die wichtigsten:

- „Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten“
- „Anonymität“
- „Verfügbarkeit; Zugänglichkeit“ (vgl. Hinsch & Schneider 2002, 10)

Unterschiede zwischen den NutzerInnen der Unterstützung per Mail und der Unterstützung per Chat fanden sich dahingehend, dass den EmailnutzerInnen die „Schriftlichkeit“, die „Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. abubrechen“ und die „Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten“ wichtiger war als den NutzerInnen der Chatunterstützung. Mit diesen Zusammenhängen kann nicht nur auf die Bedeutung von unterschiedlichen ‚Kommunikationstools‘ und unterschiedlichen Nutzungspräferenzen verwiesen werden. Vielmehr zeigt sich auch die Bedeutung der jeweiligen sozialen und angebotsspezifischen Ausgestaltung der angebotenen Tools⁴³. Mit Blick auf die Bewertung des Angebots zeigt die Untersuchung von Hinsch und Schneider, dass die deutliche Mehrheit der Befragten zu

⁴² Die Angaben der übrigen 132 TeilnehmerInnen, die Kontakt mit den Professionellen anderer virtuell aktiver und über das Portal zugänglicher Institutionen hatten, wurden demnach aufgrund des beschränkten Evaluationsinteresses nicht ausgewertet.

⁴³ So stellen auch die AutorInnen mit Blick auf den Zusammenhang zwischen der Präferenz für unterschiedliche Diensten und deren angebotsspezifische Ausgestaltung fest, dass die Ursache den festgestellten Zusammenhang zwischen Schnelligkeit und Mailpräferenz „wahrscheinlich darin zu sehen [ist], dass die Beratenden sich für einen Chat-Termin in der Regel anmelden müssen, eine Mail können sie dagegen schreiben, wenn ihnen gerade danach ist“ (Hinsch & Schneider 2002, 10).

sehr positiven Einschätzungen kommt. Die Zustimmungswerte bei den Variablen, die die Beratenden bewerten sollten (sympathisch, engagiert, verständlich, Vertrauen erweckend, verständnisvoll, fachlich kompetent und geduldig) lagen alle über 90%. Die geringste Zustimmung hatten dabei die Attribute „geduldig“ und „engagiert“, die höchste Zustimmung erhielt das Attribut „sympathisch“. Unterschiede zwischen ChatnutzerInnen und EmailnutzerInnen wurden dabei nicht festgestellt. Möglicherweise bilden die Ergebnisse von Hinrichs (2003) zur Arbeitsbelastung von professionellen OnlineberaterInnen eine plausible Erklärung für die *relativ* geringe Zustimmung der NutzerInnen zu der Einschätzung der BeraterInnen als „geduldig“ und „engagiert“. Sympathisch fanden dagegen fast alle Befragten die BeraterInnen. Und auch mit Blick auf die Bewertung der erhaltenen Unterstützung zeigten sich sehr hohe Werte. 83% der befragten NutzerInnen waren mit der Beratung überwiegend oder vollkommen zufrieden und fast 50% der NutzerInnen gaben an, Probleme, die innerhalb des Unterstützungsarrangements bearbeitet wurden, zum Zeitpunkt der Befragung als weniger belastend zu empfinden. Leider können Hinsch und Schneider aufgrund der ohnehin schon geringen Stichprobengröße keine Binnendifferenzierungen vornehmen, die über die Art der Nutzung (Chatten oder Mailen) hinausgehen.

Forschung, die sich mit der Zufriedenheit von NutzerInnen beschäftigt, steht nicht zuletzt deshalb in der Kritik, da sie sehr häufig zu sehr hohen „Zufriedenheitswerten“ gelangt, ohne Aussagen darüber treffen zu können, wodurch die Zufriedenheit der NutzerInnen zustande kommt, wer unter welchen Bedingungen mit einem Angebot zufrieden ist und in welchem Verhältnis die ‚subjektive‘ Zufriedenheit mit der ‚objektiv‘ erhaltenen Unterstützung steht (vgl. Beckmann et al. 2006). Da sich das Sample von Hinsch und Schneider demographisch sehr homogen zusammensetzt und auf Binnendifferenzierungen zwischen den NutzerInnen nicht weiter eingegangen wurde, erscheinen differenzierte Aussagen zur Nutzung, Bewertung und Zugänglichkeit vor dem Hintergrund dieser Daten kaum möglich. Auf dieser Datenbasis scheinen es vor allem formal hoch gebildete Frauen Mitte 20 zu sein, die das virtuelle Arrangement zur Unterstützungssuche nutzen und mit den dort aktiven BeraterInnen sowie mit der erhaltenen Unterstützung sehr zufrieden sind. Ob andere NutzerInnen dies anders bewerten, geht aus diesen Daten ebenso wenig hervor wie Hinweise auf mögliche informelle Zugangsvoraussetzungen, die die extreme soziale Homogenität der NutzerInnen zu erklären vermögen. Vor diesem Hintergrund mag die Schlussfolgerung von Hinsch und Scheider überraschen: „Was über persönliche Beratungsangebote in Erziehungs- und Familienberatungsstellen bzw. Jugendämtern und auch über Telefonberatung nur sehr begrenzt gelang, haben Email und Chatroom möglich gemacht. Viele Jugendliche nehmen ein Beratungsangebot via Internet an, da das WorldWideWeb Teil der Kommunikation ihres Alltags ist. So verfügen fast alle Schulen inzwischen über Internetanschlüsse und es gibt in Bibliotheken sowie Internetcafes die Möglichkeit online zu sein“ (Hinsch & Schneider 2002, 27). Auf der Basis einer empirischen Erhebung in der gerade mal zwölf der 71 Befragten 18

Jahre und jünger sind zu solchen Aussagen zu gelangen, verweist einmal mehr auf die diskursive Dominanz der Annahme Jugendliche per se in virtuellen Beratungsarrangements zu erreichen, da der Zugang zu diesen nur durch den formalen Zugang zum Internet beschränkt sei, als auf eine solide empirische Fundierung dieser Aussagen. Die Schlussfolgerungen von Hinsch und Schneider (2002, 27), wonach es sich bei den professionellen Arrangements virtueller Unterstützung um einen „virtuellen Schutzraum“ handle, „in dem Routinen im Umgang mit den eigenen Problemen entwickelt und erprobt werden können“ und Jugendliche dort „einen partizipativen Dialog [erfahren], der Mut macht und Anstöße geben kann, sich bei Bedarf Unterstützung durch weiterführende, persönliche Beratung bzw. Therapie zu holen“, mag eine wünschenswerte Perspektive sein, eine empirische Realität ist dies jedoch – selbst mit Blick auf ihre eigenen Daten - maximal für eine formal hoch gebildete Gruppe der Mittzwanziger. Die Vorzüge und Nutzung dieser Arrangements für Jugendliche generell werden in diesem Falle also schlicht axiomatisch und kontrafaktisch unterstellt. Die Frage nach der Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung des „partizipativen Dialogs“ durch sozial heterogene NutzerInnengruppen bleibt unbeantwortet.

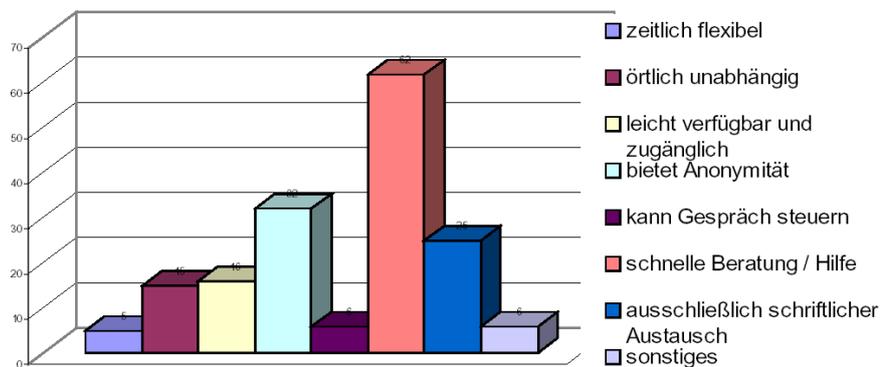
1.7.3.3 „Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK)“ (Zenner & Oswald 2006)

In Kooperation mit der katholischen Fachhochschule Freiburg wurde das virtuelle Angebot der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK) evaluiert. Das Angebot ist auch über das Portal www.das-beratungsnetz.de zugänglich und bietet ebenfalls professionelle virtuelle Unterstützung mittels der Kommunikationstools Email und Chat. Anders als bei dem eben vorgestellten Angebot bietet die KBK auch Gruppenchats an, in denen mehr als zwei TeilnehmerInnen miteinander kommunizieren können. Der Fragebogen, der von 151 Ratsuchenden zwischen April 2004 und November 2005 beantwortet wurde, ist mit dem Fragebogen den Hinsch und Schneider (2002) angewendet haben, weitgehend identisch. Der offensichtliche Vorteil der damit verbundenen Vergleichbarkeit impliziert jedoch das Problem, dass Fragen, die bereits in der Studie von Hinsch und Schneider nicht beantwortet werden konnten, auch in der Studie von Zenner und Oswald unbeantwortet bleiben müssen. Da das Angebot jedoch zu den wenigen gehört, zu denen überhaupt empirische Daten über die NutzerInnen, ihre Nutzung und ihre Bewertung vorliegen und die Daten zudem noch aktueller sind, sollen sie ebenfalls dargestellt und diskutiert werden. Des Weiteren haben Zenner und Oswald (2006) ihre Befragung der NutzerInnen durch eine Befragung der Professionellen ergänzt und analysieren dabei - ähnlich wie die Untersuchung von Hinrichs (2003) - die Bewertung der virtuellen Unterstützung durch die BeraterInnen und ihre Perspektive auf die Vorzüge und Schwierigkeiten dieser professionellen Form sozialer Unterstützung. Die Kommunikation via Email ist in dem Angebot der KBK mit Abstand die am häufigsten genutzte Beratungsform. Zenner und Oswald machen dabei darauf aufmerksam, dass die Nutzung des einen oder des anderen Kommunikations-

tools nicht nur von den individuellen Präferenzen der NutzerInnen abhängt, sondern eben auch von den strukturellen Bedingungen des jeweiligen Angebots. Während Kommunikation via Email von den meisten Professionellen angeboten wurde, war es nur eine Minderheit bei denen die Kommunikation via Chat realisiert werden konnte. Obwohl das Beratungsangebot also prinzipiell die Möglichkeit zur Mail- und Chatkommunikation angeboten hat, war die Anzahl der BeraterInnen, die für eine Chatkommunikation tatsächlich zur Verfügung standen, sehr begrenzt. Ob diese beschränkten Wahlmöglichkeiten hinsichtlich der kommunikativen ‚Tools‘ etwa die Nutzung und Bewertung des Angebots beeinflussen, wird nicht beantwortet. Zenner und Oswald nehmen anders als Hinsch und Schneider (2002) keine Differenzierung der NutzerInnengruppen vor. Ihre Ergebnisse beschränken sich auf die Gesamtheit der NutzerInnen.

Mit Blick auf die Gründe der NutzerInnen für die Inanspruchnahme des virtuellen Arrangements kommen sie zu dem Ergebnis, dass es – analog zu den Befunden von Hinsch und Schneider (2002) – das Interesse an schneller Beratung und Hilfe ist, die die Ratsuchenden zur Nutzung des virtuellen Angebots bringt.

Abb. 1.6: Gründe für Nutzung professioneller virtueller Unterstützung
(Zenner & Oswald 2006, 7)



Zweidrittel der Befragten machen diese Angabe. Interessanterweise spiegeln sich zentrale Unterstellungen des bislang dominanten Diskurs um die leichte Zugänglichkeit professioneller virtueller Unterstützung nur sehr eingeschränkt in der Wahrnehmung der NutzerInnen wider: Gerade mal 15% der NutzerInnen benennen die räumliche Unabhängigkeit als entscheidendes Attraktivitätsmerkmal und bei der leichten Verfügbarkeit ist es nur ein Anteil von 16% der NutzerInnen. Demnach kann mit der Untersuchung von Zenner und Oswald (2006) erstmals festgestellt werden, dass fast 85% der NutzerInnen die Einschätzung einer leichten Verfügbarkeit und Zugänglichkeit *nicht* teilen. Hinsichtlich der Erwartungen, die die NutzerInnen an die virtuelle Unterstützung haben, decken sich die Ergebnisse weitgehend mit denen von Hinsch und Schneider (2002). Die NutzerInnen erwarten eine Erweiterung ihrer Perspektiven und wollen ihre „Bedürfnisse und Probleme besser erkennen und

klären“ (Zenner & Oswald 2006, 8). Auch in dieser Angebotsevaluation bewerten die Ratsuchenden die Professionellen überwiegend positiv. Zenner und Oswald geben hier jedoch zu bedenken, dass es sich dabei auch um einen Untersuchungseffekt handeln könne, wenn sich „vor allem Userinnen an der Erhebung beteiligt haben, die mit der Onlineberatung zufrieden waren“ (Zenner & Oswald 2006, 9)⁴⁴. Wenn bei der Bewertung der Zufriedenheit von „positiven Verzerrungen“ ausgegangen werden muss, haben kritische Äußerungen besondere Aufmerksamkeit zu erfahren. In der Untersuchung von Zenner und Oswald beziehen sich solche Äußerungen auf die Reaktionszeit. Es ist „zu beobachten, dass die User sich eine schnellere Antwort von Seiten der Beraterinnen gewünscht hätten“ (Zenner & Oswald 2006, 9). Wie die technisch ermöglichte Schnelligkeit des Mediums ein zentrales Motiv bildet, um im Internet nach Unterstützung und Hilfe zu suchen, ist die sozial nicht-realisierte schnelle Beantwortung einer Email eine zentrale Quelle der Kritik der NutzerInnen. NutzerInnen ist also nicht nur daran gelegen, ihr Interesse an Hilfe und Unterstützung schnell zu formulieren, sondern sie wollen vor allem auch schnell eine (erste) Antwort auf ihr Anliegen erhalten. Während informelle Arrangements virtueller Selbsthilfe für die Ratsuchenden die Gefahr der Zurückweisung und Ablehnung nicht zu letzt durch unbeantwortete Anfragen bergen, besteht in professionellen Arrangements die Tendenz, dass „zu langsam“ beantworteten Anfragen ein vergleichbarer Stellenwert zu kommt. Auch wenn dabei noch nichts über die Inhalte der Kommunikation gesagt ist, kommt der technisch prinzipiell ermöglichten Geschwindigkeit virtueller Kommunikation bei der Nutzung und Bewertung dieser Arrangements aus NutzerInnensicht offenbar eine nicht zu unterschätzende Bedeutung zu.

Doch wer sind diese NutzerInnen, die das Angebot unter diesen Bedingungen in Anspruch nehmen? Mit Blick auf die Demographie der NutzerInnen zeigt sich ein Bild, das bereits aus der Erhebung von Hinsch und Schneider bekannt ist: Frauen nutzen das Angebot deutlich häufiger als Männer und formal hoch gebildete Personen sind deutlich überrepräsentiert: „Über 80% der Ratsuchenden haben einen weiterführenden Schulabschluss (ab mittlerer Reife), wovon über 50% Abitur haben oder über einen äquivalenten Abschluss verfügen, der zum Studium qualifiziert“ (Zenner & Oswald 2006, 4). Mit Blick auf das Alter der NutzerInnen zeigt sich, dass die Gruppe der 20- bis 40jährigen in dem Angebot am stärksten repräsentiert ist. Außerdem gehören Menschen aus städtischen Regionen häufiger zu den NutzerInnen als Menschen aus ländlichen Regionen. Demnach kommen Zenner und Oswald hinsichtlich der demographischen Zusammensetzung der NutzerInnen zu dem Schluss, dass weit verbreitete Annahmen hinsichtlich der Zugänglichkeit dieser Arrangements offensichtlich nicht aufrecht zu erhalten sind: „Die Hoffnung, dass Onlineberatung aufgrund der Niederschwelligkeit gerade Menschen erreicht, die üblicherweise nicht zur Beratungsstelle kommen, erfüllt sich nach diesen Zahlen

⁴⁴ Solche ‚Artefakte‘ sind aus Untersuchungen zu der Zufriedenheit von NutzerInnen mit sozialen Diensten hinreichend bekannt und gehören zu den Kernproblemen der „Zufriedenheitsforschung“ (vgl. Beckmann et al. 2006, Ziegler 2008).

nicht“ (Zenner & Oswald 2006, 4). Doch obgleich die weit verbreiteten Annahmen der universellen Zugänglichkeit und Niedrigschwelligkeit weder durch die Daten zur demographischen Zusammensetzung der NutzerInnen noch durch die Wahrnehmung der befragten NutzerInnen gedeckt werden, verweisen die Angaben der befragten Professionellen gerade wieder auf die Dominanz dieser Unterstellungen. Zenner und Oswald haben – analog zu der Untersuchung von Hinrichs (2003) – die beratenden Professionellen nach den Vorzügen virtueller professioneller Unterstützung gefragt und attestieren: „Von den Onlineberaterinnen wird die Niedrigschwelligkeit des Angebotes als deutlicher Vorteil gegenüber der face-to-face-Beratung genannt. Das bedeutet, dass Klienten erreicht werden, die sonst den Weg in eine Beratungsstelle nicht finden würden. Aus der Sicht von Beratern scheint für Klienten in dem Zusammenhang vorteilhaft zu sein, dass sie jederzeit und ortsungebunden einen schnellen Zugang zu diesem Angebot haben“ (Zenner & Oswald 2006, 12). Eine Einschätzung, die durch die demographischen Daten und die Einschätzung der NutzerInnen zur Zugänglichkeit gerade zu konterkariert wird.

1.7.3.4 www.kids-hotline.de - Professionelle virtuelle Unterstützung für Jugendliche (Berg & Schopp 2002)

Während sich die bislang vorgestellten Analysen auf altersheterogene Angebote beziehen, haben Katja Berg und Petra Schopp (2002) die ersten umfassenderen statistischen Daten zu einem Angebot vorgelegt, das sich ausschließlich an jugendliche NutzerInnen wendet. Mittels eines standardisierten Onlinefragebogens haben sie in einer als Vollerhebung angelegten Untersuchung⁴⁵ 491 jugendlichen NutzerInnen des virtuellen Beratungsangebots www.kids-hotline.de befragt. Erhoben wurden dabei sowohl demographische Variablen wie auch Daten zur Nutzungspraxis der Jugendlichen und zur Bewertung des Arrangements. Obgleich sie in ihrer Arbeit ebenfalls ausschließlich Häufigkeitsauszählungen vornehmen, also die einzelnen Aspekte von Nutzung, Bewertung und demographischen Daten nicht miteinander in Beziehung setzen, werden wesentliche Ergebnisse von Berg und Schopp vorgestellt, da das empirische Wissen über die Nutzung solcher Arrangements durch Jugendliche bislang noch sehr gering ist⁴⁶. Das Angebot ist - zusammen mit dem virtuellen Jugendangebot der Erziehungsberatungsstellen (www.bke-sorgenchat.de) - das am stärksten frequentierte deutschsprachige professionelle Angebot virtueller Unterstützung für Jugendliche. Zum Zeitpunkt der Untersuchung von Berg und Schopp im Jahr 2002 waren über 5000 Jugendliche als NutzerInnen des Angebots

⁴⁵ Alle 5540 registrierten NutzerInnen des Angebots wurden per Mail angeschrieben und zu der Befragung eingeladen, die Rücklaufquote betrug 9%.

⁴⁶ Und schließlich dürfte mit Blick auf die bislang vorliegenden empirischen Arbeiten bereits deutlich geworden sein, dass der eklatante Mangel an empirisch fundierten Analysen, die über reine Häufigkeitsauszählungen unverbundener Variablen hinausgehen, ein generelles Manko der bislang vorliegenden Untersuchungen darstellt und bei weitem kein originäres ‚Problem‘ der Untersuchung von Berg und Schopp ist.

registriert⁴⁷. Auch bei der kids-hotline handelt es sich um ein hybrides Arrangement, in dem Jugendliche sowohl ‚öffentlich‘ in Foren als auch ‚privat‘ in einer Zweierkommunikation Unterstützung suchen können. Das Kernelement des Angebots bilden die verschiedenen thematischen Foren. Als potentielle UnterstützerInnen stehen ihnen dabei in den Foren neben ausgebildeten Fachkräften unterschiedlicher Professionen (SozialpädagogInnen, PsychologInnen und MedizinerInnen), in Beratungskommunikation geschulte jugendliche Peer-BeraterInnen sowie ‚normale‘ andere jugendliche NutzerInnen zur Verfügung. Demgegenüber findet die Zweierkommunikation ausschließlich zwischen Professionellen und jugendlichen Ratsuchenden statt⁴⁸.

Von den 491 NutzerInnen, die den Onlinefragebogen beantworteten, sind 61,5% Jungen und 38,5% Mädchen. Im Vergleich zu den anderen professionellen Arrangements virtueller Unterstützung sind in diesem Angebot dementsprechend Jungen als Hilfesuchenden weitaus häufiger vertreten und bilden die Mehrheit der NutzerInnen. Die Altersspanne der jugendlichen NutzerInnen bewegt sich zwischen elf und 21 Jahren, wobei mehr als 50% der befragten NutzerInnen zwischen 15 und 17 Jahre alt sind. Die 16jährigen stellen dabei die größte Altersgruppe. Ebenfalls über 50% der NutzerInnen sind GymnasiastInnen, NutzerInnen aus anderen Schultypen deutlich (Realschule) bis sehr deutlich (Haupt- und Sonderschule) unterrepräsentiert. HauptschülerInnen stellen in der Untersuchung von Berg und Schopp gerade mal 4,7% der NutzerInnen. Wie in den Angeboten, die sich sowohl an Jugendliche wie auch an Erwachsene richten, zeigt sich – entgegen des dominanten Diskurses – auch in diesem Angebot, dass die Inanspruchnahme dieses Arrangements mit Blick auf den formalen Bildungshintergrund ungleich verteilt ist und es vor allem Jugendliche mit formal hohem Bildungshintergrund sind, die Zugang zu diesem Arrangement professioneller virtueller Unterstützung haben. Im Hinblick auf die Motive der NutzerInnen im Internet nach Hilfe und Unterstützung zu suchen, kommen Berg und Schopp zu ähnlichen Ergebnissen wie Hinsch und Schneider (2002) sowie Zenner und Oswald (2006). Die Mehrheit der NutzerInnen gibt die „Anonymität im Netz“ als Hauptmotiv an. Danach folgen „Es geht von zu Hause aus“, „Im ‚Virtual Life‘ ist es leichter über mich zu schreiben“ und „Es ist ein kostenloses Angebot“ (Berg & Schopp 2002, 95). Der erleichterte Zugang zu AnsprechpartnerInnen und schnelle Reaktionszeiten werden ebenfalls als Motive genannt, erreichen aber mit 161

⁴⁷ ‚Registriert‘ bedeutet, dass sich diese NutzerInnen mit einer Emailadresse bei dem Angebot angemeldet haben. Diese Anmeldung ist – wie in den meisten forenbasierten Arrangements – die Voraussetzung um ‚Schreibrechte‘ zu erhalten. Das heißt erst wenn sich die Jugendlichen als NutzerInnen angemeldet haben, dürfen sie eigene Beiträge schreiben. Gerade mit Blick auf die ‚Besucherstatistiken‘ („site visits“) solcher Angebote ist davon auszugehen, dass der Anteil der nicht-registrierten ‚BesucherInnen‘ des Angebots (also alle die, die Internetseite des Angebots besuchen), die ‚nur‘ die Beiträge der anderen NutzerInnen und die darauf eingegangenen Antworten lesen dürfen, den Anteil der registrierten NutzerInnen nochmals deutlich übersteigt.

⁴⁸ Eine ausführliche Darstellung des virtuellen Arrangements von www.kids-hotline.de findet sich im Methodenteil der vorliegenden Untersuchungen, da dieses Arrangement auch die empirische Basis der vorliegenden Arbeit bildet.

bzw. 151 Nennungen nicht die Bedeutung der anderen Gründe. Diese Befunde lassen sich dahingehend interpretieren, dass es sich bei den letztgenannten Attributen um soziale Merkmale handelt, die erstgenannten jedoch weitgehend mediale Merkmale sind. Ein Arrangement im Internet weist in der Regel immer ein hohes Maß an Anonymität auf, ebenso wie dieses Arrangement - eine entsprechende Ausstattung vorausgesetzt - immer von zu Hause aus zu erreichen ist. Dagegen ist die Geschwindigkeit mit der Reaktionen erfolgen und damit zusammenhängend die faktische Aktivierbarkeit der potentiellen UnterstützerInnen eine Frage, die unmittelbar auf die soziale Dimension des Arrangements zielt. Wie mit einigen Untersuchungen zur virtuellen Selbsthilfe gezeigt werden konnte, gestaltet sich diese Dimension virtueller sozialer Unterstützung deutlich selektiver. Nicht alle NutzerInnen können im gleichen Maße UnterstützerInnen finden und für sich aktivieren und manche NutzerInnen erhalten sogar gar keine Antworten. Die Arbeit von Berg und Schopp liefert damit erste Hinweise, dass es gerade die soziale Dimension virtueller Unterstützung ist, die auch von den jugendlichen NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements weit weniger einheitlich wahrgenommen wird als die mediale Dimension. In welchem Zusammenhang diese differierenden Einschätzungen der NutzerInnen mit ihrer konkreten Nutzungspraxis und Erfahrungen innerhalb des Arrangements stehen und welche Jugendliche es sind, die etwa die Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen hoch bewerten und welche diese Einschätzung nicht teilen, bleibt in der Untersuchung von Berg und Schopp offen. Darüber hinaus haben Berg und Schopp die NutzerInnen der kids-hotline gefragt, ob sie auch außerhalb des Internet AnsprechpartnerInnen für ihre Sorgen und Problemen haben⁴⁹. 95% der Jugendlichen, die das Arrangement nutzen, verfügen über Vertraute außerhalb des Internet mit denen sie ihre Sorgen und Probleme besprechen können. Professionelle Arrangements sozialer Unterstützung für Jugendliche scheinen vor dem Hintergrund dieser Befunde nur zu einem äußerst geringen Anteil von Jugendlichen genutzt zu werden, die als sozial isoliert gelten können. Vielmehr scheint das internetbasierte Unterstützungsarrangement eine additive Quelle für Rat und Hilfe zu sein. Einschränkend ist hierbei jedoch anzumerken, dass aus der formulierten Frage nur auf die generelle Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen verwiesen werden kann. Wenn man davon ausgeht, dass es für unterschiedliche Themen und Probleme unterschiedlich schwer sein kann AnsprechpartnerInnen zu finden oder überhaupt darüber zu sprechen, bleibt die Frage, ob die Jugendlichen für die Probleme mit denen sie sich an das Angebot wenden auch über Unterstützung und AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet verfügen oder ob das Arrangement für bestimmte Themen möglicherweise eine exklusive Quelle sozialer Unterstützung unbeantwortet. Gleiches gilt für das Verhältnis von virtueller Unterstützung und ‚realweltlicher‘ Unterstützung. Auf der Basis der Untersuchung

⁴⁹ Dabei haben sie nicht konkretisiert, ob sie auch für dieselben Probleme, mit denen sie sich an das virtuelle Arrangement sozialer Unterstützung wenden, sondern vielmehr generell nach UnterstützerInnen gefragt.

von Berg und Schopp scheint es erste Hinweise zu geben, dass sich auf einer generellen Ebene der ‚Matthäus Effekt‘ auch in professionellen Arrangements reproduziert und Jugendliche ohne AnsprechpartnerInnen für ihre Sorgen und Probleme nur einen marginalen Anteil der AngebotsnutzerInnen stellen. Demgegenüber zeigen die Daten von Berg und Schopp jedoch auch, dass diese Arrangements für Jugendliche einen Zugang zu professioneller sozialer Unterstützung bieten, die bislang Professionelle nicht als Vertrauenspersonen für die Bearbeitung ihrer Probleme genutzt haben: Nur 3,6% der NutzerInnen geben MitarbeiterInnen einer ‚realweltlichen‘ Beratungsstelle als Vertrauenspersonen für ihre Probleme an. Hinsichtlich der Nutzungsweisen stellen Berg und Schopp fest, dass knapp 2/3 der NutzerInnen das Forum als Quelle sozialer Unterstützung nutzt, während das andere Drittel die exklusive Zweierkommunikation mit den Professionellen wählt. Und auf die Frage „Was hat Dir am meisten gebracht, bzw. was hat Dir weitergeholfen?“ (Berg & Schopp 2002, 100) gaben die NutzerInnen folgende Antworten⁵⁰:

- | | |
|--|--------------|
| • „Der Austausch mit Usern im Forum | 278 (36,8 %) |
| • Der Austausch im Forum, mit Einschaltung einer Peerberaterin / bzw. eines Peerberaters | 178 (23,6 %) |
| • Der Austausch im Forum, mit Einschaltung eines Mitglieds des Fachteams | 144 (19,1 %) |
| • Die eMailberatung | 120 (15,9 %) |
| • Nichts davon | 35 (4,6 %) |
| o Nichts davon, weil: | |
| • Keine Beratung in Anspruch genommen | 6 Nennungen |
| • Mir nicht zu helfen ist | 3 Nennungen |
| • Lieber selber berate, bzw. für andere Hilfe suche | 8 Nennungen |
| • Keine Antwort kam (eMail) | 3 Nennungen |
| • Keine Antwort kam (Forum) | 6 Nennungen |
| • es mir nichts gebracht hat | 9 Nennungen“ |

(Berg & Schopp 2002, 100)

Offenbar ist es insbesondere der Austausch innerhalb der Foren, die strukturell heterogene UnterstützerInnen zulassen, der von einem erheblichen Anteil der NutzerInnen als hilfreich bewertet wird. Dabei bewerten mehr als ein Drittel der NutzerInnen den Austausch mit anderen NutzerInnen als besonders hilfreich, knapp ein Drittel schätzt vor allem die Unterstützung durch die ausgebildeten jugendlichen Peer-BeraterInnen und knapp 20% der NutzerInnen erleben den parallelen Austausch mit NutzerInnen bzw. Peer-BeraterInnen und Professionellen („Der Austausch im Forum, mit Einschaltung eines Mitglieds des Fachteams“) als besonders hilfreich. Während insgesamt mehr als 35% der NutzerInnen die exklusive oder öffentliche Kommunikation mit den Professionellen besonders hilfreich bewerten, sind es für 65% der NutzerInnen gerade die klassischen Elemente virtueller

⁵⁰ Hierbei waren Mehrfachnennungen möglich.

Selbsthilfe, also die Kommunikationsmöglichkeiten mit anderen Jugendlichen (NutzerInnen und Peers), die sie als besonders hilfreich erleben. Auch innerhalb professioneller forenbasierter Arrangements virtueller Unterstützung besitzt informelle Unterstützung durch andere Jugendliche für einen beträchtlichen Teil der NutzerInnen erhebliche Relevanz.. Gleichzeitig bedeutet dies, dass in jenen professionellen Arrangements, in denen informelle soziale Unterstützung durch LaiInnen einen beträchtlichen Raum einnehmen, die Binnendynamiken informeller Selbsthilfegruppen eine immanente Herausforderung für diese Arrangements darstellen, da Selbsthilfeprozesse offenbar einen wesentlich Bestandteil ihrer Angebote bilden. Mit Blick auf eben jene Untersuchungen virtueller Selbsthilfe, die zeigen konnten, dass neben den positiven Erfahrungen von emotionalem Rückhalt, Zugehörigkeit und Geselligkeit gerade auch Schließungs- und Homogenisierungsprozesse über Reziprozitätserwartungen und Delegitimierungsstrategien einen wesentlichen und zudem sozial selektierenden Bestandteil dieser Arrangements bilden, zeigt sich mit der Untersuchung von Berg und Schopp die Notwendigkeit, die informellen Prozesse sozialer Unterstützung auch in der Analyse professioneller virtueller Unterstützung systematisch zu reflektieren. Gerade mit Blick auf die Zugänglichkeit und Bewertung virtueller Unterstützung durch sozial heterogene NutzerInnen erscheint die Berücksichtigung der Dynamiken virtueller Selbsthilfe eine zentrale Herausforderung für professionelle Unterstützung im Internet darzustellen, um der (Re-)Produktion sozial ungleicher Teilhabe an professioneller Unterstützung und der Manifestation eines virtuellen ‚Matthäus Effekt‘ entgegen zu wirken. Eine Herausforderung, deren Bearbeitung aufgrund der axiomatischen Unterstellungen von universeller Zugänglichkeit und NutzerInnenorientierung professioneller virtueller Arrangements bis dato weder in den Arrangements selbst noch in der wissenschaftlichen Auseinandersetzung hierüber eingelöst wurde.

Die empirischen Arbeiten von Hinsch und Schneider (2002), Zenner und Oswald (2006), van Well (2000) sowie von Berg und Schopp (2002) bilden bislang die umfangreichsten Auswertungen zu deutschsprachigen professionellen Arrangements virtueller Unterstützung. Dieses liefern sowohl erste statistische Daten zur demographischen Zusammensetzung der NutzerInnen, zur Nutzung als auch zur Bewertung dieser Arrangements. Andere Auswertungen berühren jeweils nur Teilaspekte. Insbesondere mit Blick auf solche Arrangements, die sich dezidiert an Jugendliche und ihre Problemlagen richten, liegen kaum Daten vor, die mehr beschreiben als das Themenspektrum, das Alter der NutzerInnen und das zahlenmäßige Verhältnis zwischen weiblichen und männlichen NutzerInnen⁵¹.

⁵¹ Dabei sind nochmals zwei Arten der Auswertungen zu unterscheiden. Auswertungen wie die Folgende von Weißhaupt (2004) stellen irgendeine Beziehung zwischen demographischen Daten der NutzerInnen (Alter, Geschlecht etc.) und Nutzungsweise (bislang in der Regel das Thema zu dem Unterstützung gesucht wird). Andere Auswertungen verzichten bereits auf solche ‚einfachen‘ Zusammenhängen und listen ausschließlich die

So veröffentlichte Ulrike Weißhaupt (2004) erste Nutzungsdaten zu einem der größten virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung, das sich dezidiert an Jugendliche richtet, dem „bke-sorgenchat“ der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke). In diesem Angebot haben die NutzerInnen die Möglichkeit sowohl per Email mit Professionellen zu kommunizieren, als auch in Foren und Chats Unterstützung durch andere NutzerInnen und durch Fachkräfte zu finden. Dementsprechend sind dort nicht nur alle relevanten medialen ‚Kommunikationstools‘ strukturell verfügbar, sondern auch die potentiellen UnterstützerInnen sind hinsichtlich ihrer Qualifikation, Problembezug und Alter heterogen, weshalb das Angebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung - wie auch das Angebot www.kids-hotline.de - als Inbegriff eines hybriden Unterstützungsarrangements gelten kann, das informelle virtuelle Selbsthilfe durch NutzerInnen mit formeller sozialer Unterstützung durch Professionelle kombiniert. Während Weißhaupt einen ausführlichen Überblick über die Potentiale virtueller Unterstützung in diesem Arrangement gibt, bleiben die Daten zur tatsächlichen Nutzung beschränkt. Zum einen sind die Daten auf die Nutzung der Emailberatung reduziert und zum anderen geben sie nur Auskunft über die Altersverteilung der NutzerInnen und das quantitative Verhältnis zwischen Anfragen von Jungen und Mädchen⁵². Mit Blick auf die Nutzung der Unterstützung via Email stellt Weißhaupt fest, dass von den 455 Erstkontakt-Emails, die während des Beobachtungszeitraums eingegangen sind, 80% von Jugendlichen zwischen 14 und 19 Jahren stammen. Die Auswertung von Weißhaupt geht dahingehend über die Auswertungen der anderen Angebote hinaus, wie sie zeigen kann, dass Mädchen und Jungen zu anderen Themen bzw. in einem anderen Ausmaß Unterstützung suchen⁵³. So trivial der Befund klingen mag, so überraschend ist es, dass er in den anderen Untersuchungen bislang keine tiefer gehende Aufmerksamkeit erfahren hat. Zur Illustration der bislang völlig vernachlässigten Verwobenheiten von demographischen Variablen (wie z.B. Geschlecht) und Nutzungsweisen wird das ‚Ranking‘ der zehn am häufigsten thematisierten Problemen von Jungen und Mädchen dargestellt, die Weißhaupt (2004) identifiziert hat:

Anteile der jeweiligen Altersgruppen o.ä. auf (vgl. Christl 1998, Grundwald 2003, Grundwald & Busse 2003, Knarz 2003, Leiberich et al. 2004). Auf diese letztgenannten Auswertungen wird nachfolgend nicht weiter eingegangen, da sie keine weiterführenden Ergebnisse liefern.

⁵² Dieser Mangel an verwertbaren Daten ist meines Erachtens nicht zu letzt auch dadurch zu erklären, dass den entsprechenden Angeboten schlicht das Geld, die Zeit und die personellen Ressourcen fehlen, ihre Angebote neben ihrer professionellen Arbeit als Beratende ‚auch noch‘ statistisch auszuwerten oder eine Auswertungen extern zu veranlassen. Aus diesem Grund sind die Daten auf die sich nun bezogen wird mehr oder weniger ‚en passant‘ erhoben worden. So stammen die NutzerInnendaten auf die sich z.B. Weißhaupt (2004) bezieht nicht aus einer Befragung der NutzerInnen, sondern aus dem Beratungsprozess selbst. NutzerInnen werden – je nach Angebot – bei der Anmeldung an das Angebot oder bei der Formulierung ihrer Anfragen gebeten, einige persönliche Daten zu sich selbst anzugeben. So etwa ihr Alter und Geschlecht.

⁵³ Axel Borchers (2004) kommt in der Auswertung des regional begrenzten Mannheimer Beratungsangebots www.helpmails.de ebenfalls zu Unterschieden in Abhängigkeit von der Geschlechtszugehörigkeit der NutzerInnen. Gleiches gilt für Becker (2003) für das Onlineangebot der Pro Familia.

Abb. 1.7: Ranking der Problemnennungen nach Geschlecht (Weißhaupt 2004, 583-584)

JUNGEN	MÄDCHEN
1. Verliebt sein	1. Familie
2. Sexualität	2. Verliebt sein
3. Partnerschaft	3. Partnerschaft
4. Hilfe für andere	4. Sexueller Missbrauch
5. Schule	5. Beziehungen zu Gleichaltrigen
6. Familie	6. Schule
7. Sorgenchat-Test	7. Hilfe für Andere
8. Suizidgedanken	8. Sexualität
9. Sozialverhalten	9. Essstörungen
10. Sexueller Missbrauch	10. Selbstverletzendes Verhalten (SVV)

Während beispielsweise bei den Anfragen der Jungen Fragen rund um Liebe, Sexualität und Partnerschaft ganz oben stehen und „Familie“ einen nachgeordneten Rang einnimmt, ist das Thema „Familie“ bei den Mädchen das Thema, zu dem sie am häufigsten Unterstützung per Mail suchen. Obgleich die Daten von Weißhaupt weder genaue prozentuale Angaben zur Häufigkeit enthalten und auch keine Auskunft darüber geben, wie und von wem welche Beiträge thematische kodiert wurden, machen diese ersten Daten ebenfalls deutlich, dass es in virtuellen Arrangements nicht angebracht ist, von *den* NutzerInnen zu sprechen. Vielmehr vermag das Beispiel zu illustrieren, dass unterschiedliche NutzerInnen (hier differenziert nach Geschlecht) mit unterschiedlichen Anliegen ein Arrangement nutzen wollen und die Frage beantwortet werden muss, ob diese unterschiedlichen Jugendlichen ihre Unterstützungsinteressen innerhalb der jeweiligen Arrangements auch in gleichem Maße verwirklichen können⁵⁴. Damit dürfte deutlich geworden sein, dass Antworten auf Fragen nach der Nutzung, Zugänglichkeit und Bewertungen eines professionellen Arrangements virtueller Unterstützung immer enthalten müssen, für wen dies gilt und für wen nicht. Davon ist die bisherige Diskussion allerdings noch weit entfernt, da Zugänglichkeit und NutzerInnenorientierung axiomatisch unterstellt werden.

Weiterführenden Aufschluss über solche Prozesse, die auf die Binnendynamiken virtueller professioneller Unterstützung verweisen, kann die qualitative Untersuchung von Norbert Götz (2003) geben. Die Studie basiert auf Chat-Interviews mit zehn jugendlichen NutzerInnen des virtuellen Beratungsangebots „Kummernetz“. Bei dem Angebot „Kummernetz“ handelt es sich ebenfalls um ein hybrides

⁵⁴ Wenn etwa Jungen – wie aus den Daten von Weißhaupt hervorgeht – anscheinend in einem stärkeren Maße als Mädchen dazu tendieren das Arrangement und seine Unterstützungsleistungen zu „testen“, wird beispielsweise die Frage virulent wie die Professionellen mit dieser testenden Nutzung umgehen. Wird eine testende Nutzung von den Professionellen beispielsweise eher als unangemessen bewertet, werden damit eher Nutzungsorientierungen von Jungen als von Mädchen beschränkt.

Beratungsangebot. Die Jugendlichen haben zum einen die Möglichkeit in einer Zweierkommunikation mit professionellen MitarbeiterInnen Unterstützung zu suchen. Zum anderen besteht in dem Arrangement ebenfalls die Möglichkeit, dass sich Jugendliche in Foren und Chats untereinander austauschen. Götz arbeitet in seiner Untersuchung heraus, dass das virtuelle Arrangement für die interviewten Jugendlichen gerade bei einer erlebten Überforderung oder bei anderen Unzulänglichkeiten ihres ‚realweltlichen Netzwerks‘ einen alternativen Zugang zu sozialer Unterstützung darstellt. Die „Internetberatung ist ein eher subsidiäres Medium, wenn die Problemanmeldung im realen Netzwerk scheitert“ (Götz 2003, 90). Während Berg und Schopp (2002) feststellen, dass die jugendlichen NutzerInnen der kids-hotline in der Regel über AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet verfügen, kann Götz auf der Basis seiner qualitativen Interviews zeigen, dass die reine Existenz von potentiellen AnsprechpartnerInnen nicht mit einer adäquaten Unterstützungsleistung durch diese gleichzusetzen ist. „Eher ernüchternd stellt sich die Rolle des sozialen Umfelds bei der Problembearbeitung dar. Dies resultiert einerseits daraus, dass die Angehörigen und Bekannten der interviewten Jugendlichen meist selbst viele Probleme haben und die Jugendlichen sich scheuen, sie noch mit ihren Schwierigkeiten zusätzlich zu belasten. Andererseits, und das ist tendenziell eher der Fall, fühlen sich die Jugendlichen von ihrem sozialen Umfeld unverstanden und geringgeschätzt, was in der Folge die Vertrauensbasis erschüttert“ (Götz 2003, 106). Professionelle soziale Unterstützung außerhalb des Internet besitzt für die interviewten Jugendlichen aufgrund diverser Zugangsbarrieren keine alltagspraktische Bedeutung. Die interviewten Jugendlichen haben nicht zuletzt Angst, „dass Maßnahmen gegen den Willen des Ratsuchenden eingeleitet werden könnten oder die Eigenständigkeit beschränkt wird. Weiterhin wird befürchtet, dass die Anonymität beim Besuch einer Beratungsstelle nicht gewährleistet ist, bzw. die Jugendlichen beim Besuch der Beratungsstelle von Dritten erkannt werden“ (Götz 2003, 111). Dementsprechend bildet das professionelle virtuelle Arrangement für die interviewten Jugendlichen die potentielle Option die erlebten Defizite ihrer realweltlichen Unterstützungsarrangements zu kompensieren und sich sowohl Zugang zu anderen Jugendlichen als auch erstmalig zu professionellen UnterstützerInnen zu erschließen. Diese Differenzierung zwischen jugendlichen und professionellen UnterstützerInnen nehmen die jugendlichen NutzerInnen auch selbst sehr deutlich vor. LaiInnen und Professionelle verfügen aus der Perspektive der Jugendlichen auch in virtuellen Arrangements über je eigene Qualitäten und je eigene Vor- und Nachteile. Gleichaltrige werden im Vergleich zum Professionellen als „gleichberechtigter“ empfunden, die Beratung durch „Peers“ wird jedoch als weniger nachhaltig bewertet. Hinzu kommt, dass die jugendlichen NutzerInnen festgestellt haben, dass bestimmte belastende Themen auch in virtuellen Arrangements nur unzureichend mit Peers thematisiert und bearbeitet werden können, da die anderen Jugendlichen manchen Themen und Unterstützungswünschen ausweichen würden. Obgleich die Unterstützung durch andere Jugendliche im Hinblick auf „emotional support“ als bedeutsam angesehen wird, ist es

gerade das Verhalten der Professionellen, das aus der Perspektive der NutzerInnen die Bewertung der Unterstützungsleistung maßgeblich beeinflusst: „Ob die Hilfe beim Ratsuchenden ankommt oder nicht, wird insbesondere dem Berater zugeschrieben“ (Götz 2003, 90). Dies ist umso bedeutender, da die Jugendlichen nicht nur in der virtuellen Kommunikation mit Gleichaltrigen die Erfahrung machen, dass sie bei bestimmten Themen und Problemen keine Hilfe durch diese erfahren. Vielmehr bildet auch in der Kommunikation – oder besser in den Kommunikationsversuchen – mit den Professionellen die Erfahrung, dass „einzelne E-Mails nicht beantwortet werden [...] eher schon die Regel als die Ausnahme“ (Götz 2003, 77). Folgende NutzerInnenäußerungen aus der Untersuchung von Götz illustrieren die Konsequenzen, die mit solchen Unterlassungen einhergehen können:

„einmal als ich im Chat war, traf ich einen teammitarbeiter, der versprach mir zurückzumailen, wenn ich ihm mailen würde. bezüglich meiner probleme ... aber er hat nie geantwortet auf meine mail. nur hinausgezögert. deswegen wollte ich das auch nicht noch einmal tun“ (zitiert nach: Götz 2003, 77)

„da war entweder nie Termin frei oder gar keine Antwort da hab ich aufgegeben ... nicht so gut war enttäuscht“ (zitiert nach: Götz 2003, 77)

Enttäuschungs- und Abwertungserfahrungen durch ignorierte, unbeantwortete Beiträge sind offensichtlich nicht nur der stärker informellen Unterstützungskommunikation durch die Peers ‚vorbehalten‘, sondern finden sich auch in der Kommunikation mit den Professionellen. Dabei ist es nahe liegend, dass Götz auf der Basis seiner Interviews zu dem Ergebnis kommt, dass die Jugendlichen dies als geringschätzig gegenüber ihrer Person und ihrem Anliegen und zudem als problemverstärkend durch einen ansteigenden Leidensdruck erleben, wenn auf ihre Anfragen verzögert oder gar nicht reagiert wird. Als Konsequenz aus der Erfahrung potentiell als hilfreich vermutete UnterstützerInnen nicht aktivieren zu können, scheinen die Jugendliche von weiteren Versuchen Abstand zu nehmen. Doch selbst wenn die Jugendlichen von den Professionellen Antworten erhalten, heißt das keinesfalls, dass sie diese auch angemessen finden:

„da war mal eine Beraterin bei der war man nicht sicher ob sie ein kleinkind oder eine erwachsene ist ... die eine war total unfähig“ (zitiert nach Götz 2003, 78)

„profis vom beratungsteam ... hmm ja eigentlich hab ich nur eher negative erfahrungen mit den profis [...] die sitzen irgendwie auf ihren standardaussagen, also auf jeden fall der ähnlich ist, die gleiche aussage würden die das mal ändern könnten die einem auch helfen“ (zitiert nach Götz 2003, 78)

Vielmehr zeigt sich, dass sich entgegen der diskursdominanten Annahmen auch innerhalb virtueller Arrangements Asymmetrien als konstitutives Merkmal professioneller Beratung nicht technisch induziert nivellieren, sondern fortbestehen. Dies impliziert ebenfalls, dass die NutzerInnen auch nicht – und ebenfalls entgegen der diskursdominanten Annahmen – ihren eigenen und offenbar anders gelagerten Interessen gegenüber den Professionellen innerhalb der virtuellen Kommunikation prinzipiell ‚widersprechen‘, sondern auch im virtuellen Arrangement scheint eher der Ausstieg aus der Unters-

tützung das Mittel der NutzerInnen zu sein. Demgegenüber scheint die stärker erlebte Gleichberechtigung mit den Peers den Preis zu haben, dass in dieser Form der Unterstützung bestimmte Themen nicht angesprochen bzw. nicht bearbeitet werden können und die Reichweite dieser Supportkommunikation beschränkter ist.

Trotz dieser offensichtlichen Schwierigkeiten der jugendlichen NutzerInnen sich auch innerhalb professioneller virtueller Unterstützungsarrangements Zugang zu einer von ihnen als umfassend und angemessen bewerteten Hilfe zu erschließen, kommt Götz zu dem Schluss, dass es nirgendwo leichter fallen würde seine Probleme anzusprechen und nach Lösungen zu suchen als in der virtuellen Beratung (vgl. Götz 2003, 114). Ob das die Jugendlichen, von denen die oben zitierten Aussagen stammen, genau so sehen wie der Autor, ist zumindest fraglich. Norbert Götz gelingt es mit seiner Untersuchung die Binnenprozesse virtueller Unterstützung zu veranschaulichen. Obgleich die von ihm interviewten Jugendlichen deutliche Hinweise darauf geben, dass es eben jene Binnenprozesse sind, die sie zum Teil als problematisch, unbefriedigend, limitierend und kontraproduktiv erleben, überwiegt der Tenor des Autors, dass es sich um ein extrem niedrigschwelliges Arrangement handelt, in dem Jugendliche unabhängig von ihrer sozialen Situation und ihrem sozialen Status Unterstützung und Hilfe von heterogenen Alteri erhalten können. Damit reproduziert Götz - teilweise entgegen seinen eigenen empirischen Daten - den gegenwärtigen Diskurs samt seiner axiomatischen Unterstellungen. Dies wird besonders deutlich, wenn man berücksichtigt, wen er interviewt hat. Bei den interviewten Jugendlichen (neun Mädchen und ein Junge, zwischen 13 und 22 Jahre) handelt es sich um regelmäßige NutzerInnen des Angebots, sogenannte „regulars“. Damit fokussiert Götz in seiner Studie auf VielnutzerInnen oder - in den Worten der Netzwerktheorie - auf „central players“. Obgleich dieses Vorgehen forschungspragmatisch nachvollziehbar ist und die Befunde von Götz nicht schmälert, erscheint es doch relevant diese Begrenzung explizit zu machen, da nicht zu letzt vor dem Hintergrund der Untersuchung zu den virtuellen Selbsthilfearrangements Hinweise bestehen, dass sich VielnutzerInnen, durch eine überdurchschnittliche Zufriedenheit mit und Loyalität zu dem von ihnen besuchten Arrangement auszeichnen. Die von Götz interviewten jugendlichen NutzerInnen verfügen alle über einen formal hohen Bildungshintergrund, „untere Bildungsgänge, wie z.B. Hauptschule sind nicht vertreten“ (Götz 2003, 73). Diese äußerst homogene Zusammensetzung erscheint Götz jedoch nicht weiter erklärungsbedürftig. Vielmehr geht er unmittelbar davon aus, dass formal höher gebildete Jugendliche auch das Internet stärker nutzen als andere Jugendliche. Die Zusammensetzung der NutzerInnen dieses Arrangements wird so von generellen Zugangsdaten Jugendlicher unterschiedlicher sozialer Herkunft zum Internet abgeleitet. Da für die virtuellen Arrangements von einer grundsätzlichen „Nivellierung der Statusunterschiede“ (Götz 2003, 34-37 & 79 & 111-115) ausgegangen wird, wird die Frage nach potentiellen Zugangsbarrieren und Schließungsprozessen innerhalb der Arrangements für Götz nicht relevant. Eine Annahme, die gerade mit Blick auf die virtuellen Arran-

gements informeller Selbsthilfe aber auch mit einer ‚gegen den Strich gebürsteten‘ Reinterpretation seiner eigenen Befunde mit der empirischen Realität nur sehr eingeschränkt zu vereinbaren ist. Vielmehr erscheint es bei den bislang vorliegenden empirischen Untersuchungen sinnvoll, ‚Niedrigschwelligkeit‘ und ‚Statusnivellierung‘ nur relational zu bestehenden Beratungsarrangements außerhalb des Internet und nicht absolut zu interpretieren. Professionelle Arrangements virtueller Unterstützung können für Jugendliche niedrigschwelliger sein als ihre „realweltlichen Pendants“ und im direkten Vergleich können die virulenten Asymmetrien zwischen Beratenden und Ratsuchenden offline relativiert werden. Mit den Befunden von Götz ist diese Relativierung allerdings eher in den medialen Spezifika als in sozialen Spezifika virtueller Unterstützungskommunikation zu verorten. Aufgrund der medialen Verortung (Räumliche Distanz, Textbasierung, Anonymität) sehen sich manche Jugendliche offenbar eher in der Lage, aus der Unterstützungskommunikation wieder auszusteigen, wenn diese ihren Interessen und Bedürfnissen nicht entgegen kommen. Mit Blick auf die soziale Ausgestaltung dieser Arrangements zeigt sich dagegen, dass auch in virtuellen Arrangements Unterstützungssuchende ihre Interessen nicht gleichermaßen befriedigen können. In den Worten von Albert O. Hirschman (1974) ausgedrückt, scheint ein Teil der NutzerInnen offenbar eher „Exit“ und nicht „Voice“ als Umgang mit den unmittelbar erlebten Unzulänglichkeiten professioneller virtueller Unterstützung zu realisieren. Wenn sich hierfür bereits bei dem Kern der Etablierten Hinweise finden, sind diese umso erwartbarer, wenn man eine größere Gruppe von NutzerInnen in den Blick nimmt.

Dass es dennoch gerade die Professionellen sind, denen hinsichtlich der Qualität virtueller sozialer Unterstützung eine Schlüsselposition zukommt, belegen nicht nur die Äußerungen der Jugendlichen, die von Norbert Götz interviewt wurden und die problematischen Beschränkungen sozialer Unterstützung, die aus den Untersuchungen zu virtueller Selbsthilfe hervorgegangen sind. Jan-Are Johnsen und KollegInnen (2002) haben verschiedene professionelle Onlineforen untersucht, in denen ebenfalls sowohl Professionelle wie auch ‚normale‘ NutzerInnen als UnterstützerInnen involviert waren. Der Grad der Involviertheit der Professionellen unterschied sich dabei zwischen den Foren deutlich: Während im Forum zu „General Psychiatry“ 34% aller Beiträge allein von den involvierten Professionellen stammten, stellten diese in dem Forum zu „Eating Disorders“ gerade mal 2,8% der Beiträge. Und auch mit Blick auf die Art der Unterstützungskommunikation und im Hinblick auf die Zusammensetzung der NutzerInnen innerhalb der einzelnen Foren fanden die AutorInnen deutliche Unterschiede. Die Zusammensetzung der NutzerInnen in dem Forum zu Essstörungen war mit Blick auf das Alter der NutzerInnen, ihre Leidensgeschichte und die Art und Weise mit ihren Leiden innerhalb der Gruppe umzugehen, sehr homogen zusammengesetzt. Im Hinblick auf die Art und Weise ihr Leiden zu kommunizieren bzw. mit dem Leiden anderer umzugehen, erwiesen sie sich sogar als so homogen, dass das Forum wegen „destructive tendencies“ (Johnsen et al. 2002, 448) von den verantwortlichen

Professionellen vorübergehend geschlossen wurde. Im Vergleich mit dem „General Psychiatry“ Forum fanden sich nicht nur doppelt so häufig als „destructive“ kodierte Beiträge, sondern auch beleidigende Antworten von anderen NutzerInnen auf Beiträge von Ratsuchenden waren weitaus häufiger. Warum sich die Professionellen in diesem Forum so zurückgehalten haben, geht aus der Untersuchung nicht hervor, doch Johnsen et al. berichten, dass seit der Wiedereröffnung des Forums nun zwei Professionelle mit speziellen Kompetenzen im Bereich Essstörungen aktiv sind, die sich gezielter an der Kommunikation innerhalb des Forums beteiligen. Auf der Basis ihrer Daten kommen Johnsen und KollegInnen zu dem Schluss, dass den Professionellen bei der Ausgestaltung der Unterstützungsqualität innerhalb der Foren eine zentrale Bedeutung zukommt: „The psychiatrist of the general psychiatry forum was about ten times more active than the professionals of other forums. In this forum, the participants used the attending psychiatrist as a source of practical and factual information, and they sought this information actively, by direct questioning. Professional activity on the other forums had a monitoring role, in that their presence was less apparent. They responded periodically to the ongoing discussion between participants, rather than providing answers to specific questions. This suggests that professionals' roles in a discussion forum might influence interaction in ways similar to offline groups“ (Johnsen et al. 2002, 448). Dem Ausmaß und der Art der Aktivität der professionellen UnterstützerInnen an diesen Arrangements kommt demnach offenbar eine zentrale Bedeutung bei der Ausgestaltung der Unterstützungskommunikation hinsichtlich des ‚kommunikativen‘ Klimas und der Art der verfügbaren Unterstützung innerhalb dieser Arrangements zu. Berücksichtigt man zudem die Befunde von Pleace et al. (2000) zum Verhältnis von informationsbasierten und cliquenbasierten Arrangements lässt sich darüber hinaus formulieren, dass es gerade die Professionellen sein können, die mit einer stärkeren Fokussierung auf „informational support“ sowie dem Aufbrechen der Reziprozitätsanforderungen informeller Unterstützung und den damit einhergehenden ‚strong ties‘ – Cliquen ein zentraler Stellenwert bei der Intervention in Homogenisierungsprozesse zukommt und sie dementsprechend die Zugänglichkeit virtueller Arrangements für sozial heterogene NutzerInnen maßgeblich beeinflussen können. Diese Einschätzung lässt sich durch die Erfahrungen des Wiener Jugendforums „WienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum“ untermauern.

Alexander Brunner (2005), der Leiter dieses professionellen Unterstützungsarrangements für Jugendliche, verfügt zwar nicht über empirische Daten zur Nutzung, Bewertung und Zugänglichkeit dieses Angebots, doch in seinem „Erfahrungen aus vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum“ schildert er anschaulich die Binnenprozesse hybrider virtueller Unterstützung zwischen informeller Selbsthilfe und formeller Beratung. „Gruppenbildungen zeigen 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“ (Brunner 2005, 13). Alexander Brunner hat dementsprechend eine Beobachtung gemacht, die die ProtagonistInnen professioneller virtueller Unterstützung bislang aus ihren Thematisierungen der Unterstützungsprozesse innerhalb dieser Arrangements unter den Prämissen einer „extremen Niedrigschwelligkeit“, „prinzipiellen AdressatInnenorientierung“ und „heterogenen Zugänglichkeit“ völlig ausgeklammert haben: „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“ (Brunner 2005, 8). In professionellen Arrangements virtueller Unterstützung gibt es nicht *die* NutzerInnen, sondern - so lassen sich die vorangegangenen Einsichten zusammenfassen - versuchen prinzipiell unterschiedliche Jugendlichen mit unterschiedlichen Anliegen und Problemen sowie mit ungleichen Chancen und Möglichkeiten ihre Anliegen und Probleme in diesen Arrangements zu verwirklichen, Unterstützung und Hilfe zu finden.

1.8 Systematisierende Einordnung der gegenwärtigen Thematisierung virtueller Unterstützung

Elizabeth Harlow (2003) hat mit Blick auf den „kollektiven Enthusiasmus“, in dem sich der Glaube an eine verstärkte NutzerInnenorientierung und eine grundsätzliche Demokratisierung der Beratung primär aus der technisch-medialen Verortung von Beratungsangeboten im Internet speist, ausgeführt, dass sich die Implementation, Verbreitung und Thematisierung informationstechnologischer Anwendungen nicht aus sich selbst heraus erklären, sondern grundsätzlich „a reflection of the economic trends, cultural influences and power relations in which they exist“ (Harlow 2003, 19) darstellen. In den vorangegangenen Abschnitten sollte deutlich geworden sein, dass die bislang dominierende Einschätzung zu virtueller sozialer Unterstützung nur geringfügig auf empirischem Wissen basiert. Existierende empirische Untersuchungen sind nicht nur rar und hinsichtlich ihres inhaltlichen Gehalts in zentralen Fragen beschränkt, sondern die bislang vorliegenden Ergebnisse zeichnen bereits in ihren Ansätzen ein völlig anderes Bild als es aus der gegenwärtigen Thematisierung hervorgeht. Diese Diskrepanzen zwischen den (wenigen) empirischen Befunden und der diskursiven Durchdringung einer *generell* optimistischen Einschätzung virtueller Unterstützungsarrangements im Sinne einer prinzipiellen Demokratisierung und NutzerInnenorientierung lässt sich in dem Maße verstehen, wie sie als Bestandteil und Ausdruck einer einseitig-affirmativen Rezeption mindestens dreier genereller (Diskurs-) Konjunkturen eingeordnet werden: Die Konjunktur des Internet im Allgemeinen, die

Konjunktur des Informellen und der Community und die Konjunktur der Beratung. Zum Abschluss dieses Kapitels werden diese Konjunkturen skizziert, um im folgenden zweiten Kapitel der Frage nachzugehen, wie Dimensionen sozialer Ungleichheit bzw. das ‚ungleichheitsrelevante Potential‘, das in der Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung professioneller virtueller Unterstützung liegt, analytisch erfasst werden kann.

1.8.1 Die Konjunktur des Internet

Das Internet ist in den letzten zehn Jahren zu einem der mächtigsten Informations- und Kommunikationsmedien aufgestiegen. Obgleich es noch immer deutliche - durch Alter, Geschlecht, Bildung, Erwerbstatus und Einkommen vermittelte - Ungleichheiten im Zugang zum Internet gibt, wird das Internet zunehmend auch von denen genutzt, die gemeinhin als „internetferne Bevölkerungsgruppen“ gelten (vgl. dazu van Eimeren & Frees 2005). Nicht nur die Nutzung, sondern vor allem auch der Glaube an die soziale, kulturelle und ökonomische Relevanz des Internet scheint sich durchgesetzt zu haben – das Internet hat sich als gesellschaftliches „Muss“ etabliert. Aufgrund ihrer hohen Nutzungsrate, gelten gerade Jugendliche als „technical savvy generation“ (vgl. Livingstone 2004). Neben der viel zitierten kommunikativen Nutzungspräferenz Jugendlicher stellt auch die Informationssuche zu persönlich relevanten Themen, wie etwa Schule und Ausbildung oder Freundschaft und Liebe eine zentrale Nutzungsorientierung dar (vgl. Feierabend & Klingler 2004). Nicht zu letzt in diesem Zusammenhang hat auch das Internet als medial vermittelte Quelle sozialer Unterstützung zunehmende Bedeutung erlangt. Offensichtlich können sich kommunikative und soziale Prozesse im Medium Internet zu der Ressource „Social Support“ verdichten. Die vor wenigen Jahren noch eher spekulative Diagnose eines Siegeszugs des Internet, die eine fundamentale Durchdringung der Alltagsphäre prognostiziert hat, scheint gemessen an der Diffusionsrate und den Nutzungspraktiken zumindest für jugendliche NutzerInnen zuzutreffen. Umstritten bleiben jedoch die Einschätzungen der Implikationen und Konsequenzen dieser Entwicklung. Wie sich schon mit Blick auf die vielen unterschiedlichen Arrangements ausdrückt, in denen sich formelle und informelle virtuelle Unterstützung realisiert, ist „das Internet“ zunächst vor allem eine technische Infrastruktur. Eine „obskure Technologie“ - wie es Manuel Castells (2005), der wohl populärste Analytiker wie Protagonist des „Internetzeitalters“ und der „Netzwerkgesellschaft“ formuliert - die eine Vielzahl von Anwendungen und Nutzungsweisen induziert, die kaum auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen sind. Folgt man den Analysen Manuel Castells ist dies insbesondere deshalb der Fall, da gerade die Offenheit der technischen wie institutionell-organisatorischen „Architektur des Internet [als] die wichtigste Quelle seiner Stärke [gilt]: seiner selbst-evolutionierenden Entwicklung, weil die User der Technologie zugleich zu ihren Produzenten wurden, zu denjenigen die dem gesamten Netzwerk seine Form gaben“ (Castells 2005, 38). Sie selbst, die NutzerInnen, sind es nämlich Castells zufolge, die die Technologie ihren Anwendungs- und Wertvorstellungen anpassen und – in einer permanenten „nutzbringenden Rückkopplungsschlei-

fe“ von Diffusion und Verbesserung – im Sinne einer „Gestaltung durch Nutzung“ (vgl. Castells 2005) hervorbringen. Obgleich Castells keine einheitliche Internetkultur mit kohärenten Wertorientierungen und sozialen Regeln unterstellt, spricht er von der Durchsetzung zweier wesentlicher Grundwerte: Der Wert der horizontalen, freien Kommunikation und dem der „selbst-gesteuerten Vernetzung“, definiert als die „Fähigkeit für jede und jeden, ihr eigenes Ziel im Netz zu finden und wenn es nicht gelingt, die eigenen Informationen ins Netz zu stellen und so die Bildung eines Netzwerks einzuleiten“ (Castells 2005, 66). Gepaart mit der relativen zeitlichen und räumlichen Unabhängigkeit virtueller Gemeinschaften sowie in der Nutzung der (anderen) Dienste des Internet allgemein scheint dabei im Zusammenfallen von Konsumtion (Anwendung der Technologie, Dienste etc.) und Produktion (Erstellung eigener Texte, Beiträge etc.) – bzw. von Sender und Empfänger – die späte technische und soziale Realisierung der Radiotheorie von Bert Brecht und damit die Grundlage für eine Demokratisierung des Wissens gelungen. Tatsächlich lässt sich eine Vielzahl von BeobachterInnen, gerade mit Blick auf verschiedene Formen virtueller Gemeinschaften, in denen es qua Definition um den Austausch von Wissen geht, von einer solchen Sichtweise begeistern: “The increasing fluidity of lay-expert relationships not only challenges many professional and institutional expectations but also creates opportunities to forge a genuine ‘meeting of minds’. [...] Combined with the increased opportunities for self-help and support offered by the Internet this reinforces the reconfiguration of lay expertise” (Hardey 2003, 218). Unter diesen Prämissen ist es nur konsequent, dass von entsprechenden ProtagonistInnen die Zugangsvoraussetzungen zu diesen Sphären vorrangig an technischen Besitz und Verfügbarkeit gekoppelt werden oder aber - im Falle des Scheiterns - an substantielle individuelle Defizite, wie etwa Sehbehinderungen, mangelnde Sprachkenntnisse und/oder mangelnde medienbezogene Fähigkeiten (vgl. Compaigne 2001, Wellman & Chen 2003).

1.8.2 Die Konjunktur des Informellen und der Community

Das Internet hat die Aufmerksamkeit, die den Communities, insbesondere den so genannten „Communities of Choice“ gewidmet wird, erheblich befördert. Dem steht jedoch nicht entgegen, dass die Diskurse über Communities und die Kraft des Informellen ihren Ausgangspunkt vor allem im ‚realen Leben‘ außerhalb des Internet - in den Debatten zur Zivilgesellschaft – finden. Ein Verweis von der „realweltlichen“ Zivilgesellschaft auf „virtuelle Communities“ und umgekehrt ist dabei jedoch alles andere als selten. So gelten virtuelle Gemeinschaften je nach theoretischer Anschauung mal als „Positivfolie“ im Sinne einer Verwirklichung idealer zivilgesellschaftlicher Organisations-, Kommunikations-, und Engagementformen (vgl. exemplarisch Winkler & Mandl 2005), mal als „Negativfolie“, die das ohnehin schon brüchig geworden soziale Band durch sozial verarmte virtuelle „Ichlinge“ noch weiter erodiere (vgl. exemplarisch Opaschowski 1999). Auch wenn sich diese Auseinandersetzungen als empirisch wie theoretisch kaum haltbare Debatten erweisen, sollte dies nicht den Blick darauf

verstellen, dass beide idealtypischen Proklamationen auf eine gemeinsame gesellschafts- und sozialpolitische relevante Denkweise rekurrieren: Die Fragen nach „sozialer Integration“ und „sozialen Ausschluss“ werden zunehmend nicht mehr im Rekurs auf die klassische Konzeption einer administrativ durch den Sozialstaat zu generierende Form von Solidarität und Zusammenhalt – im Sinne der Erzeugung einer „Gesellschaft der Ähnlichen“ (Castel 2005, 44) – beantwortet. Vielmehr „rücken Strategien in den Mittelpunkt, die darauf gerichtet sind, die (Zivil-) Gesellschaft zu fordern und zu fördern Aufgaben selbst wahrzunehmen und eine hierarchische Steuerung zu Gunsten der Selbstorganisation gesellschaftlicher Teilsysteme zu reduzieren“ (Otto & Ziegler 2004, 125). Communities versprechen genau solche aktivierbaren gesellschaftlichen Teilsysteme darzustellen, die als zentraler Referenz- und Bezugsrahmen gesellschaftlicher Prozesse fungieren sollen (vgl. Rose 2000).

Bereits seit den 1960er Jahren wurden Communities von KritikerInnen des „panoptischen“ Wohlfahrtsstaats, der den BürgerInnen in seiner Bürokratie und Expertokratie kolonialisierend, entmündigend und kontrollierend gegenüber trete, als soziale Quelle von Authentizität und Zusammengehörigkeit und mögliche Alternative zu bestehenden gesellschaftlichen Verhältnissen und Missständen diskutiert (vgl. zum Überblick auch: Landhäußer 2007). In neueren Debatten um Communities und das Informelle zeichnet sich allerdings ein Wandel in der Thematisierung ab: Das nahräumlich Informelle hat eine Bedeutungsverschiebung im Kontext von Community-Aktivierungsstrategien erfahren, die auf den „Aufbau verantwortlich handelnder Gemeinschaften [...zielen], in denen jeder bereit sein müsse, sich selbst einzubringen“ (Rose 2000, 81). In diesen informellen Gemeinschaften, die sich über Verantwortungsübernahme, Reziprozität und quasi-natürliche Loyalitäten definieren, wird gesellschaftlich garantierte „Teilhabe“ zunehmend mit aktiver „Teilnahme“ verbunden (vgl. Kessl 2001). Gleichzeitig gelten ihre Strukturen als weniger durch Macht und Herrschaft strukturiert, sondern - wie bei virtuellen Communities - teils als technisch induziert (und damit von egalisierender Allgemeingültigkeit), teils als idiosynkratisch gewachsen (und damit authentisch durch die Beteiligten gestaltet).

In diesem Diskurs erscheinen Informalität und Communities als ‚magic bullet‘, die Authentizität und Bedürfnisorientierung, Selbsttätigkeit und Selbststeuerung miteinander vereint. Wo jedoch nicht allen Mitgliedern der Gesellschaft (oder der Gemeinschaften) ein gleiches oder zumindest ausreichendes Maß an Fähigkeiten zur Selbsttätigkeit und Selbststeuerung, an Voraussicht, Planungs- und Kalkulationsvermögen, kurz an notwendigen „Schlüsselkompetenzen“ attestiert wird, diese aber zugleich zur zentralen Voraussetzungen einer aktiven Teilnahme an dem „neuen Modus der Vergemeinschaftung“ erhoben werden, werden verschiedene diesen Missstand regulierende Maßnahmen erforderlich, die diese neuen Fähigkeiten bei den individuellen AkteurInnen erzeugen oder aktivieren sollen und können.

1.8.3 Die Konjunktur der Beratung

Der Begriff der „Beratungsgesellschaft“ bezieht sich zunächst vor allem auf den rasanten Zuwachs der symbolischen Legitimität, des materiellen Angebots von und der Nachfrage nach Beratung. Ausgehend von modernisierungsoptimistischen Gesellschaftsdiagnosen konnte sich die Annahme eines grundsätzlichen Anwachsens der Beratungsbedürftigkeit des „modernisierten Menschens“ als gesellschaftlich-politisches Deutungsmuster und als generell professionalisierungsfreundliche Überzeugung der intermediären Institutionen des „PSY-Complex“ (Donzelot 1979) durchsetzen (vgl. Duttweiler 2004, Nestmann & Engel 2002, Schützeichel & Brüsemeister 2004). Und nicht nur das: Auch die AdressatInnen dieser Diagnosen selbst scheinen einen erhöhten Orientierungs- (und in diesem Sinne Beratungs-)bedarf im Umgang mit den Konsequenzen einer „Risikogesellschaft“ zu verspüren. „Der Modernisierungsschub, der inzwischen alle Mitglieder der Gesellschaft und alle Lebensbereiche erfasst hat“, trage, wie etwa Nestmann und Engel diesen Zusammenhang erläutern, „Probleme und Risiken aber auch Chancen und neue bisher ungedachte Möglichkeiten in sich. Vieles was bisher vorgegeben [...] war, wird zum Spielraum für Eigenentscheidung und Eigenverantwortung, zum offenen Feld von Aushandlungsprozessen“ (Nestmann & Engel 2002, 32). Beratung wird dabei in ihren grundsätzlichen Funktion als Orientierungs-, Planungs-, Entscheidungs-, Handlungs- und Reflexionshilfe als eine existenzielle Notwendigkeit betrachtet, um jenen Menschen zu helfen, die neuen individualisierten „Modernisierungsrisiken und -bedrohungen einer äußeren und inneren Desorientierung und Verunsicherung zu meistern und die Chancen und Möglichkeiten einer eigenen Entscheidung, einer eigenen Wahl, einer Selbstgestaltung zu nutzen“ (Nestmann & Engel 2002, 32). Wo BeratungstheoretikerInnen nicht-kommerzielle Beratungsangebote als sozialstaatlichen Puffer individualisierter Modernisierungsrisiken sehen, ist der inzwischen wuchernde Markt an kommerziellen Ratgebern - sei es in medialer Form von Büchern, Zeitschriften, Fernsehsendungen und nicht zuletzt entsprechender Internetangebote oder eben auch in personaler Form von Flirt- und Coaching-Kursen - ein deutlicher Indikator dafür, dass die attestierten veränderten Anforderungen auch durchaus marktfähige Rohstoffe sind, die zunehmenden Absatz finden. Analog zur modernisierungstheoretisch fundierten „Normalisierungsthese“ (Rauschenbach 1992), wonach die Inanspruchnahme von Leistungen der Jugendhilfe zunehmend zum allgemeinen Bestandteil der Lebensrealität in der Risikogesellschaft werde, scheint sich auch - und vielleicht gerade - Beratung zu „normalisieren“: Zwar sind „Menschen in riskanten Lebenskonstellationen und ‚Modernisierungsverlierer‘ [...] Hauptklientel von Beratung“, allerdings treffen sie sich dort zunehmend mit dem Rest - bzw. jenen, deren Rest sie sind - nämlich „denjenigen, die persönliche Chancen, Optionen und Entwicklungen mit Hilfe von Beratung optimal nutzen wollen“ (Nestmann & Engel 2002, 16). Doch nicht nur die veränderten ökonomischen, politischen und sozialen Lebensverhältnisse verleihen Beratung den Status des „zentralen Mediums sozialer Hilfe unserer Zeit“ (vgl. Thiersch 2002). Folgt man hier Hans Thiersch, gelingt es

Beratung vielmehr rhetorisch auf der Grundlage der Prämissen von prinzipieller Freiwilligkeit und prinzipieller Ergebnisoffenheit sich „gleichsam strukturell [...als] gegen Missbräuchlichkeit und Schädlichkeit gefreit“ darzustellen, sich dadurch „ausdrücklich von der Jugendhilfe (und der Sozialen Arbeit) [...], die in dem sie prägenden Widerspruch von Hilfe und Kontrolle gleichsam strukturell zur Kolonialisierung gefährdet sei“ abzugrenzen und sich als prinzipiell im Dienst der Ratsuchenden stehend aufzuwerten (Thiersch 2002, 158). Damit passt sich Beratung nicht nur hervorragend in das Anforderungsprofil neuer sozialer Dienstleistungen ein, sondern gerade diese Abgrenzung ist das Pferd auf das sich setzen lässt, um dem wachsenden und pluralisierten Bedarf an Beratung und Beratungsangeboten gerecht zu werden: Von einer Institutionalisierung neuer, vielfältiger und gut erreichbarer Beratungsangebote sowie einer verstärkten Berücksichtigung der NutzerInneninteressen und -anforderungen wird erwartet, die größtmögliche Zugangsoffenheit zu erreichen (vgl. Reutlinger 2004).

Was scheint mit Blick auf diese drei diskursiven Stränge mehr geeignet, neue Lösung für alte Probleme zu ermöglichen als internetbasierte soziale Unterstützung? Der Vorrat an Ratschlägen scheint dort schier unerschöpflich. Beratung im Internet wird zu einer technisch induzierten Lösung vieler Probleme, die die beratenden Professionen bei der Auseinandersetzung um niedrigschwellig zugängliche Angebote seit langem plagen: Formelle und informelle Zugangsbarrieren wie die Bindung an Öffnungszeiten, Abhängigkeit von der infrastrukturellen Versorgung (gerade bei marginalisierten Themen), Scham vor der Problemoffenbarung von Angesicht zu Angesicht in per se asymmetrischen Beziehungskonstellationen, die Verhaftung in einer unangemessenen, expertokratischen Sprache und weitere Zumutungen, die ehemals als die „geheime Moral der Beratung“ (Thiersch) problematisiert wurden, scheinen schon alleine aufgrund der medialen Verortung der Angebote und der damit einhergehenden, für tendenziell alle Beteiligten geltenden kommunikativen Rahmenbedingungen obsolet. Den Angeboten wird unterstellt, strukturell in einem „easy-entry, easy-exit“ Medium angesiedelt zu sein, das den Interessen der Ratsuchenden nicht zuletzt deshalb entsprechen soll, weil die Regeln, die dort gelten würden, weniger in einer starren und herrschaftlichen Form von den Beratenden gesetzt wären, sondern auf medialer Ebene als technisch induziert und damit als unhintergebar und auf sozialer Ebene als idiosynkratisch und damit als durch die NutzerInnen, deren Anforderungen und Nutzungsweisen – ganz im Sinne einer Castell'schen „Gestaltung durch Nutzung“ - selbst hervorgebracht seien. Wenn es tatsächlich so wäre, dass „bei der virtuellen Beratung gesellschaftliche und soziale Hierarchien nivelliert werden [und] mittels der Anonymität, durch die sich ein Beratungsinteressent decken kann, [...] Barrieren des realen Leben, wie Alter, Titel, Qualifikation oder Ansehen der Personen eine minimale Rolle [spielen]“ (Götz 2003, 36) und gleichzeitig „Einschränkungen durch [...] Bedenken der Ratsuchenden nicht ernst genommen zu werden [wegfallen und] das Medium Internet das Medium der Jugendlichen [ist], in dem sie sich geben können wie sie

sind oder wie sie sein möchten“ (Zimmermann 2004, 26), wie es die bislang dominante Perspektive auf die leichte Zugänglichkeit von Onlineberatung glauben machen will, erscheint die Ausblendung dessen nur folgerichtig, was Eszter Hargittai und Paul DiMaggio (2001) als „Digital Inequality“ bezeichnen.

Mit Blick auf die bislang vorliegenden empirischen Erkenntnisse, erscheint es jedoch weit aus angemessener, die Fragen sozialer Ungleichheit in virtuellen Arrangements gerade ins Zentrum der Analyse zu stellen und als eine bis dato diskursiv ausgeblendete und empirisch unzureichend bearbeitete Frage zu betrachten.

Nach der Durchsetzung der (empirischen) Einsicht, dass Menschen virtuelle Arrangements nutzen, um dort Unterstützung zu suchen und dieses Feld auch von den beratenden Professionen als geeignet eingeschätzt wird, um dort gemäß ihren professionellen Standards Beraterisch tätig zu sein, wird virtuelle soziale Unterstützung vor allem affirmativ verhandelt. Die bislang dominante Thematisierung ist weniger durch eine starke Empirie und weniger durch eine stringente theoretisch-analytische Perspektive gekennzeichnet als durch vorwiegend psychologische Machbarkeitsstudien sowie die spezifische (implizite wie explizite) Adaption einer bestimmten Formation dreier Diskurse um Internet, Informalität/Community und Beratung, in denen Fragen virtueller sozialer Ungleichheit systematisch ausgeblendet bleiben und der „*Imperativ der Partizipation*“, den Ulrich Bröckling (2005) für die gegenwärtige sozialpolitische Refiguration von Communitystrategien analysiert, seine virtuelle Erweiterung erfährt. Der gegenwärtige Diskurs um formelle und informelle Unterstützung im Internet korrespondiert mit dem im ‚real life‘: Aktive Beteiligung ist das Herzstück der sozial- und bildungspolitischen Agenda. Mit Blick auf Soziale Dienste, verstanden als wohlfahrtsstaatlich institutionalisierte, formelle Arrangements sozialer Unterstützung, kann man generell formulieren, dass sich Partizipation zum einen auf die prinzipiellen und realisierbaren Möglichkeiten des Zugangs zu diesen bezieht und zum anderen auf die Bedingungen der Möglichkeiten, sich solche Dienste anzueignen und zu gestalten. Stefan Schnurr zu Folge kann praktizierte Partizipation in Institutionen des Sozial- und Bildungssystems als Lern- und Übungsfeld begriffen werden, in dem Jugendliche „ihre subjektiven und kollektiven Ressourcen zur Entdeckung, Artikulation und Durchsetzung ihrer Interessen optimieren“ (Schnurr 2001, 1336). Auf Basis dieses sozialpädagogisch relevanten Partizipationsverständnisses steht in den nachfolgenden Analysen die Frage nach dem Verhältnis zwischen der inflationären Unterstellung prinzipieller Niedrigschwelligkeit und AdressatInnenorientierung *internetbasierter* Dienstleistungen und der faktischen Realisierung des Zugangs und der Interessenartikulation durch sozial heterogene NutzerInnen im Zentrum der Betrachtungen. Unter Rückgriff auf den Machtbegriff von Pierre Bourdieu (vgl. Bourdieu 1982, Bourdieu 1997, Koller 2004) der ja gerade Macht als die Verfügungsmöglichkeiten über Ressourcen zur Durchsetzung eigener Bedürfnisse und Interessen definiert, also als jenes, was im oben zitierten Partizipationsverständnis „eingeübt“ werden soll, wird deutlich

werden, dass es neben der technischen Verortung der jeweiligen Unterstützungsarrangements, gerade die soziale Verfasstheit der selbigen ist, der ein zentraler Stellenwert bei der Zugänglichkeit, Nutzung, Bewertung und damit bei der Partizipation an diesen Arrangements zukommt. Eine solche Analyse erscheint umso notwendiger, wie im Kontext eines neuen „Imperativ der Partizipation“ (Bröckling 2005) die Tendenz besteht, Konflikte bei der Realisierung der Partizipationsanforderungen als *Unzulänglichkeiten der Individuen selbst* zu problematisieren. Dabei erscheinen so genannte „Schlüsselkompetenzen“ wie Eigeninitiative, Kooperationsfähigkeit und Flexibilität als zentrale Voraussetzung der partizipatorischen Subjekte. Im Feld des Internet erscheint eine - wie auch immer definierte - „Medienkompetenz“ als die entsprechende Schlüsselkompetenz. In der Regel ist es der Mangel an jenen, als substantiell proklamierten Schlüsselkompetenzen, der den ‚Überforderten‘, die sich nicht beteiligen, diagnostiziert wird.

Nach der Systematisierung der bislang vorliegenden empirischen Befunde sowie einer ersten Einordnung der gegenwärtigen Diskrepanz zwischen diesen Befunden und der diskursdominanten Thematisierung virtueller Unterstützung, wird im folgenden Kapitel der Frage nachgegangen, in welchen Dimensionen *virtualisierte soziale Ungleichheit* mit Blick auf professionelle virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung Relevanz besitzen kann und wie eine solche Perspektive in die Erforschung virtueller Unterstützungsarrangements systematisch mit einbezogen werden kann. Dies bildet die – vor dem Hintergrund des bislang vorliegenden Daten und Diskurskonjunkturen – versäumte wie notwendige Basis für eine ungleichheitstheoretisch informierte empirische Exploration professioneller sozialer Unterstützung im Internet: Virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung als *soziales Feld*.

Kapitel 2

„Nur im Phantasieerlebnis (z.B. im Märchen), das den Sinn der gesellschaftlichen Wirklichkeit neutralisiert, nimmt die Sozialwelt die Gestalt einer für jedes mögliche Subjekt gleich möglichen Welt von Möglichkeiten an.“

(Bourdieu 1993, 121)

Virtualisierte soziale Ungleichheit –

eine ungleichheitstheoretische Wendung der Konjunkturen von Internet, Community und Beratung

Im vorangegangenen Kapitel ist deutlich geworden, dass in der Thematisierung von (professioneller) virtueller Unterstützung gegenwärtig zwei zentrale Defizite bestehen, die im Sinne einer wechselseitigen Verstärkung dazu geführt haben, dass Fragen sozialer Ungleichheit im Kontext dieser Arrangements systematisch ausgeblendet bleiben. Zum einen wurden auf der Basis des Literatur-Reviews deutliche *empirische Defizite* festgestellt. Abgesehen davon, dass die Anzahl empirischer Studien zu (professioneller) sozialer Unterstützung ohnehin noch recht klein ist und dabei psychologische Wirkungsstudien überwiegen, hat sich gezeigt, dass Fragen nach den Interdependenzen von Zugang, Nutzung und Bewertung dieser Arrangements durch sozial heterogene (jugendliche) NutzerInnen bislang vollständig unbeantwortet geblieben sind. Überspitzt ausgedrückt kann man sogar formulieren, dass diese Fragen nicht nur unbeantwortet geblieben sind, sondern dass sie in der Regel gar nicht erst *gestellt* wurden. Damit ist auf das zweite, das *theoretische Defizit* verwiesen: In welchem Maße soziale Phänomene zu Forschungsfragen und damit zum Gegenstand wissenschaftlicher Analysen werden, hängt entscheidend davon ab damit zusammen, aus welcher theoretischen Perspektive sich einem Phänomen genähert wird (vgl. Groenemeyer 2001, Schetsche 2000, Ziegler 2004). Die bislang vorliegenden Arbeiten zu virtueller Unterstützung zeichnen sich auf der Ebene ihrer theoretisch-analytischen Perspektiven insbesondere dadurch aus, dass sie sich in der Regel auf die Medienmerkmale des Internet beziehen. Die medialen Spezifika von Anonymität, räumlicher Distanz und Textbasierung sowie die damit zusammenhängenden Theorien computervermittelter Kommunikation (vgl. zum Überblick: Döring 2003) bilden dabei die dominierende theoretische Referenz. Soziale Beziehungen innerhalb virtueller Arrangements sozialer Unterstützung werden – falls sie überhaupt theoretisch reflektiert werden – in der Regel als „weak ties“ konzeptioniert (vgl. Kapitel 1; zum Überblick: Wright & Bell 2003). Mit dieser Kombination einer analytisch-theoretischen Fokussierung

auf die spezifischen Medienmerkmale des Internet und der Konzeptionierung virtueller sozialer Beziehungen als ‚schwache Beziehungen‘ besteht die Tendenz, die Vorzüge virtueller Unterstützungskommunikation als erweiterten Zugang zu sozial heterogenen UnterstützerInnen technikdeterministisch überzubewerten. Unter diesen beiden analytischen Linsen erscheint der Zugang zu einer Vielzahl der im Internet *potentiell* verfügbaren sozial heterogenen KommunikationspartnerInnen vorwiegend durch den Zugang zu diesem Medium selbst beschränkt. In dem Maße, wie Jugendliche als Angehörige einer „technical savvy generation“ klassifiziert werden, die - verglichen mit anderen Bevölkerungsgruppen - die Altersgruppe bildet, die am häufigsten und intensivsten das Internet nutzt (vgl. Eimeren & Frees 2006), wird die *Frage nach sozial selektiven Zugangs- und Nutzungsbeschränkungen* im Kontext virtueller Arrangements sozialer Unterstützung für diese Gruppe scheinbar obsolet. Die „Schlüsselfrage sozialer Ungleichheitsanalyse“, die – wie etwa von Hans-Peter Müller und Michael Schmid (2003) treffend auf den Punkt gebracht – seit jeher lautet: „Wer bekommt was, wie und warum?“ (Müller & Schmid 2003, 6), wird unter den beschriebenen Diskursadaptionen für professionelle virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung weder beantwortet noch gestellt. Untersuchungen, die sich um einen differenzierteren analytischen Fokus auf die sozialen Strukturen und Binnenprozesse innerhalb der medial vermittelten Unterstützungskommunikation und der damit verbundenen differnten informellen Zugangsbeschränkungen *innerhalb* unterschiedlicher virtueller Unterstützungsarrangements bemühen, bilden nicht nur die Ausnahme, sondern sind bislang ausschließlich im Bereich informeller sozialer Unterstützungsarrangements virtueller Selbsthilfe zu finden (vgl. Burrows et al. 2000, Muncer et al. 2000, Pleace et al. 2000, Pleace et al. 2003). Im Bereich professioneller sozialer Unterstützung, also im klassischen Feld professioneller Onlineberatung, sucht man eine solche differentielle Perspektive auf die sozialen Prozesse, Binnendynamiken und Strukturen, die sich innerhalb dieser Arrangements herausbilden, bislang vergeblich. Carola Hinsch und Rüdiger Schneider (2002) sowie Norbert Götz (2003) haben in ihren qualitativen Untersuchungen einen ersten Schritt in diese Richtung unternommen. Da in beiden Studien jedoch eine sehr spezifische Gruppe der formal hoch gebildeten (jugendlichen) NutzerInnen interviewt wurde, die innerhalb der jeweiligen Arrangements ebenso etabliert wie mit den Leistungen derselben zufrieden sind, repräsentieren ihre Befunde ausschließlich die Perspektiven dieser einen, sozial überaus homogenen Teilgruppe⁵⁵. „Bei der Übertragung dieser Beobachtungen auf den gesamten Sozialraum und dessen Wahrnehmung“, so lässt sich mit Christian Stegbauer und Alexander Rausch (2001) das Problem, das sich aus einer Verallgemeinerung solcher empirische Befunde von sozialen Teilgruppen ergibt, formulieren, entstehen systemati-

⁵⁵ Bei der Untersuchung von Götz (2003) kommt hinzu, dass die interviewten Jugendlichen – aus einer netzwerktheoretischen Perspektive gesprochen – alle, dadurch, dass es sich bei ihnen um sogenannte ‚regulars‘ handelt, direkt zu den ‚central playern‘, den zentralen und aktivsten AkteurInnen innerhalb des Unterstützungsarrangements gehören.

sche Verzerrungen „[e]twa dadurch, dass die Ideologien und Stereotypen der aktiv(st)en bzw. zentralen Teilnehmer für bare Münze und zur Norm erhoben werden“ (Stegbauer & Rausch 2001, 48). Die bislang dominierende technikedeterministische Perspektive zeichnet sich gerade dadurch aus, dass sie die technischen Potentialitäten eines Mediums und seiner Merkmale in den Bereich der ‚Norm‘ im Sinne einer generellen wie unproblematischen *Realisierung* in virtuellen sozialen Beziehungen und virtuellen Interaktionen verlängert und dabei zu einer ‚verallgemeinernden Verzerrung‘ tendiert (vgl. zur Einschätzung dieser Problematik im Bereich der generellen Internetnutzung auch: Buckingham 2005, Hartmann 2003, Livingstone et al. 2004, Stegbauer 2001, Vollbrecht & Tillmann 2005). Das theoretische Defizit, das in einer solchen analytischen Perspektive hervortritt, bezieht sich demnach auf den gegenwärtigen Mangel an einem theoretischen Rahmen, der es überhaupt erst ermöglicht, die sozialen Strukturen und Prozesse innerhalb professioneller virtueller Arrangements sozialer Unterstützung als selektiv bevorteilend bzw. benachteiligend und damit als ungleichheitsrelevant zu thematisieren und zu analysieren. Erst in der Kombination einer erweiterten empirischen und theoretischen Perspektive scheint es möglich, die Diskrepanz zwischen den dominanten „Entstrukturierungsfiktionen“ (Stegbauer) im Kontext virtueller sozialer Unterstützung und den bislang vorliegenden und anders lautenden empirischen Daten zu erklären und im Sinne einer Analyse, die der empirischen Realität angemessener ist, zu modifizieren.

Im ersten Kapitel wurde gezeigt, dass die Entstrukturierungsannahmen, die von universeller Zugänglichkeit und Statusnivellierung und damit von einer grundsätzlichen Demokratisierung virtueller sozialer Unterstützung ausgehen, *keine empirische Tragfähigkeit* besitzen. Die empirischen Daten zu bestehenden professionellen Unterstützungsarrangements im Internet belegen, dass sich die (jugendliche) NutzerInnenschaft von professionellen Arrangements virtueller Unterstützung von den (jugendlichen) NutzerInnen des Internet allgemein erheblich unterscheidet. Professionelle Unterstützungsarrangements sind überwiegend jenen Personen zugänglich, die insbesondere mit Blick auf ihren formalen Bildungshintergrund eine sehr spezielle und überaus homogene Gruppe darstellen. Verglichen mit den Daten der Schulstatistiken des Statistischen Bundesamtes (2006) werden die Unter- bzw. Überrepräsentationen besonders deutlich:

Abb. 2.1: Bildungshintergrund der (jugendlichen) NutzerInnen von professionellen Onlinearrangements sozialer Unterstützung (Angaben in Prozent, gerundet)

angestrebter/ erreichter Schulabschluss	Schulabschluss- struktur BRD (SJ 02/03)	(Jugendliche) NutzerInnen unterschiedlicher professioneller virtueller Unterstützungsarrangements				
		telefon- seelsorge online (vanWell 2000)	kids- hotline (Berg& Schopp 2002 ⁵⁶)	beratungs- netz.de (Hinsch& Schneider 2003)	drug- com.de (Tossmann& Tensil 2004)	kbk (Zenner& Oswald 2006)
(Fach-)Abitur	25%	59%	53%	59%	64%	> 50%
Mittlere Reife	41%	33%	14%	37%	25%	> 30%
Hauptschul- abschluss	26%	6%	5%	4%	11%	k.A.
ohne Schulabschluss	9%	-	-	-	-	k.A.

Aus der Zusammenstellung der wenigen empirischen Daten, die den Bildungshintergrund der jugendlichen NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements im Internet angeben, wird deutlich, dass die Ausblendung von Fragen sozialer Ungleichheit im Kontext virtueller sozialer Unterstützungsarrangement auf der Basis empirischer Daten nicht zu begründen ist. Die inflationär betonte universelle Zugänglichkeit professioneller Arrangements virtueller Unterstützung ist nicht aufrecht zu halten. Die primäre AdressatInnengruppe sozialpädagogischer Beratung und Unterstützung, d.h. so genannte benachteiligte Jugendliche, deren soziale Lage durch beschränkte Lebens- und Verwirklichungschancen im Sinne einer überindividuellen Verdichtung von eingeschränkten ökonomischen, bildungsbezogenen (also kulturellen) und sozialen Ressourcen gekennzeichnet ist und die in der Bundesrepublik deutlich häufiger in der Hauptschule und nicht etwa im Gymnasium zu finden sind, gehören nur in marginalen Anteilen zu den NutzerInnen dieser virtuellen Arrangements.

Mit der (impliziten und/oder expliziten) affirmativen Adaption dreier Diskurskonjunkturen auf den Bereich virtueller professioneller Unterstützung geraten Fragen sozialer Ungleichheit bzw. die Frage nach modifizierten Formen sozialer Ungleichheit in der Teilhabe an professionellen Unterstützungsarrangements unter den Bedingungen der Virtualität systematisch aus dem Blick. Jugendliche gelten in den gegenwärtigen Debatten – wie im vorangegangenen Kapitel gezeigt – als jene NutzerInnengruppe, die aufgrund ihrer vermeintlich altersspezifischen Affinität zum Medium Internet in diesen

⁵⁶ Die abweichende Summe von 100% erklärt sich über SonderschülerInnen (0,6%) sowie nicht näher definierte BerufsschülerInnen und „Nicht-Mehr-SchülerInnen“

Arrangements *per se* „mitten in ihrer Lebenswelt“ unter den Bedingungen „extremer Niedrigschwelligkeit“ erreicht wird.

Wenn Unterschiede in der Inanspruchnahme der Angebote durch Jugendliche thematisiert werden, wird vielmehr auf eine nutzerInnenseitig notwendige breit definierte Medien- oder Internetkompetenz verwiesen: „Soziale Unterstützung im Internet ist nicht einfach ‚per Mausclick‘ zu haben. Vielmehr müssen die Nutzer/innen zunächst entsprechende Angebote suchen, selektieren, bewerten oder selbst ins Leben rufen und sich mit den technischen und sozialen Nutzungsbedingungen vertraut machen“ (Döring 2003, 273). Internetkompetenz – dort definiert als die Fähigkeit Angebote zu suchen, auszuwählen und zu bewerten – erhält damit den Anschein, *die* nicht-materielle Zugangsvoraussetzung zu internetbasierter sozialer Unterstützung zu sein. Problematisch ist dies bereits insofern, als dieses Argument unmittelbar an die Entstrukturierungsfiktionen anschließt. Auch hier wird – zumindest implizit – unterstellt, dass die entsprechenden Arrangements durch ihre Lokalisierung innerhalb des Internet *per se* so niedrigschwellig seien, dass alle Personen mit einem ausreichenden Maß an substanzieller Medienkompetenz in der Lage sind, sich die Angebote in ihrem Sinne anzueignen. Zugangsbarrieren, die nicht in einem substanziellen Fehlen von Fähigkeiten liegen, die es den Ratsuchenden erlauben das Internet *per se* zu nutzen, sondern etwa in Erweiterung der Arbeiten der britischen Forschungsgruppe zur „Virtual Society“ (vgl. hierzu Kap.1) in der *sozialen Verfasstheit* auch professioneller Arrangements virtueller Unterstützung zu finden wären, bleiben hierbei ausgeblendet. Statt einer Auseinandersetzung mit der sozialen Ausgestaltung der Angebote findet sich – wie beispielsweise im Evaluationsbericht des virtuellen Beratungsangebots der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BzgA) „Drugcom“ bei der Auseinandersetzung mit der von ihnen erreichten bzw. nicht erreichten NutzerInnengruppe – die Aufforderung, „dass sozial benachteiligte Jugendliche nicht nur mehr Zugang zum Internet bekommen, sondern auch pädagogisch darin geschult und motiviert werden, dieses sinnvoll – d.h. nicht nur zum Spielen – zu nutzen“ (Tossmann & Tensil 2004, 18). Offenbar obliegt - in Einklang mit den oben aufgezeigten dominanten Diskursen - die Verantwortung über die Güte und Reichweite der Internetnutzung den individuellen Nutzenden samt ihrer individuellen Fähigkeiten. Die virtuellen Arrangements selbst und vor allem ihre zwingend *soziale Verfasstheit und Gestaltung* werden bislang nicht nach ihrem Beitrag zu der spezifischen Zusammensetzung der NutzerInnen befragt, geschweige denn mit Blick auf ihre ungleichheits(re)produzierenden Dynamiken analysiert.

Eine erweiterte empirische und theoretische Perspektive auf professionelle virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung, die empirisch nach den Interdependenzen von Zugang, Nutzung und Bewertung dieser Arrangements durch *sozial heterogene (jugendliche) NutzerInnen* fragt und diese Befunde (ungleichheits-)theoretisch einordnen und erklären will, ist voraussetzungsvoll. Eine solche Perspektive impliziert erstens die Anwendung eines adäquaten Begriffs sozialer Ungleichheit auf den Ge-

brauch des Internet, seiner spezifischen Dienste und Arrangements. Zweitens legt sie nahe, dass virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung soziale Räume und nicht nur eine technische Infrastruktur sind. Schließlich verweist sie drittens darauf, dass (potentielle) NutzerInnen keinesfalls ex ante eine homogene Gruppe repräsentieren, sondern auch durch informelle Zugangsbeschränkungen und soziale Schließungsprozesse in der Nutzung dieser Arrangements ‚homogenisiert‘ werden können.

Diese grundlegenden Prämissen können einen Beitrag dazu leisten, der Tendenz zur Naturalisierung der Unterrepräsentation bestimmter Gruppen in den Angeboten sozialer Unterstützung zugunsten einer Achtsamkeit gegenüber Prozessen sozialer Ungleichheitsformierungen entgegen zu wirken. Im Anschluss an Reinhard Kreckel (2004) liegen Prozesse sozialer Ungleichheitsformierungen überall dort vor, „wo die Möglichkeiten des Zugangs zu allgemein verfügbaren und erstrebenswerten sozialen Gütern und/oder zu sozialen Positionen, die mit ungleichen Macht- und/oder Interaktionsmöglichkeiten ausgestattet sind, dauerhafte Einschränkungen erfahren und dadurch die Lebenschancen der betroffenen Individuen, Gruppen oder Gesellschaften beeinträchtigt oder begünstigt wird“ (Kreckel 2004, 17). Mit dieser Definition lassen sich Verteilungs- und Beziehungsungleichheiten als zwei aufeinanderbezogene *sozial strukturierte Ungleichheitsformen* verstehen, die auch auf die sozialen Felder des Internet übertragbar sind. Auf diese Weise kann sowohl der *formale Zugang* zu internetbasierten Arrangements professioneller sozialer Unterstützung als auch der *effektive Zugang* zu den dort real aktivierbaren AnsprechpartnerInnen, die subjektive Bewertung und Angemessenheit der erhaltenen sozialen Unterstützung sowie deren objektive Reichweite in den Blick genommen werden. Aus dieser Perspektive kann folglich gefragt werden, ob und wo sich innerhalb professionellen virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung Unterschiede in der Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung dieser Arrangements für sozial heterogene Jugendliche finden lassen, die als *Formen strukturierter virtualisierter sozialer Ungleichheit* interpretiert werden können. *Von ungleichheits(re)produzierenden Strukturen, Prozessen und Dynamiken innerhalb professioneller Unterstützungsarrangements im Internet kann vor diesem Hintergrund in dem Maße gesprochen werden, wie etwa Jugendliche mit formal niedriger Bildung im Vergleich mit formal höher gebildeten Jugendlichen in einem geringen Ausmaß die Möglichkeit besitzen, sich formalen und effektiven Zugang zu diesen Arrangements zu erschließen und damit ihre Interessen nach internetbasierter sozialer Unterstützung innerhalb dieser Arrangements zu verwirklichen.*

Nachfolgend werden in Analogie zu der gegenwärtigen affirmativen Adaption der Diskurskonjunkturen zu Internet, Community /Informalität sowie Beratung alternative Befunde und Thematisierungen vorgestellt und diskutiert. Diese können aufgrund ihrer Abkehr von den technikdeterministischen Annahmen Hinweise auf eine prinzipielle Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten in virtuellen Arrangements liefern. Die Einsicht in eine solche Verwobenheit ermöglicht schließlich das

Erkennen und Einordnen von Strukturen, Dynamiken und Prozessen als virtualisierte Formen strukturierter sozialer Ungleichheit im Rahmen professioneller Unterstützungsarrangements im Internet.

Wie gezeigt kann aufgrund der bisherigen eingeschränkten Thematisierungsweise professioneller virtueller Unterstützung auf eine solche Perspektive noch nicht zurückgegriffen werden. Vielmehr ist es der originäre Ansatz der vorliegenden Arbeit, gerade eine solche Perspektive zu entwickeln und in die Debatte einzuführen. Hierfür rekurriert die nachfolgende Auseinandersetzung auf unterschiedliche analytische Ansätze, die mit Blick auf Formen virtualisierter sozialer Ungleichheit in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet weiterführend erscheinen.

Im Einzelnen werden für die folgenden drei Bereiche folgende Ansätze herangezogen und hinsichtlich ihrer Tragfähigkeit zur Analyse virtualisierter sozialer Ungleichheit - im Sinne einer Besser- oder Schlechterstellung - in hybriden professionellen Arrangement sozialer Unterstützung im Internet diskutiert:

- INTERNET: Ansätze zu digitaler Spaltung („digital divide“) und digitaler Ungleichheit („digital inequality“)
- COMMUNITY / INFORMALITÄT: Ansätze zu Prozessen sozialer Schließung in informell-virtuellen und realweltlichen Gemeinschaften
- BERATUNG: Ansätze zu institutionalisierten Zugangs- und Nutzungsbarrieren bei sozialen Diensten und (sozialpädagogischer) Beratung

Auf der Basis dieser Überlegungen wird die Analyse virtueller Unterstützungsarrangements unter Rückgriff auf die Arbeiten von Pierre Bourdieu als „soziale Felder“ konkretisiert.

2.1 ‚Digital Divide‘ und ‚Digital Inequality‘ Von der ‚Internet-Linie‘ zu den Linien im Internet

“Political and popular conceptualizations of the digital divide have tended to be strictly dichotomous – you either have access to ICT or you do not, you are either connected or not connected. From this perspective the digital divide is easily defined and, as a result, easily closed, bridged and overcome, given a political will to provide for those ‘without’.”

(Selwyn 2004, 344)

2.1.1 Digital Divide – Die Dimension des formalen Zugangs

Paul Nolte, der zu zweifelhafter Popularität gelangte Historiker der International University Bremen und Protagonist des konservativ-kulturalistischen Diskurs über die ‚neue Unterschicht‘, beschreibt das Phänomen „Internet-Linie“ folgendermaßen: „Die Internet-Linie trennt in altbekannter Manier, diejenigen, die in ungesicherten, schlecht bezahlten Arbeitsverhältnissen leben, die viel fernsehen und wenig Bücher lesen, von den anderen, die von der ökonomischen Entwicklung profitieren, vielleicht selbstständig sind, in jedem Fall gut verdienen und an der Bildungs- und Partizipationsflut partizipieren. [...] Aus Bildung und Besitz ergeben sich bestimmte Vorlieben und Lebensentwürfe, zu

denen jetzt auch das Internet gehört“ (Nolte 2001, 7). Damit rekurriert Nolte in ebenso altbekannter Manier auf die mit der ungleichen gesellschaftlichen Positionierung von Personen verbundenen ungleichen Präferenzen das Internet *überhaupt* zu nutzen. Eine solche Perspektive, die dichotomisierend zwischen jenen unterscheidet, die das Internet nutzen und jenen, die das Internet nicht nutzen, verweist unmittelbar auf die klassische – mittlerweile jedoch weitgehend für überholt erklärte⁵⁷ – Thematisierung digitaler Spaltung (Digital Divide). Charakteristisch für diese klassische Thematisierung ist, – im Einklang mit der dichotomisierenden Betrachtung Nutzung vs. Nicht-Nutzung dieser „Internet-Linie“ – dass vor allem der formale Zugang zu Computern und zum Internet im Fokus der Betrachtung steht. Die Titel der ersten Berichte zur Verbreitung des Internet der us-amerikanischen „National Telecommunication and Information Administration“ (NTIA) sind hierfür bezeichnend: Während der erste Bericht 1995 unter dem Titel „Falling through the Net – A survey of Have-Nots in Rural and Urban America“ publiziert wurde, wurde in den nachfolgenden Berichten aus den Jahren 1998 und 1999 die Trennung zwischen den „Have-Nots“ und „Haves“ als Digital Divide bezeichnet: „Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide“ (1998). Im dritten Bericht aus dem Jahr 1999 mit dem Titel „Falling through the Net: Defining the Digital Divide“ wird der Digital Divide dementsprechend als „the divide between those how with access to new technologies and those without“ (NTIA 1999, xiii) bestimmt (vgl. hierzu auch: Krings & Riehm 2006). In dem Maße, wie sich die Frage digitaler Spaltung auf Fragen des formalen Zugangs bezieht, also auf die Unterscheidung zwischen jenen, die Zugang zu Computern und zum Internet haben und solchen, die nicht über diesen Zugang verfügen, fokussieren entsprechende sozialpolitische Programme und Maßnahmen die formale Zugangsförderung. „Schulen ans Netz“ ist in Deutschland die prominenteste dieser so genannten Ausstattungsoffensiven für Jugendliche, die in erster Linie auf die Bereitstellung von Internetzugängen zielen. Solche Ausstattungsiniciativen, deren Ziel die Verbreitung des Zugangs zum Internet ist, erlebten um die Jahrtausendwende einen wahren Boom (vgl. Kubicek 2004, Marr 2005, Marr 2003, Zillien 2006). Die „Stiftung Digitale Chancen“ - selbst aus dem „regelrechten Initiativenwettbewerb“ (Marr 2003, 8) dieser Zeit hervorgegangen - listet auf ihrer Internetseite (www.digitalechancen.de) eine beträchtliche Anzahl weiterer staatlich, privat-wirtschaftlich oder durch ‚public-private partnerships‘ finanzierte Initiativen, Projekte und Programme auf, die sich der Förderung des formalen Zugangs zum Internet widmen und auf eine möglichst flächendeckende Diffusion des Internet innerhalb der Bevölkerung zielen. Der Ausgangspunkt dieser Initiativen – oder wie Mirko Marr es nennt, ihr „Fundamentaltheorem“ (Marr 2005, 35) – bildet die Annahme, dass die ungleichen Möglichkeiten unterschiedlicher gesellschaftlicher Gruppen, überhaupt Zugang zum Internet zu haben,

⁵⁷ Vgl. hierzu: DiMaggio & Hargittai 2004, Selwyn 2004, Warschauer 2003, Moosbury et al. 2003. Auf die von diesen AutorInnen vertretene Perspektive „Digitaler Ungleichheit“ wird weiter unten eingegangen.

die ungleichen Zugangsmöglichkeiten zu als gesellschaftlich wertvoll erachteten Ressourcen forciert und in einer weiteren Privilegierung bereits privilegierter sozialer Gruppen münde, wenn ohnehin benachteiligte soziale Gruppen vom Zugang zu diesen neuen Ressourcen ausgeschlossen blieben und damit hinsichtlich ihrer Lebens- und Verwirklichungschancen weitere (unerwünschte) Einschränkungen erfahren. Unabhängig davon, ob man den Umgang mit Computern und dem Internet beispielsweise im Kontext der Debatten um eine „Wissensgesellschaft“ (vgl. Stehr 2001, im kritischen Überblick: Bittlingmayer 2005) als eine „vierte Kulturtechnik“ (vgl. Böhme 2001, Kipfer 2006, Kübler 2003, Sesink 2005) beurteilt oder nicht, „fest steht [...], dass im Fall der Nichtnutzung der technischen Ressource privilegierende Wirkungen von vornherein ausgeschlossen sind“ (Zillien 2006, 88). Die Förderung des formalen Zugangs zum Internet im Sinne einer Kompensation verschärfender sozialer Ungleichheiten innerhalb von Gesellschaften im Hinblick auf den Zugang zu dieser potentiellen Ressource erscheint spontan einsichtig: Nur wer Zugang zum Internet hat, hat überhaupt erst die strukturelle Möglichkeit, das Internet und die über das Internet prinzipiell verfügbaren Optionen zur Information, Kommunikation, zum sozialen Austausch und nicht zuletzt zur Nutzung sozialer Dienste und virtueller sozialer Unterstützung zu nutzen. Die aktuellen Zahlen des Jahres 2006 zur Diffusion des Mediums Internet in der Bundesrepublik belegen die vergleichsweise schnelle Verbreitung des Internet in unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen:

Abb. 2.2: Soziodemographische Daten zur Internetnutzung in Deutschland 1997 – 2006, in Prozent⁵⁸

	1997/98	2006
Gesamt	6,5	59,6
Geschlecht (1)		
Männer	10,0	67,3
Frauen	3,3	52,4
Alter (1)		
14-19 Jahre	6,3	97,3
20-29 Jahre	13,0	87,3
30-39 Jahre	12,4	80,6
40-49 Jahre	7,7	72,0
Erwerbsstatus (1)		
in Ausbildung	15,1	98,6
berufstätig	9,1	74,0
nicht berufstätig /RentnerIn	0,5	28,3
Formale Bildung (2)		
Volksschule ohne Lehre	-	24,1
Volksschule mit Lehre	-	45,5
Weiterführende Schule ohne Abitur	-	65,0
(Fach-)Abitur	-	81,6
Abgeschlossenes Studium	-	80,2
Haushaltsnettoeinkommen (2)		
Bis < 1000 Euro	-	37,2
1000 bis < 2000 Euro	-	48,6
2000 bis < 3000 Euro	-	69,4
≥ 3000 Euro	-	82,4
Art der Beschäftigung (2)		
Leitende Angestellte	-	93,0
Beamte	-	86,9
Selbständige / Freiberuflich Tätige	-	81,2
Angestellte	-	77,4
ArbeiterInnen / HandwerkerInnen	-	63,1
z.Zt. Arbeitslose	-	55,1
Hausmann- /frau	-	44,9
Jugendliche: formale Bildung (3/4)		
Hauptschule	11	83
Realschule	14	90
Gymnasium	23	94

Der formale Zugang zum Internet wurde innerhalb der letzten zehn Jahre offensichtlich von weiten Teilen der bundesrepublikanischen Bevölkerung vollzogen. Die AutorInnen des (N)Onliner-Atlas 2006 stellen diesbezüglich etwa fest, dass die Berufsgruppe, die im Vergleich zum Jahr 2005 die größte

⁵⁸ Die Daten für die Überblicksdarstellung stammen aus vier verschiedenen repräsentativen Internetnutzungsstudien: ARD/ZDF Online Studie 2006 (1), (N)Onliner Atlas 2006 (2), JIM-Studie 1998 (3) und JIM-Studie 2006 (4). Die Herkunft der jeweiligen Angaben ist in Klammern gesetzt. Durch die unterschiedliche Herkunft der Daten sind auch die prozentualen Abweichung zwischen dem Anteil der 14-19 jährigen InternetnutzerInnen in der ARD/ZDF Online Studie (97,3%) zu begründen, der sich nicht mit dem Mittel der Werte aus der JIM-Studie deckt.

Zuwachsrate an OnlinerInnen stellt, mit 6,2% die Berufsgruppe der HandwerkerInnen und ArbeiterInnen ist. Nichtsdestotrotz – und das macht die Überblicksdarstellung aus drei der großen repräsentativen Internetnutzungsstudien deutlich – bestehen noch immer klare Unterschiede hinsichtlich des formalen Zugangs unterschiedlicher sozialer Gruppen, die im Zusammenhang mit den klassischen Kriterien strukturierter sozialer Ungleichheit wie Einkommen, Bildung und Berufsgruppen stehen. Diese Unterschiede verstärken sich, wenn man den heimischen Zugang und die Art des Internetzugangs bzw. die Ausstattung der Computer, mit denen unterschiedliche soziale Gruppen ihren Internetzugang realisieren, als einen erweiterten Aspekt des formalen Zugangs betrachtet: „Die Chance zu Hause über einen Internetzugang zu verfügen ist dabei für die statushöchsten Onliner fast viereinhalb mal so hoch wie für jene der niedrigsten der sieben Gesellschaftsschichten [...]; die Chance auf eine gute bis hervorragende Internetausstattung ist [...] etwa dreimal so hoch“ (Zillien 2006, 166). Der Zusammenhang zwischen sozialem Status und formalem Internetzugang sowie der Art des Internetzugangs hat sich offenbar auch nach der weitgehenden Etablierung des Internet als ‚gesellschaftliches Must‘ nicht aufgelöst.

Wie in Abbildung 2.2 bereits zu sehen ist, belegen Studien, die den Internetzugang von Jugendlichen fokussieren, dass in keiner anderen Altersgruppe die Diffusion des Internet weiter vorangeschritten ist und hier die Unterschiede zwischen den Bildungsgruppen geringer ausfallen als in der erwachsenen Bevölkerung. Nichtsdestotrotz bestehen auch zwischen Jugendlichen deutliche Ungleichheiten hinsichtlich der Art des formalen Internetzugangs.

Obgleich auch 2007 die Dimension des formalen Zugangs, also die Dimension der Diffusion des Internet mit Blick auf die ungleich verteilten Chancen, an virtuellen Angeboten überhaupt partizipieren zu können, bei der Frage nach virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit nicht vernachlässigt werden kann, erscheint die mit einem binären Verständnis von ‚OnlinerInnen‘ und ‚OfflinerInnen‘ einhergehende Annahme, dass mit der Eröffnung und Förderung des formalen Zugangs zum Internet die „Internet-Linie“ nivelliert und der „Digital Divide“ überwunden wäre, zunehmend unangemessen. Dies wird nicht zuletzt im Kontext eines interessanten Phänomens deutlich, das sich erst in den letzten Jahren überhaupt entwickeln konnte: Das Phänomen der Internet-AussteigerInnen (so genannte „Internet Drop-Outs“, vgl. Katz & Rice 2002, Lenhart et al. 2003). Internet-AussteigerInnen sind Personen, die zu einem früheren Zeitpunkt das Internet genutzt haben und dies mittlerweile nicht mehr tun. Dieses Phänomen verweist unmittelbar auf die Frage nach den Unterschieden *zwischen* den InternetnutzerInnen, denn ganz offensichtlich gibt es Personengruppen, denen das Internet und seine Nutzungsmöglichkeiten so wenig zugesagt hat, dass sie es nicht mehr nutzen. Gerade anhand dieser so genannten „Drop-Outs“ wird deutlich, dass die ‚normale‘ Diffusion bzw. die Fassung des Digital Divide als temporäres Phänomen, das sich nach und nach von alleine zu erledigen vermag, zu kurz greift. Bislang jedoch gibt es zu dieser (ehemaligen) NutzerInnengruppe keine systematische

Forschung. James Katz und Ronald Rice haben 2002 als erste diese Internet-AussteigerInnen befragt und fünf Gründe identifiziert: Verlust des materiellen Zugangs zum Internet, mangelndes Interesse, Nutzungsschwierigkeiten, zu hohe finanzielle Kosten sowie Zeitmangel (vgl. Katz & Rice 2002, 80). Das us-amerikanische PEW-Internetprojekt um Amanda Lenhart kommt 2003 zu ganz ähnlichen Ergebnissen und beziffert den Anteil der Drop-Outs unter den „Nicht-NutzerInnen“ auf ungefähr zehn Prozent. Hinsichtlich der Demographie der Drop-Outs stellen Lenhart et al. fest, dass InternetaussteigerInnen „are overrepresented among minorities. They are also overrepresented among those with lower household income, which suggests that the burden of paying for Internet access and maintaining a computer is likely a factor in their decision to drop their Internet connection“ (Lenhart et al. 2003, 21). Neben den monetären Gründen, die zum Verlust des Computers und / oder des Internetzugangs geführt haben, lautet der zweithäufig genannte Grund, dass das Internet als „unhelpful and uninteresting“ erlebt wurde (vgl. Lenhart et al. 2003, 22). Damit decken sich die Gründe, die Katz und Rice sowie Lenhart und KollegInnen für die „InternetaussteigerInnen“ erhoben haben, weitgehend mit jenen Gründen, die auch der deutsche (N)Onliner-Atlas für die Gruppe der „NichtnutzerInnen“ identifizieren konnte. Der (N)Onliner-Atlas hat auf der Basis der Begründungen der NichtnutzerInnen folgende Klassifikation vorgenommen: Sie unterscheiden zwischen „Budgetofflinern“, „Kompetenzofflinern“, „Bedarfsofflinern“, „Motivationsofflinern“, „Nutzenofflinern“ und „Bequemlichkeitsofflinern“ (vgl. (N)Onliner-Atlas 2002, Marr 2005). Die aktuelle ARD/ZDF Online Studie von 2006 hat mit Blick auf die Gruppen der NichtnutzerInnen die Frage gestellt, was das Internet interessanter machen könnte. Sie stellen fest, dass für „63 Prozent aller Offliner [...] das Internet dadurch interessanter [würde, wenn ...], es genauso leicht zu installieren wäre wie Radio- und Fernsehgeräte. Fast ebenso viele Offliner erwarten eine unkomplizierte Bedienung“ (Gerhards & Mende 2006, 427). Weiterhin kommen sie zu dem Ergebnis, dass die OfflinerInnen neben „dem einfachen technischen Handling des Equipments sowie einer Kostenreduzierung [...] vor allem Unterstützung beim Einstieg in das neue Medium in Form von kostenlosen Schulungen (55 %) sowie mehr allgemein verständlichen Informationen rund ums Internet (52 %)“ erwarten (ebd.). Auf dieser Grundlage fordern sie, dass der Mangel an „Medienkompetenz“ auch „für die jungen Offliner [durch] zielgruppenspezifische Schulungsangebote“ beseitigt werden müsse, um die „Wachstumspotenziale“ dieser Gruppe zu aktivieren (vgl. ebd.). Trotz dieser „medialen Zugangsbarrieren“, kommen sie andererseits zu dem Ergebnis, dass die OfflinerInnen in der Regel an dem Internet und den Inhalten desselben durchaus interessiert sind: „Am ehesten sind für die Offliner Angebote interessant, die ihnen Informationen liefern, die für ihren Alltag von unmittelbarer Relevanz sind bzw. nutzbringend für die Realisierung bestimmter Bedürfnislagen eingesetzt werden können. Die Interessen der Offliner an bestimmten Internetangeboten werden dabei seit Jahren angeführt von Informationen zu Urlaubs- und Reisezielen sowie Informationen über Medizin und Heilmethoden“ (Gerhards & Mende 2006, 428). An dritter Stelle folgen

dann bereits virtuelle Ratgeber- und Serviceangebote. Virtuelle soziale Unterstützung erscheint damit auch für Personen, die das Internet nicht oder nicht mehr nutzen, von nicht unerheblicher Bedeutung zu sein, da sie darin eine unmittelbare Verwertbarkeit für ihren Alltag oder in anderen Worten eine gewisse „Lebensdienlichkeit“ (Bonfadelli) vermuten. Ob sie diese Interessen jedoch innerhalb ihrer Internetnutzung auch realisieren können, kann mit Blick auf diese Gruppe bislang nicht beantwortet werden, da empirische Untersuchungen, welche die Erwartungen bestimmter Personengruppen an das Internet mit ihren realen Erfahrungen innerhalb der Internetnutzung und deren Bewertung vergleichen, noch nicht vorliegen. Eine generelle Unterstellung der prinzipiellen Realisierung von Nutzungsinteressen innerhalb der Internetnutzungspraxis scheint jedoch nicht zuletzt mit Blick auf das Erleben der Internetnutzung als „unhelpful“ zurückzuweisen zu sein.

Im Jahr 2005 hat auch die JIM – Studie erstmals zeigen können, dass es auch unter deutschen Jugendlichen einen Anteil von InternetaussteigerInnen gibt. Problematisch ist hierbei, dass Erklärungen weder abgefragt, noch aus einer theoretisch-analytischen Perspektive an die Daten herangetragen wurden. Vielmehr wurde sich auf die Feststellung beschränkt, dass dieses Phänomen existiert und als besorgniserregend einzustufen sei (vgl. JIM-Studie 2005). Schwierig ist dies nicht nur insofern, dass von den AutorInnen keine Erklärungen für dieses Phänomen angeboten werden. Vielmehr besteht durch den expliziten Verzicht auf solche Erklärungen die Tendenz, dass sich ‚unter der Hand‘ naturalisierende Deutungen durchsetzen: Die Leute „wollen eben nicht oder können nicht“. Und in der Tat finden sich nun die ersten Ansätze, die Nicht- oder Nicht-Mehr-Nutzung explizit mit genau diesen individualisierenden Begründungen verbinden. Eine solche individualistische Perspektive, die auf eine weiterführende Analyse der subjektiven Begründungen verzichtet, vertritt etwa Mirko Marr (2005) in seiner Studie, in der er sich in einer vergleichenden Untersuchung erwachsenen InternetnutzerInnen und Nicht-NutzerInnen in der Schweiz widmet. Eigentlich angetreten um die Annahmen der Diffusionsthese zu relativieren und zu kontextualisieren, gelangt er schließlich zu einer durch und durch individualistischen Perspektive: „Diese Ergebnisse müssen sowohl den Diffusionsoptimisten, die von einer bevölkerungsweiten Verbreitung des Internet überzeugt sind, als auch jenen Skeptikern, die das Scheitern der Diffusion allein an sozialstrukturelle Handicaps attribuieren, zu denken geben. Machen sie doch deutlich, dass bei allen strukturellen Barrieren die Adoptionsverweigerung längst nicht eine Frage des „Nicht Könnens“, sondern darüber hinaus auch eine des „Nicht-Wollens“ und somit das Ergebnis einer freien Entscheidung ist“ (Marr 2005, 73). Ein solcher Ansatz, der auf die „Choice“- und „Exit“-Optionen in der Nutzung von Medien abhebt und sich gerade in der Mediennutzungsforschung großer Popularität erfreut, tendiert jedoch dazu, Nutzung, Nicht-Nutzung oder Nicht-Mehr-Nutzung des Internet zu individualisieren und von Fragen strukturierter sozialer Ungleichheit systematisch zu entkoppeln. Die Faktoren, die zur Entscheidung der Nicht oder Nicht-Mehr-Nutzung führen, bleiben in der Regel auf der Ebene der „freien Entscheidung“ und individueller Interessen ange-

siedelt und werden damit einer relationalen Verortung innerhalb der sozialen Konstellationen der Nutzung selbst entzogen. Viel versprechender erweist sich vor dem Hintergrund noch immer bestehender deutlicher Zusammenhänge zwischen sozialen Status und Internetnutzung und einem ebenso deutlichen Zusammenhang zwischen sozialen Status und Internetausstieg den Blick auf Unterschiede innerhalb der Nutzung des Internet selbst zu richten. Die Analyse solcher Nutzungsunterschiede kann möglicherweise weiterführende Erklärungen für den Ausstieg aus der bzw. den Nicht-Einstieg in die Internetnutzung liefern, die sie diese „freien Entscheidungen“ und die Begründungen als „nicht hilfreich“ sozial – etwa im Sinne eingeschränkter Verwirklichungschancen für bestimmte soziale Gruppen im Rahmen der Internetnutzung – kontextualisieren und damit wieder für Fragen strukturierter sozialer Ungleichheit öffnen können.

Eine solche soziale Rekontextualisierung der subjektiven Entscheidungen mit den objektiven Verwirklichungschancen *innerhalb der Internetnutzung* erscheint dabei sowohl im Hinblick auf die Erklärungsmodelle der (fehlenden) Kompetenzen wie auch der Erklärungsmodelle der (fehlenden) Motivation und Interessen weiterführend.

2.1.2 „Second-level Divide“: Die Dimension der Nutzung

Ausgehend von der von Ernest Wilson (2000) vorgenommenen Ausdifferenzierung des Zugangs in „*formal access*“ (als physikalisch-infrastruktureller Zugang) und „*effective access*“ (als faktisch realisierter Zugang) wird inzwischen zunehmend auf die Multidimensionalität des Phänomens verwiesen. So betont etwa Pippa Norris (2001), dass es sich bei dem Digital Divide - entgegen des ausschließlich binären Verständnisses einer „Internet-Linie“ - um ein „multidimensional phenomenon encompassing three distinct aspects [handelt]. The *global divide* refers to the divergence of Internet access between industrialized and developing countries. The *social divide* concerns the gap between information rich and information poor in each nation. And lastly within the online community, the *democratic divide* signifies the difference those who do, and do not, use the panoply digital resources to engage, mobilize and participate in public life“ (Norris 2001, 1). Was Pippa Norris in dieser Definition des Phänomens als „democratic divide“ bezeichnet, erweitert die frühere Konzeption des „Digital Divide“ um die *Dimension der Nutzung* des Internet. Auch wenn formaler Zugang zum Internet besteht – so die These, die Pippa Norris mit Blick auf das Verhältnis zwischen „social divide“ und „democratic divide“ vertritt – können sich die Ungleichheiten in den Lebens- und Verwirklichungschancen, also Ungleichheiten hinsichtlich des „Zugangs zu allgemein verfügbaren und erstrebenswerten sozialen Gütern und/oder zu sozialen Positionen, die mit ungleichen Macht- und/oder Interaktionsmöglichkeiten ausgestattet sind“ (Kreckel 2004, 17) in der Art und Weise der Nutzung des Internet fortsetzen. Unter dem programmatischen Titel „From the Digital Divide to Digital Inequality“ fokussieren Paul DiMaggio und Eszter Hargittai (2001) genau jene bis dato weitgehend unberücksi-

chtigten modifizierten Formen sozialer Ungleichheit zwischen den NutzerInnen des Internet und bezeichnen diese als digitale Ungleichheit („digital inequality“⁵⁹): „We contend that as Internet penetration increases, students of inequality of access to the new information technologies should shift their attention from the digital divide --- inequality between haves and have-nots differentiated by dichotomous measures of access to or use of the new technologies --- to *digital inequality*, by which we refer not just to differences in access, but also to inequality *among* persons with formal access to the Internet” (DiMaggio und Hargittai 2001, 1). Würde dem entgegen die Frage der systematischen Privilegierung bzw. Benachteiligung gesellschaftlicher Gruppen ausschließlich am formalen Zugang zum Internet festgemacht werden, würde dies – so DiMaggio und Hargittai - mit Blick auf die gegenwärtige Verbreitung des Internet nahe legen, dass „access to the Internet could no longer contribute significantly to social inequality, simply because nearly everyone would have it. Like efforts to extend telephone service, the attempt to ensure that every American could go on-line, while important from a policy perspective, would represent a mopping-up operation” (DiMaggio und Hargittai 2001, 7).

Mit der vermeintlichen Analogie zur Diffusion des Telefons richtet sich die Kritik von DiMaggio und Hargittai vor allem auf die insbesondere in der us-amerikanischen Debatte zum Digital Divide einflussreiche Annahme der Diffusionsthese (vgl. Compaigne 2001). In dieser Perspektive wird der Digital Divide als ein natürliches und zeitlich begrenztes Phänomen betrachtet, das sich von selbst löst. Wie das Telefon, so die entsprechende Argumentation, setze sich auch das Internet nach und nach mit einem „trickle down-effect“ innerhalb der Gesellschaft/en durch. Die Grundlage für den Diffusionsprozess bilde die Verfügbarkeit einer entsprechenden Infrastruktur, die notwendigen materiellen Ressourcen zum Kauf des Geräts und die subjektiv antizipierte Relevanz. Die ProtagonistInnen der Diffusionsthese unterteilen die Gesellschaftsmitglieder hierbei gemäß der „S-Curve of adaption of innovations“ in fünf Gruppen: „After a comparatively slow start with only *innovators* and *early adoptors* accepting the innovation, adopting suddenly rises steeply upwards among the *majority of early and late users*. When the late majority approaches the last group to be included, the so-called *lag-gards*, saturation sets in, and the increase turns down” (van Dijk 2005, 61-62). Wird in diesem Ansatz von digitaler Spaltung gesprochen, ist die Schließung desselben kein gesellschaftliches Problem, sondern vielmehr eine Frage der Zeit. Erforderlich seien demnach weniger sozialpolitische Entscheidungen als vielmehr Geduld: „It is simply a question of some having the technology now and others having it later” (van Dijk 2005, 62). Um es mit den Worten von Benjamin Compaigne selbst und dem Titel einer seiner Artikel zu formulieren: „Declare the War won“ (Compaigne 2001).

⁵⁹ Einen differenzierten Überblick über die verschiedenen Phasen der „Digital Divide – Forschung“ bietet auch der Artikel von Barry Wellman und Michael Chen (2003): Charting and bridging ‘Digital Divides’, sowie die bereits zitierte Dissertation von Nicole Zillien (2006): Digitale Ungleichheit. Auf ‚Blindstellen‘ in diesem Forschungsprogramm wird weiter unten eingegangen.

Bereits aus dem einfachen Grund, dass das Internet schon hinsichtlich der Vielfalt seiner Nutzungsoptionen nur sehr eingeschränkt mit dem Telefon vergleichbar ist, wird dieser Ansatz nicht nur von DiMaggio und Harrigitai, sondern von einer Vielzahl von AutorInnen kritisiert (vgl. zum Überblick etwa: DiMaggio & Harrigitai 2001, Selwyn 2004, van Dijk 2005, Zillien 2006): „This ‘natural’ diffusion thesis leads to the view that widespread inequalities in the use of ICT are only a passing phase of technological adoption and that, in the long term, the only people not using ICTs will be ‘information want nots’ – refuseniks who chose not to engage with ICT for ideological reasons“ (Selwyn 2004, 348). Aus einer Perspektive, die sich für digitale Ungleichheiten und damit für Ungleichheiten zwischen InternetnutzerInnen interessiert, basiert die Diffusionsthese auf naturalisierenden und (technik)deterministischen Annahmen, die zum einen die komplexen ungleichheitsrelevanten Differenzen von *formalem Zugang* und *effektiv realisierter Nutzung* ignorieren und zum anderen die Zusammenhänge zwischen bestehenden sozialen Ungleichheiten und etwa der Zugehörigkeit zu den fünf Adaptiongruppen verschleiern und damit strukturierte Ungleichheiten sowohl auf der Ebene des formalen Zugangs als auch auf der Ebene des effektiven Zugangs und damit der Nutzung eher legitimieren als analysieren.

Paul DiMaggio und Eszter Harrigitai (2001, 2004) nehmen in ihren konzeptionellen Überlegungen zur Analyse der Dimensionen digitaler Ungleichheit die These von der Wissenskluft („Knowledge Gap“) als Ausgangspunkt. Diese wurde 1970 von KommunikationswissenschaftlerInnen der University of Minnesota (Tichenor et al. 1970, Tichenor et al. 1973) erarbeitet und wird gegenwärtig im deutschsprachigen Raum vor allem im Umfeld von Heinz Bonfadelli und Werner Wirth auch mit Blick auf das Internet erforscht (vgl. Arnhold 2003, Bonfadelli 2002, Bonfadelli 2004, Marr 2003, Marr 2005, Wirth 1999, Zillien 2006). Die Kernthese lautet hierbei, dass „[a]s the infusion of mass media information into a social system increases, segments of the population with a higher socioeconomic status tend to acquire this information at a faster rate than the lower status segments, so that the gap in knowledge between these segments tends to increase rather than decrease“ (Tichenor et al. 1970, 160) Anders formuliert führe die Diffusion und Adaption neuer Kommunikationstechnologien zwar dazu, dass quantitativ mehr Medienangebote übermittelt und empfangen werden und daher auch das Informationsniveau aller Gesellschaftsmitglieder ansteige, relativ betrachtet jedoch von einer wachsenden Kluft zwischen den Informationsarmen und Informationsreichen auszugehen sei und diese Unterschiede in den ungleichen Nutzungsweisen der neuen Technologien begründet wäre.

Die Minnesota-Gruppe hat im empirischen Nachweis ihrer These fünf Faktoren identifiziert, die gemeinsam haben, dass sie in einem signifikanten Zusammenhang mit dem formalen Bildungshintergrund der Personen stehen und darüber vermittelt dazu führen, dass Personen mit höherer formaler Bildung in der medialen Nutzung eine stärkere Privilegierung erfahren als solche mit niedrigerer formaler Bildung:

- 1) *Medienkompetenz*: Personen mit höherer formaler Bildung verfügen über eine größere Routine im Umgang mit Texten und mit in diesem Zusammenhang erworbenen erhöhten Verstehensfertigkeiten.
- 2) *Vorwissen*: Das Vorwissen von Personen mit höherer formaler Bildung sensibilisiert sie für neue Informationen und erleichtert ihnen die Einordnung und Weiterverarbeitung dieser.
- 3) *Soziale Kontakte*: Personen mit höherer formaler Bildung verfügen über ein breiteres soziales Netzwerk von ebenfalls eher formal höher gebildeten Personen, die die Inhalte der Mediennutzung moderieren und verstärken.
- 4) *Selektive Informationssuche und -verarbeitung*: Die vorangegangenen Faktoren führen dazu, dass Personen mit höherer formaler Bildung ein breiteres Spektrum an informationsreichen Medieninhalten nutzen.
- 5) *Art des genutzten Mediums*: Textzentrierte Medien werden von Personen mit formal höher Bildung aufgrund der Ausrichtung dieser Medien an den Vorlieben und Interessen dieser Gruppe eher genutzt (vgl. hierzu: Tichenor et al. 1970, Bonfadelli 1994, Marr 2005, Zillien 2006)

Zusammengefasst lassen sich die empirischen Befunde der Minnesota-Gruppe folgendermaßen formulieren: „Höhere Medienkompetenz, höheres Wissensniveau, „relevante“ Sozialbeziehungen und eine selektive Mediennutzung führen – was die Ausschöpfung der bereitgestellten Informationen angeht – zu einer vorteilhaften Startposition für Höhergebildete“ (Zillien 2006, 73). Seit der Publikation dieser Befunde wurde eine Vielzahl empirischer Studien im Rahmen einer mittlerweile etablierten „Wissensklufforschung“ durchgeführt. Dabei wurde die Ausgangshypothese von unterschiedlichen AutorInnen modifiziert und erweitert (vgl. zum Überblick: Bonfadelli 2002, Bonfadelli 2004, DiMaggio & Hargittai 2004). Ein zentrale Erweiterung des „knowledge gap Paradigma“ wurde ebenfalls bereits in den 1970er Jahren von James Ettema und Gerald Kline (1977) formuliert und zielt auf die Einbeziehung des Themas und der unterschiedlichen Relevanz desselben für unterschiedliche soziale Statusgruppen. Heinz Bonfadelli (1994) übersetzt dies als die Bedeutung der „Lebensdienlichkeit“ der jeweiligen Themen und medialen Inhalte. Er geht davon aus, dass bei der Berücksichtigung der ungleich verteilten alltäglichen Relevanzen bestimmter Themen, der Einfluss der formalen Bildung an Bedeutung bei der Erklärung von Nutzungsunterschieden verlieren würde (vgl. Bonfadelli 1994, DiMaggio & Hargittai 2004, Zillien 2006).

Mit Blick auf die Nutzung des Internet bestehen nach DiMaggio und Hargittai zwei potentielle Möglichkeiten, wie sich diese erweiterten ungleichheitsrelevanten Einflussfaktoren auswirken können. Das ‚positive‘ und Ungleichheitsformationen *reduzierende* Szenario beschreiben sie folgendermaßen: „Internet’s ability to create compact online communities of interest in which status differences among members are relatively invisible may enable rapid learning among users at all levels of SES who find their way to specialized Web sites, especially sites that include an interactive component“ (DiMaggio & Hargittai 2004, 30). Das ‚negative‘ Ungleichheitsformationen *verstärkende* Szenario sehen sie dagegen dann als zutreffend, wenn „high-SES people are more likely to access such re-

sources, however, the Internet's interactivity and anonymity might actually exacerbate inequality" (DiMaggio & Hargittai 2004, 30). Im Rahmen ihrer Konzeption zur Erforschung digitaler Ungleichheit resümieren sie vor dem Hintergrund der bisherigen Erkenntnisse zur Wissensklufthypothese, dass eine entsprechende Forschungsperspektive „call attention, first, to individual differences (often associated with education) in motivation, salience, and skill; and, second, to the social context of information consumption (for example, the availability of opportunities to discuss new information with peers) as explanations of unequal impact. Similar factors likely shape the extent to which different kinds of people benefit from the Internet's availability" (DiMaggio & Hargittai 2004, 30). Im Anschluss an die Auseinandersetzung mit der Wissensklufthypothese haben DiMaggio und Hargittai ebenfalls fünf Ausprägungen identifiziert, in denen sie die Einflussfaktoren auf die Nutzung des Internet und hinsichtlich der Analyse *digitaler* Ungleichheit übertragen. Nach DiMaggio und Hargittai erscheinen gerade innerhalb der Nutzung des Internet, also zwischen sozial heterogenen InternetnutzerInnen folgende Dimensionen bedeutsam (vgl. DiMaggio et al 2001, DiMaggio & Hargittai 2004):

- 1) technische Ausstattung (inequality in technical apparatus) - „software, hardware, connectivity quality“
- 2) Nutzungsautonomie (inequality in autonomy of use) - („location of access, freedom to use the medium for one's preferred activities“)
- 3) Nutzungskompetenzen (inequality in skills)
- 4) unterstützende Netzwerke (inequality in the ability of social support) („availability of others one can turn to for assistance with use, size of networks to encourage use“)
- 5) Art der Nutzung sowie Nutzungsmotive und -ziele (variation in use) („How do income, education, and other factors influence the purposes for which one uses the Internet?“)

Nach DiMaggio und Hargittai konstituiert sich digitale Ungleichheit entlang dieser fünf Dimensionen sowie der Unterschiede, die sich diesbezüglich zwischen statushöheren und statusniedrigeren InternetnutzerInnen finden lassen. Während die technische Ausstattung – wie wir mit der Untersuchung des „technologischen Zugangs“ bei Zillien (2006) gesehen haben – durchaus als Erweiterung des ‚klassischen‘ formalen Zugangs bezeichnet werden kann und hierbei bereits deutlich Unterschiede zwischen Angehörigen unterschiedlicher sozialer Klassen nachgewiesen wurden, beziehen sich die anderen ungleichheitsrelevanten Dimensionen auf die Nutzung des Internet selbst, die in der verkürzten Definition des Digital Divide als dichotomisierte Differenz zwischen On- und OfflinerInnen unberücksichtigt geblieben sind. Dabei verstehen DiMaggio und Hargittai die fünfte Ausprägung, die „Art der Nutzung und die Nutzungsmotive“ in ihren konzeptionellen Überlegungen als eine Art Meta-Faktor, der relational im Kontext der anderen vier Einflussfaktoren zu verstehen ist: Technische Ausstattung, Nutzungsautonomie, Nutzungskompetenzen und unterstützende Netzwerke beeinflussen gemeinsam die Art der Nutzung, die Nutzungsmotive und die objektiven Chancen der NutzerInnen, das Medium effektiv und effizient nutzen zu können. Mit Blick auf die Definition von Kreckel kann dieser von Paul DiMaggio und Eszter Hargittai vorgeschlagene Meta-Faktor hinsichtlich seiner Un-

gleichheitsrelevanz weiterführend kontextualisiert und konkretisiert werden: In diesem Sinne besitzen Unterschiede in der Nutzung des Internet in dem Maße Ungleichheitsrelevanz wie sozial unterschiedliche InternetnutzerInnen im Rahmen ihrer Internetnutzung mit ungleichen Macht- und Interaktionsmöglichkeiten ausgestattet sind. Dabei verweisen Interaktionsmöglichkeiten zum einen auf das Spektrum, die Quantität der genutzten Dienste (WWW, Email, Foren, Chat) und Internetangebote als auch zum anderen auf die Qualität der Nutzung: Wer nutzt welche virtuellen Arrangements mit welchen Zielen? Wer nutzt welche virtuellen Arrangements wie intensiv? Wie nutzen unterschiedliche NutzerInnen diese Arrangements? Mit wem interagieren unterschiedliche NutzerInnen innerhalb der Nutzung? Damit korrespondiert die zweite Dimension der Kreckel'schen Definition, die Machtmöglichkeiten: Mit Rekurs auf den Machtbegriff von Pierre Bourdieu, der Macht als die Verfügungsmöglichkeiten über Ressourcen zur Durchsetzung eigener Bedürfnisse und Interessen definiert (vgl. Bourdieu 1990, Bourdieu 1992, Bourdieu 1993, Bourdieu & Wacquant 1996, Koller 2004, Rehbein 2006) kann diesbezüglich von digitaler Ungleichheit in dem Maße gesprochen werden, wie sozial heterogene InternetnutzerInnen über ein geringeres Ausmaß an Chancen verfügen, ihre Interessen und Bedürfnisse innerhalb der Internetnutzung zu realisieren⁶⁰.

Erinnert sei vor diesem Hintergrund nochmals an die empirischen Ergebnisse, die sowohl Amanda Lenhart und KollegInnen für die USA, Sonja Livingstone und KollegInnen für Großbritannien sowie die Forschungsgruppe des Kompetenzzentrum informelle Bildung für die Bundesrepublik hinsichtlich der Internetnutzung zur Suche nach virtueller Unterstützung bei persönlichen Fragen und Problemen geliefert haben (vgl. Kap.1): Je nach Untersuchung suchen mehr als 40% der jugendlichen NutzerInnen im Internet nach Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen. Und dieser Befund ist *untersuchungsübergreifenden* weitgehend unabhängig von Alter, Geschlecht, Bildung, Länge der Interneterfahrung und Selbsteinschätzung der Internetkompetenz⁶¹. Für die Bundesrepublik konnte gezeigt werden, dass jede/r fünfte der befragten InternetnutzerInnen ausschließlich nach Hilfe und Unterstützung von ausgebildeten Fachkräften sucht. 30% suchen im Internet ausschließlich nach Unterstützung von Peers und die Hälfte der Jugendliche sucht im Netz sowohl nach dem einen als auch nach dem anderen (vgl. Klein 2006). Mit Blick auf die Art der gesuchten virtuellen Unterstützung hat sich weiterhin gezeigt, dass die einzigen signifikanten Zusammenhänge zwischen professioneller Unterstützung und dem Alter der Jugendlichen, nicht aber mit etwa Geschlecht, Bildungshintergrund oder der Interneterfahrung der Jugendlichen bestehen. Auf der Basis dieser Daten kann gegenwärtig

⁶⁰ Auf das grundsätzliche Problem, dass AkteurInnen dazu tendieren, ihre Interessen und Bedürfnisse an der Wahrscheinlichkeit deren objektiver Erreichbarkeit anzupassen, wird weiter unten eingegangen.

⁶¹ „Länge der Interneterfahrung“ und „Selbsteinschätzung der Internetkompetenz“ wurde nur in der Untersuchung des KIB explizit auf die Bedeutung für die virtuelle Unterstützungssuche kontrolliert, die anderen genannten Untersuchungen kamen jedoch hinsichtlich Alter, Bildung und Geschlecht zu vergleichbaren Ergebnissen.

davon ausgegangen werden, dass Jugendliche weitgehend unabhängig von ihrer Geschlechtszugehörigkeit und ihrem formalen Bildungshintergrund ein ausgeprägtes Interesse daran besitzen, das Internet zur virtuellen Unterstützungssuche bei persönlichen Sorgen und Problemen zu nutzen. Die „purposes of use“ das Medium auch zu diesem Zweck zu nutzen, ist folglich unter jugendlichen InternetnutzerInnen generell weit verbreitet und im Vergleich zu anderen Nutzungsmotiven, wie etwa der die Informationssuche zu und die Diskussion von (lokal-)politischen Themen (vgl. Bittlingmayer & Hurrelmann 2005, Schmidt 2005, Marr 2003) oder die Nutzung des Internet als Informations- und Kommunikationsmedium für Computerspiele (vgl. Buchen & Straub 2005, JIM 2006, Richards 2004) weitgehend *gleich verteilt*. Auf einer generellen Ebene stellt sich vor diesem Hintergrund und mit Blick auf eine Analyse virtueller Unterstützung unter der Perspektive digitaler Ungleichheit damit insbesondere die Frage nach den objektiven Verwirklichungschancen dieser ‚geteilten‘ grundlegenden Nutzungsinteressen für sozial heterogene jugendliche InternetnutzerInnen. Schließlich kann auf der Basis der bislang vorliegenden Daten zur demographischen Zusammensetzung der NutzerInnen (professioneller) virtueller Unterstützungsarrangements nicht davon ausgegangen werden, dass sozial heterogene NutzerInnen über ein gleiches Ausmaß an Chancen verfügen, dort ihre Interessen nach sozialer Unterstützung zu verwirklichen.

In der gegenwärtigen Phase der Analyse von Digital Divide und Digital Inequality sind es mit Blick auf die fünf Einflussfaktoren, die DiMaggio und Hargittai vorgeschlagen haben, vor allem die Nutzungskompetenzen derer, die das Internet nutzen, die im Zentrum der Analysen stehen. Wie gezeigt, spiegelt sich dies auch in den Einschätzungen derer wieder, die sich mit professionellen virtuelle Unterstützungsarrangements beschäftigen, wenn sie – zumindest am Rande – der Frage nachgehen, warum diese Arrangements so zusammengesetzt sind, wie sie es sind. Mit Blick auf einen „second-level divide“, so die Bezeichnung von Eszter Hargittai (2002) bzw. den „skill divide“ (Mossberger et al. 2003, van Dijk 2005) werden die Unterschiede in den Kompetenzen der InternetnutzerInnen fokussiert und zur Erklärung sich abzeichnender Ungleichheiten in der Internetnutzung herangezogen.

2.1.3 Medienkompetenz als „magic bullet“?

Mit Blick auf die unterschiedlichen Dimensionen des Zugangs zum Internet sprechen Herbert Kubicek und Stefan Welling von einem „Zugangsregenbogen“ (vgl. Kubicek 1999, Kubicek & Welling 2000, Welling 2000). Dabei messen sie neben den technisch-institutionellen Zugangsdimensionen (u.a. Telekommunikationsnetz, Internetzugang, Verfügbarkeit von Orientierungsinformationen wie z.B. Suchmaschinen) gerade auch der Medienkompetenz der NutzerInnen einen zentralen Stellenwert bei der Überwindung digitaler Ungleichheiten bei. Eine Auseinandersetzung mit den Überlegungen von Kubicek und Welling bietet eine anschauliche Einführung in die gegenwärtige Thematisierung der Medienkompetenz im Kontext digitaler Ungleichheiten: Die beiden Autoren bestimmen Medienkom-

petenz über vier Teildimensionen, die sie als wesentlich für eine „erfolgreiche Internetnutzung“ bezeichnen: Als *Differenzierungs- und Selektionskompetenz* bezeichnen sie die Fähigkeit zur Unterscheidung verschiedener Informationsgattungen und der darauf basierenden Entscheidungen, welche Informationsquellen zu welchem Zweck ausgewählt werden. Die *Orientierungskompetenz* verweist auf die „medienadäquaten Nutzung verschiedener Informationsgattungen“ (Welling 2000,6). Die *Evaluationskompetenz* besteht aus der Urteils- und Kritikfähigkeit und bezieht sich auf die Bewertung einzelner Inhalte. Und letztlich meint die *Produktions- und Gestaltungskompetenz*, dass eigene Inhalte erstellt und in eine „medienadäquate Form“ gebracht werden können. Ziel dieser Kompetenzen sei die verantwortungsvolle und eigenverantwortliche Nutzung des Mediums durch die NutzerInnen (vgl. Welling 2000, Kubicek & Welling 2000). Diese Kompetenzen, die Kubicek und Welling als Voraussetzungen für eine eigenverantwortliche und erfolgreiche Nutzung des Internet bezeichnen, sind weitgehend deckungsgleich mit jenen Aspekten, die Ernest Wilson (2000) im Rahmen seiner Unterscheidung von formalem und effektivem Zugang als „cognitive access“ und als Bestandteil des effektiven Zugangs bezeichnet hat. Interessanterweise finden sich sowohl bei Wilson als auch bei Kubicek und Welling mehrfach kompetenzbezogene Aussagen, die das Wort „adäquat“ beinhalten. Welche und wessen Adäquatheit damit gemeint ist, wird jedoch nicht expliziert. Diese definitorische Leerstelle wird in den neueren Definitionen der digitalen Kompetenzen gefüllt: Der Niederländer Jan van Dijk (2005) etwa definiert in seinem viel beachteten Buch *Deepening Divide* „digital skills“ als „the collection of skills needed to operate computers and their networks, to search and select information in them, and to use them for one’s own purposes“ (van Dijk 2005, 73). Damit bilden die Ziele der NutzerInnen die Referenz für die digitalen Kompetenzen. Ausgangspunkt dieses Verständnisses sind die Fertigkeiten, die die NutzerInnen benötigen, um ihre Ziele und Interessen innerhalb der Internetnutzung verwirklichen zu können⁶². Van Dijk unterscheidet dabei zwischen drei verschiede-

⁶² Eine ähnliche Perspektive vertritt Neil Selwyn, wenn er von „meaningful use of ICT“ spricht (Selwyn 2004, 352). Da sich mit der deutschen Übersetzung als ‚bedeutungsvoll‘ einige Probleme ergeben, soll dies an dieser Stelle erklärt werden. Während in der deutschsprachigen Verwendung ‚bedeutungsvoll‘ tendenziell mit einer normativen Konnotation von besser oder schlechter verbunden wird, definiert Selwyn ‚meaningful‘ aus der Perspektive der NutzerInnen: „Use where the user exercises a degree of control and choice over technology and content. Use could be considered to be useful, fruitful, significant and has relevance to the individual“ (Selwyn 2004, 352). Aus dieser Perspektive sind Kontrolle und Wahlfreiheit die Bestimmungskriterien von bedeutungsvoller Nutzung und nicht die von außen herangetragenen Werturteile über den Gehalt der jeweiligen Nutzungspraktiken. Damit kann beispielsweise auch Spielen, Chatten oder „sich treiben lassen im Netz“ ‚meaningful‘ sein. Darüber hinaus ist ‚meaningful‘ durchaus relational zu verstehen: Das Maß an Kontrolle und Wahlfreiheit, das NutzerInnen im Rahmen verschiedener Anwendungen haben, hängt nicht nur von ihren technischen Fähigkeiten und ihrer eigenen Internetkompetenz ab, sondern ebenso von den Anforderungen des Angebots, in dem sie sich bewegen. Damit stellt sich die Frage, in welchem Maße es unterschiedliche Angebote unterschiedlichen NutzerInnen erlauben, Kontrolle über ihre Nutzung und damit die Verwirklichung ihrer Nutzungsinteressen auszuüben, sowohl in technischer als auch in sozialer Hinsicht. Damit kommen Fragen nach der sozio-technischen Konstitution der Angebote ebenso ins Spiel wie Fragen nach den Möglichkeiten zur Einflussnahme und Partizipation und der Möglichkeit, die eigenen Interessen zu

nen Formen digitaler Fertigkeiten: Operationale digitale Fertigkeit („operational digital skills“) beziehen sich auf das Können, einen Computer samt der seiner entsprechenden Hard- und Software zu bedienen. Diese Fertigkeiten sind klassischerweise jene, die in entsprechenden Computerkursen, in der Schule, in Jugendfreizeiteinrichtungen, an Volkshochschulen oder auch informell im Kontext der alltäglichen Nutzung und der begleitenden „Nutzungsberatung“ durch Freunde oder andere Personen erworben werden und die grundlegende fähigkeitsbezogene Voraussetzungen für die Nutzung des Internet bilden. Mit Blick auf die Gesamtheit der InternetnutzerInnen kann man davon ausgehen, dass diejenigen Jugendlichen, die ins Internet gehen, über diese Fertigkeiten zumindest in grundlegenden Ausprägungen verfügen, da sie ansonsten – salopp gesprochen – den „Knopf zum Anschalten“ nicht finden würden.

Etwas komplexer sind dagegen jene Fertigkeiten, die van Dijk als „information skills“ bezeichnet. Diese „skills used to search, select, and process information in computer and network sources“ (van Dijk 2005, 81) beinhalten im wesentlichen sämtliche Kompetenzaspekte, die bereits Kubicek und Welling (2000) formuliert haben. Van Dijk unterscheidet dabei zwischen „formalen“ und „substanziellen“ informationsbezogenen Fertigkeiten. Die formalen Fertigkeiten reflektieren den Umgang mit spezifischen Medienmerkmalen und beziehen sich auf die – im Vergleich zu ‚alten Medien‘ – neuartige Struktur des Internet und seiner Inhalte: Während etwa Bücher linear aufgebaut sind und über ein Inhaltsverzeichnis verfügen, sind die Inhalte des Internet im Sinne eines „Hypertextes“ nicht-linear miteinander „verlinkt“. Die formalen informationsbezogenen Fertigkeiten beziehen sich dementsprechend auf die Fertigkeiten zur Orientierung und zur Navigation innerhalb dieser neuartigen Struktur, die auf der linearen Einfaltung einer nicht-linearen Struktur basieren (vgl. Iske 2002). Demgegenüber sind die „substantial information skills [...] the abilities to find, select, process, and evaluate information in specific sources following particular questions“ (van Dijk 2005, 81) und beziehen sich auf die Fertigkeiten, entsprechende Inhalte auch im Rahmen dieser hypertextuellen Struktur finden zu können. Diese als substanziell bezeichneten „informational skills“ sind prinzipiell bei jeder Informationssuche erforderlich: Egal ob jemand in einem Buch etwas sucht oder auch einen Menschen nach einer Information fragt, immer ist es notwendig, die entsprechende Informationsquelle ausfindig zu machen und die gefunden oder gegebenen Informationen zu bewerten und einzuordnen. Und obgleich sich bereits außerhalb des Internet, wie in Kapitel 1 gezeigt, Angehörige unterschiedlicher sozialer Klassen sowohl hinsichtlich der Verfügbarkeit potentieller Informationsquellen als auch hinsichtlich der Verwertbarkeit der erhaltenen Informationen unterscheiden, stellt neben der Navigationsstruktur die Art und Weise, in der im Internet Informationen produziert werden und in welcher Art und

verwirklichen. Eine solche Bestimmung von Kontrolle und Wahlfreiheit verweist unmittelbar auch auf die Definition von Macht, wie sie etwa Pierre Bourdieu verwendet.

Weise diese Informationen zugänglich sind, ein Novum dar, innerhalb dessen sich diese ‚alten‘ Benachteiligungen und Privilegierungen reproduzieren können.

Im Kontext der Ungleichheit reproduzierenden bzw. abschwächenden Möglichkeiten der Internetnutzung erscheinen gerade jene Fertigkeiten als besonders relevant, die van Dijk als „strategic skills“ bezeichnet. Strategische Fertigkeiten bezeichnen „the capacities to use computer and network sources as the means for particular goals and for the general goal of improving one’s position in society“ (van Dijk 2005, 88). Mit dieser Explizierung füllt Jan van Dijk eben jene ungleichheitsrelevante Dimension der Internetnutzung, die in der Konzeption von Kubicek und Welling (2000) unberücksichtigt geblieben ist. Strategische Fertigkeiten beziehen sich damit unmittelbar auf die Möglichkeiten der InternetnutzerInnen, innerhalb der Nutzung spezifischer Dienste und Arrangements ihre Interessen und Bedürfnisse auch verwirklichen zu können. Die strategischen Fertigkeiten setzen an den Interessen der jeweiligen NutzerInnen an und fragen danach, in welchem Maße sie über die Fertigkeiten verfügen, ihre Interessen auch zu verwirklichen. Obwohl van Dijk selbst anmerkt, dass es gerade jene Fähigkeiten zur Interessenverwirklichung sind, die unmittelbar mit Fragen von Einfluss und Macht korrespondieren und damit direkt auf die Lebens- und Verwirklichungschancen und somit auf das Kernelement strukturierter sozialer Ungleichheit verweisen, kann er gerade einmal zwei empirische Studien anführen, die sich mit diesen strategischen Fertigkeiten auseinandersetzen. Beide Studien beschäftigen sich mit der schulischen Internetnutzung von Jugendlichen mit unterschiedlicher formaler Bildung und offenbaren, dass ‚benachteiligte‘ Jugendliche „are more likely to find themselves learning lower-order skills than their White, non-poor and suburban counterparts; disadvantaged students are also less likely to find themselves learning higher-order skills“ (van Dijk 2005, 89). Obgleich van Dijk mit diesen Befunden zeigt, dass der Erwerb und die Realisierung strategischer Fertigkeiten „is not only a matter of personal but also of positional categorical inequalities and that these inequalities tend to become institutionalized in school practices“ (van Dijk 2005, 89) wird mit dem empirischen Fokus auf den schulischen Kontext nur ein sehr spezifisches Feld der Realisierung strategischer Fähigkeiten betrachtet. Die Konzentration auf den schulischen Kontext wird dem Internetnutzungsalltag Jugendlicher nur unzureichend gerecht. Dies ist insbesondere auch deshalb relevant, weil diese medialen Fertigkeiten „are incorporated into the daily practices of education, work, and leisure time“ (van Dijk 2005, 89). Vor diesem Hintergrund sind es also gerade die Praktiken der (alltäglichen) Internetnutzung sozial heterogener NutzerInnen, die in den Blick zu nehmen sind, da sie innerhalb dieser Praktiken ihre bis dato inkorporierten Fertigkeiten gleichsam einsetzen und weiterentwickeln. Die Analyse genau dieser alltäglichen Nutzungspraktiken sozial heterogener NutzerInnen und ihrer darin eingebetteten strategischen Fertigkeiten sowie der Verwertbarkeit dieser Fertigkeiten in anderen virtuellen Kontexten steht bislang noch weitgehend aus. Dieses Desiderat mit Blick auf die „strategic skills“ und damit auf die potentiell ungleichen Realisierungschancen einer Internetnutzung zu

Themen und Zwecken, wie sie von den NutzerInnen selbst als relevant erachtet werden, bedeutet jedoch nicht, dass es keine empirischen Ergebnisse hinsichtlich der anderen „digital skills“ gibt. Eszter Hargittai (2002, 2003) hat in einer umfassenden experimentellen Untersuchung jene Fertigkeiten untersucht, die van Dijk als „informational skills“ bezeichnet hat. Dabei hat sie den TeilnehmerInnen des Experiments fünf verschiedene Rechercheaufgaben gegeben, die sie mit Hilfe des Internet lösen sollten. Die TeilnehmerInnen sollten etwa eine „Web site comparing different presidential candidates' views on abortion“ (Hargittai 2002, 4) ausfindig machen, Informationen zur verschiedenen Steuerformen („tax forms“) und Information zu lokalen kulturellen Veranstaltung im Internet finden. Eszter Hargittai interessierte sich dabei sowohl dafür, ob und wie viele der einzelnen Aufgaben die TeilnehmerInnen lösen konnten als auch für die Zeit, die sie hierfür benötigten und wie sie dabei vorgehen. Mit Blick auf die soziodemographischen Daten der TeilnehmerInnen kommt sie zu dem Ergebnis, dass das Alter der TeilnehmerInnen „is negatively associated with one's level of Internet skill, experience with the technology is positively related to online skill, and differences in gender do little to explain the variance in the ability of different people to find content online“ (Hargittai 2002, 1). Jüngere Personen, die über eine längere Erfahrung mit dem Internet verfügen – so kann man die Ergebnisse von Hargittai zusammenfassen – lösen die Aufgaben besser und schneller als ältere NutzerInnen und Personen, die nur über eine geringe Interneterfahrung verfügen. Mit Blick auf die sozioökonomischen Status der TeilnehmerInnen hat Eszter Hargittai nachgewiesen, dass „those with a graduate degree do best both with successful completion of tasks and amount of time spent on tasks. [...] and that those with a graduate degree are considerably better at finding information online than those who do not have an advanced degree when controlling for age (Hargittai 2002, 11). Personen mit formal hoher Bildung („graduate degree“) verfügen also – so das Ergebnis von Hargittai mit Blick auf die „informational skills“ – eher als Personen mit formal niedriger Bildung über Fertigkeiten, die es ihnen ermöglichen, die Aufgaben zur Informationssuche, die ihnen im Rahmen des Experiments gestellt wurden, schneller und umfassender zu bewältigen. Auch Nicole Zillien (2006) hat im Rahmen ihrer Dissertation, mit der sie die erste systematische empirische Analyse digitaler Ungleichheit im deutschsprachigen Raum vorgelegt hat, „digitale Kompetenzen“ untersucht. Auf der Basis der Daten der Allensbacher Computer- und Technik-Analyse 2004 (ACTA) ist sie ebenfalls der Frage nachgegangen, in welchem Zusammenhang digitale Kompetenzen mit dem sozialen Status der InternetnutzerInnen stehen. Dabei operationalisiert sie vier Aspekte der Internetkompetenzen folgendermaßen (vgl. Zillien 2006, 167-183):

- 1) *Technische Bedienkompetenzen* umfassen die Selbsteinstufung der InternetnutzerInnen und die Anzahl der Computeranwendungen
- 2) *Internetbezogenes Wissen zweiter Ordnung* bezeichnet die Bereitschaft neue Internetseiten auszuprobieren, die Anzahl der regelmäßig besuchten Internetseiten sowie das Informationsinteresse an Computer- und Internetnutzung

- 3) *Internetenerfahrung* umfasst die zeitliche Intensität der Nutzung sowie die Internetenerfahrung in Jahren
- 4) *Computeraffinität des sozialen Umfelds* bezeichnet die Nutzung des sozialen Umfelds als kompetente Quelle zur Information über Computer und Internet

Auf dieser Basis kann Zillien für drei der vier Bereiche digitaler Kompetenzen eine – unterschiedlich starke – Statusabhängigkeit feststellen: Im Hinblick auf die Internetenerfahrung ist der Zusammenhang mit dem sozialen Status der Befragten am stärksten ausgeprägt: „Die Chance, beispielsweise als Mitglied der obersten gesellschaftlichen Schicht über eher hohe bis sehr hohe Internetenerfahrung zu verfügen, ist im Vergleich zur Referenzgruppe fast viermal so hoch“ (Zillien 2006, 182). Auch bei den technischen Bedienkompetenzen findet sich ein vergleichbarer Zusammenhang. Demgegenüber sind die Unterschiede in Bezug auf das „internetbezogene Wissen zweiter Ordnung“ nur relativ gering. Und bezüglich der Computeraffinität des sozialen Umfelds konnte Zillien keinen signifikanten Zusammenhang feststellen. Zusammenhänge hinsichtlich der sozialen Position, also der formalen Bildung, des Berufs und des Einkommens finden sich auf der Basis dieser Untersuchung vor allem beim Umfang der Internetenerfahrung, bei der Selbsteinstufung (ob sich jemand als AnfängerIn, FortgeschritteneR oder Profi bezeichnet) sowie bei der Anzahl der genutzten Computeranwendungen, also die Breite des Spektrum dessen, wofür der Computer genutzt wird⁶³. Vor dem Hintergrund der Daten zur Diffusion des Internet in den letzten zehn Jahren kann es kaum überraschen, dass statushöhere Personen über eine längere Nutzungserfahrung verfügen und sich eher als andere Statusgruppen in ihrer Selbsteinschätzung als „Fortgeschritten“ oder als „Profi“ sehen, schließlich waren sie auch die ersten, die sowohl beruflich als auch privat überhaupt Computer und Internet einsetzten. Mit Blick auf die langjährigen beruflichen und privaten Nutzungserfahrungen statushöherer Gruppen erscheint auch das breitere Spektrum der bereits genutzten Anwendungen des Computers in einem anderen Licht. Weitaus interessanter ist dagegen der Befund, dass hinsichtlich des „internetbezogenen Wissens zweiter Ordnung“, also der Bereitschaft zum Ausprobieren neuer Internetseiten, sowie der Anzahl der regelmäßig besuchten Internetseiten und dem generellen Interessen an Computer- und Internet,

⁶³ Hierbei ist explizit darauf hinzuweisen, dass es sich in der Tat um Computeranwendungen und nicht um Anwendung und Dienste des Internet handelt. Abgefragt wurde also eine Liste von 20 Anwendungsmöglichkeiten von „Schreiben, Textverarbeitung“ über „Rechnen, Kalkulieren, Tabellen“, „Musik-CDs brennen“, „Betriebliche Anwendungen wie Verwaltung, Aufträge, Rechnungen“, „Film- oder Videodaten speichern, umwandeln, überspielen“ bis zu „Fürs Heimkino“. Das Problem, das sich aus einer solchen Operationalisierung ergibt, ist offensichtlich, da man nicht davon ausgehen kann, dass ComputernutzerInnen im gleichen Maße überhaupt Verwendung für „Rechnen, Kalkulieren, Tabellen“ oder „Betriebliche Anwendungen wie Verwaltung, Aufträge, Rechnungen“ haben. Dieses prinzipielle Dilemma bei der Abfrage potentiell möglicher Nutzungsweisen von Computer und Internet ohne diese auf die Relevanz für die NutzerInnen zu kontrollieren, hat Nicole Zillien in der Art und Weise entschärft, wie sie die Anzahl der Anwendung zusammengefasst hat: 0-2 Anwendungen wurden dabei als „fokussierte Computernutzung“ bezeichnet, 3-5 Anwendungen als „eher geringe Vielseitigkeit“, 6-8 Anwendungen als „eher hohe Vielseitigkeit“ und mehr als 9 Anwendungen als „sehr vielseitige Computernutzung“ (vgl. Zillien 2006, 170-171).

nur vergleichsweise schwache Zusammenhänge mit dem gesellschaftlich-wirtschaftlichen Status der InternetnutzerInnen existieren und hinsichtlich der „Computeraffinität des sozialen Umfeld“ sogar gar keine signifikanten Zusammenhänge festgestellt werden konnten. Auf einer generellen Ebene widerlegen diese Ergebnisse von Nicole Zillien dementsprechend die Annahmen eines prinzipiell geringeren Interesses und einer geringeren Motivation von NutzerInnen unterer sozialer Klassen im Rahmen der Internetnutzung. Vielmehr bestätigen ihre Befunde, dass sich das Internet weitgehend als gesellschaftliches ‚Muss‘ etabliert hat und zumindest diejenigen Personen, die das Internet überhaupt nutzen, sich hinsichtlich ihres Interesses an dem Medium und dem, was man damit machen *kann*, im Hinblick auf ihre gesellschaftliche Positionierung vergleichsweise wenig unterscheiden.

Daran anschließend wird jedoch - und hierauf verweisen auch die von van Dijk benannten „strategic skills“ - die Frage relevant, wie Angehörige unterschiedlicher sozialer Klassen ihre Interessen innerhalb der Nutzung des Internet verwirklichen können. Darauf gibt die Untersuchung von Nicole Zillien hinsichtlich so verstandener digitaler Kompetenzen keine Auskunft, ihre Operationalisierungen sind eher im Bereich der „operational skills“ von van Dijk und dem „social network support“ von DiMaggio und Harrigai angesiedelt.

So zentral die bislang vorliegenden Befunde zu den offenbar ungleich verteilten digitalen Fertigkeiten im Umgang mit dem Medium Internet sind, um die Ausprägungen digitaler Ungleichheit besser zu verstehen und die dichotomisierende Perspektive auf „have’s“ und „have nots“ zu überwinden, scheinen auch in der bisherigen Auseinandersetzung gerade mit Blick auf die potentiell ungleich verteilten Möglichkeiten unterschiedlicher InternetnutzerInnen, ihre Interessen innerhalb des Internet zu verwirklichen, noch offene Fragen und ‚Leerstellen‘ zu bestehen, die nun folgend ausgeführt werden sollen. Vor dem Hintergrund der Ausführungen zu den „strategic skills“, bei denen es qua Definition um Zielerreichung geht, scheint bislang die Einsicht nur unzureichend berücksichtigt, dass diese Fähigkeiten spezifische Ausprägungen haben können, je nach dem wo sie eingesetzt werden und etwa nicht unabhängig von dem jeweiligen Angebot und / oder den Menschen, die die Informationen haben, die man selbst möchte, betrachtet werden können. Dass dieses Desiderat ein generelles Problem in der gegenwärtigen Forschung zu digitaler Ungleichheit darstellt, wird insbesondere im nachfolgenden Abschnitt deutlich, wenn die aktuellen Studien zur Internetnutzung Jugendlicher hinsichtlich ihrer Ungleichheitsrelevanz diskutiert werden.

2.1.4 Empirische Ergebnisse zur digitalen Ungleichheit unter jugendlichen InternetnutzerInnen

Systematische empirische Untersuchungen zu den digitalen Kompetenzen, wie sie etwa von Eszter Hargittai und Nicole Zillien vorgelegt wurden, sind im Rahmen der Analyse jugendlicher Internetnutzung vergleichsweise selten. Vor dem Hintergrund der bereits im ersten Kapitel veranschaulichten Konzeption von Jugendlichen als „technical savvy generation“ erscheint dieses Desiderat in gewisser

Weise ‚folgerichtig‘. Gleichzeitig wurde jedoch auch gezeigt, dass bei der eingeschränkten Nutzung von virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung durch bestimmte soziale Gruppen argumentiert wird, dass diese eben nicht über das erforderliche Maß an Medienkompetenz verfügen, um diese Arrangements nutzen zu können. Bereits vor diesem Hintergrund erscheint es überraschend, dass sich nur wenige Studien mit den digitalen Fertigkeiten der jugendlichen NutzerInnen auseinandersetzen und danach fragen, in welchem Zusammenhang digitale Fertigkeiten und virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit unter jugendlichen InternetnutzerInnen überhaupt stehen.

Sonja Livingstone und KollegInnen von der London School of Economics waren die ersten, die im Rahmen jugendlicher Internetnutzung die Frage nach virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit empirisch gestellt haben. Auf der Basis einer groß angelegten Studie im Kontext des Projekts „*UK Children Go Online (UKCGO)*“ kommen sie zu dem Ergebnis, dass Jugendliche „from more advantaged homes are more likely to use the internet and to use it more often and for longer. Moreover, middle class children have more years of online experience, are more skilled at using the internet, have higher levels of self-efficacy and, most importantly, they take up more of the range of online opportunities on offer“ (Livingstone et al. 2005a, 3). Jugendliche, die hinsichtlich ihrer sozialen Herkunft und ihrer Bildung eher privilegiert sind, verfügen demzufolge nicht nur über eine längere Erfahrung mit dem Internet und eine größere Expertise, sondern nutzen auch ein breiteres Spektrum der potentiell verfügbaren Nutzungsoptionen des Internet. Expertise setzt sich in der Untersuchung von Livingstone et al. durch internetbezogene Selbstwirksamkeit und „Online skills“ zusammen. Diese „Online Skills“ wurden von Livingstone et al. folgendermaßen operationalisiert: „We asked respondents which of the following they are good at – finding information on the internet, sending an instant message, fixing a problem on your computer, setting up an email account, downloading music, setting up a filter, removing a virus from your computer“ (Livingstone et al. 2005b, 24). Sonja Livingstone und KollegInnen operationalisieren demnach zwar – über die Untersuchungen von Hargittai und Zillien hinausgehend – ein relativ breites Spektrum an Fertigkeiten, doch mit Blick auf die „strategic skills“, die mit den Überlegungen von Jan van Dijk und mit Rekurs auf den Machtbegriff von Pierre Bourdieu zentrale Ungleichheitsrelevanz besitzen und die Fertigkeiten an die Verwertbarkeit hinsichtlich der Durchsetzung eigener Nutzungsinteressen koppeln, greift auch diese Operationalisierung zu kurz: Ob jemand gut im „Downloaden von Musik“ ist, muss in diesem Verständnis zum einen berücksichtigen, ob diese Fertigkeit für die entsprechende NutzerIn überhaupt Relevanz besitzt. Zum anderen muss berücksichtigt werden, dass es einen erheblichen Unterschied machen kann, bei welchem Angebot etwa Musik heruntergeladen oder Informationen gesucht werden: Ist es beispielsweise vergleichsweise einfach von einer mehr oder weniger bekannten lokalen Band auf ihrer Website einen Demosong kostenfrei herunterzuladen, erfordert etwa der kostenfreie Download von „Oops, I did it again“ von Britney Spears Kenntnisse, Fertigkeiten und mitunter auch Kontakte, die weit über

das Anklicken und Speichern des Titels hinausgehen. Zur kontextualisierten Analyse der digitalen Fertigkeiten erscheinen also sowohl die Dimension der Relevanz (bzw. der „Lebensdienlichkeit“ im Sinne Bonfadellis) als auch die Dimension der Anforderungen des entsprechenden Internetangebots bedeutsam. Obgleich in den bislang vorliegenden empirischen Untersuchungen zur Internetnutzung Jugendlicher weder die eine noch die andere Dimension systematisch berücksichtigt wurde, sollen die Ergebnisse dieser Studien dennoch vorgestellt werden, da sie unabhängig von diesen Auslassungen Unterschiede in der Nutzung zwischen sozial heterogenen jugendlichen InternetnutzerInnen und damit jenen ungleichheitsrelevanten Aspekt, den DiMaggio und Hargittai als „variations in use“ bezeichnet haben, verdeutlichen:

Livingstone und KollegInnen haben in ihrer Studie Kinder und Jugendliche gefragt, welche Dienste und Angebote sie im Internet wie häufig nutzen und daraus fünf übergeordnete Kategorien gebildet: interaktive Nutzungsoptionen („interactivity opportunities“), „peer-to-peer Nutzungsoptionen („peer-to-peer opportunities“), kommerzielle und bildungsbezogene Nutzungsoptionen („commercial and career opportunities“), zivilgesellschaftliche Nutzungsoptionen („civic opportunities“) und andere („other opportunities“)⁶⁴. Vor dem Hintergrund der erhobenen demographischen Variablen und den Angaben der Jugendlichen zum Ort des Internetzugangs, ihrer Interneterfahrung, ihrer Internetnutzungsdauer sowie ihrer Internetexpertise (internetbezogene Fertigkeiten und Selbstwirksamkeit) kommen sie zu dem Ergebnis, dass die realisierten Nutzungsoptionen der Jugendlichen sowohl direkt als auch indirekt durch die demographischen Variablen (Alter, Geschlecht und sozio-ökonomischer Status) strukturiert werden. Im Einzelnen können mit den Befunden von Livingstone et al. (2005a, 17) die *direkten* Einflüsse im folgenden Schaubild veranschaulicht werden:

⁶⁴ Als interaktive Nutzungsoptionen wurden folgende Optionen kategorisiert: „send an email/SMS to a site, vote for something online, use message boards, send pictures/stories to a site, access others' personal webpages, offer advice to others online, fill in an online form about yourself, sign a petition online“. Als peer-to-peer Nutzungsoptionen wurden „send/receive emails, play games online, send/receive instant messages, download music, watch/download video clips, use chat rooms“ kodiert, „look for info on careers/further education, look for events listings online, look for products/ buy, something online, plan a trip online“ wurden als kommerzielle und bildungsbezogene Nutzungsoptionen gefasst und „visit site for a charity/organisation that helps people, visit site about protecting environment, visit government website, visit site about human/gay/children' rights, sign a petition online“ wurden als zivilgesellschaftliche Nutzungsoptionen kodiert. Als andere Nutzungsoptionen wurden schließlich noch folgende Nutzungsmöglichkeiten kategorisiert: „use internet to do work for school/college, use it to get information for other things, do a quiz online, use the internet for someone else, try to set up a webpage, look for info on computing/web design, read the news online, visit a site about improving conditions of school/college/work“ (Livingstone et al. 2005a, 11).

Abb. 2.3: Einfluss unterschiedlicher sozialer Kategorien auf die realisierten Internetnutzungsoptionen nach Livingstone et al. (vgl. Livingstone et al. 2005a, 17):

	Häufigere Nutzung von ...
Ältere Kinder und Jugendliche	- Zivilgesellschaftlichen Nutzungsoptionen - Kommerziellen/bildungsbezogenen Nutzungsoptionen - „peer-to-peer Nutzungsoptionen“
Höherer sozio-ökonomischer Hintergrund	- Zivilgesellschaftlichen Nutzungsoptionen - Kommerziellen/bildungsbezogenen Nutzungsoptionen
Mädchen	- Zivilgesellschaftlichen Nutzungsoptionen
Höhere tägliche Internetnutzungsdauer	- Interaktiven Nutzungsoptionen - „peer-to-peer Nutzungsoptionen“
Häufigere Internetnutzung	- „peer-to-peer Nutzungsoptionen“
Höhere Selbstwirksamkeitserwartung	- Interaktiven Nutzungsoptionen
Höhere Online-Kompetenzen	- allen Nutzungsoptionen

Berücksichtigt man zudem, dass auch die Selbstwirksamkeitserwartung und die Online-Expertise wiederum direkt von dem sozioökonomischen Hintergrund beeinflusst sind, ergibt sich für diese Variablen zudem ein *indirekter* Einfluss (vgl. Livingstone et al 2005a, 15). Das Ausmaß der Nutzung *aller* kategorisierten Internetnutzungsoptionen – so die zusammenfassenden Befunde aus dem britischen Projekt – stehen in direkter oder indirekter Abhängigkeit vom sozioökonomischen Hintergrund der Jugendlichen⁶⁵. Das Ausmaß der ‚klassische‘ Nutzung des Internet zu verschiedenen Formen der Informationssuche, etwa zu schulischen Zwecken oder für andere Interessen, die von dem ForscherInnenteam um Sonja Livingstone als „andere Nutzungsoptionen“ kodiert wurde (vgl. Fußnote 64), weist hierbei interessanterweise die geringsten Zusammenhänge auf.

Und auch für deutsche Jugendliche verweist etwa die repräsentative Internetnutzungsstudie JIM 2006, die seit 1998 jährlich Daten zur Internetnutzung Jugendlicher in der Bundesrepublik erhebt, auf teilweise sehr deutliche Zusammenhänge zwischen der Art der Internetnutzung und dem formalen Bildungshintergrund⁶⁶, die den Ergebnissen aus Großbritannien ähnlich sind.

⁶⁵ Mit Blick auf Fragen nach virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung erscheinen nicht zu letzt gerade folgende Teilaspekte der „interaktiven Nutzungsoptionen“ beachtenswert: Eher seltenere Kontaktaufnahme mit Verantwortlichen einer Seite („send email to a site“), eher seltener Anmeldung („fill in an online form about yourself“) sowie die seltener auch die virtuelle Kommunikation von Ratschlägen („offer advice online“).

⁶⁶ Obgleich die gesellschaftliche Positionierung und die soziale Klassenzugehörigkeit sozialer Gruppen angemessener unter Einbeziehung von weiteren Komponenten wie der ökonomischen Situation und der

Die geringsten Unterschiede zwischen den jugendlichen InternetnutzerInnen mit unterschiedlichem formalem Bildungshintergrund finden sich in der JIM-Studie analog zu den Ergebnissen von Livingstone et al. bei der Intensität der Internetnutzung⁶⁷. Auch das zeitliche Verhältnis von Kommunikations-, Informations- und Spielnutzung weist nur vergleichsweise schwache Zusammenhänge mit dem formalen Bildungshintergrund der deutschen Jugendlichen auf. Wenn Jugendliche mit unterschiedlichem Bildungshintergrund in der Bundesrepublik das Internet nutzen, finden sich bei denjenigen, die das Internet mindestens mehrmals wöchentlich nutzen, diesbezüglich kaum bildungsbezogene Unterschiede: Während von den internetnutzenden GymnasiastInnen 79% mehrmals die Woche im Internet sind, sind es bei den internetnutzenden Real- und HauptschülerInnen jeweils 75%. Und wenn man danach schaut, auf welche Tätigkeiten die Jugendlichen ihre Zeit im Internet einteilen, verbringen alle Bildungsgruppen den Hauptteil ihrer Internetzeit mit Kommunikationsdiensten: Während die GymnasiastInnen 60% ihrer Internetnutzungszeit mit computervermittelter Kommunikation verbringen, sind dies bei den RealschülerInnen 61% und bei den HauptschülerInnen 59%. Stärker sind die Nutzungsunterschiede dagegen beim Verhältnis von „Spielen“ und „Information“: Während bei den GymnasiastInnen knapp ein Drittel ihres Internetzeitbudgets für „Information“ durch das Internet verwendet wird, ist es bei RealschülerInnen etwas mehr als ein Viertel und bei den HauptschülerInnen weniger als ein Viertel ihres Internetzeitbudgets. Mit der Nutzung des Internet als Medium, in dem sie spielen, verbringen HauptschülerInnen dementsprechend einen größeren Anteil ihrer Internetzeit: Während HauptschülerInnen 24% ihrer Zeit im Internet mit Spielen verbringen, beträgt der Spielanteil bei GymnasiastInnen 13%. Unabhängig von ihrer formalen Bildung - und ebenso unabhängig von ihrer Geschlechtszugehörigkeit - ist jugendliche Internetnutzung vor allem eine Nutzung der unterschiedlichen Kommunikationsdienste des Internet⁶⁸. „Neben der Nutzung von Instant Messen-

beruflichen Position beschrieben werden kann, kann bei Jugendlichen der formale Bildungshintergrund als weitgehend tragfähiger Indikator für ihre gesellschaftliche Positionierung gelten. Zuletzt haben etwa die „PISA-Untersuchungen“ belegt, wie stark in der Bundesrepublik die von Jugendlichen besuchte Schulform mit der sozialen Herkunft und damit mit der gesellschaftlichen Positionierung ihrer Familien korrespondiert. Forschungsmethodisch hat es sich als überaus schwierig erwiesen, Jugendliche etwa nach dem jährlichen Haushaltsnettoeinkommen zu befragen. Selbst die Angabe der elterlichen Berufe und insbesondere die Berufsposition der Eltern stellt für Jugendliche - und dies wiederum in Abhängigkeit von ihrer sozialen Herkunft - eine nur recht vage zu realisierende Herausforderung dar. Vor diesem Hintergrund hat es sich in der Mehrzahl der empirischen Untersuchungen mit Jugendlichen in der Bundesrepublik durchgesetzt, den formalen Bildungshintergrund als weiterführend zu verortenden Indikator für die soziale Herkunft zu nutzen. Auch sämtliche Studien, die sich mit der Internetnutzung Jugendlicher beschäftigen, erheben die Angaben zur formalen Bildung, so dass diesbezüglich mittlerweile eine Vielzahl verlässlicher Daten vorliegen, die mit Blick auf Fragen zu virtualisierter sozialer Ungleichheit interpretiert werden können.

⁶⁷ Bei Livingstone et al. wurden „time online per day“ und „frequencies of use“ als „use“ kategorisiert. Dazu stellen sie fest: „Socio-economic status influences internet access, with middle class children more likely to have home access, but it does not directly influence internet use“ (Livingstone et al. 2005a, 16).

⁶⁸ Auf alle jugendlichen InternetnutzerInnen gerechnet wird mit der JIM-Studie 2006 am häufigsten per Instant Messenger kommuniziert (58% nutzen diese Form des Informationsaustauschs mindestens mehrmals pro

gern ist der Austausch von E-Mails der wichtigste Bestandteil der Online-Nutzung Jugendlicher. 80 Prozent der Internet-Nutzer schicken oder empfangen mindestens alle 14 Tage eine elektronische Nachricht, 50 Prozent suchen ihr Postfach mehrmals pro Woche auf“ (JIM 2006, 42), so lautet die Zusammenfassung der AutorInnen der JIM Studie 2006 zur Nutzung kommunikativer Internetdienste durch Jugendliche.

Die auf den ersten Blick nahe liegende Annahme, dass dies auf alle Jugendlichen zuträfe, erweist sich jedoch nicht mehr als haltbar, sobald man sich die Nutzung der einzelnen Kommunikationsdienste vor dem Hintergrund des formalen Bildungsniveaus der Jugendlichen betrachtet. Mit Blick auf die beiden genannten Dienste (Instant Messenger und Email) zeigt sich dabei vielmehr, dass diese beiden Dienste die wichtigsten Bestandteile der Online-Nutzung von *formal hoch gebildeten* Jugendlichen sind. Schaut man sich die Nutzung der einzelnen Dienste genauer an, zeigen sich signifikante Zusammenhänge zwischen der Nutzung der jeweiligen Kommunikationsdienste und dem formalen Bildungshintergrund der NutzerInnen:

EMAIL: Der Anteil der Jugendlichen, die keine Emails nutzen, liegt bei 11%. Dreimal so viel HauptschülerInnen wie GymnasiastInnen nutzen die E-Mail-Funktion nicht. Während 76% der internetnutzenden GymnasiastInnen mindestens alle 14 Tage einen E-maildienst nutzen, sind es bei den internetnutzenden HauptschülerInnen 59% (vgl. JIM 2006, 42).

INSTANT-MESSENGER⁶⁹: 58% der InternetnutzerInnen verwenden mindestens mehrmals pro Woche Instant Messenger Programme; Jungen und Jugendliche mit höherer formaler Bildung weisen eine überdurchschnittliche Nutzung auf. Während 32% der HauptschülerInnen nie einen IM nutzen, sind es bei den GymnasiastInnen nur 22%.

CHAT: Insgesamt chatten 53% der InternetnutzerInnen zumindest selten, ein Viertel sucht mehrmals pro Woche Chats auf. Jungen und Mädchen zeigen hinsichtlich der Nutzungsfrequenz kaum Unterschiede. Während 55% der internetnutzenden HauptschülerInnen selten oder nie chatten, gibt es unter den GymnasiastInnen 70% und bei den RealschülerInnen 62% „Nicht-ChatterInnen“. Knapp die Hälfte der HauptschülerInnen, die ins Internet geht, chattet mindestens einmal alle 14 Tage (vgl. JIM 2006, 43).

Woche. Auch E-Mails zählen zu den häufig genutzten Anwendungen (50 %). Jeweils 34% nutzen das Internet regelmäßig für (nicht-schulische) Informationen und um sich Musik anzuhören. Als Informations- oder Recherchemedium speziell für Schule und Beruf (32 %) oder für aktuelle Nachrichten (30 %) steht das Internet bei den jungen Menschen ebenfalls hoch im Kurs, gleiches gilt für die Nutzung von Chats als weitere Form der Kommunikation (26 %). Weniger verbreitet dagegen das Stöbern bei E-Bay (17 %), der Musikdownload (16 %), die Nutzung von Newsgroups (16 %) und vernetztes Spielen (vgl. JIM 2006, 39).

⁶⁹ „Instant Messenger“ bieten neben Mail- und Chatfunktionen auch Möglichkeiten für den Austausch von Dateien und Fotos. Die Kommunikation mit mehreren Personen kann in Konferenzen organisiert werden. Die Kommunikation erfolgt meist in Echtzeit, also ‚synchron‘ und die NutzerInnen können auf einen Blick sehen, welche Freunde und Bekannte ebenfalls online sind.

Die verschiedenen Kommunikationsdienste, die im Internet zur Verfügung stehen, werden – so lassen sich diese Ergebnisse der JIM-Studie 2006 zusammenfassen – von jugendlichen InternetnutzerInnen mit unterschiedlichen formalen Bildungsniveaus in einem unterschiedlichen Ausmaß genutzt. Die kommunikationsbezogene Internetanwendung, die in der Gesamtheit der internetnutzenden Bevölkerung am weitesten verbreitet ist und aus dieser Perspektive das ‚Standardinstrument‘ computervermittelter Kommunikation darstellt – die asynchrone Kommunikation per Email – wird von HauptschülerInnen vergleichsweise selten genutzt. Mit Blick auf die vorwiegend zur synchronen Kommunikation eingesetzten Tools zeigt sich, dass sowohl Jugendliche mit formal niedriger Bildung als auch Jugendliche mit formal hoher Bildung im Internet synchron kommunizieren, allerdings nutzen sie dafür unterschiedliche Tools: HauptschülerInnen nutzen eher Chats, GymnasiastInnen dagegen eher Instant Messenger⁷⁰. Die Motive der NutzerInnen für die Anwendung der beiden Kommunikationstools sind wiederum recht ähnlich: „Die Frage, ob die Chatrooms eher besucht werden, um neue Leute kennen zu lernen oder um Freunde und Bekannte zu treffen, beantworten die Jugendlichen recht eindeutig. So wollen vier von zehn Chatroom-Nutzern im Chat Bekannte treffen, für 27 Prozent besteht der Reiz vor allem darin, neuen Menschen zu begegnen und für ein Drittel sind beide Nutzungsmotive gleichwertig (JIM 2006, 43-44)“. Als Begründung für die Nutzung von Instant Messenger geben auch hier die NutzerInnen an, dass sie diese in erster Linie zum kommunikativen Austausch mit Freunden und Bekannten benutzen (vgl. JIM 2006, 46). Obgleich also bei beiden synchronen Kommunikationstools tendenziell der Austausch mit Personen, die man bereits kennt, im Vordergrund steht, sind Chattools gegenüber den Instant Messengern vergleichsweise ‚öffentliche‘ Tools, die auch zum Kennenlernen und zum Kontakt mit neuen, bis dato unbekanntem Personen genutzt werden. Mit Blick auf die demographische Zusammensetzung der ChatnutzerInnen einerseits und der IM- und Email-NutzerInnen andererseits kann man auf der Basis dieser Daten feststellen, dass sich bereits die Verwendung des einen oder eben des anderen Kommunikationstools vor dem Hintergrund ungleicher Interaktionsmöglichkeiten interpretieren lässt: Während die jugendlichen InternetnutzerInnen sowohl in der Nutzung von Chats und IM weitgehend ‚unter sich‘ - mit den eigenen Freunden und Bekannten interagieren - verfügen formal höher gebildete Jugendliche *zusätzlich* über umfangreiche Nutzungserfahrungen mit einem kommunikativen Tool, das ‚das‘ Kommunikationsinstrument das Internet ist und damit auch zur Kontaktaufnahmen und medialen Kommunikation mit

⁷⁰ Auch in der aktuellen amerikanischen Jugendauswertung der Studien des PEW Internet & American Life Project „Teens and Technology“ von 2005 findet sich dieser Zusammenhang bestätigt: „Just 64% of online African-American teens use instant messaging, which is a far lower percentage than the 78% of online whites who use IM. In comparison, Hispanics fall in between both groups at 71%. Overall, this means that 68% of all white teens use IM, 50% of all African-American teens use IM, and 63% of all English-speaking Hispanic teens use IM. Higher-income families, those earning more than \$50,000 in annual household income were more likely to have kids who use instant messaging (80%) than lower-income households (69%)“ (Lenhard et al. 2005,15).

InternetnutzerInnen eingesetzt werden kann, die man noch nicht kennt: Man mag sich zur Veranschaulichung kurz verdeutlichen, dass man mittlerweile weitgehend allen öffentlichen Institutionen eine Email schreiben kann, während der Versuch mit ihnen per Chat zu kommunizieren in der Regel aussichtslos ist. Berücksichtigt man zudem, dass Chats ehemals wie alle anderen kommunikativen Tools in einem weitaus stärkeren Ausmaß auch von formal hoch gebildeten Jugendlichen genutzt wurden (vgl. Höflich 2003, Maaz et al. 2000, JIM 1999), werden die sozialen Dynamiken, die sich in der Internetnutzung vollziehen können, offensichtlich: Formal höher gebildete Jugendliche haben sich allem Anschein nach mittlerweile aus der Chatnutzung zurückgezogen und dieses kommunikative „Feld“ den niedriger gebildeten Jugendlichen überlassen, die sich mittels dieses kommunikativen Tools sowohl mit Personen austauschen, die sie bereits kennen als auch teilweise neue Kontakte knüpfen. Bereits aufgrund der demographischen Struktur der jugendlichen ChatnutzerInnen liegt jedoch die Vermutung nahe, dass sie bei diesen neuen Kontakten via Chat ebenfalls weitgehend unter ‚ihres gleichen‘ bleiben.

Auf der Basis dieser Ergebnisse lässt sich durchaus ein erster Bezug zu den „strategic skills“ herstellen, auch wenn die AutorInnen der zitierten Studien diesen nicht selbst explizieren: Mit Blick auf die Befunde zu der medialen Beschaffenheit der professionellen virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung für Jugendliche, wie sie im ersten Kapitel vorgestellt wurden, erweisen sich die Ergebnisse von Sonja Livingstone und KollegInnen ebenso wie die Resultate der JIM-Studie aus einer Ungleichheitstheoretischen Perspektive bereits insofern als relevant, als dass nur ein geringer Anteil dieser Arrangements den kommunikativen Austausch per Chat ermöglicht und diese in der Regel auch eine Anmeldung mittels einer eigenen Emailadresse voraussetzen. Jugendliche, die nicht über eine Emailadresse verfügen⁷¹ und sich (dementsprechend) seltener auf Internetseiten anmelden (vgl. Livingstone 2005b, 11) sind mit medialen Zugangsbeschränkungen konfrontiert, die sich für formal höher gebildete Jugendliche, für die das Verfügen über eine Emailadresse ebenso wie etwa die Anmeldung / Registrierung bei einer Internetseite sowie die Kontaktaufnahme mit Verantwortlichen einer Webseite mehr oder weniger zu ihren normalen Nutzungserfahrungen gehört, in geringerem Maße bestehen.

Diese Einschätzung wird auch durch eigene Ergebnisse, die das Bielefelder Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) auf der Basis sowohl quantitativer als auch qualitativer Daten in den letzten Jahren vorgelegt hat, untermauert (vgl. Iske et al. 2007, Otto et al. 2004). Die Befunde der JIM-Studie hinsichtlich der deutlichen Zusammenhänge zwischen dem formalen Bildungshintergrund der Ju-

⁷¹ Die JIM-Studie 2005 belegt, dass 22% der HauptschülerInnen, die das Internet nutzen keine eigene Emailadresse besitzen. Bei den GymnasiastInnen liegt dieser Anteil dagegen nur bei fünf Prozent (vgl. JIM 2005, 44).

gendlichen und der Nutzung von Email und Chats wurden in diesen Untersuchungen bestätigt. Weiterhin zeigen die Daten des KIB – analog zu den Ergebnissen des britischen Forschungsprojekts – dass auch Internetforen stärker von formal hoch gebildeten Jugendlichen genutzt werden. Über die Nutzung kommunikativer Internetdienste hinaus belegt die aktuelle Untersuchung des KIB, dass es auch bei der Nutzung des Internet als Informationsmedium Unterschiede zwischen den InternetnutzerInnen in Abhängigkeit von ihrem formalen Bildungshintergrund gibt: „Während im Bereich des ‚Umherschurfens ohne bestimmtes Ziel‘ keine spezifischen Zusammenhänge mit Bildungs- oder soziodemographischen Variablen erkennbar sind und insofern von einer über unterschiedliche Nutzergruppen hinweg allgemeinen Nutzungsweise ausgegangen werden kann“ (Iske et al. 2007, 78), besteht – analog zu den Ergebnissen der JIM-Studie 2006 – im Bereich der „gezielten Suche nach Informationen“ durchaus ein Zusammenhang dem formalen Bildungshintergrund. Jugendliche mit formal hoher Bildung nutzen das Internet jedoch nicht nur häufiger zur gezielten Informationssuche, sie suchen – und damit geht das KIB über die Untersuchung der JIM-Studie hinaus – auch *anders*: „Während insgesamt der überwiegende Teil der Befragten eine Suchmaschine zur gezielten Suche benutzt (892 Nennungen), zeigt sich in der Gruppe der Befragten, die Suchmaschinen nicht nutzen (83 Nennungen) ebenfalls ein deutlicher Hinweis auf den Einfluss des formalen Bildungshintergrundes: Die Hälfte dieser Nennungen stammen von Jugendlichen mit formal niedrigem Bildungshintergrund. Unter denjenigen, die nicht auf Suchmaschinen zurückgreifen, ist der hohe Anteil von Personen mit niedrigem Bildungshintergrund auffällig: 28,2% der Befragten dieser Gruppe nutzen keine Suchmaschinen“ (Iske et al. 2007, 79). Im Sinne einer differenzierten Perspektive auf die Nutzung des Internet belegen diese Befunde, dass selbst bei so weit verbreiteten Diensten des Internet wie Suchmaschinen und Email nicht von einer allgemeinen und gleich verteilten Nutzung ausgegangen werden kann. Dienste und Angebote des Internet werden von sozial heterogenen NutzerInnen in unterschiedlicher Weise genutzt: Jugendliche mit formal höher Bildung nutzen nicht nur ein größeres Spektrum der im Internet potentiell verfügbaren Dienste, sondern Jugendliche mit unterschiedlicher sozialer Herkunft nutzen die Dienste auch in einer anderen Weise. Mit einer explorativen Auswertung entlang der Differenzierung von einer (ausschließlich) lesenden gegenüber einer schreibenden Nutzung verschiedener Internetdienste konnten Iske et al. (2007) weiterführend zeigen, dass Jugendliche mit formal niedriger Bildung zwar signifikant seltener als formal höher gebildete Jugendliche Foren oder so genannte Wikis und Blogs nutzen, sie jedoch – anteilig zu ihrer Nutzung – *häufiger* zu den schreibenden NutzerInnen dieser Dienste gehören als Jugendliche mit formal hoher Bildung. Von einer prinzipiellen Zurückhaltung Jugendlicher mit formal eher niedriger Bildung gegenüber einer schreibenden Internetnutzung kann also mit Blick auf diese Ergebnisse nicht gesprochen werden, vielmehr scheinen unterschiedliche Arrangements einer schreibenden Nutzung unterschiedlicher NutzerInnen eher entgegen zu kommen als andere.

Auch unter jugendlichen NutzerInnen – so lassen sich die Befunde der zitierten nationalen und internationalen Studien, die sich auf der Basis repräsentativer Daten mit der Internetnutzung Jugendlicher unter der Perspektive digitaler Ungleichheit beschäftigen, zusammenfassen - korrespondieren die klassischen Variablen sozialer Ungleichheit mit Unterschieden in der Nutzung des Internet. Alle zitierten Studien konnten deutliche Zusammenhänge zwischen dem sozialen Status der NutzerInnen und ihren Internetnutzungspraktiken feststellen. Die Daten des KIB machen darüber hinaus deutlich, dass signifikante Unterschiede nicht nur in der Nutzung *unterschiedlicher Angebote* bestehen, sondern gleichfalls auch in unterschiedlichen Nutzungsweisen *gleicher Angebote* zu erwarten sind. Die potentiellen Nutzungsoptionen des Internet sind offenbar nicht allen (jugendlichen) NutzerInnen in gleichem Maße zugänglich, sondern stehen in deutlichem Zusammenhang mit ihrer formalen Bildung und ihrer gesellschaftlichen Positionierung. Gesellschaftlich schlechter gestellte jugendliche NutzerInnen verfügen auch in der Nutzung des Internet über einen geringeren Interaktionsradius als NutzerInnen aus privilegierteren Straten.

Mit Blick auf die gegenwärtigen Befunde in den Untersuchungen zur Internetnutzung Jugendlicher im allgemeinen und gerade auch mit Blick auf die bislang vorliegenden Ergebnisse zur Nutzung virtueller Unterstützungsarrangements scheinen hinsichtlich der beiden Szenarien, die DiMaggio und Hargittai formuliert haben, das letztere Szenario, das Szenario der sich *verstärkenden* sozialen Ungleichheit im Kontext der Internetnutzung, das zutreffendere zu sein. Mit den bislang vorliegenden Untersuchungen kann weiterhin festgehalten werden, dass unterschiedliche Internetanwendungen bereits auf einer medialen Ebene Herausforderungen an die (potentiellen) NutzerInnen stellen, die nicht unbedingt mit ihren alltäglichen Nutzungserfahrungen und -fertigkeiten in Einklang stehen müssen: „In Abhängigkeit von den jeweiligen Lebens- und Alltagsumständen, vom Interesse und von der Bildung zeigen sich aber auch in der jüngeren Generation sehr unterschiedliche Intensitäten des Umgangs und der Nutzung des Mediums. Auch die Fertigkeiten und Fähigkeiten im Umgang mit dem Medium sind sehr unterschiedlich. Es gibt eben nicht nur die Differenz von jung und alt, sondern, und das scheint wichtiger zu sein, zwischen gebildet und ungebildet. Der Knowledge Gap [...] durchzieht alle Generationen. Derjenige junge Mensch, der weiß, wie man E-Mails verschickt, wie man Musik herunterlädt und der auch noch die Site mit den besten Radiocomedies kennt, muss durchaus nicht in der Lage sein, das Internet zur Informationsbeschaffung sinnvoll zu nutzen oder sich die neuesten Features von Web 2.0 zu erschließen“ (Oehmischen & Schröter 2006, 448). Nimmt man ‚das Internet‘ als „Pull-Medium“ (vgl. Döring 2003, Wirth & Schweiger 1999) in den Blick, kann diese Einsicht kaum verwundern. Pull-Medien konstituieren sich erst in der Abhängigkeit von den Aufmerksamkeits- und Navigationspraktiken der NutzerInnen. Letztlich realisieren sie sich damit erst in und durch die Nutzung, da sich die NutzerInnen in ihrer Nutzungsweise – ihren Aufmerksamkeits- und Navigationspraktiken – sozusagen ‚ihr Angebot‘ zusammenstellen. Mit Blick auf eine Konzeption des Internet als Pull-

Medium wird gegenwärtig argumentiert, dass innerhalb der neuen Medien eine „kulturelle und soziale Differenzierung gemäß der Interessen und Motivationen der Nutzer“ (Lenz & Zillien 2005, 250) evoziert wird. Dabei geraten jedoch jene Aspekte aus dem Blick, die nicht zuletzt vor dem Hintergrund der Daten des KIB als wesentlicher Bestandteil virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit interpretiert werden können: Motivationen und Interessen der NutzerInnen sollten weder substantiell noch unabhängig von sozialen Kontexten verstanden werden (vgl. Otto et al. 2004, Klein 2006). Vielmehr scheinen sie gleichsam die Verwirklichungspotentiale unterschiedlicher Motive und Interessen unterschiedlicher NutzerInnen in unterschiedlichen (virtuellen) Arrangements zu repräsentieren. Für eine systematische Analyse digitaler Ungleichheit erscheint es damit erforderlich, nicht nur die Unterschiede in der Nutzung in den Blick nehmen, sondern vielmehr *gleichzeitig* auch nach den virtuellen Arrangements fragen, in denen sich diese Nutzungsweisen erst realisieren können (vgl. Iske et al. 2007). Eine solche detaillierte Perspektive auf virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit, die sowohl die Nutzungsweisen als auch das jeweilige Arrangement, in dem sich diese Nutzung realisieren lässt, in den Blick nimmt und damit die Konstitution des Internet als soziales Arrangement ernst nimmt, steht bislang noch weitestgehend aus⁷².

Mit Blick auf die bislang vorliegenden Befunde zu den offenbar ungleich verteilten digitalen Fertigkeiten und Nutzungspräferenzen im Umgang mit dem Medium Internet ergeben sich im Kontext der „strategischen Fertigkeiten“, die es den NutzerInnen ermöglichen ihre Interessen im Rahmen der Internetnutzung zu realisieren - und damit auch auf den Kontext übertragbar ist, der nach der Realisierung des Interessens nach aus NutzerInnenperspektive als adäquat erlebter (professioneller) virtueller Unterstützung fragt - zwei zentrale Probleme:

- 1) Die Beschaffenheit der jeweiligen Angebote, in denen sich die Nutzung bzw. die Nicht-Nutzung überhaupt realisieren kann, bleibt in der gegenwärtigen Analyse der „Medienkompetenzen“ weitestgehend ausgeblendet. Medienkompetenz wird in der Regel als substanzielle Fähigkeit definiert, die die unterschiedlichen Kompetenzen, die in unterschiedlichen medialen Arrangements gleichsam erworben wie erforderlich sind, nicht berücksichtigt. In Anlehnung an die mittlerweile klassischen Überlegungen von Dieter Baacke (1980) kann formuliert werden, dass sich (Medien-)Kompetenz von (Medien-)Performanz dahingehend unterscheidet, dass letztere als die kontextual gebundene Aktualisierung der ersteren verstanden

⁷² Eine Ausnahme, in der diese Perspektive systematisch reflektiert wurde, bildet die Evaluation der Bundesinitiative „Jugend ans Netz“, die das KIB zwischen 2003 und 2006 durchgeführt hat und bei der die soziale Konstitution des Portals www.netzcheckers.de systematisch hinsichtlich medialer und sozialer Zugangsbarrieren für sozial heterogene Jugendliche NutzerInnen analysiert wurde. Diese Berichte sind jedoch nicht veröffentlicht, sondern ausschließlich über die gegenwärtigen Portalverantwortlichen, den Internationalen Jugendaustauschdienst der Bundesrepublik (IJAB e.V.), zugänglich. Eine ähnliche Perspektive realisiert auch Angela Tillmann im Rahmen der Evaluation des Onlineportals „LizzyNet“ (vgl. Tillmann 2004).

werden kann. Als „überdauernde[...] Verhaltenspattern, die jedoch nicht durch die Kompetenz allein strukturiert werden, sondern auf der Grundlage eines Regelsystems der Kompetenz durch situative, persönliche, soziale und kulturelle Variablen geschaffen sind“ (Baacke 1980, 102). Dementsprechend ist die Nutzungspraxis der jugendlichen InternetnutzerInnen (ihre „Performanz“) also ohne die Analyse der jeweiligen Angebote im Internet, ihre soziale Verfasstheit und Ausgestaltung und die damit einhergehenden Anforderungen an die NutzerInnen einerseits wie ihre verfügbaren und verwertbaren Fähigkeiten und Fertigkeiten andererseits nur unzureichend zu erfassen.

- 2) Experimentelle Untersuchungen zu digitalen Fertigkeiten, wie sie von Eszter Hargittai vorgelegt wurde, die von der unmittelbaren Nutzungspraxis der InternetnutzerInnen ausgehen und die damit vermeiden, die Fertigkeiten der NutzerInnen vorab zu definieren, fokussieren vor allem auf „informational skills“ und vernachlässigen weitestgehend die Dimension des sozialen Austauschs und der Kommunikation. Dies erweist sich nicht zuletzt deshalb als problematisch, da etwa Nicole Zillien zeigen konnte, dass gerade die Internetnutzung zum Knüpfen von Kontakten unter statusniedrigeren InternetnutzerInnen alters- und geschlechtsübergreifend eine signifikant höhere Zustimmung erfährt als bei statushöheren InternetnutzerInnen (vgl. Zillien 2006, 218). Eine zentrale Nutzungspraxis statusniedriger InternetnutzerInnen bleibt damit bislang bei der empirischen Analyse der digitalen Fertigkeiten unterschiedlicher InternetnutzerInnen unberücksichtigt. In der Formulierung von David Buckingham (2005) gesprochen, lässt sich diese Auslassung als „social class dimension to this definition“ interpretieren: „[T]here are significant differences in terms of children’s media access, uses and interpretations that are partly determined by social class. Attempting to claim a particular mode of engagement with media as ‘more literate’ is normative – and ultimately runs the risk of presenting middle-class ‘educated’ taste as the norm“ (Buckingham 2005, 9).

Problematisch sind die bislang vorliegenden Konzeptionen eines „skills divide“ also vor allem aufgrund ihrer vermeintlichen Universalität. In der Regel werden die Fähigkeiten der NutzerInnen als substanzielle, angebotsübergreifende Kompetenzen verstanden, über die ein/e NutzerIn verfügen muss, um das Internet erfolgreich nutzen zu können. Dabei wird jedoch in der Regel ein spezifisches Modell erfolgreicher Internetnutzung als implizite Folie angewandt, das sich vorwiegend auf die Internetnutzung zur Informationssuche bezieht. Die Operationalisierungen in den empirischen Untersuchungen von Eszter Hargittai und Nicole Zillien haben dies verdeutlicht. Weiterhin – und damit ist unmittelbar auf den universellen Anspruch und die substanzielle Definition einer solchen Medienkompetenz verwiesen – werden die erforderlichen Nutzungsfertigkeiten angebotsunabhängig definiert und mit Blick auf das Internet als solches (und das Internet als Informationsmedium) bestimmt. Sowohl hinsichtlich der unterschiedlichen Möglichkeiten das Internet zu nutzen als auch hinsichtlich

der unterschiedlichen potentiell verfügbaren Dienste im Internet (www, email, chat, foren) erscheint eine solche Perspektive verkürzt. Email, Chats und Foren können zwar ebenso wie der ‚einfache‘ Informationsabruf von Internetseiten zur Informationssuche genutzt werden, ihr Charakteristikum ist jedoch die Kommunikation. Die Informationssuche mittels solcher Tools ist also idealtypisch an die Kommunikation mit anderen Personen gebunden. Und gerade virtuelle soziale Unterstützung realisiert sich – wie im ersten Kapitel gezeigt – vorrangig im Zusammenspiel von Informationssuche und kommunikativem Austausch. Genau diese Fertigkeiten und Fähigkeiten zur virtuellen Kommunikation spielen in den klassischen Konzeptionen digitaler Fertigkeiten im Kontext digitaler Ungleichheit – wenn überhaupt – nur eine marginale Rolle (vgl. auch Warschauer 2004, 117).

Eszter Hargittai (2007) hat gerade eine Forschungskonzeption vorgestellt, in der sie auch Kommunikationsfertigkeiten „for a more holistic picture of where inequalities may lie with respect to the new opportunities offered by information technologies“ (Hargittai 2007, 132) aufgenommen und expliziert hat: Mit einem analytischen Rahmen, der unterschiedliche digitale Fertigkeiten von NutzerInnen beschreibt, die „may contribute to differences in online abilities and thereby hinder those who lack them and advantage those who possess them“ (Hargittai 2007, 124) fokussiert Hargittai nun nicht mehr ausschließlich die unterschiedlichen Fähigkeiten zur Informationssuche, sondern nimmt auch explizit Fertigkeiten auf, die sich unmittelbar auf internetbasierte Kommunikation richten: Erstens die Fähigkeit zur effektiven und sicheren Kommunikation mit anderen InternetnutzerInnen, zweitens die Fähigkeit zur Teilnahme an Diskussionsgruppen und zum internetbasierten Austausch und schließlich das Wissen darüber, wo und wen man fragen kann, wenn man Unterstützung benötigt (vgl. Hargittai 2007, 124-129).

Obgleich damit auch neuerdings Fertigkeiten zum kommunikativen Austausch in die „Kompetenzkataloge“ aufgenommen wurden, bleibt ein wesentliches Problem dieser Konzeptionen dahingehend bestehen, dass auch diese kommunikativen Fertigkeiten angebotsübergreifend angelegt sind: Kommunikative Arrangements im Internet sind – wie bereits im ersten Kapitel gezeigt und im Rahmen der Internetnutzungsstudien nochmals verdeutlicht – zu vielfältig, um davon ausgehen zu können, dass das „knowledge of how to contribute to group discussions and share content“ (Hargittai 2007, 125) in all diesen unterschiedlichen Arrangements identisch und in gleichem Maße Erfolg versprechend sein kann. Kommunikative Arrangements unterscheiden sich hinsichtlich der medialen, der inhaltlichen und der personellen Zusammensetzung, wodurch unterschiedliche Fähigkeiten und Fertigkeiten – eben ein unterschiedliches „knowledge of how to contribute“ – erforderlich sein können. Ein einfaches Beispiel mag dies illustrieren: Während Chats, als synchrone Kommunikationsarrangements, die Fähigkeit erfordern schnell zu tippen, um überhaupt an der Diskussion angemessen teilnehmen zu können und es ebenso erfordern, die damit einhergehenden fragmentierten Kommunikationssequenzen einordnen zu können, sind solche Fähigkeiten in einer asynchronen Kommunikationsform

wie einer Email- oder Forenkommunikation nahezu unbedeutend. Ob jemand langsam oder schnell tippt, beeinträchtigt zwar das eigene Zeitpensum, das diejenige Person zum Verfassen des Textes benötigt, die eigentliche Kommunikation bzw. der Austausch mit den anderen KommunikationspartnerInnen bleibt davon jedoch unbeeinflusst. Ein anderes Beispiel bezieht sich auf die inhaltliche Ausrichtung des Arrangements: Während es in Chats, die als so genannte „Kontaktbörsen“ oder „Flirtchats“ gerade auch von Jugendlichen genutzt werden, durchaus üblich ist, ein Gespräch mit „hallo, wer will chatten?“ zu beginnen und sobald sich ein Interessent oder eine Interessentin meldet, die Frage zu stellen „Wie alt? Junge oder Mädchen?“ (vgl. Orthmann 2004 und Abb.2.4), wird eine solcher Gesprächseinstieg in Chats, in denen beispielsweise die Vorzüge und Nachteile eines bestimmten Computerprogramms, einer Beratungsform, einer bestimmten Disko oder anderes diskutiert werden, eher für Irritationen sorgen und nicht als angemessen eingestuft werden. Oder wie es eine NutzerIn im Chat von „ChatFun⁷³“ formuliert:

„früher war das chatten mal ne richtig nette unterhaltung, aber inzwischen redet man entweder überhaupt nichts, oder irgendwelche idioten kommen mit "WER WILL CHATTEN?" "wie alt, woher, hobbies?" .früher wars halt echt mal lustig hier, aber anscheinend gehen wohl die themen aus🙄.vor allem weil die ganzen stammis⁷⁴ fast alle weg sin🙄.“ (animail am 07.12.2002, online unter: <http://www.chatfun.de/f101/beitrag-99742.html>):

Abb. 2.4: Auszug aus einem Chatprotokoll (vgl. Orthmann 2004, 122):

1	BigBrother: 'touseay' betritt den Chat !!!
2	BigBrother: Schlaubi kommt in den Raum!
3 →	touseay (Thu 17:00): wer will chatten
4	BigBrother: Maus300 verlässt den Raum!
5	Trunks (Thu 17:01): ichn
6	Daniel220489 (Thu 17:01): tschau ich muss raus
7	zami (Thu 17:01): hey supie bist du noch da
8	BigBrother: 'Schlaubi' betritt den Chat !!!
9	touseay (Thu 17:01): WER WILL CHATTEN SIND DOCH GENUG DA
10	touseay (Thu 17:01): HALLO SCHLAUBI
11	Daniel220489 (Thu 17:01): ich nicht
12	BigBrother: cahtrose kommt in den Raum!
13	BigBrother: 'estwestommy' betritt den Chat !!!
14	zami (Thu 17:01): hi touseay
15	Daniel220489 (Thu 17:01): bis Samstag
16	BigBrother: Maus300 kommt in den Raum!
17	Daniel220489 (Thu 17:02): Schlaubi wie alt bist du
18	cahtrose (Thu 17:02): supermann du kommst ja nich
19	Schlumpfi (Thu 17:02): HALLO
20	touseay (Thu 17:02): HALLO ZAMI JUNGE ODER MÄDCHEN
21	zami (Thu 17:02): M
	www.europachat.org, Raum „Entrée“, 23.11.00, 'TOUSEAY'

Mit diesem kurzen Beispiel kann darauf verwiesen werden, dass Fertigkeiten, wie man innerhalb eines kommunikativen Arrangements Beiträge schreibt, eben nicht universell und substanzial definiert werden können, sondern maßgeblich durch die Ausrichtung und Zusammensetzung, kurz durch die *soziale Verfasstheit* des jeweiligen kommunikativen Arrangements beeinflusst sind.

⁷³ Bei „ChatFun“ handelt es sich um eines der unzähligen Chat-Portale im Internet.

⁷⁴ „Stammis“ meint „Stammuser“, also jene regelmäßigen und aktiven NutzerInnen, die zum Kern / Zentrum eines kommunikativen Arrangements gehören. Ein anderes Wort sind „regulars“ (vgl. hierzu Kapitel 1).

Vor Eszter Hargittai (2007) war es der Sozialwissenschaftler Mark Warschauer (2004) von der University of California, der in seinem Buch „Technology and Social Inclusion“ die Frage nach ungleich verteilten kommunikativen bzw. sprachlichen Fertigkeiten in die Debatte um digitale Ungleichheit und digitale Fertigkeiten eingebracht hat, ohne dass seine diesbezüglichen Überlegungen bislang weiterführende empirische oder konzeptionelle Berücksichtigungen erfahren haben. Warschauer hat sich im Rahmen seiner mehr als zehnjährigen Forschungsaktivitäten vor allem mit dem Phänomen des „global divide“ auseinander gesetzt und dabei die Erweiterung des „literacy-Ansatzes“ auf den Bereich der Internetnutzung maßgeblich geprägt. Die Grundannahme hierbei lautet, dass „while the common sense definition of literacy is the individual skill of being able to read and write, new literacy theorists prefer a broader definition that takes into account the social contexts of practice. [...] skillful reading or writing varies widely across historical, political and sociocultural contexts“ (Warschauer 2004, 39). Die ungleichen Chancen unterschiedlicher Menschen, einen effektiven Zugang und eine effektive Nutzung des Internet realisieren zu können, werden nach Warschauer durch die ungleiche Verfügbarkeit von vier verschiedenen Ressourcen beeinflusst: Erstens *technische Ressourcen*, also die materielle Verfügbarkeit und die Qualität von Computern und Internetverbindung, zweitens *digitale Ressourcen*, die effektiv zugänglichen Angebote im Internet, drittens *personale Ressourcen* („human resources“) unter denen Warschauer Bildung und Literacy summiert sowie viertens *soziale Ressourcen*, mit denen die sozialen Netzwerke der potentiellen InternetnutzerInnen gemeint sind. Diese ausdifferenzierte Perspektive der Ressourcen, die die Internetnutzung und die Interessenverwirklichung innerhalb der Internetnutzung beeinflussen, korrespondiert mit den bereits diskutierten Überlegungen von Eszter Hargittai und Paul DiMaggio (2001, 2004). Das Weiterführende an den Überlegungen von Mark Warschauer ist, dass er sowohl die Ausrichtung und Gestaltung der digitalen Angebote („digital resources“) als auch die digitalen Fertigkeiten („electronic literacy“) in seine Überlegungen ein- – und in ersten Ansätzen – auch aufeinander bezieht. Mit Blick auf die digitalen Ressourcen zeigt Warschauer, dass das Internet für Angehörige der gebildeten amerikanischen Mittelklasse ein unfassbar breites Spektrum an potentiell relevanten Informations- und Kommunikationsoptionen zur Verfügung stellt. Demgegenüber stellt er für jene, die dieser Kategorie nicht entsprechen fest, dass „computers and connectivity mean little without sufficient digital content that is relevant to people and in the language of their communities“ (Warschauer 2004, 108). Damit verweist Warschauer auf einen „content gap“ (Warschauer 2004, 88) hinsichtlich dessen, was Bonfadelli als „lebensdienliche“ Inhalte bezeichnet hat. Nach Warschauer sind trotz des ständig wachsenden Angebots von Internetseiten Angebote, die auf der Inhaltsebene alltagstaugliche, praktische und damit auch lokale Informations- und Unterstützungsmöglichkeiten für Personen mit geringem Einkommen auf einem vergleichsweise einfachen sprachlichen Niveau bzw. in mehreren Sprachen bieten, in denen sich beispielsweise auch NutzerInnen anderer Sprach- und Kulturkreise wiederfinden können,

kaum zu finden. Die Mehrheit aller im Internet verfügbaren Angebote richtet sich auf der sprachlichen und inhaltlichen Ebene an die Interessen des zahlungskräftigen, weißen „middle-class english-speaking American“ (Warschauer 2004, 81). Ebenso wenig, wie mit diesen Einsichten von Warschauer also nicht von ‚dem Angebot‘ gesprochen werden kann, eröffnet seine Konzeption der „electronic literacy“ eine differenzierenden Blick auf die Fertigkeiten. Warschauer bestimmt diese über vier Teildimensionen: „computer literacy“, „information literacy“, „multimedia literacy“ und „computer-mediated communication literacy“. Während sich „computer literacy“ auf die grundlegenden Fertigkeiten des Umgangs mit dem Computer bezieht, also beispielsweise das Öffnen und Speichern von Dateien beinhaltet, bezeichnet „information literacy“ jene Fertigkeiten, die van Dijk (2005) als „informational skills“ bezeichnet: Die Fähigkeit Informationen zu finden und zu bewerten. „Multimedia literacy“ verweist nach Warschauer auf die Fertigkeit mit nicht textbasierten Daten umzugehen, also etwa mit Musik, Video oder Bilddateien. Wie bereits ausgeführt hat auch Sonja Livingstone solche Fertigkeiten in ihre Operationalisierung der „online skills“ mit aufgenommen. Das bislang weitgehend unbeachtete Potential zur Analyse digitaler Ungleichheit als ein relationales Verhältnis von den Ressourcen der NutzerInnen, ihren Nutzungspraktiken und den Anforderungen der virtuellen Angebote selbst, offenbaren die Überlegungen von Mark Warschauer zur „computer-mediated communication literacy“: Anders als bei Eszter Hargittai sind diese in der Konzeption von Mark Warschauer explizit *angebotsreflexiv* angelegt: „Much basic CMC communication skill is learned implicitly and needs no introduction; an hour or two in a chat room, and a teenager will begin to pick up the style of interaction used most in that particular online space. However, it would be a mistake to infer from this that CMC literacy is developed spontaneously through social interaction or that CMC is not important since it partly revolves around chat [...]. In the same way that children know how to chat on a computer does not mean they know how to write a effective e-mail message to a business organization, academic institution, or political representative“ (Warschauer 2004, 117). Die Überlegungen von Mark Warschauer verfügen durch eine stringente Berücksichtigung des Nutzungskontextes sowohl auf Seiten der virtuellen Arrangements als auch auf Seiten der Fertigkeiten der NutzerInnen demzufolge über das Potential, eine substanzielle und ‚universelle‘ Konzeptionalisierung von Medienkompetenz, wie sie bislang den Diskurs bestimmt, zu überwinden. David Buckingham (2005) hat darauf hingewiesen, dass es gerade diese gegenwärtige substanzielle und vermeintlich universelle Konzeptualisierung von Medienkompetenz ist, die – in dem die Erzeugungs- und Verwertungszusammenhänge der jeweiligen Fertigkeiten ausgeblendet bleiben – die Gefahr birgt, dass die Fertigkeiten der privilegierten NutzerInnen zum normativen Standard erhoben werden, an dem sich alle anderen NutzerInnen messen (lassen) müssen. In dem Maße, wie bei der Analyse ungleich verteilter digitaler Kompetenzen die doppelte Verwiesenheit dieser Fertigkeiten zum einen die ökonomischen, sozialen und kulturellen Ressourcen der NutzerInnen außerhalb des Internet ebenso igno-

riert wird wie zum anderen die Einsicht, dass die jeweiligen Fertigkeiten nur innerhalb virtueller Arrangements verwertet werden können, die spezifische Anforderungen an die NutzerInnen stellen und unterschiedlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten eben in einem unterschiedlichen Ausmaß entgegen kommen können, erscheint die Fokussierung auf die Kompetenzen der NutzerInnen „as part of a broader strategy of ‚responsibilisation‘ – of making people individually responsible for things from which the state seems to have retreated. [...] Competence comes to be seen as a kind of prerequisite for the self-regulation and self-government that modern liberal democracies require. The media-competent, media-literate consumer is the one who learns to regulate their own behaviour, to behave rationally and responsibly in line with the demands of government“ (Buckingham 2005, 10).

Während die vorgestellten Untersuchungen im Kontext digitaler Ungleichheit belegen konnten, dass digitale (informationsbezogene) Fertigkeiten im Zusammenhang mit dem sozialen Status der NutzerInnen stehen und damit auf angebotsexterne, realweltliche Erzeugungszusammenhänge verweisen, bleiben die genutzten Angebote als Arrangements, in denen *spezifische* Fertigkeiten verwertet werden müssen, bislang ausgeblendet. Mit dieser einseitigen Fokussierung auf die Medienkompetenz der NutzerInnen bleiben sowohl *angebotsinterne* mediale und inhaltliche Anforderungen, auf die Mark Warschauer aufmerksam gemacht hat, als auch die gleichfalls angebotsinternen sozialen Dynamiken, Distinktionsprozesse, Abwertungsstrategien und das Ringen um Anerkennung sowie kommunikative Akte der Einstufung, Bewertung und Deklassierung von NutzerInnen, wie sie sich im Kontext virtueller Selbsthilfearrangements angedeutet haben, außen vor.

Gegenwärtig – so kann an dieser Stelle festgehalten werden – liegen noch keine empirischen Untersuchungen vor, die die Nutzung von ein und demselben virtuellen Angebot durch sozial heterogene NutzerInnen in den Blick nehmen und nach (fertigungsbezogenen) Unterschieden zwischen den NutzerInnen dieses Arrangements fragen und diese systematisch hinsichtlich virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit analysieren. Damit besteht eine interessante Parallele zu den Forschungsdesideraten, die im ersten Kapitel festgestellt wurden: Während im Zuge der gegenwärtigen Erforschung (professioneller) virtueller sozialer Unterstützung die jeweiligen Arrangements und teilweise auch die unterschiedlichen Nutzungsweisen im Kontext dieser Angebote untersucht werden, ohne diese mit der gesellschaftlichen Position der NutzerInnen in Verbindung zu bringen, stellen die vorliegenden allgemeinen Internetnutzungsstudien genau diese Bezüge her, ohne jedoch die einzelnen Internetangebote, in denen sich Nutzung (bzw. Nicht-Nutzung) vollzieht, genauer betrachten zu können. Damit kann man formulieren, dass die bisherigen Studien zu Arrangements (professioneller) virtueller sozialer Unterstützung *angebotsfixiert* vorgehen, während die Untersuchungen zur Internetnutzung im Kontext digitaler Ungleichheit *nutzerInnenfixiert* vorgehen. Somit haben beide empirischen Ansätze vor dem Hintergrund virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit, die sich nicht zuletzt in unterschiedlichen Arten der Nutzung spezifischer Arrangements realisieren, entscheidende Lücken. Es

fehlt ein Scharnier, das NutzerInnen, Nutzungspraktiken und Angebote miteinander verbindet und *relational* analysiert.

Mit Blick auf die dichotomisierende Analyseperspektive des Digital Divide, die zwischen NutzerInnen und NichtnutzerInnen des Internet unterschieden hat und der Erweiterung dieser Perspektive im Kontext der Überlegungen eines Second-Level Divide, in der vorwiegend die ungleichen Kompetenzen und Motivationen der NutzerInnen im Zentrum standen, ergibt sich auf der Basis der vorangegangenen Überlegungen die Anforderung, in einer Erweiterung des Second-Level Divide diesen als ein Phänomen zu analysieren, das man *relational digital inequality* nennen könnte: Im Kontext digitaler Ungleichheit erscheinen nicht nur die unterschiedlichen Nutzungspraktiken vor dem Hintergrund einer ungleichen Ressourcenausstattung außerhalb des Internet als relevant, sondern vielmehr und damit über die bisherigen Untersuchungen digitaler Ungleichheit hinausgehend, die ungleichen Verwertungschancen dieser Ressourcen und die ungleichen Möglichkeiten, die eigenen Interessen innerhalb unterschiedlicher virtueller Arrangements durchzusetzen, als entscheidend. Das nachfolgende Schaubild soll diese vorgeschlagene Erweiterung illustrieren:

Abb. 2.5: Unterschiedliche Analysephasen, Problemwahrnehmungen und Lösungsansätze im Kontext virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit

Analysephase	Dominantes Problem	Lösungsvorschläge
Digital Divide	Fehlender formaler Zugang	Zugangsförderung oder „Abwarten“
Second-level Divide	„Fehlende“ Kompetenzen und Motivation	Kompetenz- und Motivationsförderung
Relational Digital Inequality	Unterschiedliche Nutzungspraktiken vor dem Hintergrund einer ungleichen Ressourcenausstattung außerhalb des Internet <i>und</i> ungleicher Verwertungschancen dieser Ressourcen innerhalb unterschiedlicher virtueller Arrangements	Relationale Analyse der Nutzungspraktiken unterschiedlicher NutzerInnen vor dem Hintergrund einer ungleichen Ressourcenausstattung und der je unterschiedlichen Anforderungen unterschiedlicher Arrangements im Internet

Zur ersten Konkretisierung eines solchen relationalen Ansatzes, der nicht zuletzt auf die Einlösung der von Barry Wellman und Wenhong Chen (2003) beschriebenen gegenwärtigen Herausforderung einer weiterführend Erforschung digitaler Ungleichheiten zielt und die Frage nach dem „extent to which Internet content is supplied in a meaningful way to meet the needs of users with diverse demographic and cultural backgrounds“ (Chen & Wellman 2003, 29) beantworten hilft, erweisen sich die bereits vorgestellten Überlegungen von Mark Warschauer (2004) sowie die Heuristik von Neil Selwyn (2004) als weiterführend. Beide verstehen die Nutzung des Internet als soziale Praxis. Damit

verorten sie die konkreten und unterschiedlichen Arten das Internet zu nutzen – in den Worten Baackes die Medienperformanz – relational im Kontext der ökonomischen, kulturellen und sozialen Handlungsressourcen der NutzerInnen. Ein solches Verständnis zwischen der Nutzungspraxis und den Ressourcen der NutzerInnen entsteht auch in der analytischen Folie, die Paul DiMaggio und Eszter Hargittai angelegen, ohne jedoch von ihnen expliziert zu werden. Die von DiMaggio und Hargittai benannten Einflussfaktoren der „technischen Ausstattung“ und der „Nutzungsautonomie“ können als internetbezogene Spezifizierungen ökonomischer Ressourcen, die „Nutzungskompetenzen“ als Spezifizierungen kultureller Ressourcen und die „unterstützende Netzwerke“ schließlich als Spezifizierung sozialer Ressourcen interpretiert werden. Mit den Überlegungen von Neil Selwyn (2004) lassen sich diese Einflussfaktoren als „technological capital“ fassen. In Auseinandersetzung mit seinem differenzierten, mehrstufigen Modell der Internetnutzung im Kontext digitaler Ungleichheit, das sowohl Aspekte des formalen wie des effektiven Zugangs und Fragen bezüglich der Realisierung einer individuell als bedeutsam wahrgenommenen Internetnutzung ebenso wie Fragen nach den Ergebnissen und Konsequenzen der Nutzung umfasst, entwirft Selwyn mit Rekurs auf die Kapitalformen von Pierre Bourdieu folgende Einordnung der diesbezüglich relevanten Ressourcen:

Abb. 2.6: Verschiedene Formen „technologisches Kapitals“
nach Neil Selwyn (2004, 355; eigene Übersetzung)

„Technologisches Kapital“	
Ökonomisches Kapital	Materielle Ausstattung mit und Qualität der Hard- und Software
Kulturelles Kapital	Zeit zur Auseinandersetzung mit dem Computer und Internet, um damit Wissen und Fertigkeiten im Umgang mit diesen zu erwerben. Der Erwerb dieser Fertigkeiten kann sich sowohl informell im Kontext von Familie, Gleichaltrigen und Freunden vollziehen als auch in institutionalisierter Form im Rahmen von Kursen oder innerhalb der Schule
Soziales Kapital	Soziale Beziehungen, die die Internetnutzung begleiten und die man um Rat und Unterstützung fragen kann. Das können Familienangehörige und Freunde ebenso wie PädagogInnen oder virtuelle Kontakte sein

Neil Selwyn schließt mit seiner Kategorie des „technologisches Kapitals“ explizit an den Kapitalbegriff von Pierre Bourdieu an. Bourdieu differenziert zwischen den Grundformen des ökonomischen, kulturellen und sozialen Kapitals. Diese Kapitalformen versteht er als durch ‚Arbeit‘ akkumulierte Handlungsressourcen. Selwyn überträgt nicht nur die Kapitalbestimmungen Bourdieus auf den Zugang zum und die Nutzung des Internet, sondern übernimmt gerade auch die relationale Perspektive, in der Bourdieu seine Kapitaltheorie verortet. Bei Bourdieu erhalten Kapitalen erst innerhalb der sozialen Praxis in spezifischen sozialen Feldern ihre Bedeutung als ungleich verteilte Handlungsressourcen

(vgl. Bourdieu 1983). Im Anschluss an Selwyn lässt sich nun auch das Internet als ein solches soziales Feld verstehen. Während Neil Selwyn mit der Konzeptionalisierung des „technologischen Kapitals“ auf die ungleichen Handlungsressourcen im Zugang und in der Nutzung des ‚Großraums Internet‘ generell verweist, erscheint es vor dem Hintergrund der vorangegangenen Ausführungen zu der Unterschiedlichkeit der verschiedenen virtuellen Arrangements und Angebote weiterführend, diese relationale Perspektive auf die potentiellen Ungleichheiten im Zugang und der Nutzung *spezifischer* virtueller Arrangements auszuweiten. Mit Blick auf die Bourdieu'sche Konzeption der einzelnen Kapitalformen sowie seiner Bestimmung von „sozialen Feldern“ erscheint dies die stringente Weiterführung der Überlegungen von Neil Selwyn und die Verknüpfung mit den Einsichten von Mark Warschauer: Allen drei Kapitalsorten ist im Sinne ihrer Funktion als soziale Handlungsressourcen gemein, dass sie die Handlungsmöglichkeiten und Positionierung derer, die über sie verfügen, im sozialen Raum insgesamt ebenso wie in spezifischen sozialen Feldern - in Relation zu anderen sozialen AkteurenInnen - bestimmen. Trotz der drei identifizierbaren Kapitalsorten (ökonomisches, kulturelles und soziales Kapital) sind die Formen und die Menge an Kapitalen nach Bourdieu weder vorab bestimmbar noch begrenzt. Kapitalien im Sinne Bourdieus sind keine unabhängigen, invarianten ‚Substanzen‘, sondern konstituieren sich erst als Machtmittel in den Beziehungen und Logiken der jeweiligen sozialen Felder. Zum Verständnis der ersten Kapitalform, dem *ökonomischen Kapital* bedarf es nicht vieler Worte; es bezeichnet alle Ressourcen, die „unmittelbar und direkt in Geld konvertierbar“ sind (Bourdieu 1992, 52). Komplexer gestaltet sich jedoch das Verständnis der weiteren verbleibenden beiden Kapitalsorten: Beim *kulturellen Kapital* - das Bourdieu selbst auch schon als „Informationskapital“ bezeichnet hat (vgl. Bourdieu & Waquant 2006) – unterscheidet er drei verschiedene Zustände: Erstens der *inkorporierte* Zustand, als „verinnerlichte Dispositionen, die zum Habitus gehören, wie die Art des Auftretens, die Art des Sprechens und des Sich-Verhaltens“ (Barlösius 2004, 158). Horst Niesyto (2002) hat etwa in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass innerhalb der Internetnutzung der Umgang mit spezifischen ‚kommunikativen Codes‘ ebenso wie Geschmackspräferenzen maßgeblich mit dieser Kapitalform in Zusammenhang stehen. An dieser Ausprägung des kulturellen Kapitals, für welches Pierre Bourdieu auch schon den deutschen Begriff der „Bildung“ benutzt hat, wird die relationale Bedeutung der sozialen Felder besonders deutlich: Das Wissen und die Fähigkeiten – also das inkorporierte kulturelle Kapital – das beim Surfen im Internet, beim Chatten bzw. beim Versuch, virtuelle soziale Unterstützung zu aktivieren, unabdingbar erforderlich ist, also eine ausreichende Fähigkeit einen Computer anzuschalten, eine Internetverbindung herzustellen, den Browser zu öffnen, einen Suchbegriff schreiben und die Ergebnisse lesen zu können, ist offensichtlich ein anderes inkorporiertes kulturelles Kapital als es „beim Geschichtsunterricht, beim Kunstturnen, bei der Verführung eines Geschlechtspartners oder bei der Durchführung eines Bankraubs“ (Ziegler 2003, 9). Die unterschiedliche Qualität ist dabei nicht etwa darin zu sehen, dass eine dieser Ausprägungen per

se wertvoller ist als eine andere. All diese Fähigkeiten sind *innerhalb bestimmter Felder* nützlich und angesehen (vgl. Ziegler 2004, Bittlingmayer & Bauer 2005).

Der entscheidende ‚Qualitätsunterschied‘ zeigt sich hinsichtlich der unterschiedlichen Verwertungs- und Transformationschancen dieser Fertigkeiten. Um nochmals das Zitat von Oehmischen und Schröter zu bemühen und zu rekontextualisieren: „Derjenige junge Mensch, der weiß, wie man E-Mails verschickt, wie man Musik herunterlädt und der auch noch die Site mit den besten Radiocomedies kennt, muss durchaus nicht in der Lage sein, das Internet zur Informationsbeschaffung sinnvoll zu nutzen oder sich die neuesten Features von Web 2.0 zu erschließen“ (Oehmischen & Schröter 2006, 448). Dass es umgekehrt genauso ist, nämlich dass die Fähigkeit das Internet zu Informationsbeschaffung ‚sinnvoll‘ nutzen, wenig Aussagekraft hinsichtlich des Wissens über Radiocomedies und Musikdownload hat, verschweigen die AutorInnen mit Blick auf die aus der Perspektive Bourdieus zentralen ungleichen Verwertungs- und Transformationschance unterschiedlicher Fähigkeiten nicht ohne Grund: Das Kulturkapital, das aus ‚sinnvoller Informationsbeschaffung‘ entspringt, ist unmittelbar auf die Verwertung im Feld der Bildungs- und Berufsinstitutionen ausgerichtet und in diesem Feld auch entsprechend ‚wertvoller‘. Da die gegenwärtigen Gesellschaften Lebenschancen stärker über den Erfolg in Bildungsinstitutionen als über die Fähigkeit zum Download von Musik und das Wissen über Radiocomedies strukturieren, ergibt sich darüber vermittelt der qualitative ungleichheitsrelevante Unterschied zwischen diesen Fertigkeiten. Bildungstitel selbst, also etwa die Art des Schulabschlusses bezeichnet Bourdieu als einen zweiten Zustand, als *institutionalisierte* Form des kulturellen Kapitals. Von diesen beiden Aggregatzuständen des kulturellen Kapitals lässt sich schließlich noch die dritte Form, das *objektivierte* kulturelle Kapital unterscheiden, das den Besitz von kulturellen Gütern bezeichnet, also beispielsweise Bücher, aber ebenso auch die Hard- und Software, die zur heimischen Internetnutzung erforderlich ist.

Unter *sozialem Kapital* ist schließlich mit Bourdieu die „Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen zu verstehen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind; oder anders ausgedrückt, es handelt sich dabei um Ressourcen, die auf der Zugehörigkeit zu einer Gruppe beruhen“ (Bourdieu 1992, 63). Mit dieser Definition ist soziales Kapital als eine sozialstrukturell ungleich verteilte, intersubjektiv eingebettete, aber individuell zu verwertende Ressource zu verstehen (vgl. Bourdieu 1982, Burt 1992, Coleman 1988, Portes 1998, zum Überblick: Braun 2003, Landhäußer & Ziegler 2006)⁷⁵. Soziale Beziehungen außerhalb des Internet ebenso wie die Verfügbarkeit virtueller

⁷⁵ Dieser - nach Sebastian Braun (2003) „französischen“ - Perspektive steht eine „amerikanische“ Konzeption von sozialem Kapital gegenüber, das dieses als ein normatives Qualitätsmerkmal und kollektives Gut beschreibt, das Gemeinschaften, Regionen oder ganze Nationen ‚besitzen‘ können (vgl. Putnam 1995, Putnam 2001, Offe 1999). Den wesentlichen Unterschied dieser beiden Perspektiven auf soziales Kapital, die im

Unterstützungsressourcen finden in dieser Kapitalform ihre Entsprechung. Der Umfang dieser Ressource – und damit auch die potentiell ungleiche Verteilung im ‚virtuellen Raum‘ - hängt jedoch zum einen davon ab, inwieweit die AkteurInnen / NutzerInnen tatsächlich die Beziehungen der Gruppe für sich und ihrer Unterstützungsbelange mobilisieren können und zum anderen, über welche Ressourcen die Gruppe verfügt (vgl. z.B. Karstedt 1997, Plickert & Wellman 2005). Mit Blick auf die Qualität dieser Ressourcen ebenso wie hinsichtlich der Potentiale sozialer Dienstleistungen hat sich die Differenzierung von Michael Woolcock (1998), die bereits im ersten Kapitel kurz vorgestellt wurde, nach „bonding“, „bridging“ und „linking social capital“ durchgesetzt (vgl. Dominguez & Watkins 2003, Karstedt 2004, Kessl & Otto 2004, Otto & Ziegler 2004, Stanton-Salazar 2000, Stanton-Salazar 1997, Ziegler 2004): „Bonding social capital“ verweist auf Marc Grannovetters ‚starke‘ Bindungen und damit auf „exklusive Beziehungs- und Interaktionsmuster innerhalb der relativ homogenen Familien-, Freundschafts- und Bekanntschaftsnetze sowie der nachbarschaftlichen Nähe etwa im geographischen Sinne des ‚Sozialraums‘“ (Ziegler 2003, 89). Demgegenüber ist „bridging social capital“ mit ‚schwachen‘ horizontalen Bindungen zu anderen Gruppen außerhalb der engen nähräumlichen Gemeinschaften assoziiert. „Linking social capital“ bezeichnet schließlich ‚schwache‘ vertikale Beziehungen außerhalb der eigenen Herkunftsgruppe sowie Beziehungen zu Institutionen. Damit verweist „linking social capital“ auf Beziehungen, die sozial heterogenen AkteurInnen und statusverschiedenen Gruppen Zugänge zu institutionalisierten Formen sozialer Unterstützung eröffnen, über die sie sonst nicht verfügen (vgl. Dominguez & Watkins 2003, Lareau 2003, Kessl & Otto 2004, Stanton-Salazar 1997). Hybride professionelle virtuelle Unterstützungsarrangements lassen sich als solche *potentiellen* Ressourcen von „institutional support“ beschreiben. Wie mit Blick auf die ‚schwachen‘ und ‚starken‘ Beziehungen in Kapitel 1 bereits dargestellt, hat sich gezeigt, dass die sozialen Ressourcen, die mit Brücken- und Verknüpfungskapital verbunden werden – zumindest für benachteiligte Gruppe – besonders bedeutend sein können: „Poor people typically have plenty of bonding social capital - links with people in similar circumstances to themselves; they have some bridging social

Anschluss von Pierre Bourdieu auf der einen Seite und im Anschluss an Robert Putnam auf der anderen Seite formuliert werden, wurde von Franklin treffend folgendermaßen benannt: „Putnam is less concerned with vertical inequalities and more interested in building and preserving the networks of social relations governed by norms and values which underpin the society that Bourdieu criticises. For Bourdieu, the idea of social capital is a cog in the social wheel, whereas for Putnam social capital is the wheel since it is the driving force behind social, political and economic life“ (Franklin 2003, 351; vgl. hierzu auch: Landhäußer & Ziegler 2006, 207). Auch aus dieser letzt genannten Perspektive ist das Internet vielfach betrachtet worden (vgl. zum Überblick: Ferlander 2003, Hawthornthwaite et al. 1998, Matzat 2004, Uslaner 2000, Wellman & Guila 1999), und es wurde darauf verwiesen, dass „electronic networks, especially when augmented by face-to-face networks, can strengthen communities by serving as ‚free spaces‘, by fostering dialogue and deliberation, and by enhancing the bonds of trust, reciprocity and connectedness that make up social capital“ (London 1997, o.S.). Da in der vorliegenden Arbeit jedoch der Fokus im Anschluss an die Überlegungen von Bourdieu auf der individuell ungleich verteilten Aktivierbarkeit virtueller sozialer Ressourcen liegt, die in professionelle virtuelle Unterstützungsarrangements eingebettet sind, bleibt diese Konzeptionierung sozialen Kapitals ausgeblendet.

capital - scattered friends, acquaintances, and distant relatives in other areas; but next to no linking social capital or 'friends in high place' to help deal with commercial, educational, legal, or political organizations" (Woolcock 2000b, o.S.). Diese mit den „friends in high places" einhergehenden „dispersed, and heterogeneous (interclass) social networks increase the opportunity for advancement [...] (Wellman & Gulia 1999). Interclass networks stand in contrast to dense, truncated networks that often produce redundant ties, which constrain dispersion (of information) and the search for new opportunities" (Domínguez & Watkins 2003, 113, vgl. Karstedt 2004, Plickert & Wellman 2005, Stanton-Salazar 1997). Ricardo Stanton-Salazar (1997, 6) hat im Hinblick auf den ungleichen Zugang zu diesen institutionellen Ressourcen sozialer Unterstützung darauf hingewiesen, dass den so genannten „institutional agents", die über „the capacity and the commitment to transmit directly, or negotiate the transmission of, institutional resources and opportunities" verfügen, für statusniedrigere Jugendliche eine zentrale Bedeutung zukommt, da „the dominant group socially organizes, in the most tacit of ways, to monopolize institutional resources" (Stanton-Salazar 1997, 32). Dementsprechend kann davon ausgegangen werden, „dass diejenigen, die bereits über einen guten Grundstock verfügen, ihr institutionelles Kapital besser nutzen und steigern können, während für diejenigen, die darüber nicht verfügen, dieses Kapital schwerer auf- und auszubauen ist" (Karstedt 2004, 57). Die empirisch vielfach belegte ungleiche Verteilung der tatsächlich aktivierbaren Formen sozialen Kapitals verweist damit unmittelbar auf den Zusammenhang zwischen spezifischen Formen des kulturellen und des sozialen Kapitals: „[A]ccess to valuable institutional resource and opportunities, as well as the rules of engagement with gatekeepers and highly positioned institutional agents, are founded upon the cultural capital of middle- and upper-class institutional agents [...]. For low-status persons, effective relations frequently require a hard-to-gain facility with the discourses, cognitive styles, and cultural sensitivities of the dominant group" (Stanton-Salazar 2001, 56-57). Gerade die soziale Ressourcen, die mit „leverage support", also mit einer weiterführenden Unterstützung verbunden sind, die über die Qualität enger sozialer Bindungen innerhalb des ‚kleinen Kreises‘ der Familie und der Freunde hinausgeht und insbesondere Verknüpfungskapital zu Institutionen sind dementsprechend sozialstrukturell höchst ungleich verteilt. Sie stellen insofern eine *eigenständige* Quelle sozialer Benachteiligung dar, wie bestimmte soziale Gruppen in einem geringeren Ausmaß von den ‚Vorzügen‘, die aus solchen Beziehungen hervorgehen, profitieren können. Dies ist gerade auch deshalb der Fall, da die Aktivierbarkeit dieser Beziehungen mit Fähigkeiten und Fertigkeiten – und damit mit einer spezifischen Struktur an kulturellem Kapital – korrespondiert, über die sozial heterogene AkteurInnen ebenfalls in einem unterschiedlichen Ausmaß verfügen können und diese jedoch gleichzeitig als Zugangsvoraussetzungen für diese sozialen Beziehungen fungieren (vgl. z.B. Lamont & Lareau 1988). Soziales Kapital bildet somit zwar auf theoretischer Ebene eine eigenständige Kapitalform, um jedoch die Gestalt eines tatsächlichen Machtmittels und einer erweiterten sozialen Handlungsressource an-

nehmen zu können, bedarf es den *Verbund* mit anderen Kapitalformen: „In jedem Fall setzen Investitionen in soziales Kapital bereits verfügbare Ressourcen – z.B. in Form von Bildungsqualifikationen und Kontaktnetzwerken voraus, wie auch umgekehrt die meisten Studien belegen, dass soziales Kapital die Erträge kulturellen Kapitals erhöht“ (Brömme & Strasser 2001, 12).

Die verschiedenen Kapitalien stellen nach Bourdieu „Verfügbarmacht im Rahmen eines Feldes dar, und zwar Verfügbarmacht über das in der Vergangenheit erarbeitete Produkt, wie zugleich über die Mechanismen zur Produktion einer bestimmten Kategorie von Gütern [...] Gleich Trümpfe in einem Kartenspiel, determiniert eine bestimmte Kapitalsorte die Gewinnchancen in einem entsprechenden Feld (faktisch korrespondiert mit jedem Feld oder Teilfeld die Kapitalsorte, die in ihm als Machtmittel und Einsatz im Spiel ist)“ (Bourdieu 1985, 10). Soziale Felder sind mit Bourdieu als „relativ autonome soziale Mikrokosmen“ zu verstehen, aus denen sich Gesellschaften, die er als „sozialen Raum“ versteht, konstituieren (vgl. Bourdieu & Wacquant 2006). Die verschiedenen sozialen Felder haben die Gemeinsamkeit, dass in ihnen ein ständiger „Kampf“ um Verortung und Machtpositionen stattfindet. In diesem Sinne ist ein soziales Feld ein durch und durch dynamisches Konstrukt. „Während die unterschiedlichen Positionierungen in den Feldern bestimmte Praxisweisen prädispositionieren, ist ein Feld eine soziale Arena, die erst durch die Praxis konstruiert wird“ (Ziegler 2003, 8). In der Berücksichtigung jener Arbeiten, die die sozialen Prozesse innerhalb des Internet in den Blick nehmen und gerade auch die Dynamiken innerhalb dieses ‚virtuellen‘ Raumes berücksichtigen, erscheint es durchaus nahe liegend, eine solche Perspektive auf das Internet anzulegen und die unterschiedlichen virtuellen Arrangements als unterschiedliche soziale Felder zu verstehen: Die Infrastruktur des Internet und seine unterschiedlichen spezifischen Arrangements bieten „einen Rahmen für ein breites Spektrum unterschiedlichster Formen der Kommunikation und des Informationsgebrauchs, über die sich der soziale Handlungsraum erst konstituiert. Die Wirklichkeit dieses sozialen Raums ist dabei nicht ‚vorprogrammiert‘, sondern er verändert seine Struktur und die Handlungsmöglichkeiten durch das praktische Tun der Nutzer in diesem. Er ist daher in seinem Wesen nicht Infrastruktur zum ‚Transport‘ von Informationen, sondern ein offener Raum, der sich erst durch das soziale Handeln seiner Nutzer konstituiert“ (Boes & Preißler 2002, 5). Die Analogie dieser Definition zu der Definition der sozialen Felder, wie sie Bourdieu vornimmt, ist offensichtlich. Mit Blick auf die im Abschluss des ersten Kapitels formulierten Ausführungen von Manuel Castells zu den Charakteristika der „obskuren Technologie“ des Internet, welches sich aus seiner Perspektive insbesondere durch eine „Gestaltung durch Nutzung“ auszeichnet und damit permanenten veränderten Dynamiken unterliegt, wird darüber hinaus nicht nur die Anschlussfähigkeit einer solchen Perspektive, sondern vor allem ihr ungleichheitstheoretischer Mehrwert deutlich: Eine dynamische und relationale Perspektive, wie sie mit der Konzeption der Kapitalien und der sozialen Felder verbunden ist, kann sowohl den von Castells formulierten Dynamiken innerhalb der Ausgestaltung des Internets als „sozialem Raum“ gerecht

werden als auch - und damit über Castells hinausgehend - die sozialen Bedingungen zur aktiven Gestaltung dieser Arrangements im Sinne einer Ausrichtung an den eigenen Interessen bzw. der eigenen Kapitalstruktur erfassen. Mit einer solchen Perspektive erscheint der von Manuel Castells definierte „Grundwert“ virtueller Arrangements, also die „Fähigkeit für jede und jeden, ihr eigenes Ziel im Netz zu finden und wenn es nicht gelingt, die eigenen Informationen ins Netz zu stellen und so die Bildung eines Netzwerks einzuleiten“ (Castells 2005, 66) nicht zuletzt vermittelt über die Verfügbarkeit von „strategischen Fertigkeiten“ an soziale Bedingungen geknüpft, die sich zum einen aus der Kapitalienausstattung der NutzerInnen und zum anderen aus der Verfasstheit des jeweiligen Arrangements, des jeweiligen „sozialen Feldes“ ergeben, die auf die Verwertbarkeit der verschiedenen Kapitalen und Fertigkeiten verweisen.

Mit einer solchen Perspektive, die die Kapitalien der NutzerInnen nicht nur auf die Nutzung des Internet allgemein überträgt, wie es beispielsweise Neil Selwyn (2004) gemacht hat, sondern diese Perspektive auf ein spezifische Feld – nämlich jenes der virtuellen Unterstützungsarrangements – überträgt, wird der Einsicht Rechnung getragen, dass innerhalb der Nutzung des Internet je nach Feld unterschiedliche ‚Trümpfe‘ relevant werden können: Die Nutzung des Internet zum Flirten und Kennenlernen von Flirtwilligen im Chat – so kann dies anschaulich werden – erfordern nicht nur andere „Kapitalstruktur“ als der forenbasierte Austausch über eine Programmiersprache oder Comics. Vielmehr - und das ist eine wesentliche Pointe an dem Feldbegriff von Bourdieu – haben Verhaltensweisen und Handlungen in verschiedenen Feldern einen unterschiedlichen Sinn und können unterschiedlich anerkannt sein. „Daher tendieren Individuen dazu, nach Möglichkeit auf dem Feld zu verbleiben, für das ihr Kapital erworben wurde, und dort um die Vermehrung und Anerkennung ihres Kapitals zu kämpfen“ (Rehbein 2006, 173).

Gerade mit Blick auf die professionellen Arrangements virtueller Unterstützung, in denen kommunikativer Austausch und Information mehr oder weniger stark zusammenfallen und in denen unterschiedliche AkteurInnen zusammentreffen (NutzerInnen mit einer unterschiedlichen Ressourcenausstattung, PeerberaterInnen und Professionelle), erscheint eine relationale Perspektive, wie sie im Anschluss an das Instrumentarium von Pierre Bourdieu entwickelt werden kann, weiterführend. Im Zusammenhang mit der Ausgestaltung dieses sozialen Feldes können Fragen virtualisierter sozialer Ungleichheit hinsichtlich der Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung spezifischer virtueller Arrangements durch sozial heterogene jugendliche InternetnutzerInnen relational aufeinanderbezogen und damit *angebotsreflexiv* analysiert werden. Formen der Beteiligung, Interessenartikulation und Interessenverwirklichung innerhalb virtueller Arrangements – so lassen sich die vorangegangenen Befunde zusammenfassen – verweisen unmittelbar auf Formen virtualisierter sozialer Ungleichheit. Diese können jedoch erst im Zusammenspiel von den verfüg- und verwertbaren Ressourcen der NutzerInnen einerseits und andererseits der sozialen Ausgestaltung und Verfasstheit der jeweiligen virtuellen

Arrangements mit denen explizite wie implizite Anforderungen an die NutzerInnen einhergehen, angemessen analysiert werden. Eine solche Einsicht wird nicht zuletzt durch jene Befunde gestützt, die sich mit Prozessen sozialer Schließung in informellen – virtuellen und ‚realweltlichen‘ – Gemeinschaften beschäftigen.

2.2 Virtuelle Communities als exklusive Gemeinschaften

„Der Verweis auf die Netzkultur führt leicht zu einer Vernachlässigung der kulturellen Binnendifferenzierung unterschiedlicher Netzforen mit ihren je eigenen Nutzerpopulationen und institutionellen Einbindungen außerhalb des Netzes. [...] Nicht zu letzt ist zu beachten, dass die neuen Generationen Traditionen nur bedingt kennen und übernehmen. Schließlich wurden Netzkulturen historisch von einer hochselektierten Gruppe junger, technikinteressierter, nordamerikanischer Männer mit akademischem Hintergrund getragen.“

(Döring 2003, 181)

„Gemeinschaften lösen ihre Probleme meist durch Ausschluss, und der wird in aller Regel an einem geeigneten Sündenbock in regelmäßigen Abständen immer wieder neu inszeniert.“

(Kreissl 2004, 41)

Vor dem Hintergrund der Befunde und Überlegungen im Kontext digitaler Ungleichheit kann davon ausgegangen werden, dass unterschiedliche NutzerInnen des Internet sowohl über eine unterschiedliche Ausstattung mit ‚technological capital‘ als auch über eine unterschiedliche Kapitalstruktur verfügen, die hinsichtlich der *Verwertbarkeit in unterschiedlichen virtuellen Arrangements* ein unterschiedliches Ausmaß an ‚Trümpfen‘ bzw. ‚Nieten‘ bereitstellt. In der Konsequenz landen „Akteure mit wenig Kapital bzw. einer nicht passenden Kapitalstruktur [...] auf den unteren Plätzen der Hierarchie. Jene mit viel Kapital und in der idealen Zusammensetzung können dagegen die höchsten Positionen – die Machtpositionen einnehmen. Diese verleihen die Macht, die Verteilung des Kapitals und die optimale Zusammensetzung zu bestimmen“ (Barlösius 2004, 160). Hinsichtlich der Verwertbarkeit und Wertigkeit der jeweiligen Kapitalstrukturen ist prinzipiell zu berücksichtigen, dass Kapitalien zwar die Eigenschaft besitzen, „ebenso Profite [zu] produzieren wie sich selbst reproduzieren oder auch wachsen“ (Bourdieu 1992, 49-50) und sich entsprechend durch ihren Einsatz nicht verringern, sondern sich durch ihren Gebrauch akkumulieren. Gleichzeitig verlieren die Kapitalien jedoch für ihre BesitzerInnen ihren Wert, wenn andere AkteurInnen in einem Feld darüber *gleichermaßen* verfügen, da sie dann nicht mehr zum eigenen Vorteil sowie zur Distinktion eingesetzt werden können. Die Bewertung und In-Wert-Setzung der jeweiligen Kapitalstruktur, das Ringen um die Angemessenheit der eigenen Kapitalien – und das meint die übergeordnete Dimension des symbolischen Kapitals – ist

nicht zuletzt über Prozesse sozialer Schließung abgesichert (vgl. Frerichs & Wiemert 2002, Lin et al. 2001, Lin 2003, Portes & Landolt 1996). Die prinzipielle Verwertbarkeit der Fähigkeiten und Fertigkeiten ist also nicht gesetzt, sondern konstituiert sich in den *sozialen Prozessen* der Bewertung der Nutzungspraktiken. Praktiken, als geronnene Fertigkeiten und Fähigkeiten Ausdruck von inkorporiertem kulturellem Kapital, finden Anerkennung bzw. erweisen sich als geeignetes Mittel zur Interessendurchsetzung, oder auch nicht. Diese Prozesse der Bewertung – insbesondere die Einordnung als legitime erwünschte Praktiken bzw. illegitime also unerwünschte und sanktionierte Praktiken – entscheiden nicht nur über Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit, sondern ebenso über die Reichweite und Möglichkeiten der Interessenverwirklichung und deren Durchsetzung durch die jeweiligen NutzerInnen im Kontext des jeweiligen Feldes. „Wer will chatten?“ gilt beispielsweise in manchen sozialen Feldern als legitime und anerkannte Praxis der virtuellen Kontaktaufnahme, in anderen dagegen wird dieser Praxis die Legitimität im Sinne einer Einstufung als ungemessenes Verhalten abgesprochen.

Soziale Felder bilden also prinzipiell einen potentiell offenen Spielraum mit dynamischen Grenzen, die ein im Feld selbst umkämpftes Interessenobjekt darstellen. Das ‚Eintrittsrecht‘ wird allerdings durch „den Besitz einer besonderen Konfiguration von Eigenschaften legitimiert“ (Bourdieu & Wacquant 2006, 139). In den gegenwärtig dominanten Diskursen zu virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung und zum Internet allgemein wird die Verfügbarkeit der technischen Ausstattung, die Motivation zur Nutzung sowie die „Medienkompetenz“ -. zusammengefasst als „technologisches Kapital“ - als suffiziente ‚Eintrittsberechtigungen‘ angesehen. Vor dem Hintergrund der medialen, inhaltlichen und sozialen Verschiedenartigkeit der virtuellen sozialen Felder erscheint diese Perspektive nicht nur verkürzt, sondern kann gleichsam selbst als Ausdruck der bestehenden Kräfteverhältnisse und des symbolischen Kapitals innerhalb dieser Debatte angesehen werden: Die ungleichen Chancen unterschiedlicher NutzerInnen, in virtuellen Arrangements ihre Interessen zu verwirklichen, wird damit von der Beschaffenheit dieser Arrangements *entkoppelt* und in die Verantwortung jener NutzerInnen gelegt, die ihre Interessen nicht verwirklichen können. Die Struktur dieser Arrangements und die Frage, ob diese Arrangements vielleicht gerade an der Kapitalausstattung und den Interessen der einflussreichsten und ressourcenstärksten NutzerInnen ausgerichtet bzw. auf diese zugeschnitten sind, wird unter den Bedingungen einer solchen symbolischen Benennung der Zugangsvoraussetzungen gar nicht virulent, die Reproduktion der sozial selektiven Kapitalakkumulation der zentralen AkteurInnen innerhalb dieser Arrangements ist gesichert. Bewertungen, die Ungleichheitsverhältnisse legitimieren und reproduzieren, existieren also weder in den Debatten über diese Verhältnisse, noch innerhalb der betreffenden Felder ‚einfach so‘, sondern werden permanent (wieder) hergestellt und repräsentieren gleichsam geronnene Machtstrukturen, wie sie auch durch selbige abgesichert werden. Im Zuge einer ungleichheitstheoretischen Wendung der bislang dominanten Wahrnehmung der

Internetnutzung Jugendlicher wurde nicht nur deutlich, dass das Phänomen der „web generation“, die qua Alterszugehörigkeit innerhalb virtueller Arrangements ihre Interessen realisieren können, „only in the experience of the discourse rather than the actual experience“ existiert (Hartmann 2003, 76). Vielmehr verdichten sich die Hinweise, dass „[s]ocial belonging is expressed in use, in a performative act of using these communication devices and of declaring what is wrong and what is right (Hartmann 2003, 72). In dem Maße wie soziale Zugehörigkeiten ihren Ausdruck in Nutzungspraktiken des Internet finden, kann davon ausgegangen werden, dass virtuelle Praktiken auch die Verfügbarkeit der spezifischen Formen virtuellen sozialen Kapitals beeinflussen. Jugendliche Internetnutzung ist weitgehend unabhängig von der sozialen Position der NutzerInnen durch das Interesse an und die Nutzung von virtuellen Arrangements charakterisiert, in denen Kommunikation und Austausch im Zentrum stehen. Auch virtuelle soziale Unterstützung besitzt – herkunfts- und geschlechtsübergreifend – eine nicht unwesentliche Bedeutung für jugendliche InternetnutzerInnen. Doch die bisherigen Befunde verweisen ebenso darauf, dass jugendlichen NutzerInnen, die außerhalb des Internet über ungleiche ökonomische, kulturelle und soziale Ressourcen verfügen, nicht nur dazu tendieren, unterschiedliche kommunikative Arrangements im Internet zu bevorzugen, sondern diese darüber hinaus auch auf eine unterschiedliche Art und Weise nutzen. ‚Gemeinsamkeiten‘ außerhalb des Internet finden somit ihre Entsprechung auch in der Nutzung des Internet und in der gemeinsamen ‚Affinität‘ bestimmter sozialer Gruppen für bestimmte virtuelle Felder, in denen die Kommunikation und der Austausch mit anderen im Zentrum stehen.

Um die sozialen Dynamiken, die solchen ‚Homologisierungprozessen‘ von virtuellen Feldern und Kapitalausstattung zu Grunde liegen, besser zu verstehen, erscheint es sinnvoll sich mit virtuellen Kommunikationsarrangements aus einer sozialkapitaltheoretischen Perspektive zu beschäftigen. Im Sinne einer „second order resource“ (Boissevain 1974) verweist soziales Kapital auf die Möglichkeit, über Beziehungen zu Anderen Zugang zu deren Ressourcen zu erhalten. Aufgrund seiner Existenz wie seines Wertes von der wechselseitigen Anerkennung durch die Beteiligten ist soziales Kapital daher permanent von einem „Schwundrisiko“ bedroht. Schwundrisiko bedeutet – und das haben bereits die Ausführung in Kapitel 1 zu Reziprozitätserwartungen veranschaulichen können – dass die eingebrachten ‚Investitionen‘ in die Sozialbeziehungen sich ‚nicht auszahlen‘. Menschen werden dann als ‚undankbar‘ oder ihre Ansprüche an Unterstützung und Hilfe als ‚unzumutbar‘ wahrgenommen (vgl. Müller 1992, Drilling 2005). Eine bewährte Methode der Risikominimierung bilden Prozesse sozialer Schließung (vgl. zum Überblick: Mackert 2004). Dabei wird der Zugang zu den entsprechenden Ressourcen auf AkteurInnen beschränkt, die entweder über die erwünschte Kapitalstruktur verfügen oder die in den Austauschprozessen nicht mehr verlangen, als man zu geben bereit ist. Charakteristisch für soziale Schließungsprozesse ist zum einen die Betonung von ‚Gemeinsamkeiten‘, ‚Geschlossenheit‘ und ‚Grenzen‘ und damit zum anderen auch die Definition der ‚Nichtdazugehörigen‘, ‚Au-

ßenseiterInnen' und ‚TrittbrettfahrerInnen' (vgl. Portes & Landolt 1996, Haug 1997, Matzat 2005). Als letztere gelten genau jene Personen, die versuchen, sich Zugang zu den Ressourcen zu verschaffen, ohne eine entsprechende Gegenleistung zu erbringen und damit die Reziprozitätsnormen nicht erfüllen können oder wollen. Diese ‚nichtzugehörigen Eindringlinge' stellen den personalisierten Inbegriff des gefürchteten Schwundrisikos sozialen Kapitals dar (vgl. Portes & Landolt 1996). Gleichzeitig wird jedoch davon ausgegangen, dass solche sozialen Prozesse nicht in allen Gemeinschaftsformationen gleichermaßen wirksam werden (vgl. Brint 2001). Gerade virtuellen Gemeinschaften wird zugesprochen, dass die Bindungen dort eher den „weak ties“ entsprechen, und dass hier in einem stärkeren Maße heterogene AkteurInnen Zugang zu „linking“ und „bridging social capital“ realisieren können (vgl. zum Überblick: Boase et al. 2006, Brint 2001, Norris 2003, Wellman & Haythornthwaite 2002). Obgleich bereits im ersten Kapitel gerade die Untersuchungen der britischen Forschungsgruppe zur „Virtual Society“ erste Hinweise auf soziale Schließungsprozesse innerhalb dieser Arrangements geben, verfügen virtuelle Kommunikationsarrangements – so etwa die Vermutung von Brint (2001) – zumindest über das *Potential* „to avoid stratification by focusing exclusively on common identities and interests“ (Brint 2001, 15). In der diskursdominanten Perspektive auf virtuelle Communities, wie sie zum Ende des ersten Kapitels zugespitzt wurde und in der durch das weitgehende Fehlen askriptiver Merkmale in der computervermittelten Kommunikation von sozialen Egalisierungstendenzen ausgegangen wird, wird die *Realisierung dieses Potentials* unterstellt. Demgegenüber konnten jedoch eine Vielzahl von empirischen Untersuchungen zeigen, dass auch in virtuellen Arrangements, in denen Kommunikation und Austausch im Zentrum stehen, Prozesse sozialer Schließung stattfinden (vgl. Phillips 1996, Schönberger 1999, Schönberger 2000, Stegbauer 2001, Stegbauer & Rausch 2006, Höflich 2003). Die Ergebnisse dieser Studien lassen sich auch als Hinweisen interpretieren, die auf Strategien zum Umgang mit dem Schwundrisiko des sozialen Kapitals verweisen. Eine Auswahl dieser Studien und ihre zentralen Befunde soll nun vorgestellt und hinsichtlich ihres weiterführenden Gehalts zur Analyse sozialer Schließungsprozesse in professionellen virtuellen Unterstützungsarrangements diskutiert werden.

Pippa Norris (2003) hat dezidiert die Frage nach der „bridging and bonding role of online communities“ gestellt und unter dieser Fragestellung die Daten des PEW Internet and American Life Projekt von 2001 zur Nutzung von virtuellen Communities durch amerikanischen InternetnutzerInnen reanalysiert. Den sozialkapitaltheoretischen Ausgangspunkt ihrer Fragestellung fasst sie in folgendem heuristischen Modell zusammen, in dem sie eine theoretische Typologisierung der virtuellen Communities vornimmt:

Abb. 2.7: Typologie virtueller Gruppen nach Pippa Norris (2003, 34):

	Soziale Homogenität	Soziale Heterogenität
Ideologische Homogenität	„Bindungskapital“	Gemischte Formen sozialen Kapitals
Ideologische Heterogenität	Gemischte Formen sozialen Kapitals	„Brückenskapital“

Als soziale Homogenität bzw. Heterogenität bezeichnet Norris die Zusammensetzung der Gruppe hinsichtlich der demographischen Variablen Alter, Ethnie, Geschlecht und Klassenzugehörigkeit. Ideologische Homogenität bzw. Heterogenität dagegen verweist auf die wahrgenommene Ähnlichkeit bzw. Unähnlichkeit der involvierten AkteurInnen im Hinblick auf Überzeugungen, Werte und Interessen. Hinsichtlich der ideologischen Zusammensetzung der virtuellen Gruppen kommt sie zu dem Ergebnis, dass „online contacts does bring together like-minded souls who share particular beliefs, hobbies or interests“ (Norris 2003, 37). Und mit Blick auf die soziale Zusammensetzung stellt sie fest, dass „participation in most online groups did little to bridge racial divides in the United States other than aiding in contact with specific ethnic/cultural organizations. Group contact was also fairly ineffective on bridging the socioeconomic or class divide“ (Norris 2003, 38). In den seltenen Fällen, in denen die virtuellen Communities in eine gemischte Kategorie hinsichtlich des sozialen Kapitals fallen, bezieht sich diese ‚Mischung‘ vor allem auf das Alter. Brückenskapital, das sich durch eine soziale *und* ideologische Heterogenität auszeichnet, ist dagegen kaum zu finden. Die Kommunikation via Internet ist demnach vor allem durch das Bedürfnis nach Gemeinsamkeit motiviert. Sie findet entweder – wie es u.a. aus den Ergebnissen zur Nutzung der verschiedenen virtuellen Kommunikationstools im Rahmen der JIM-Studien hervorgegangen ist – primär im privaten Bereich zwischen Freunden statt oder – und darauf weisen beispielsweise die Ergebnisse von Pippa Norris hin – zwischen sozial und ‚ideologisch‘ homogenen AkteurInnen. Die unterschiedliche ‚Affinität‘ jugendlicher InternetnutzerInnen zum Chatten bzw. zur Nutzung von IM bzw. Email ebenso wie die bislang attestierbare homogene Zusammensetzung der NutzerInnenschaft professioneller virtueller Unterstützungsarrangements scheint vor dem Hintergrund der Ergebnisse von Pippa Norris weniger ein Sonderfall zu sein, sondern vielmehr ein *typischer* Ausdruck der sozialen Strukturierung virtueller Communities. Binnendynamiken und Schließungsprozesse, die zu einer solchen Gruppenzusammensetzung führen sowie die Feldgebundenheit digitaler Kompetenzen, können jedoch durch die Anlage der Untersuchungen von Pippa Norris nicht erfasst werden. Diesbezüglich können jene Studien einen ersten Beitrag leisten, die sich dezidiert mit Binnenstrukturen und Schließungsprozessen innerhalb virtueller Gemeinschaften beschäftigt haben.

Der Frankfurter Soziologe Christian Stegbauer gehört im bundesrepublikanischen Kontext zu jener kleinen Zahl von SozialwissenschaftlerInnen, die sich sowohl empirisch detailliert als auch theoretisch elaboriert mit den Strukturen selbstorganisierter virtueller Gemeinschaften beschäftigen⁷⁶ (zum Überblick: Stegbauer & Rausch 1999, Stegbauer 2000a, Stegbauer 2000b, Stegbauer 2001, Stegbauer & Rausch 2001, Stegbauer & Rausch 2006). Bereits zu einer Zeit, als in den Sozialwissenschaften der Glaube an den emanzipatorisch-egalisierenden Gehalt virtueller Gemeinschaften auf seinen Höhepunkt zusteuerte und – um mit Nicola Döring (2003) zu sprechen, das Zeitalter empirischer „critical cyberculture studies“ noch nicht angebrochen war – begann Stegbauer mit der empirisch-theoretischen Dekonstruktion dieser „Entstrukturierungsfiktionen“. In einer methodologisch-theoretischen „Reinterpretation klassischer Studien“ (Stegbauer 2000a) setzt sich Stegbauer mit den prominentesten Untersuchungen zu virtuellen Communities, namentlich Howard Rheingolds „Virtuelle Gemeinschaften: soziale Beziehungen im Zeitalter des Computers“ von 1994, Don Tapscotts „Net Kids. Die digitale Generation erobert Wirtschaft und Gesellschaft“ von 1998 sowie „Leben im Netz“ von Sherry Turkle aus dem gleichen Jahr⁷⁷ auseinander. Dabei zeigt Stegbauer, dass bereits die empirischen Herangehensweisen der genannten AutorInnen systematische Verzerrungen beinhalten und in ihren Untersuchungen all jene AkteurInnen ausblendet bleiben, die nicht zum ‚Kern‘ der jeweiligen Community gehören. Vielmehr werden – so die Analyse von Stegbauer – zum einen aus den technischen Medienmerkmalen und zum anderen aus den Äußerungen der „zentralen“ AkteurInnen Konsequenzen für und Aussagen über die Beschaffenheit der Sozialität innerhalb dieser Arrangements schlicht abgeleitet (vgl. Stegbauer 2000a, 151). Stegbauer weist unter anderem darauf hin, dass die zehn kulturellen Merkmale der Netz-Generation, die Don Tapscott im Rahmen seiner virtuellen Beobachtung von jugendlichen NutzerInnen der „Growing up digital“ Internetforen benennt⁷⁸,

⁷⁶ Hierbei ist anzumerken, dass Christian Stegbauer selbst dem Begriff virtueller Gemeinschaften äußerst kritisch gegenüber steht und eine Konzeption virtueller Kommunikationsarrangements als „computervermittelte sozialer Netzwerke“ für angemessener hält. Obgleich die Autorin der vorliegenden Arbeit der begrifflichen Kritik von Christian Stegbauer zustimmt, wird der Begriff der virtuellen Gemeinschaft als „Sammelbegriff“ von unterschiedlichen virtuellen Kommunikationsarrangements verwendet, in denen eine konkrete Anzahl von InternetnutzerInnen über eine gewisse Dauer miteinander interagieren und ein im weitesten Sinne geteiltes Interesse verfolgen (vgl. hierzu auch Gläser 2005).

⁷⁷ Die Jahresangaben beziehen sich auf die deutschsprachige Übersetzung. Die englischsprachigen Originalarbeiten stammen aus den Jahren 1993 (Howard Rheingold), 1995 (Sherry Turkle) und 1997 (Don Tapscott). Die drei AutorInnen gelten als die ProtagonistInnen der ‚cyberculture studies‘ (vgl. Döring 2003), ihre Arbeiten haben sowohl die wissenschaftliche als auch die öffentliche Wahrnehmung von und Auseinandersetzung mit virtuellen Gemeinschaften maßgeblich geprägt. Was in Kapitel 1 als die Diskurskonjunktur virtueller Communities bezeichnet, lässt sich genau in diesen Studien erstmals nachlesen.

⁷⁸ Die zehn kulturellen Merkmale sind: 1. Ein ausgeprägtes Bedürfnis nach Unabhängigkeit und Autonomie, 2. Emotionale und intellektuelle Offenheit, 3. Verbindung von Technikinteresse und sozialem Engagement, 4. Verfechtung freier Meinungsäußerung, 5. Innovationsorientierung, 6. Reife, 7. Technikergründung, 8. Unmittelbarkeit, 9. Skepsis gegenüber Konsum und Konzernmonopolen sowie 10. Authentizität und Vertrauen (vgl. im Detail: Tapscott 1998, sowie Stegbauer 2000a).

sich nicht nur wie die „Eigenschaften einer Elite“ (Stegbauer 2000a, 161) lesen lassen, sondern empirisch auch nur jene jugendlichen NutzerInnen berücksichtigt wurden, die am besten in dieses Bild passen. Führen wir uns nochmals die demographische Zusammensetzung jener Jugendlichen vor Augen, die Ende der 1990er Jahre überhaupt das Internet und virtuelle Communities regelmäßig genutzt haben, wird deutlich, dass es sich hierbei tatsächlich dahingehend um eine „Elite“ handelt, als zu diesem Zeitpunkt vorrangig Jugendliche aus den privilegierten sozialen Klassen zu dieser NutzerInnengruppe zählten. Dass der arrivierte Akademiker Don Tapscott seine Tochter als beispielhafte Repräsentantin dieser ‚Generation‘ anführt, mag eher die Interpretation von Stegbauer stützen, als die Interpretation desselben Sachverhaltes als ein neuartiges klassenübergreifendes und allgegenwärtiges generationelles Phänomen, wie es von Tapscott selbst vorgeschlagen wird. Doch es ist nicht nur die Frage, wer überhaupt das Internet in dieser Zeit genutzt hat, sondern wie unterschiedliche AkteurInnen das Internet nutzen und welche Positionen unterschiedliche NutzerInnen innerhalb der virtuellen Community einnehmen, an der Stegbauers Dekonstruktion ansetzt. Rheingold, Tapscott und Turkle haben allesamt die aktivsten NutzerInnen der jeweiligen Community befragt bzw. beobachtet. „Aus Beobachtungen, eigener Teilnahme oder Interviews mit herausragenden Persönlichkeiten im jeweiligen Forum werden Schlüsse gezogen, die über alle Teilnehmer generalisiert werden. Es wird eine Ideologie und das Wissen einer Elite kommuniziert, ohne dass es sich ausgewiesenermaßen um eine Elitestudie handelt. Es werden Beispiele mitgeteilt, die nach Wunsch herausgegriffen zur Verifikation beliebiger Vorurteile dienen können. Im vorliegenden Fall dienen sie zur Bestätigung der verschiedenen Kommunikationsutopien, die von einer Gleichheit der Teilnehmer bis zu einer Aufhebung des geographischen Raums reichen. Die Aussage der getroffenen Aussagen ist unbekannt. [...Den] Untersuchungen mangelt es an einer seriösen Empirie“ (Stegbauer 2000a, 162). So stark die Kritik von Stegbauer an den zitierten Arbeiten klingen mag, so stark ist sein zentrales Argument, das diese Kritik stützt: Den genannten klassischen Studien virtueller Communities ist gemein, dass sie den virtuellen Kommunikationsraum schlicht unzureichend erfassen. NutzerInnengruppen, die nicht zu den zentralen AkteurInnen der Community gehören, also etwa diejenigen, die nur gelegentlich oder selten schreibend aktiv sind und gerade auch jene, die die Aktivitäten der Community zwar lesend verfolgen, aber keine eigenen Beiträge schreiben, bleiben komplett ausgeblendet, obwohl sich das virtuelle soziale Feld der untersuchten Communities ebenso wie seine Grenzen erst mit ihnen und durch sie als solches konstituiert und erst in der Einbeziehung der Praktiken aller PositionsinhaberInnen realitätsadäquat beschrieben werden kann. Ohne die *relationale* Berücksichtigung jener NutzerInnen und ihrer Praktiken, die – netzwerktheoretisch gesprochen zwar nicht zu den ‚central player‘ gehören, aber dennoch zu den NutzerInnen dieser Arrangements und dementsprechend ebenfalls zu den ‚SpielerInnen‘ in diesem Feld gehören, implizieren Analysen virtueller Arrangements eine systematische Verzerrung. Erst Analysen, die nicht nur die zentralen AkteurInnen fokussieren, können

etwa Distinktions- und Schließungsprozesse, die definitionsgemäß zur sozialen Grenzziehung und zur Bestimmung sozialer Zugehörigkeit eingesetzt werden, als Machtprozesse analysieren. Werden nur die zentralen Aktiven berücksichtigt, ist es selbst mit dem analytischen Werkzeug Bourdieus denkbar, dass Kämpfe um die Positionen innerhalb der sozialen Felder nicht beobachtet werden können; dass sie dagegen nicht stattfinden und dass sich das untersuchte Feld egalitär und friedlich im allerseitigen Einvernehmen konstituiert, heißt dies jedoch gerade nicht.

Vor diesem Hintergrund ist es das Anliegen von Stegbauer, einen virtuellen Kommunikationsraum umfassend, das heißt unter Einbeziehung *aller* involvierten TeilnehmerInnen zu erfassen. Bereits methodisch und methodologisch sind mit diesem Anliegen einige Herausforderungen verbunden: Methoden der teilnehmenden Beobachtung, Interviews und Befragungen scheitern zumeist daran, dass sie nur die aktiven TeilnehmerInnen einbeziehen (können). CommunityteilnehmerInnen, die über einen bestimmten Zeitraum nur lesend aktiv sind, sind in Beobachtungen kaum zu erfassen, ebenso sind über Befragungen, die für einen bestimmten Zeitraum über die Internetseite des virtuellen Kommunikationsarrangements zugänglich sind, sporadische TeilnehmerInnen nur schwer zu erreichen⁷⁹. Stegbauer hat vor diesem Hintergrund methodische Vorgehensweisen bzw. eine analytische Perspektive gewählt, die er als „strukturalistische Internetforschung“ (Stegbauer & Rausch 2006) bezeichnet und die auf einer netzwerkanalytischen Auswertung „nichtreaktiver Daten“⁸⁰ basiert. Damit stehen in diesem Ansatz „nicht freie Personen, die sich individuell entscheiden können im Vordergrund [...], sondern die Gebundenheit der Menschen an die sozialen Strukturen, in die sie eingebettet sind und aus denen sie nicht entkommen können“ (Stegbauer & Rausch 2006, 17). In den empirischen Arbeiten von Christian Stegbauer und Alexander Rausch ist es das „Zentrum-Peripherie-Muster“, das als durchgängiges Strukturmuster in sämtlichen der von ihnen untersuchten virtuellen Kommunikationsarrangements – Foren, Chats und Mailinglisten – zu Tage tritt. Dieses Strukturmuster ist sowohl Produkt virtueller Interaktion, wie es gleichsam einen bestimmten Möglichkeitsraum virtueller Interaktion (re)produziert. Mit Blick auf das ubiquitäre Auftreten dieses Strukturmusters verweisen Stegbauer und Rausch auf die „Selbstähnlichkeit“ dieser virtuellen sozialen Strukturen, so dass davon ausgegangen werden kann, dass es sich hierbei um *generelle* Strukturmerkmale virtueller

⁷⁹ Eine weiterführende Reflexion dieser methodischen Problematiken von internetbasierten Erhebungsformen findet im Zuge der Beschreibung der angewandten Methoden der Datenerhebung innerhalb der vorliegenden Arbeit im Methodenteil (Kapitel 3) statt.

⁸⁰ „Nichtreaktive Daten“ finden sich im Internet zuhauf. Es handelt sich dabei um Daten, die nicht erst durch die Initiation von ForscherInnen erzeugt werden (wie z.B. standardisierte und nicht-standardisierte Befragungen), sondern „es sind Datenspuren, die zu Dokumenten geronnene Handlungen darstellen“ (Stegbauer & Rausch 2006, 17). Die Analyse inhaltlicher Beiträge in virtuellen Kommunikationsarrangements bedient sich damit nichtreaktiver Vorgehensweisen ebenso wie die strukturelle Analyse der unterschiedlichen Beziehungsmuster zwischen Akteuren innerhalb solcher Arrangements, wie etwa in den Arbeiten von Christian Stegbauer und Alexander Rausch.

Kommunikationsarrangements handelt. Damit eröffnen Stegbauer und Rausch eine Perspektive, die in der Auseinandersetzung mit virtuellen Kommunikationsarrangements trotz der empirisch umfassend belegten Ungleichheit innerhalb solcher Arrangements hinsichtlich des Grads der Beteiligung unberücksichtigt geblieben ist. In Kapitel 1 wurde herausgearbeitet, dass das dominante Interpretationsmuster in der Auseinandersetzung mit virtuellen Arrangements von der technisch induzierten Ermöglichung gleichberechtigter Teilhabe aller InteressentInnen am Diskussionsgeschehen ausgeht. Die empirische Widerlegung dieser Annahme hat jedoch nicht zu einer grundlegenden Infragestellung dieser Annahme geführt. Vielmehr wurde die mangelnde Realisierung „individualisiert“ und durch individuelle Unterschiede bei der Medienkompetenz und/oder der Nutzungsmotive potentieller und tatsächlicher NutzerInnen zu erklären versucht. Unter Rückgriff auf eine Perspektive, die im Anschluss an Bourdieu virtuelle Arrangements als soziale Felder definiert, konnte demgegenüber in den vorangegangenen Abschnitten gezeigt werden, dass Unterschiede in der Medienkompetenzen, der Nutzungsmotivationen und der Nutzungsweisen in einer isolierten Betrachtung keine hinreichende Erklärung virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit bieten, sondern vielmehr das relationale Verhältnis zwischen Binnendynamiken und Schließungsprozessen einerseits sowie der ungleichen Kapitalstruktur der AkteurInnen andererseits in den Blick zu nehmen ist. Auch Stegbauer und Rausch kritisieren die unzureichende Erklärkraft der bisherigen Ansätze und vertreten die Auffassung, dass den bislang dominierenden Ansätzen eine strukturelle Dimension fehle und die Ursachen der beobachteten Ungleichheit so individualisiert werden (vgl. Stegbauer & Rausch 2006, 29). Analog zu den vorangegangenen Ausführungen zur feldspezifischen Abhängigkeit unterschiedlicher Fähigkeiten und der Bedeutung der sozialen Verfasstheit entsprechender Arrangements verweisen sie auf die Grenzen der individualisierenden Ansätze, da es „nicht dem Einzelnen anheim gestellt [ist], dass beispielsweise sein Argument anerkannt, über seine Witze gelacht, und der versuchte Flirt zum Erfolg wird“ (Stegbauer & Rausch 2006, 29). Vor diesem Hintergrund nehmen sie die soziale Struktur der virtuellen Beziehungen innerhalb virtueller Kommunikationsarrangements in den Blick. Die Ergebnisse ihrer zahlreichen empirischen Untersuchungen aus dieser Perspektive können folgendermaßen zusammengefasst werden (vgl. Stegbauer 2001, Stegbauer & Rausch 2001, Stegbauer & Rausch 2006, 19-40; 88-89): In sämtlichen Kommunikationsarrangements – Mailinglisten, Foren und Chats – zeigt sich eine Zentrum-Peripherie-Struktur. Die Mehrheit der aktiv schreibend NutzerInnen verfasst nur einen einzigen Beitrag, nur eine sehr kleine Minderheit schreibt sehr viele Beiträge. Demgegenüber schreibt die deutliche Mehrheit aller NutzerInnen der virtuellen Arrangements gar keine Beiträge. Das Zentrum besteht dementsprechend aus AkteurInnen, die eine hohe Anzahl an Beiträgen schreiben, zur Peripherie hin werden es dagegen immer weniger Beiträge, bis hin zu jenen TeilnehmerInnen, die gar nicht öffentlich als Schreibende in Erscheinung treten („Lurkende“). Der Anteil derer, die zusammen mehr als die Hälfte aller Beiträge geschrieben haben und damit dem Zentrum zugerech-

net werden können, liegt bei durchschnittlich 6%. Je nach untersuchtem Arrangement streuen diese Werte zwischen 3% und 16% (vgl. Stegbauer & Rausch 2006, 30).

Die Peripherie lässt sich in drei Untergruppen differenzieren: Erstens lassen sich in allen Arrangements temporär auftretende „*Multiloge*“ identifizieren. Damit bezeichnet Stegbauer eine Reihe von TeilnehmerInnen, die sich über eine bestimmte Zeit häufiger und auch zu unterschiedlichen Themen schreibend an dem Arrangement beteiligen, im Zeitverlauf jedoch zunehmend seltener in Erscheinung treten. Multiloge sind ein im Zeitverlauf wiederkehrendes Strukturmuster der Peripherie. In der Regel finden sich innerhalb eines Zeitraums mehrere Multiloge nebeneinander. Dabei unterhalten die TeilnehmerInnen des jeweiligen Multilogs zwar Beziehungen untereinander, Beziehungen zu den TeilnehmerInnen anderer, parallel bestehender Multiloge bestehen jedoch eher nicht (vgl. Stegbauer 2001, 229). Bei Multilogen handelt es sich also innerhalb der Peripherie um gegeneinander relativ abgeschottete subgruppenähnliche Formationen. Die Analogie zu den ‚Cliques‘ bzw. ‚Clubs‘, die sowohl Nicholas Pleace und KollegInnen (2003) als auch Diane Maloney-Krichmar und Jenny Preece (2005) im Kontext selbstorganisierter Unterstützung identifiziert haben, ist offensichtlich (vgl. Kap. 1). Während jedoch in diesen Arbeiten aufgrund anderer methodischer Vorgehensweisen nicht eindeutig hervorgehen konnte, ob es sich bei diesen - zumindest temporär - starken Beziehungen um AkteurInnen des „Zentrums“ oder der „Peripherie“ handelt, zeigen die Arbeiten von Christian Stegbauer, dass die Formation relativ abgeschotteter Subgruppen sowohl das Zentrum charakterisiert als auch die Peripherie strukturiert. Die zweite Untergruppe der Peripherie bilden jene „*ohne Beziehung*“. Damit bezeichnet Stegbauer unbeantwortete Beiträge, also TeilnehmerInnen, die zwar einen Beitrag schreiben, darauf jedoch keine Antwort erhalten. In der Untersuchung von Mailinglisten (Stegbauer 2001) handelt es sich hierbei um die häufigste Thread-Struktur⁸¹: 60% der Beiträge lassen sich diesem Typus zuordnen⁸² (vgl. Stegbauer 2001, 162). Die dritte Untergruppe der Peripherie virtueller Kom-

⁸¹ „Threads“ (Diskussionsstränge) bezeichnen die thematische Struktur in Foren und Mailinglisten, also in sämtlichen asynchronen Kommunikationsformen, die auf die Kommunikation innerhalb einer größeren Gruppe gerichtet sind. Formal lassen sich drei verschiedene Typen von Beiträgen innerhalb des Diskussionsstrangs unterscheiden: 1. die Initialisierung, d.h. die Eröffnung der Diskussion zu einem bestimmten Thema. 2. der direkte Bezug, d.h. ein Beitrag der sich unmittelbar auf einen vorangegangenen Beitrag bezieht und 3. der Gesamtbezug, also ein Beitrag der nicht explizit auf einen der vorangegangenen Beiträge Bezug nimmt, aber dennoch in diesem Diskussionsstrang ‚gepostet‘ wird (vgl. Stegbauer 2001, 162).

⁸² Stegbauer kategorisiert diese Akteursgruppe an anderer Stelle als „Propagandisten“ (vgl. Stegbauer & Rausch 2006, 88) und verweist damit auf den Sachverhalt, dass ein Teil dieser Beiträge Ankündigungen oder ähnliches enthält, auf die die AutorInnen der Beiträge nicht unbedingt eine Antwort erwarten. Diese Kategorisierung ist insofern irreführend, da diese Gruppe – wie Stegbauer selbst formuliert - eben nur einen Teil darstellt und ein anderer Teil eben keine Antwort erhält, obwohl sie gerne eine hätten. Über das Zahlenverhältnis zwischen diesen beiden Teilgruppen macht Stegbauer jedoch keine Angaben. Gerade mit Blick auf die empirischen Hinweise zu dem Anteil unbeantworteter Beiträge in selbstorganisierten virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung (vgl. Kapitel 1) erscheint eine solche Binnendifferenzierung der unbeantworteten Beiträge jedoch ganz und gar nicht unwesentlich.

munikationsarrangements bildet schließlich die Gruppe der „LurkerInnen“, die „schweigende Mehrheit“ innerhalb der Arrangements. „LurkerInnen“ verfolgen die Beiträge der anderen TeilnehmerInnen zwar lesend, schreiben jedoch keine eigenen. Der Anteil der Lurkenden in den von Stegbauer und Rausch untersuchten Arrangements liegt im Durchschnitt bei 70% (vgl. Stegbauer & Rausch 2001, 54; Stegbauer & Rausch 2006, 88). Anders formuliert heißt das, dass im Schnitt weniger als ein Drittel derer, die ein virtuelles Kommunikationsarrangement mehr oder weniger regelmäßig lesend verfolgen, dort überhaupt zu den schreibend Aktiven gehört. Mit Blick auf die relative Stabilität einer solchen Nutzungspraxis zeigen Stegbauer und Rausch zweierlei: Zum einen haben sie herausgefunden, dass diejenigen, die in den ersten Monaten ihrer ‚passiven‘ Teilnahme nicht aktiv wurden, auch über den Rest des Untersuchungszeitraums nicht mehr anfangen eigene Beiträge zu schreiben. Der Zeit des ersten lesenden Kontakts mit einem virtuellen Kommunikationsarrangements – wenn man möchte: der ‚erste Eindruck‘ – erscheint vor diesem Hintergrund durchaus bedeutsam. Im Sinne einer Feldgebundenheit von Nutzungspraxen lässt sich der zweite zentrale Befund von Stegbauer und Rausch hinsichtlich der lurkenden AkteurInnen interpretieren: Im Vergleich von Mehrfachmitgliedschaften, also der Nutzung mehrerer virtueller Kommunikationsarrangements durch ein und dieselben NutzerInnen stellen sie fest, dass NutzerInnen, die in einem Arrangement schreibend aktiv sind, auch in den anderen von ihnen genutzten Kommunikationsarrangements eine etwas höhere Tendenz besitzen, Beiträge zu schreiben. Gleichzeitig zeigen sie, dass die Mehrheit derer, die von ihnen in dem einen Kommunikationsarrangement als „Lurkende“ identifiziert wurden, in anderen virtuellen Arrangements als aktiv Schreibende interagieren (vgl. Stegbauer & Rausch 2001, 59). Ob jemand in einem virtuellen Kommunikationsarrangement eine schreibende oder eine ausschließlich lesende Position besitzt, scheint auch vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse – analog zu den Befunden von Iske et al. (2007) - insbesondere mit dem jeweiligen virtuellen Arrangement zusammenzuhängen und weniger mit angebotsübergreifenden individuellen Präferenzen im Sinne einer *allgemeinen Zurückhaltung* in virtuellen Kommunikationsarrangements oder dem Fehlen substanzieller Medienkompetenz.

Die genannten Gruppen, also das „Zentrum“ und die peripheren Gruppen „Multiloge“, „Beziehungslose“ und „LurkerInnen“ repräsentieren die *positionale Struktur* virtueller Kommunikationsarrangements. Das heißt, dass diese Gruppen in typischen Beziehungen zueinander stehen, die in sämtlichen Arrangements zu finden sind. Nicht alle Positionen sind gleichermaßen für alle TeilnehmerInnen zugänglich. Gerade die Positionen des Zentrums sind nach den Analysen von Stegbauer nicht beliebig vermehrbar, sondern im Gegenteil schnell besetzt und zeitlich im Vergleich mit den anderen Positionen stabil. Das Zentrum stellt das ‚Herzstück‘ der virtuellen Arrangements dar, das maßgeblich zur weiteren Strukturierung beiträgt: „Einzig über ein Zentrum, welchen von TeilnehmerInnen gebildet wird, die sehr lange aktiv sind und sich auch an den Multilogen beteiligen, kommt ein Kontakt zwischen den einzelnen und ansonsten isolierten Multilogen zustande. Das Zentrum stellt aber auch so

was wie ein historisches Gedächtnis des Forums her. Ohne dieses wäre die Geschichte mit ihren sozialen Leistungen, dem sozialen Gedächtnis, den geführten Verhandlungen über Verhaltensregeln, der entstanden Schließungen etc. nicht, oder nur viel schwächer vorhanden“ (Stegbauer & Rausch 2006, 32). Die Struktur virtueller Kommunikationsarrangements konstituiert sich letztlich über unterschiedliche soziale Schließungsprozesse. Das Zentrum, also jener kleine Anteil der aktivsten TeilnehmerInnen, die die Mehrheit aller Beiträge schreiben und zu dem in der Regel die AdministratorInnen bzw. InitiatorInnen der entsprechenden Arrangements gehören, besitzen nicht nur in dem Sinne die machtvollste Position, als dass sie die meisten Inhalte produzieren und damit die inhaltliche Gestaltung und den Umgang mit den Beiträgen weiterer beteiligter AkteurInnen maßgeblich beeinflussen. Darüber hinaus impliziert das Zentrum aus netzwerktheoretischer Perspektive jene Position, die Ronald Burt (1992, 2000) als „Broker“ bezeichnet hat. Dabei handelt es sich um jene ‚BeziehungsmanagerInnen‘, die „strukturelle Löcher“ („structural holes“) überbrücken können, in dem ausschließlich bei ihnen die ‚Fäden‘ zwischen sonst unverbunden Akteursgruppen zusammenlaufen. Sie sind die MittlerInnen von „connections between otherwise disconnected segments“ (Burt 2000, 1). Stegbauer und Rausch haben dies mit der exklusiven Verknüpfung von „Zentrum“ und ansonsten separierten „Multilogs“ gezeigt. Diese Position hat für ihre InhaberInnen den Vorteil, dass die Kontakte, die sich ihnen dadurch eröffnen, ein Maximum an nicht-redundanten Informationen und Einflussmöglichkeiten bieten, da an diesem ‚Knoten‘ letztlich über die strukturellen Interaktionsmöglichkeiten anderer involvierter AkteurInnen ‚entschieden‘ wird. Constanze Prell (2003) formuliert die diesbezügliche Privilegierung, die mit dieser Position einhergeht, im Anschluss an Ronald Burt folgendermaßen: „Actors holding between positions are seen as powerful in that they gain a competitive advantage over their peers in accessing and manipulating resources“ (Prell 2003, o.S.). Mitglieder des Zentrums stellen also die prominentesten und einflussreichsten AkteurInnen innerhalb virtueller Kommunikationsarrangements dar. Sie bilden die Gruppe, die sowohl über das höchste symbolischen Kapital als auch soziale Kapital verfügt, da sie aufgrund der Strukturierung der virtuellen Arrangements relativ exklusive Beziehungen zu anderen Involvierten unterhalten und damit die formale Voraussetzung zum Zugang zu deren Ressourcen erfüllen. Das Zentrum erweist sich mit den Ergebnissen von Stegbauer einerseits als zwingend notwendig für das Fortbestehen eines virtuellen Arrangements, da dort regelmäßig Beiträge produziert und darüber Beziehungen hergestellt werden und ein virtuelles Arrangement am Leben gehalten wird. Gleichzeitig zeigt sich jedoch auch, dass es hierbei offenbar um ‚Leistungen‘ geht, von denen unterschiedliche AkteurInnengruppen in einem unterschiedlichen Ausmaß profitieren können und dass diese ‚Leistungen‘ sowohl auf Schließungsprozessen basieren und sie diese zugleich induzieren. „Selbst wenn alle Teilnehmer sich Offenheit hinsichtlich der sie interessierenden Themen und des Kennenlernens neuer Personen auf die Fahnen geschrieben haben, kommt es dennoch aufgrund der in der Zeit entstehenden Struktur zu einer gewissen Schließung.

Diese Schließungstendenz hängt mit dem vielleicht wesentlichsten Strukturierungsmerkmal für soziale Gruppen zusammen: der Geschichtlichkeit von Kommunikation und seiner Wirkung auf die Ordnung sozialer Beziehungen“ (Stegbauer & Rausch 2006, 58). Die Schließungsrelevanz der Geschichtlichkeit basiert auf vier Aspekten:

- den individuellen „Kapazitätsgrenzen“ beim Eingehen und der Pflege sozialer Beziehungen
- der Herausbildung von *Verhaltensregeln*
- der Herausbildung von *Regeln im Umgang mit Themen*
- der Herausbildung *sozialer Positionen*

Die individuellen Kapazitätsgrenzen verweisen auf ein begrenztes Budget an Zeit und Interesse, neue Kontakte zu knüpfen und diese Beziehungen auch zu pflegen. Vor dem Hintergrund der Ausführungen zur Beschaffenheit sozialen Kapitals lässt sich diese Grenze dahingehend interpretieren, dass das Knüpfen neuer Beziehungen und die Pflege dieser sowie weiterer bestehender Beziehungen eine ‚Investition‘ in soziales Kapital darstellt und dementsprechend mit zeitlichem, kognitiven und emotionalem Aufwand verbunden ist. Im Sinne einer Minimierung des Schwundrisikos kann dabei ‚weniger mehr sein‘. Das heißt im Sinne von Schließungsprozessen wird Beziehungsaufbau und –pflege auf jene ‚passenden‘ und ‚interessanten‘ AkteurInnen beschränkt, die entweder über die erwünschte Kapitalstruktur verfügen oder die in den Austauschprozessen nicht mehr verlangen, als man zu geben bereit ist. Damit ist jedoch offensichtlich, dass „individuelle Kapazitätsgrenzen“ gleichfalls „kollektive Kapazitätsgrenzen“, die das gesamte virtuelle Arrangement betreffen, konstituieren. „Kollektive Kapazitätsgrenzen“ bedeuten vor dem Hintergrund der Ausführungen von Stegbauer und Rausch, dass dadurch, dass die wenigen AkteurInnen des Zentrums die meisten Beiträge produzieren und damit die meisten Beziehungen unterhalten und demgegenüber der größte Teil der Aktiven entweder relativ abgeschottete Beziehungen (Multiloge) oder keine (AkteurInnen mit unbeantworteten Beiträgen) unterhält, es die Aktivitäten des Zentrums sind, deren Investitionen und Kapazitätsgrenzen das gesamte Arrangement maßgeblich strukturieren. Die Herausbildung von Verhaltensregeln und die Regeln im Umgang mit den Themen dienen damit der Vermeidung von Kapazitätsengpässen bei den Aktivitäten der zentralen AkteurInnen und dem Erhalt der Leistungsfähigkeit des Zentrums. Über Verhaltensregeln, wie sie teilweise in der jeweiligen Netiquette⁸³ virtueller Arrangements formal niedergelegt sind und auch neue Mitglieder aufgefordert werden, zunächst die bisherigen Diskussio-

⁸³ Das Wort Netiquette ist ein Neologismus aus den Worten ‚Net‘ (für Internet, das Netz, englisch: net) und ‚Etikette‘ und bezeichnen die expliziten Regeln für korrektes Verhalten im Internet. Wie auch Nicola Döring und Alexander Schestag und anderen AutorInnen ausgeführt haben, ist es jedoch ungenau von ‚der‘ Netiquette zu sprechen, da in unterschiedlichen kommunikativen Arrangements teilweise sehr unterschiedliche explizite (und implizite) Regeln für adäquates Kommunikationsverhalten gelten (vgl. Döring & Schestag 2000, Philips 1996, Djordjevic 1996). Eine weiterführende Auseinandersetzung zu den sozialen Dynamiken die mit diesen informellen Regelwerken verbunden sind, findet weiter unten statt.

nen zu verfolgen, um sich mit den (thematischen) Umgangsweisen des Arrangements vertraut zu machen, wird zum einen den Kapazitätsgrenzen der aktivsten Mitglieder Rechnung getragen (in dem Sinne, dass sie etwa nicht zimal die gleichen Fragen beantworten müssen) und zum anderen gleichzeitig eine Eintrittshürde geschaffen und Schließung produziert. Welche Themen wie behandelt werden, wie diese Themen geschichtlich gewachsen sind, ebenso welche Themen in den jeweiligen Arrangements gerade nicht (mehr) thematisiert werden, trägt demnach ebenfalls maßgeblich zur Strukturierung virtueller Arrangements bei wie es gleichsam ein Produkt dieser Strukturierung ist. Im Anschluss an die Terminologie Pierre Bourdieus kann damit unmittelbar auf die ungleiche Verwertbarkeit kulturellen Kapitals verwiesen werden. Das aktive Zentrum virtueller Arrangements verfügt über eine Position, von der aus es in der Lage ist und mit der es über die strategischen Fertigkeiten im Sinne van Dijks verfügt, ihren Interessen ‚arrangementweite‘ Wirksamkeit zu verleihen: „Ein Zentrum verbleibt aktiv im Sozialraum, während sich die Peripherie in Zeiten von Kapazitätsengpässen zurückdrängen lässt. Je stärker aber das Zentrum auf diese Weise mit sich selbst beschäftigt ist, umso fester werden dort die Beziehungen. Ein solcher Zustand relativer Stabilität dürfte es aber den peripheren Akteuren erschweren ins Zentrum hinzuzustoßen“ (Stegbauer & Rausch 2006, 64). Die Position des Zentrums, ihre selektiven und selektierenden Interessen sind durch das symbolische Kapital ihrer AkteurInnen abgesichert und stabilisieren ihre Deutungsmacht im Umgang mit den AkteurInnen anderer Positionen. Der immense Anteil jener, die Beiträge schreiben ohne darauf eine Antwort zu erhalten und derjenigen, die innerhalb eines Arrangements überhaupt keine Beiträge schreiben und im Status von „Lurkenden“ verbleiben, verweist sowohl auf die interne exklusive Struktur wie auf den Einfluss des Zentrums, das durch eine Minderheit hoch aktiver AkteurInnen gebildet wird und die Teilhabemöglichkeiten an dem gesamten Arrangement strukturiert. Vor diesem Hintergrund erscheint eine Perspektive auf die Gruppe der Lurkenden, die in der Debatte um virtuelle Arrangements in der Regel als TrittbrettfahrerInnen verhandelt werden (vgl. Benke 2005, Kollok 1999, Matzat 2004, Matzat 2005), die „sich zwar an eine Community-Kultur an [hängen], zu der sie sich hingezogen fühlen, [...] jedoch selbst nicht zu deren Status und Entwicklung bei[tragen]“ (Benke 2005, 12) in einem gänzlich anderen Licht. Die Arbeiten von Stegbauer und Rausch belegen, dass in virtuellen Arrangements strukturelle Begrenzungen hervorgebracht werden, in denen diese Position die einzige ist, die nahezu voraussetzungslos und beliebig vermehrbar ist – und damit allen offen steht. Alle anderen Positionen und insbesondere die einflussreichste Position des Zentrums sind dagegen knapp und durch soziale Schließung abgesichert. Vor diesem Hintergrund verschärft sich die Relevanz der bislang vorliegenden Arbeiten, die sich mit unterschiedlichen Nutzungsweisen und gerade auch mit lurkenden NutzerInnen selbstorganisierter virtueller Unterstützungsarrangements beschäftigt haben und dabei einen deutlichen Zusammenhang zwischen dem Grad der Aktivität und der Bewertung bzw. dem ‚persönlichen Gewinn‘, der mit der Nutzung dieser Arrangements einhergeht, nachgewie-

sen haben (vgl. Kapitel 1: Cummings 2002, McKenna & Bargh 1998, Miyata 2002, Nonnecke et al. 2004). Durch die Befunde von Stegbauer und Rausch wird deutlich, dass es weniger in der Hand und Entscheidung dieser NutzerInnen selbst liegt, diesen Status zu Gunsten einflussreicherer und damit ‚gewinnträchtiger‘ Positionen zu verlassen, sondern dass die Status, die AkteurInnen innerhalb selbstorganisierter virtueller Arrangements überhaupt einnehmen können, maßgeblich prästrukturiert und begrenzt sind. Virtuelle Arrangements sind prinzipiell durch eine Zentrum-Peripherie-Ordnung strukturiert, in denen sich das ‚Beziehungsmanagement‘ und die Grenzen dieser Arrangements sowohl durch die ‚vitale Notwendigkeit‘ als auch durch die Anforderungen eines Zentrums konstituieren.

Der Vorteil einer rein strukturalistisch-formalen Betrachtung, wie sie den Ansatz von Christian Stegbauer und Alexander Rausch charakterisiert, liegt in ihrer Eignung, wiederkehrende Strukturen innerhalb virtueller Arrangements zu identifizieren. Berücksichtigt man, dass in den bislang dominanten Debatten entweder davon ausgegangen wird, dass mediale Kommunikationsarrangements per se egalisierende Wirkung besitzen oder Ungleichheiten innerhalb dieser Arrangements auf die Kompetenzen individueller AkteurInnen zurückzuführen seien, liegt der Gewinn eines solchen Ansatzes auf der Hand: Eine „strukturalistische Internetforschung“, wie sie Stegbauer und Rausch betreiben, kann klar belegen, dass eine solche Einschätzung *empirisch* unhaltbar ist. Gleichzeitig sind mit dieser Perspektive jedoch auch Einschränkungen verbunden, die die beiden Protagonisten dieses Ansatzes teilweise auch selbst reflektieren: „Hiermit ist gemeint, dass die verbleibende ‚Handlungsfreiheit‘ der Akteure unterbelichtet bleibt und alle Handlungen durch die Eigenschaften der Position im Beziehungsnetz erklärt werden sollen. Zum anderen, und vielleicht noch wichtiger, fehlt einer formalen Analyse alles das, was Georg Simmel mit ‚Inhalten‘ im Gegensatz zur ‚Form‘ bezeichnete“ (Stegbauer & Rausch 2006, 92). Letztlich lassen sich mit einem rein formal-strukturalistischen Modell wie es Stegbauer und Rausch anwenden weder die sozialen Dynamiken auf der Ebene der Inhalte, also beispielsweise auf der Ebene der einzelnen Beiträge noch die Wahrnehmung der AkteurInnen unterschiedlicher sozialer Positionen erfassen⁸⁴. Darüber hinaus bleibt eine solche positionale Netzwerkanalyse, die auf der ausschließlichen Basis nichtreaktiver Daten beruht, dahingehend zwingend ‚immanent‘, dass sie schlicht nichts über die AkteurInnen weiß, die diese Positionen besetzen⁸⁵. So-

⁸⁴ So sind jene Aussagen, in denen sich Stegbauer und Rausch auf die Dimension der Inhalte beziehen, also etwa ihre Ergebnisse zu den Verhaltensregeln und den Regeln im Umgang mit Themen weitaus weniger methodisch elaboriert als vielmehr begründete „Eindrücke“ auf der Basis ihrer langjährigen Forschung zu virtuellen Arrangements und eher ein „Nebenprodukt“ ihrer Datenerhebung. Eine Ausnahme bilden die Analysen von Chats (Stegbauer & Rausch 2006, 199-220), in denen sie sich in Ansätzen im Rahmen einer qualitativen Auswertung mit den Inhalten der einzelnen Beiträge beschäftigen.

⁸⁵ Die Aussage etwa, dass die „unterschiedlichen Positionen [...] in einem Zusammenhang mit der Herkunft der Teilnehmer [stehen]“ (Stegbauer & Rausch 2006, 89), bezieht sich ausschließlich auf die Herkunft des

ziodemographische Angaben zu den AkteurInnen etwa, die gerade mit Blick auf die vorliegende Datenlage zu virtueller Unterstützung genauso rar sind wie Erkenntnisse über die interne Struktur dieser Kommunikationsarrangements, fehlen in den Analyse von Stegbauer und Rausch vollständig und erfordern andere Methoden der Datenerhebung und Analyse. So plädieren auch Stegbauer und Rausch für einen „Mix von aufeinander bezogenen Methoden [...], die sowohl Quantifizierungen, strukturalistisches Vorgehen und qualitative Methoden integriert“ (Stegbauer & Rausch 2006, 93). Eine umfassende Einlösung dieser Forderungen ist sowohl in materieller als auch in personeller Hinsicht höchst voraussetzungsvoll und kaum in einer ‚One-WoMan-Show‘⁸⁶ vollständig zu realisieren. Dennoch ergeben sich aus den umfangreichen Arbeiten von Stegbauer zentrale Einsichten für die systematische Auseinandersetzung mit virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit: Zusammenfassend konstituiert sich auch die Partizipation an virtuellen Arrangements und die Castell’sche „Gestaltung durch Nutzung“ entlang klassischer Kategorien sozialer Ungleichheit, auf deren Basis sich durchgängige Zentrum-Peripherie-Muster herausbilden, die sich – so Christian Stegbauer (2001) - „vor allem durch Differenzen hinsichtlich der Aufmerksamkeit gegenüber Akteuren dieser Positionen“ (Stegbauer 2001, 279) charakterisieren lassen. Das Sozialgefüge virtueller Arrangements wird – analog zu den ersten empirischen Befunden zu virtuellen Selbsthilfearrangements – von einigen zentralen AkteurInnen in knapp bemessenen Positionen mit zahlreichen Kontakten dominiert. Die vorangegangenen Ergebnisse haben die Einsicht hervorgebracht, dass in sämtlichen virtuellen Kommunikationsarrangements unterschiedliche wie ungleiche Formen der Beteiligung existieren und die Mehrheit aller NutzerInnen zu einer „Audience“ gehört und die Mehrheit aller Schreibenden „ohne Beziehung“ bleibt. Diese Status erscheinen vor dem Hintergrund der vorliegenden Befunde weniger frei wählbar, sondern den geronnenen Strukturen und Positionierungen innerhalb der jeweiligen Arrangements geschuldet. Generalisierungen von sozialen Praktiken (und Bewertungen) von einem kleinen Teil der aktiven NutzerInnen auf die Gesamtheit der NutzerInnen eines Arrangement abzuleiten, wie sie bislang die Auseinandersetzung sowohl um virtuelle Unterstützung als auch um virtuelle Communities dominieren, bilden demnach keine realitätsadäquate Analyse, sondern implizieren systematische Verzerrungen auf der Basis eines „Internetmythos“ (vgl. Münker & Roesler 1997) von technisch induzierter Ebenbürtigkeit, Parität, Niedrigschwelligkeit und Wahlfreiheit.

Gerade weil virtuellen Gemeinschaften zugesprochen wird, dass dort heterogene AkteurInnen in einem stärkeren Maße Zugang zu Verknüpfungs- und Brückenkapital realisieren können und auch im

Emailproviders der untersuchten Beiträge und kann demnach unterscheiden ob ein Beitrag von jemandem stammt, der einen „deutschen“ Emailaccount (z.B. @uni-bielefeld.de) oder nicht. Aufgrund der Möglichkeit außerhalb von Universitätsaccounts auch die Endung „.net“ (z.B. @gmx.net) ist der Indikator der „toplevel-domain“ nur sehr bedingt aussagekräftig bzw. verwertbar.

⁸⁶ wie etwa in der vorliegenden Arbeit.

Kontext der Internetnutzung empirische Ergebnisse vorliegen, mit denen die tatsächlich aktivierbaren Formen sozialen Kapitals auf den Zusammenhang zwischen spezifischen Formen des kulturellen und des sozialen Kapitals verweisen, werden nachfolgend Ergebnisse von Studien fokussiert, die unter einer stärker akteurInnenzentrierten Perspektive die Einsichten von Stegbauer und Rausch erweitern können. Dabei geraten jene sozialen Prozesse der Grenzziehung und die Konstitution selektierender Partizipationsregeln selbstorganisierter virtueller Kommunikationsarrangements in den Blick, denen auch Stegbauer und Rausch Ungleichheitsrelevanz zusprechen, ohne sie jedoch detailliert erfassen zu können.

Die Frage nach den Praktiken sozialer Grenzziehungen in der Nutzung virtueller Kommunikationsräume – und insbesondere von Chats – ist das zentrale Forschungsthema, mit dem sich der Sozialwissenschaftler Klaus Schönberger seit Ende der 1990er Jahre im Rahmen des Tübinger DFG-Projekts *„Zur Transformation der Alltagsbeziehungen von Internetnutzern“* beschäftigt hat. In einer umfangreichen qualitativen Stichprobe wurden erwachsene InternetnutzerInnen unterschiedlicher Bildungsniveaus zu ihren Nutzungspraktiken und ihren virtuellen Bekanntschaften befragt. Schönberger kommt zu dem recht eindeutigen Ergebnis, dass bei dem von ihm untersuchten Personenkreis zumindest im privaten Kontext eine Form der Internetnutzung dominiert, bei dem der kommunikative Austausch vorrangig mit Personen stattfindet, die man bereits kennt, oder aber – analog zu den Ergebnissen von Pippa Norris – „keine Personen mit anderem Sozialprofil als im bisherigen Umfeld kennengelernt werden“ (Schönberger 1999, 1). Bei jenen InternetnutzerInnen, die im Rahmen ihrer Nutzung virtueller Kommunikationsräume neue Bekanntschaften machen und ihren ‚sozialen Radius‘ damit quantitativ erweitern, „gibt es einerseits Tendenzen sozialer und kultureller Distinktion, es sind aber auch Selbstbegrenzungen konstatierbar. Theoretisch mögliche soziale Grenzüberschreitungen finden in der Regel nicht nur nicht statt, sondern werden auch vermieden. Zeitknappheit, Verpflichtungen, andere Interessen oder kulturell-ästhetische Distinktionen dienen als Begründung. Wenn virtuelle Begegnungen stattgefunden haben, entsprachen sie sozial oder kulturell oft nicht den eigenen Ansprüchen, dem Lebensstil oder der eigenen biographischen Positionierung. Die Tendenz zur Abgrenzung ist unübersehbar“ (Schönberger 1999, 3). Ein Beispiel, das Schönberger in diesem Zusammenhang anführt, illustriert, dass es hierbei jedoch deutliche Unterschiede gibt, je nachdem welche ‚Ressourcen‘ die neue Bekanntschaft in den kommunikativen Austausch mit einbringt: „Die 39jährige Krankenschwester, die sich nicht von einem 19 Jährigen ‚anbaggern‘ lassen will, [ist] durchaus erfreut, wenn sie von einem Investment-Broker Geldanlage-Tips bekommt“ (Schönberger 1999, 3). Schließungs- und Abgrenzungsprozesse vollziehen sich demnach auch im virtuellen Kontext unter Berücksichtigung der Ressourcenausstattung der KommunikationspartnerInnen. Diejenigen, die etwas ‚anzubieten‘ haben, sind durchaus willkommen, mit AkteurInnen, die über diese Kapitalien nicht verfügen, möchte man dagegen nichts zu tun haben. Abgrenzungen finden damit auch in virtuellen

Arrangements vor allem ‚nach unten‘ gegenüber den ‚kapitalärmeren‘ AkteurInnen statt. Damit der Investment-Broker der Krankenschwester den Zugang zu seinen ‚begehrten‘ Ressourcen erlaubt, ist nach Schönbergers Analysen zusätzlich noch ein gemeinsamer inhaltlicher Kontext, ein gemeinsames Interesse an einem übergeordneten Thema erforderlich. Erst ein *zusätzliches* gemeinsames Interesse ermöglicht den sozialen Grenzübertritt und bildet damit eine erste notwendige Voraussetzung zum Zugang zu den ‚begehrten‘ Ressourcen⁸⁷. Über die unmittelbaren sozialen Grenzziehung hinsichtlich der *sozialen Stellung* der als angemessen eingestuften KommunikationspartnerInnen hinaus werden nach Schönberger weitere Distinktionsprozesse wirksam, die zum einen die *Ebene der Inhalte* und zum anderen die *Ebene der virtuellen Umgangsformen* betreffen. Schließungs- und Distinktionsprozesse finden sich demnach sowohl hinsichtlich demographischer Merkmale und damit hinsichtlich der personalen Ressourcenausstattung als auch bei den Inhalten und den kommunikativen Praxen. Sollte ein sozialer Grenzübertritt trotz dieser Vorkehrungen ‚versehentlich‘ vollzogen worden sein, führt die Aufdeckungen desselben nach Aussagen der InternetnutzerInnen, die Schönberger befragt hat, zur Beendigung des virtuellen Kontakts. Als Zugangs- und Partizipationsvoraussetzungen von virtuellen Communities sind – so lassen sich die Befunde von Klaus Schönberger zusammenfassen – bloße inhaltliche Konvergenzen offenbar nicht ausreichend, sondern es bedarf auch Konvergenzen in sozialer, ökonomischer, kultureller und weltanschaulicher Hinsicht. In dem Maße, wie die „Überschreitung sozialer Grenzen nicht nur durch die sozialen Praxen behindert wird, sondern auch gar nicht angestrebt oder erwünscht ist“ (Schönberger 1999, 8), machen diese Ergebnisse deutlich, dass der Zugang zu „virtuellem sozialen Kapital“ sich in ähnlich selektiver Form vollzieht bzw. nicht vollzieht, wie es von den „selektiven Assoziationen“ (Kreckel 2004) außerhalb des Internet bekannt ist. Nicht ohne Grund spricht Schönberger im Kontext virtueller Kontakt-, Kommunikations- und Abgrenzungsstrategien vom „langen Arm des real life“ (Schönberger 2000, 33).

Dass unterschiedliche InternetnutzerInnengruppen unterschiedliche ‚Kommunikationsstrategien‘ realisieren, die nicht nur Rückschlüsse auf ihren jeweiligen Status außerhalb des Internet zulassen, sondern auch mehr oder weniger gezielt die soziale Homogenität der virtuellen KommunikationspartnerInnen sicherstellen sollen, belegen auch die Arbeiten von Joachim Höflich (zum Überblick: Höflich 2003). Höflich hat hierbei die *informellen Manifestationen* der von Norris, Stegbauer und Schönberger attestierten Konvergenzen als „prozedurale Regeln“ und „Adäquanzregeln“ beschrieben. In seinem theoretischen Entwurf zu den sozialen Praktiken in virtuellen Kommunikationsarran-

⁸⁷ Ob es sich hierbei allerdings auch um eine hinreichende Voraussetzung handelt und die Krankenschwester auch tatsächlich Geldanlage-Tipps bekommt und ob sie diese auch verwerten kann, geht aus den Ergebnissen von Schönberger leider nicht hervor. Auch nicht, ob der Investment-Broker andere Interessen an seiner neuen Kommunikationspartnerin hatte als der Austausch über Alternativmedizin und die Weitergabe von Geldanlagetipps.

gements stellt Joachim Höflich die über eine technische Infrastruktur miteinander zumindest potentiell vernetzten NutzerInnen des Internet ins Zentrum seiner Überlegungen. Grundlegend unterscheidet Höflich zwischen dem Internet als Abrufmedium und dem Internet als Kommunikationsmedium. Bei der Nutzung des Internet als Abrufmedium bilden die Inhalte den wesentlichen Bezugspunkt der Nutzung. Zu einem solchen Gebrauch müssen die NutzerInnen nur die erforderlichen technischen Regeln beherrschen. Damit ist etwa die Nutzung von Suchmaschinen, das Wissen um die Funktionsweise einer Webseite etc. gemeint. Werden jedoch die Kommunikationsarrangements im Internet genutzt – und darauf ist Höflichs eigentliches Interesse gerichtet – wird zusätzlich zur Beherrschung der technischen Regeln die Kenntnis kommunikativer Normen erforderlich. Hierbei unterscheidet Höflich die genannten Ausprägungen: Die *Adäquanzregeln* und die *prozeduralen Regeln*. Adäquanzregeln legen fest, welches Medium zu welchem Zweck zu nutzen oder abzulehnen ist. Sie geben also Aufschluss über die Eignung spezifischer virtueller Dienste für bestimmte kommunikative Zwecke (z.B. Email, Chat, Foren). Prozedurale Regeln beeinflussen dagegen den Ablauf der Kommunikation, wenn ein bestimmtes Medium bzw. ein bestimmter Dienst für einen konkreten Zweck genutzt wird. Sie legen also fest, wie innerhalb eines Forums oder eines Chats, also innerhalb eines bestimmten Kommunikationsarrangements kommuniziert wird. Bereits mit diesen Differenzierungen wird deutlich, dass die Nutzungsmöglichkeiten unterschiedlicher NutzerInnen erhebliche Einschränkungen erfahren können. NutzerInnen, die die ‚sozialen Regeln‘ des kommunikativen Umgangs nicht erfüllen können oder wollen, bleiben auf die Nutzung eines Arrangements als Abrufmedium und damit auf die lesende Nutzung beschränkt. Die sozialen Regeln also sowohl die Adäquanzregeln als auch die prozeduralen Regeln fungieren als Partizipationsregeln und konstituieren virtuelle Gemeinschaften (vgl. Höflich 2003, 72). Mit den Analysen von Höflich bilden *geteilte* Adäquanz- und prozedurale Regeln die entscheidende soziale Voraussetzung zur Teilhabe an virtuellen Kommunikationsarrangements. Wie bereits im Kontext der kommunikativen Nutzungspräferenzen Jugendlicher empirisch gezeigt wurde, sind Adäquanzvorstellungen hinsichtlich der Nutzung unterschiedlicher virtueller Kommunikationstools nicht universell: Wie bestimmte Jugendliche zur synchronen Kommunikation IM und andere Chats bevorzugen, ist vor dem Hintergrund virtueller Unterstützungsarrangements davon auszugehen, dass manche AkteurInnen beispielsweise den (Gruppen-)Chat als adäquate mediale Form der Unterstützungskommunikation betrachten, andere Emailaustausch, und wiederum andere die Forenkommunikation. Mit Blick auf die allgemeinen strukturell angelegten formalen Kommunikationsoptionen innerhalb professioneller virtueller Unterstützungsarrangements ist damit nur bei einem Teil der jugendlichen InteressentInnen von einer unmittelbaren Deckungsgleichheit von Angebot und eigenen Adäquanzvorstellungen auf der medialen Ebene auszugehen. Gleichzeitig gelten Adäquanzregeln in dem Maße, wie sie auf der Ebene der jeweiligen Arrangements auf die strukturelle Verfügbarkeit einzelner Kommunikationstools verweisen, zunächst weitgehend unab-

hängig von den Präferenzen Einzelner. Das heißt nicht, dass sie statisch und unveränderlich sind, sondern ‚nur‘, dass sie nicht willkürlich von beliebigen NutzerInnen verändert werden können. Waren Angebote professioneller virtueller Unterstützung in den Anfangstagen in der Regel auf die strukturelle Möglichkeit zur E-mailkommunikation beschränkt (vgl. Kapitel 1 sowie: Christl 1998, van Well 2000, Wolz 1999), sind mittlerweile gerade bei den großen Angeboten die Möglichkeiten zur Nutzung unterschiedlicher Kommunikationsdienste (z.B. Foren und Mail oder Mail und Chat) etabliert. Adäquanzregeln sind also durchaus veränderbar, dafür bedürfen sie allerdings entweder einer „kritischen Masse“ oder einzelner einflussreicher AkteurInnen (z.B. den verantwortlichen Professionellen) und sind somit Gegenstand von ‚Verhandlungen‘. Auf der Ebene des individuellen, an der Nutzung eines spezifischen Arrangements, Interessierten verweisen sie dagegen prinzipiell auf eine vorgelagerte Struktur und damit auf ein potentiell Konvergenz- bzw. Divergenzverhältnis von bestehenden Adäquanzregeln und den Präferenzen unterschiedlicher NutzerInnen. Dementsprechend verfügen unterschiedliche NutzerInnen bereits auf der Ebene der Adäquanzregeln über ungleiche Chancen, ein Arrangement entsprechend ihrer Präferenzen, Vorerfahrungen und Fähigkeiten nutzen zu können. In diesem Sinne kann davon ausgegangen werden, dass sich etwa potentielle NutzerInnen, bei denen es keine (oder nur geringe und/oder punktuelle) Diskrepanzen zwischen Präferenzen und angebotenen Kommunikationsmöglichkeiten gibt, in diesen virtuellen Räumen „wie die Fische im Wasser“ (Bourdieu) bewegen können, wogegen anderen potentiellen NutzerInnen eine solche harmonische Erfahrung verwehrt bleibt. Im Fall von Diskrepanzen stellt sich die Frage, ob die entsprechenden NutzerInnen über genügend Ressourcen, mediale Erfahrung mit unterschiedlichen Angeboten und Alternativen verfügen, um abwägen zu können, ob sie sich ohne allzu große Verluste an die bestehenden Adäquanzregeln anpassen können, oder ob eine entsprechende Anpassung unannehmbare Abstriche bedeuten würde. Während im letzten Fall eine Nicht-Nutzung des Arrangements näher liegt als seine Nutzung, verfügen die anderen NutzerInnen trotz der Diskrepanzen über eine Basis, die es ihnen erlaubt, gegebenenfalls über Veränderungen ‚verhandeln‘ zu können.

In den Studien von Joachim R. Höflich sind die Adäquanzregeln weitgehend durch die mediale Verortung präformiert und nur insofern Gegenstand seiner Analyse, wie bestimmte Kommunikationstools als angemessen eingestuft und dementsprechend auch genutzt werden. Demgegenüber sind es gerade die prozeduralen Regeln, die die Art und Weise der Kommunikation innerhalb der jeweiligen Arrangements, die qua Definition sozialer Natur sind und (Ver-)Handlungs- und Kommunikationsmöglichkeiten limitieren und selektieren: „Es ist vor diesem Hintergrund eine der ersten Anforderungen an den Nutzer, den Computerrahmen („was geht vor sich“) auszuloten und dabei zu bestimmen, welche Themen und welche kommunikativen Äußerungen zugelassen sind“ (Höflich 2003, 70). Folgt man Höflich, sind es vor allem die prozeduralen Regeln, die bestimmen, wie das jeweilige Arrangement zu nutzen ist, um zur Kommunikationsgemeinschaft *dazuzugehören*. „Durch ein Ignorieren irre-

levanter oder weniger bedeutsamer kommunikativer Entgleisungen werden beispielsweise einzelne Nutzer durch ausbleibende Rückkopplung zumindest nicht zu weiteren als unpässlich empfundenen kommunikativen Äußerungen angehalten“ (Höflich 2003, 70-71). Und auch in den Analysen von Höflich ist es analog zu den Untersuchungen von Stegbauer und Rausch nicht selten „eine relativ kleine Gruppe“, die das Kommunikationsgeschehen prägt (vgl. Höflich 2003, 230). Nicht regelkonformes Verhalten wird von dieser Minderheit der Aktiven sanktioniert, wobei die Bandbreite von Ignorieren über Kritik bis hin zum aggressiven Beleidigungen und Beschimpfungen („Flaming“) reicht. Virtuelle Gemeinschaften sind nach diesem Verständnis Interpretationsgemeinschaften, in denen durch beständige Interaktionen ein kollektiv wirksamer Bezugsrahmen entsteht, der einen sozialen Möglichkeitsraum schafft und ihn gleichsam begrenzt. Als klassisches Beispiel prozeduraler Regeln betrachtet Joachim Höflich die Netiquette (vgl. Höflich 2003, 71). Bei der Netiquette handelt es sich um die explizierten Umgangsregeln virtueller Arrangements, die von den zentralen AkteurInnen auf der Basis eines mehr oder weniger ausgeprägten Konsens der Involvierten niedergeschrieben wurden (vgl. Djordjevic 1996, Döring & Schestag 2000). Mit den Analysen von Höflich ist diese als Bestandteil der informellen sozialen Regeln virtueller Arrangements Ausdruck der Kräfteverhältnisse innerhalb einer Kommunikationsgemeinschaft und wirkt als kommunikativer Rahmen im Goffman’schen Sinn, der beispielsweise zur Verwehrung des Zutritts oder zur Nicht-Beachtung von AkteurInnen mit nicht mehrheitsfähigen Interessen führt.

Mit den vorangegangenen Befunden zur Chat-Kommunikation und zur virtuellen Unterstützungssuche ist jedoch ebenfalls deutlich geworden, dass die informellen sozialen Regeln innerhalb unterschiedlicher virtueller Arrangements nicht auf das explizite Regelwerk beschränkt sind: Die Verweigerung von Antworten gegenüber jenen, die nicht explizit die Zugehörigkeit zur Gruppe und die eigene Betroffenheit artikulieren (vgl. Galegher et al. 1998) ist offensichtlich ebenso wenig Bestandteil des explizierten Regelwerks virtueller Selbsthilfearrangements wie das Ignorieren oder Verspotten von ChatnutzerInnen, die ihren Einstieg im ‚falschen‘ Chat mit „Wer will chatten?“ beginnen (vgl. Orthmann 2004). Neben der arrangementspezifischen Ausformulierung der jeweiligen Netiquette wird damit die Frage nach den impliziten Regeln, die Anwendung finden, obwohl sie nicht Bestandteil der explizierten Umgangsregeln sind, bedeutsam. Mit Blick auf die Zugänglichkeit virtueller Arrangements kann davon ausgegangen werden, dass in dem Maße, wie virtuelle Kommunikationsarrangements öffentlich dokumentiert sind und damit die Umgangsweisen innerhalb eines Arrangements für alle potentiellen NutzerInnen sichtbar sind, die sozialen Praktiken innerhalb dieser Arrangements über eine „Außenwirkung“ verfügen. Die Kommunikation informeller expliziter und impliziter Regeln und Normen, die Umgangsweisen innerhalb eines Forums bzw. Chats mit unterschiedlichen Anliegen und Anfragen fungieren also als weitere informelle Partizipationsregeln, die über die Einhaltung der Netiquette hinausgehen.

Nicola Döring und Alexander Schestag haben sich diesen Partizipationsregeln empirisch genähert und 12 unterschiedliche Chats hinsichtlich ihrer explizierten Regelwerke und ihrer impliziten Umgangsformen analysiert (Döring & Schestag 2000). Virtuelle Kommunikationsarrangements verstehen sie als „virtuelle Territorien“, die sich gerade über die differenzierte Formen selektiver Zugangsbeschränkungen konstituieren und gegen „Grenzüberschreitungen“ verteidigt werden: „Der Zugang zum virtuellen Forum kann technisch begrenzt werden, etwa in dem man nur ausgewählten Personen Zutritt gewährt, die maximale Teilnehmerzahl festlegt, unerwünschte Personen gezielt aus dem Forum ausschließt, oder die Partizipationsmöglichkeiten von Neulingen durch einen dezidierten Gast-Status technisch einschränkt“ (Döring & Schestag 2000, 318). Die zentralen AkteurInnen, in der Untersuchung der Chats von Döring und Schestag jene, die über den Status eines ‚Operators‘ verfügen, haben hierzu das „Hausrecht“: Sie können die als Eindringlinge (vgl. Philips 1996) bzw. Störenfriede (vgl. Döring & Schestag 2000, 321) aufgefassten NutzerInnen vermittelt über technische ‚Tools‘ sanktionieren, die einen mehr oder weniger dauerhaften Ausschluss aus dem Kommunikationsarrangement gestatten. Während die Möglichkeiten zur technischen Sanktionierung den zentralen AkteurInnen, den BetreiberInnen, ModeratorInnen bzw. OperatorInnen vorbehalten sind, da hierfür zusätzliche angebotsspezifische ‚Rechte‘⁸⁸ notwendig werden, besitzen alle involvierten aktiven AkteurInnen zumindest *potentiell* die technischen Möglichkeiten zur sozialen Sanktionierung (durch Zurückweisung, Ignorieren etc.). Mit Blick auf die eingeführte Unterscheidung von Zentrum und Peripherie liegt es dabei jedoch auf Hand, dass „Regulars und besonders beliebte, gut in die virtuelle Gruppe integrierte und häufig im Channel⁸⁹ präsente Personen [...] soziale Sanktionsmethoden dabei freilich effektiver einsetzen [können] als periphere Mitglieder“ (Döring & Schestag 2000, 340). Differente Statusgruppen und die damit verbundenen sozial ungleichen Möglichkeiten, eigene Interessen innerhalb virtueller Arrangements zu verwirklichen, sind auch in der Analyse der Chats von Döring und Schestag konstitutiver Bestandteil aller untersuchten virtuellen Arrangements. Dass machtvollen Positionen in diesen Arrangements begrenzt sind (und begrenzt werden), haben bereits die Forschungen von Stegbauer und Rausch gezeigt. Die Untersuchung von Döring und Schestag kann darüber hinaus die informellen Anforderungen für eine solche Zugehörigkeit konkretisieren: Erst „regelmäßige Teilnahme, das Kennenlernen und Befolgen der gruppenspezifischen Normen, das Liefern konstruktiver Beiträge und vertiefte Kontakte zu den anderen Mitgliedern [sorgen] dafür, dass man

⁸⁸ In virtuellen Arrangements werden verschiedene technische Rechte definiert. Eines der einfacheren Rechte ist etwa das „Schreiberecht“, dies ist in der Regel in Foren, Chats und Mailinglisten ‚nur‘ an eine Anmeldung / Registrierung gekoppelt (vgl. Kapitel 1). Dagegen sind weiterreichende Rechte, die Möglichkeiten zum ‚Sperrn‘ und ‚Kicken‘ einzelner TeilnehmerInnen umfassen, in der Regel der kleinen Minderheit der Verantwortlichen vorbehalten (vgl. hierzu auch die Angebotsbeschreibung des untersuchten Arrangements in Kapitel 3).

⁸⁹ Der Begriff „Channel“ wird von Nicola Döring und Alexander Schestag zur Bezeichnung eines Chatraums verwendet.

vom Outsider zum Insider wird. Es ist keinesfalls so, dass ein öffentlich zugänglicher virtueller Treffpunkt uns unmittelbar ‚virtuelle Gemeinschaft‘ bietet. Vielmehr muss Zeit und Engagement investiert werden, unsere Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit ist unter Beweis zu stellen, Sympathie und Ansehen ist zu erringen, um zu der das jeweilige Netzforum kontrollierenden virtuellen Gruppe dazuzugehören“ (Döring & Schestag 2000, 320). Andere „bekommen deutlich zu spüren, dass sie noch nicht oder nicht mehr dazugehören“ [... .S]ie erhalten kaum Aufmerksamkeit oder Zuwendung, ihre Äußerungen bleiben oft unerwidert, vielleicht werden sie wegen versehentlicher Normverletzung sogar angegriffen. Entweder ziehen sich die Zaungäste also bald wieder zurück, oder sie entwickeln ein Interesse, sich in die Gruppe zu integrieren, wobei sie auch das Risiko eingehen, abgelehnt oder ausgegrenzt zu werden, obwohl sie Anschluss finden möchten“ (Döring & Schestag 2000, 320). Soziale Grenzziehungs- und Ausgrenzungspraktiken gehören also zum konstitutiven Merkmal selbstorganisierter virtueller Arrangements. Gleichzeitig weisen Döring und Schestag nach, dass sowohl hinsichtlich der der konkreten Realisierung der Grenzziehungspraktiken als auch hinsichtlich der expliziten und impliziten Anforderungen an die NutzerInnen deutliche, *arrangementbezogene* Unterschiede bestehen. In der empirischen Analyse des explizierten Regelwerks zeigen Döring und Schestag, dass sich die Inhalte der Netiquette vier verschiedenen Bereichen zuordnen lassen: Erstens auf den Bereich der Gesellschaft: Damit sind Regeln gemeint, die mehr oder weniger rechtswidrige Aktivitäten in den Arrangements untersagen (z.B. rassistische, sexistische und nationalsozialistische Äußerungen, Verbreiten illegaler Pornographie). Der zweite Bereich bezieht sich auf das Computer-Netzwerk und umfasst Regeln, die eine unnötige (technische) Belastung der Server bedeuten (z.B. Spam). In gewisser Weise korrespondieren diese Regeln mit den verbleibenden beiden Bereichen, die sich auf den „störungsfreien“ Ablauf der Kommunikation in dem jeweiligen Arrangement und das Unterlassen von verbalen Angriffen auf einzelne TeilnehmerInnen beziehen. Während der zweite Regeltyp auf das Unterlassen technischer Störungen gerichtet ist, sollen die anderen beiden Regelgruppen *soziale Störungen* vermeiden (z.B. „kein Verbreiten unangenehmer Stimmung“). Diese Regeln, die formal vorrangig ein angenehmes Kommunikationsklima unterstützen und den ‚status quo‘ erhalten sollen (z.B. „keine Unterminierung der Gruppenhierarchie“), bilden die prozentuale Mehrheit der Inhalte der untersuchten Netiquetten (vgl. Döring & Schestag 2000, 336). Jedoch finden sich bereits hinsichtlich des Umfangs deutliche Unterschiede. Die Varianz zwischen den untersuchten Arrangements reicht von einem völligen Verzicht bis zu mehrseitigen Ausführungen. Ebenso wie nicht alle Arrangements zu allen Regeluntergruppen explizite Regeln besitzen, sind einige Bestandteile der Netiquette in unterschiedlichen Arrangements gegenläufig bzw. arrangementspezifisch: Während bei einigen Kommunikationsgemeinschaften etwa dezidiert eine „präzise Formulierung von Fragen“ im Regelwerk festgehalten ist, lehnen andere die Nutzung des Arrangements zum Kennenlernen und zum Anbahnen realweltlicher Treffen explizit ab, während eine solche Nutzungsweise in anderen Arran-

gements explizit erwünscht sind. Da nach der Analyse von Döring und Schestag weniger die Inhalte der Regeln, als vielmehr die konkreten Sanktionierungspraktiken Gegenstand von Konflikten in den einzelnen virtuellen Arrangements sind, kann davon ausgegangen werden, dass die Akzeptanz der Regeln bereits erste Voraussetzung zur Teilhabe darstellt und damit gleichzeitig einen ersten Selektionsschritt darstellt. Mit Blick auf die Sanktionierungspraxis stellen die AutorInnen fest, dass „eine Reihe von Sanktionsmethoden eingesetzt [werden], die Normkonformität belohnen (positive Sanktionen) und Normabweichung bestrafen (negative Sanktionen), und somit für die Durchsetzung expliziter und impliziter Normen sorgen. Positive Sanktionierung bedeutet [...] einen Zugewinn an Status, Macht und Partizipationsmöglichkeiten, der durch technische (z.B. Op-Vergabe⁹⁰) oder soziale (z.B. Zuwendung) vollzogen werden kann. Negative Sanktionierung läuft auf den Entzug von Status, Macht und Partizipationsmöglichkeiten hinaus, wobei wiederum technische Methoden (z.B. Op-Entzug⁹¹, Channel-Kick) und soziale Mittel (z.B. Spott, Beschimpfung) zum Einsatz kommen“ (Döring & Schestag 2000, 340). Bezüglich der Unterschiede zwischen den jeweiligen Arrangements kommen sie zu dem Ergebnis, dass es signifikante Zusammenhänge mit der durchschnittlichen täglichen TeilnehmerInnenzahl, der Anzahl der Beiträge sowie der Fluktuation der NutzerInnen gibt: Je höher die durchschnittliche tägliche Teilnehmerzahl, je höher die Anzahl der Beiträge und je größer die Fluktuation, desto höher ist die Anzahl negativer (technischer) Sanktionen (vgl. Döring & Schestag 2000, 342). Die „Kapazitätsgrenze“, auf die Stegbauer und Rausch hingewiesen haben, wird offensichtlich gerade auch durch negative Sanktionen abgesichert. Dabei gehen jedoch technische und soziale Sanktionen Hand in Hand: „Zur Vermeidung persönlicher Konflikte zwischen Einzelnen wird häufig [innerhalb der Netiquette, AK] auf den /IGNORE-Befehl verwiesen, mit dem man unliebsame Personen stumm schalten kann, so dass man sich nicht mehr mit ihren Äußerungen auseinandersetzen muss“ (Döring & Schestag 2000, 337). Die soziale Sanktionsform des Ignorierens wird also durch entsprechende technische Möglichkeiten unterstützt und ausgedehnt. Beide Sanktionierungspraktiken fungieren, da sie foren- bzw. chatöffentlich für alle Involvierten sichtbar sind, als öffentliche Beschämung und dienen der Selektion der InteressentInnen. Technische Optionen der Sanktionierung über die – abgesehen von dem IGNORE-Befehl, der allen NutzerInnen zur Verfügung steht – nur die zentralen, etablierten Mitglieder mit entsprechenden Rechten verfügen können (z.B. ‚/KICK‘, der einmalige ‚Rauswurf‘ aus dem Channel oder /BAN, der dauerhafte Ausschluss aus dem Channel) ermöglichen in virtuellen

⁹⁰ „Op-Vergabe“ bezeichnet den ‚Aufstieg‘ in den mit spezifischen sozialen und technischen (Sanktions)Möglichkeiten ausgestatteten Status des „Operators“. In anderen Kontexten wird der Begriff der AdministratorInnen bzw. ModeratorInnen verwendet. Diese Statusgruppe gehört zum Zentrum und verfügt über die meisten formalen (und häufig auch informellen) Rechte innerhalb virtueller Kommunikationsarrangements.

⁹¹ „Op-Entzug“ bezeichnet dementsprechend den ‚Verlust‘ der OperatorInnen-Rechte. Dieser ist ebenfalls nur durch ‚Statusgleiche‘ möglich.

Arrangements tatsächliche Ausschließungspraktiken bzw. Zugangsverweigerungen, die zugleich die Möglichkeit eines Widerspruchs dagegen gleich mit verweigern. Wer aus einem entsprechenden Arrangement ‚gebannt‘ ist, hat danach keine (öffentliche) Möglichkeit mehr zu fragen, warum das so ist, da den entsprechenden (ehemaligen) TeilnehmerInnen der Zugang entzogen wurde. Der technische Entzug von Zutrittsrechten ist nahezu unbegrenzt einsatzfähig und wird in den von Döring und Schestag analysierten Chats durchaus auch auf ganze unliebsame Personengruppen angewandt. Zur Verdeutlichung der Absolutheit, mit der in virtuellen Arrangements kollektive Ausgrenzung stattfinden kann, führen Döring und Schestag ein treffenden Vergleich mit solchen Praktiken im real-life an: „Obgleich eine solche kollektive Ausgrenzung auch außerhalb des Netzes anzutreffen ist (z.B. wenn tatsächlichen oder vermeintlichen Türken unter Berufung auf frühere Schlägereien der Einlass in eine Berliner Diskothek verwehrt wird), so erlaubt es erst der sozio-technische Kontext eine ausnahmslose Durchsetzung entsprechender Ausgrenzungswünsche ohne channel-öffentliche Widerspruchsmöglichkeit“ (Döring & Schestag 2000, 346). Doch die Selektionspraktiken sind beileibe nicht nur auf technische Sanktionsmöglichkeiten beschränkt, vielmehr gehören demonstrativ von den ‚Insidern‘ zelebrierte Ausgrenzungs- und Beschämungspraktiken in einigen selbstorganisierten virtuellen Arrangements zum ‚guten Ton‘: „So hat es sich auf #AmigaGER⁹² eingebürgert, unbedarfte Neulinge – die sogenannten DAUs (Dümmsten Anzunehmenden Users) – systematisch zu ‚quälen‘, indem man ihre Unkenntnis zur Belustigung des gesamten Channels ausspielt“ (Döring & Schestag 2000, 349). Da jedoch in dem formalen Regelwerk des betreffenden Chats nicht etwa davon die Rede ist, dass man über langjährige Amiga-Programmiererfahrung verfügen muss, um in dem Arrangement Unterstützung bei seinen computerbezogenen Fragen zu bekommen und auch keine explizierten Hinweise dahingehend zu finden sind, wie man die Zuschreibung eines ‚DAU-Status‘ vermeiden kann bzw. was diesen denn nun genau auszeichnet, damit man vorher weiß, ob man ein/e solche/r in den Augen der zentralen AkteurInnen ist und sich dementsprechend entscheiden kann, ob man die Beschämung, die mit diesem Status einhergeht, auf sich nehmen möchte oder lieber versucht seinen Rat an anderer Stelle zu finden, verweist gerade auf jene impliziten sozialen Regeln, die kein Bestandteil der Netiquette sind, aber dennoch die Nutzungsmöglichkeiten der entsprechenden Arrangements deutlich beschränken: Wonach man andere Involvierte lieber nicht fragen sollte und wie ein als angemessen bewerteter Gesprächseinstieg abläuft, sind *informelle prozedurale Regeln*, zu denen deutliche Unterschiede zwischen den Gruppen beobachtbar sind, ohne dass in der betreffenden Netiquette entsprechend klare Vorgaben zu finden wären. Und analog zu den ‚klaren Vorgaben‘ der Netiquette können kommunikative Praktiken von TeilnehmerInnen in einem Arrangement als vollkommen ‚normal‘ und

⁹² Die vorangestellte Raute im Namen des Channels zeigt die Verortung im Usenet an. Vereinfacht ausgedrückt handelt es sich bei dem Usenet einem älteren Teil des Internet.

angemessen gelten, während sie in einem anderen verpönt sind und negativ sanktioniert werden: „Binnen drei Minuten haben auf dem stark von Jugendlichen frequentierten Channel #flirtcafe [...] fünf Personen negativ sanktionierend auf eine Nick-Wahl reagiert, die in anderen [...] Channels wie etwa #sex.de problemlos akzeptiert würde“ (Döring & Schestag 2000, 322). Neben der Wahl des Nick-Names sind es in der Analyse von Döring und Schestag die Inhalte und die Art und Weise der Kommunikation, die deutlich unterschiedlich bewertet wird, je nach dem in welchem Arrangement man sich bewegt. Gerade der bereits im Zusammenhang mit den Analysen von Claudia Orthmann (2004) bereits angesprochene „Age-Sex-Location Check“, also Fragen nach Alter, Geschlecht und Wohnort von TeilnehmerInnen zu Beginn eines Gesprächs ist in einigen Arrangements vollkommen üblich, in anderen dagegen der Inbegriff einer unpassenden Kommunikation. Ähnliches gilt etwa für den Umgang mit Small-Talk, also mit Plaudereien, die mehr der Geselligkeit als dem Informationsaustausch dienen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass implizite und explizite Verhaltensregeln maßgeblich von den Interessen einer kleinen Gruppe zentraler AkteurInnen geprägt sind und durch negative Sanktionierung unerwünschter Praktiken konstitutive Elemente virtueller Kommunikationsarrangements bilden. Arrangements ohne solche Praktiken sind in den vorgestellten Arbeiten nicht zu finden. Dementsprechend stellt sich im Zuge der Analyse virtueller Arrangements „weniger die Frage, ob Grenzziehungspraktiken existieren, sondern vielmehr die Frage, welche konkreten Regeln wie und von wem durchgesetzt werden“ (Döring & Schestag 2000, 353). Mit Blick auf virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit und vor dem Hintergrund der bislang attestierten ungleichen Zugänglichkeit von virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung und der nachgewiesenen Homogenität der NutzerInnen ist darüber hinaus die Frage zu stellen, welche NutzerInnen von den Regeln mit welchen Konsequenzen betroffen werden. Denn diejenigen, die „virtuellen Gruppen angehören (wollen), bewegen sich in komplexen Normsystemen und hierarchischen Gruppenstrukturen, in denen sie nicht nur nicht über jegliche Sanktionierungen erhaben sind, sondern zuweilen sogar unter Macht-Missbrauch zu leiden haben“ (Döring & Schestag 2000, 354). Vor dem Hintergrund der Einsicht, dass Verhalten, das dem aktiven Kern als negativ sanktionswürdig erscheint ebenso wie angemessenes Verhalten von Arrangement zu Arrangement divergieren kann und gerade die je spezifischen informellen Ausformulierungen der prozeduralen Regeln virtuelle Kommunikationsarrangements als „distinkte Bedeutungswelten“ konstituieren (vgl. Höflich 2003, 73), kann davon ausgegangen werden, dass entsprechende Partizipationsregeln nicht nur auch in professionellen Arrangements virtueller Unterstützung existieren, sondern darüber hinaus auch die Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung professioneller Arrangements virtueller Unterstützung maßgeblich strukturieren. Aus der Perspektive sozialer Schließungsprozesse dienen solche Partizipationsregeln der sozialen Grenzziehung und der selektierenden Zugangsbeschränkung, die in der Erzeugung sozial homogener NutzerInnen münden

können. NutzerInnen selbstorganisierter virtueller Arrangements verständigen sich in diesem Sinne auf gemeinsame Nutzungsweisen, machen damit ihre Interaktionen vorhersehbar und ermöglichen bzw. verweigern schließlich unterschiedliche Grade der Partizipation an der jeweiligen Kommunikationsgemeinschaft. Damit sind es die *sozialen* Gebrauchsweisen, die sich zu einem „Medienrahmen“ verdichten, die eine virtuelle Gemeinschaft erst als solche konstituieren. „Der Medienrahmen“, so die zusammenfassende Aussage von Joachim Höflich, ist zwar durch die technischen Möglichkeiten vorstrukturiert, gleichzeitig wird er jedoch durch Adäquanz- und prozedurale Regeln „kommunikativ mit anderen konstituiert und damit auf eine intersubjektive Grundlage gestellt“ (Höflich 2003, 39). Die Beteiligung an und die Interessendurchsetzung in virtuellen Arrangements - und damit das, was Castells als „Gestaltung durch Nutzung“ bezeichnet hat - ist demnach auch durch eine von den deutungsmächtigsten und zentralen AkteurInnen eingeforderte grundlegende Konvergenz mit sozial hervorgebrachten, informellen Ordnungsmustern beschränkt. Vor dem Hintergrund einer Ungleichheitstheoretischen Interpretationsfolie belegen die in diesem Abschnitt diskutierten Arbeiten, dass die sozialen Dynamiken innerhalb virtueller Arrangements sinnvoll als Schließungs- und Distinktionsprozesse eingeordnet werden können. Ungleiche Chancen zur Interessenartikulation und Interessendurchsetzung gehören dementsprechend zum konstitutiven Bestandteil virtueller Arrangements. Virtuelle Communities sind nicht der Ort der egalitären Integration, Authentizität und Mitbestimmung, für die sie in der Debatte um soziale Unterstützung bislang gehalten werden. Vielmehr verweisen empirische Untersuchungen, die sich mit den Binnendynamiken virtueller Communities beschäftigen, auf Schließungs- und Distinktionsprozesse, die nicht zuletzt über informelle Regeln abgesichert werden. Innerhalb virtueller Communities bilden sich soziale Strukturen und positionale Gefüge heraus, die durch die Praktiken der zentralen AkteurInnen hervorgebracht werden. Die technikdeterministischen Entstrukturierungsannahmen haben sich analytisch wie empirisch als nicht haltbar erwiesen. Sonja Livingstone hat auf einer generellen Ebene deutliche Zusammenhänge zwischen soziodemographischen Merkmalen und internetbasierten Formen von Beteiligung und Interessenartikulation nachgezeichnet und Pippa Norris konnte zeigen, dass in Online-Gruppen in der Regel weder ethnische, noch sozioökonomische Klassengrenzen übertreten werden. Auch virtuelle Formen der Mitbestimmung und die Castell'sche „Gestaltung durch Nutzung“ konstituieren sich entlang der klassischen Kategorien sozialer Ungleichheit, auf deren Basis sich - wie Christian Stegbauer und Alexander Rausch systematisch belegt haben - durchgängige Zentrum-Peripherie-Muster herausbilden, die sich „vor allem durch Differenzen hinsichtlich der Aufmerksamkeit gegenüber Akteuren dieser Positionen und unterschiedlichen Kompetenzzuschreibungen auszeichnen“ (Stegbauer 2001, 279). Das Sozialgefüge virtueller Communities wird von einigen zentralen AkteurInnen in knapp bemessenen Positionen mit zahlreichen Kontakten dominiert. Klaus Schönberger hat diesbezüglich spezifische Voraussetzungen einer Teilhabe an selbstverwalteten Online-Räumen und Schließungs- wie Distinktionsprozesse auf der

Ebene der Inhalte als auch auf der Ebene der kommunikativen Praxen aufgezeigt. Online-Communities sind eben nicht zwingend „empathic communities“, sondern basieren primär auf unterschiedlichen gruppenidiosynkratischen impliziten und expliziten Regeln, die vorrangig den Interessen der aktivsten AkteurInnen entgegenkommen.

Der je gültige Statusaufbau sozialer Gemeinschaften vollzieht sich auch in virtuellen Arrangements vor allem symbolisch: „Akteure erfahren Anerkennung oder werden bewundert, finden kaum Beachtung oder werden auf ihre Plätze verwiesen. Soziale Ungleichheit, [...] wird maßgeblich erst durch solche kommunikativen Akte der Einstufung erzeugt und nimmt in ihre konkrete Gestalt im Erleben an“ (Neckel 2003, 163). Gerade in der vermeintlichen Verhandelbarkeit netzbasierter Unterstützungskommunikation, im – wie Johanna Dorer (1997) es nennt – Kommunikationsdispositiv, wonach sich Normierungen und Disziplinierungen im Internet weniger über Verbote und Zensuren vollziehen, sondern auch „über das Gebot permanenter Konsumtion, Interaktivität und Beteiligung“ (Dorer 1997, 253) und wobei sich die „Kontrollinstanzen“ im Zusammenspiel sämtlicher kommunikativer Instanzen herstellen, besteht die Tendenz, NutzerInnen Anpassungsleistungen zuzumuten, die diese nicht erbringen können. Denn im Zusammenspiel der kommunikativen Instanzen unter den Prämissen einer permanenten Rede und Gegenrede wird das Verhandlungsfeld erst zwischen denen abgesteckt, die sich artikulieren. Wie Ullrich Bröckling (2005) mit Blick auf den „Imperativ der Partizipation“ feststellt, werden diejenigen, die nicht mitmachen, „leicht als autoritätshörig, verantwortungslos oder entscheidungsschwach“ gebrandmarkt; ausgeschlossen aus der „Gemeinschaft der Menschen guten Willens“. Diese moralische Diskreditierung findet – wie etwa Alexander Rausch und Christian Stegbauer, aber auch die Gruppe um Jenny Preece gezeigt haben – ihr virtuelles Pendant bei den lurkenden NutzerInnen. Sie gelten als die TrittbrettfahrerInnen und ‚SchmarotzerInnen‘ auf Kosten des aktiven Kerns und der gesamten Community. Allerdings hat die Debatte zu den Lurkenden bisher weder systematisch beantwortet, was es denn für diese NutzerInnengruppe überhaupt zu schmarotzen gibt, noch wo genau das Problem für die aktive Kommunikationsgemeinschaft liegt. Gerade in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung machen LurkerInnen ja keine ‚Arbeit‘. Sie stellen keine Fragen und keine Forderungen. Das Argument, ‚Communities brauchen Input und Aktivität, sonst sterben sie‘, stammt aus den Anfangstagen virtueller Communities. Mittlerweile könnte man für eine Vielzahl von Communities und vielleicht gerade auch für virtuelle Angebote professioneller sozialer Unterstützung, die einen Großteil ihrer Leistungsfähigkeit aus oftmals ungesicherten personellen, fachlichen und finanziellen Strukturen und/oder dem Engagement Ehrenamtlicher ziehen, von einer Umkehrung sprechen. Damit würde auch für diese Arrangements jene Problematik zutreffen, die Christian Stegbauer als „Kapazitätsproblem“ beschrieben hat: Es erhöht schlicht die Leistungsfähigkeit, wenn nicht alle Jugendlichen, die ein Problem haben, auch Beiträge schreiben („posten“), sondern nur jene, die am besten in das Arrangement ‚passen‘ und damit am wenigsten – unnützen –

Aufwand produzieren: Ein *creaming effect* basierend auf einer zumindest impliziten und mehrfachen Selektion der NutzerInnen über Angebotsgestaltung und Binnendynamiken. Damit ist für professionelle virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung die Frage zu stellen, ob bestimmten NutzerInnen nicht mehr oder weniger deutlich ein LurkerInnenstatus nahegelegt wird, da sie sonst Arbeit machen könnten, die keiner machen will oder nur ‚Dinge‘ beisteuern könnten, die in der Gemeinschaft der Aktiven nicht gebraucht werden? „Keine Cross-Postings“ oder „RTFM“ – „read the fucking manual“ in anderen Worten: „Erst denken und lesen, dann schreiben“ sind als zentraler Bestandteil der Netiquette so alt wie virtuelle Communities. Die empirisch feststellbare soziale Homogenität von Online-Foren und die Art und Anzahl unbeantworteter Beiträge in virtuellen Arrangements lässt sich auch in eine solche Richtung interpretieren. Weiterhin ist zu fragen, ob das „kollektive Gut“ der Kommunikationsgemeinschaften, das ja gerade durch die Aktiven und ihre Aufmerksamkeitspraktiken hervorgebracht wurde, so auf diese und ihre prozeduralen Regeln zugeschnitten ist, dass die Verwertbarkeit für LurkerInnen beschränkt bleibt? Beteiligungsweisen von NutzerInnen sind nicht individualistisch und substanziell, sondern nur relational und mit Blick auf die soziale Verfasstheit der Angebote zu verstehen. Den Verantwortlichen dieser Arrangements, den involvierten Professionellen, die in den hybriden professionellen Arrangements jene Positionen innehaben, die in selbstorganisierten virtuellen Arrangements dem ‚Zentrum‘ zugeordnet werden (OperatorInnen, ModeratorInnen bzw. InitiatorInnen), kommt hinsichtlich der Ermöglichung von Beteiligungsweisen eine zentrale Rolle zu: Sowohl mit Blick auf ihre formalen technischen Rechte als auch mit Blick auf ihre Positionen, die verschiedenen informellen Adäquanz- und prozeduralen Regeln implementieren und verändern zu können, liegt es an ihnen, unterschiedliche Zugangsbarrieren zu hinterfragen und entsprechend zu intervenieren, um Schließungsdynamiken zu relativieren und damit erweiterte Chancen des Zugangs, der Nutzung und der Beteiligung, sprich der Interessenverwirklichung sozial heterogener NutzerInnen zu eröffnen. Aus netzwerktheoretischer Perspektive ist es die Untersuchung von Constanze Prell, die hierfür in ihrer modifizierten Perspektive auf die „Broker“ einen entscheidenden Hinweis geliefert hat: Während Burt den Vorteil dieser Position für den Broker bzw. den „between actor“ selbst in den Blick nimmt, schlägt Prell (2003) eine Deutung vor „[that] shifts the focus toward the benefits of *being connected to a between actor*“. Genau hier könnte ein Potential für die NutzerInnen hybrider professioneller Arrangements virtueller Unterstützung liegen, wenn die involvierten Professionellen als BrokerInnen, die zwischen unterschiedlichen, sich nicht überlappenden Netzwerken agieren und damit zur Erweiterung der Unterstützungsmöglichkeiten, zur Realisierung von Ansprüchen und Rechten, zur Ausweitung des Informationspools und zu einer Erweiterung der Möglichkeiten der Interessenverwirklichung von NutzerInnen beitragen können. Mit dem von Pippa Norris (2003) vorgeschlagenen Vier-Felder-Schema käme den als BrokerInnen agierenden Professionellen dabei die Rolle jener AkteurInnen zu, die einen effektiven Zugang zu bridging bzw. linking social capital ermöglichen

und damit die sozialen Schließungsprozesse, die für selbstorganisierte virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung konstitutiv sind, aufbrechen könnten. Aus ungleichheitstheoretischer Perspektive wird damit auf die ‚professionelle‘ Aufgabe innerhalb virtueller Unterstützungsarrangements verwiesen, „to soften the harshness of the informal code“ (Jordan & Jordan 2000, 201). In selbstorganisierten virtuellen Arrangements verfügen die aktiven TeilnehmerInnen über „a great deal of experience in using rhetorical techniques to exclude [...], challenge [...], and train newcomers to act according to what old time users see as established norms“ [...] Peer pressure, in form of flames, education or boycott“ (Phillips 1996, 63-64) bilden dabei die ‚bevorzugten‘ Strategien im Umgang mit ‚unpassenden‘ InteressentInnen. Valentina Djordjevic hat bereits 1996 im Hinblick auf die Selektionsleistung der ‚informellen Codes‘ virtueller Arrangements mit Blick auf die Netiquette als Mittel der Regulierung darauf hingewiesen, dass sich Konflikte zwischen „neuen Benutzergruppen, [die] zum großen Teil mit falschen Vorstellungen ins Netz [kommen] und alteingesessenen Usern „zur Zeit wieder normalisier[en]“, da „die neuen Einwohner des Cyberspace [...] Zeit [hatten], sich einzugewöhnen oder woanders ihr Glück zu suchen“ (Djordjevic 1996,4). Mit anderen Worten heißt das, dass diejenigen, denen die prozeduralen Regeln der deutungsmächtigsten AkteurInnen nicht ‚passen‘ und zur Anpassung an diese entweder nicht Willens oder in der Lage waren, nicht nur verschwunden sind, sondern vor allem verschwinden sollten. Man ist wieder ‚unter sich‘. Für internetbasierte soziale Dienstleistungen impliziert die bislang diskursdominante affirmative Perspektive auf virtuelle Arrangements offensichtlich ‚hinter dem Rücken der AkteurInnen‘ eine unangemessene, elitäre Deutung, die Prozesse sozialer Schließung und virtualisierter Ungleichheit eher legitimiert als analysiert oder gar ‚reorganisiert‘. In dem Maße, wie mit den vorangegangenen Ausführungen deutlich geworden ist, dass Niedrigschwelligkeit, heterogene Zugänglichkeit und NutzerInnenorientierung gerade *keine* technikdeterministischen Merkmale virtueller Unterstützungsarrangements darstellen, sondern sich reale ‚virtuelle Communities‘ vielmehr durch Prozesse sozialer Schließung als solche konstituieren, kann – analog zu realweltlichen Unterstützungsressourcen – reflexiv agierenden Professionellen eine zentrale Bedeutung zukommen. Prinzipiell verfügen sie zumindest über das *Potential* diese Dynamiken abzuschwächen und sozial heterogenen AkteurInnen Zugangschancen zu Verknüpfungskapital zu eröffnen. Oder wie es Sighard Neckel (2003, 161) formuliert hat: „Je einheitlicher die Netzwerke schwächerer Gruppen ausfallen und je größer ihr Abstand zu starken Milieus desto geringer sind ihre sozialen Chancen“. In dem soziale Beziehungen eine „second order resource“ sind, die Zugang zu den Ressourcen anderer verschaffen, wird offensichtlich, dass wenn „die anderen ebenso wenig besitzen, [...] sich nur die eigene Machtlosigkeit [steigert]“ (Neckel 2003, 161).

Mit den vorangegangenen Ausführungen wurde deutlich, dass auch virtuelle Arrangements soziale Ungleichheitsverhältnisse (re)produzieren, die auf die „*Schattenseiten sozialen Kapitals*“ verweisen: Während sich eine erste Demarkationslinie – analog zur Debatte um Digital Divide – auf die Unter-

scheidung zwischen ‚drinnen‘ und ‚draußen‘, also zwischen Zugehörigkeit bzw. Nicht-Zugehörigkeit zu den virtuellen Arrangements bezieht, vollziehen sich innerhalb virtueller Arrangements – analog zur Debatte um Digital Inequality - weitere Grenzziehungsprozesse, die mit ungleichen Chancen zur Verwirklichung der eigenen Interessen und damit zur Gestaltung dieser sozialen Räume einhergehen. Die Binnendifferenzierung in durchsetzungsfähige und schwächere Positionen, die Erzeugung von sozialem Druck, die prozessuale Erzeugung, Zurechtweisung und Ausgrenzung von ‚AußenseiterInnen‘ sind konstitutive Elemente virtueller Arrangements. Doch es ist nicht nur die Peripherie, die Beschränkungen unterliegt, auch das Zentrum, die „in-between actors could equally be seen as being constrained [... . They] must answer to a variety of alters, and this pressure to respond to several different alters constrains an actor's mobility“ (Prell 2003, o.S.). Während die Beschränkungen, mit denen sich die Peripherie konfrontiert sieht, tendenziell auf den Rückzug, also das *Verlassen* eines Arrangements zielen, legen die Beschränkungen, mit denen sich die Angehörigen des Zentrums konfrontiert werden, eine stärkere *Abschottung* gegenüber unerwünschten, Kapazitäten und Interessen übersteigenden Anliegen von AkteurInnen nahe. *In der Konsequenz führen damit beide Formen der positionsbezogenen Beschränkung zu einer stärkeren sozialen Selektion der Zugehörigen.* Der gegenwärtige affirmative Diskurs um virtuelle Communities unterstellt universelle Teilhabemöglichkeiten unter der Ausblendung der hierzu erforderlichen Ressourcen sowie der strukturellen Begrenzung und ignoriert damit nicht zuletzt genau jene sozialstrukturelle Selektivitäten, wie sie auch aus realweltlichen nahräumlichen Gemeinschaften bekannt sind (vgl. Bröckling 2005, Brömme & Strasser 2003, Kessl et al. 2006): „*Im Falle von Heterogenität und divergierenden Interessen [...] wird die Beteiligung [...] bei einer gleichzeitigen – und z.T. durch eine gleichzeitige – Ausgrenzung lokal unerwünschter AkteurInnen und Gruppen generiert*“ (Abeling & Ziegler 2004, 279).

Bereits vor diesem Hintergrund stehen die in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung agierenden Professionellen vor der Aufgabe, den „Imperativ der Partizipation“, der dazu tendiert, die so umfangreichen wie ungleich verteilten Voraussetzungen und Beschränkungen von Teilhabe und Interessenverwirklichung entweder zu ignorieren oder ihre Bearbeitung in die Verantwortung derer, die sich beteiligen bzw. Nicht-Beteiligen zu legen, zu reflektieren: „Soziale Räume sind keine ‚Planungsräume‘, deren Ressourcen sich mobilisieren lassen, sondern heterogene, hierarchische Anordnungen und (sub)politische Arenen, über deren Gestaltung und Repräsentation permanente Auseinandersetzungen erfolgen. Sobald Soziale Arbeit diese Arenen betritt, gibt es zu einer Positionierung in diesen Kämpfen keine Alternative“ (Abeling & Ziegler 2004, 284). Dies erweist es sich jedoch schon alleine deshalb als problematisch, da im Zuge der Reorganisation wohlfahrtsstaatlicher Arrangements es zunehmend gerade die professionellen Arrangements Sozialer Arbeit sind, die sich dieser community-orientierten „technologies of citizenship“ (Cruikshank 1999) bedienen: „Konzepte wie Empowerment, Partizipation oder Selbstorganisation, Verfahren wie Runde Tische, Open Space, Zukunfts-

werkstätten, Aktionsforschung oder Mediation bauen auf informellen Formen der Meinungs- und Entscheidungsbildung auf und überführen sie in wissenschaftlich angeleitete, häufig professionell betriebene und institutionell abgestützte Methoden. Wie der Markt neben den erfolgreichen Unternehmern auch ein Heer von Überflüssigen produziert, so definieren die communities der Zivilgesellschaft nicht nur Zugehörigkeiten, sondern auch Andere, die aus der Gemeinschaft ausgeschlossen und im Extremverfall gewaltsam verfolgt werden“ (Bröckling 2005, 4). Damit agiert Soziale Arbeit in ihrer „neo-sozialen“ Konkretion (vgl. Kessl & Otto 2004, Ziegler 2004) nicht ‚entgegen‘ sondern genau ‚mittels‘ solcher Strategien und steht in der Gefahr, bestehende soziale Ungleichheiten und Dominanzverhältnisse eher zu verschärfen als zu kompensieren, in dem „de facto vor allem die Artikulations- und Beteiligungsmöglichkeiten durchsetzungsfähiger Gruppen gefördert werden“ (Abeling & Ziegler 2004, 279). Die professionelle Hilfeform der Beratung wird in den gegenwärtigen sozialpolitischen Reformprozessen als aktivierendes Instrument neo-sozialer Regierungsstrategien vereinnahmt (vgl. Raithel 2006). Die Frage nach der Beteiligung Sozialer Arbeit bzw. professioneller Beratung an der (Re-)Produktion sozialer Ungleichheitsverhältnisse steht daher im Zentrum der Überlegungen des nun folgenden Abschnitts.

2.3 Beratung – Von den ungleichen Möglichkeiten den (neo-)sozialen Zumutungen der „institutional agents“ zu entsprechen

„Da das Optimum nie eintreten kann, ist Beratung immer angezeigt, und wer sich ihr verweigert macht sich verdächtig“
(Duttweiler 2004, 28)

Zugang zu professionellen Arrangements sozialer Unterstützung und damit zu Institutionen, die (auch) virtuelle Formen der Beratung anbieten, kann unter Rückgriff auf sozialkapitaltheoretische Überlegungen als Zugang zu „linking social capital“ bzw. „institutional capital“ betrachtet werden. Generell können Institutionen mit Liebig et al. (2004, 11) als „dauerhafte soziale Arrangements verstanden werden, die die Verteilung von Ressourcen und Lebenschancen beeinflussen oder selbst Verteilungsentscheidungen herbeiführen“. Diese allgemeine Definition soll nachfolgend sowohl für soziale Dienste allgemein als auch für professionelle Beratungsarrangements im Besonderen gelten. Professionelle Arrangements sozialer Unterstützung eröffnen ihren NutzerInnen zumindest potentiell einen Zugang zu *alternativen* und *weiterführenden* Ressourcen, die ihnen ohne die Beziehung zu den entsprechenden Institutionen nicht zur Verfügung stehen würden (vgl. hierzu Kap.1). Jugendliche etwa, die das Internet nutzen, um professionelle Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Sorgen und Problemen zu finden, suchen diese, da sie bislang noch keine für sie zufrieden stellende Möglichkeit der Unterstützung gefunden haben. Darüber hinaus besitzen Hilfe- und Unterstützungsleistungen, die im Rahmen professioneller sozialer Dienste angeboten werden, eine andere Qualität als

informelle, alltägliche Hilfe. Diese andere Qualität ist durch die fachliche Qualifikation der potentiellen UnterstützerInnen sowie die formalisierte Einbettung der Hilfeleistung innerhalb sozialstaatlicher Arrangements begründet. Sie verweist sowohl auf das Aufbrechen von Reziprozitätserwartungen, als auch auf die stärkere Fokussierung auf nicht-redundante Informationen sowie die Erarbeitung alternativer Deutungs- und Handlungsmöglichkeiten und reflektiert dabei die Problemlagen erzeugenden Zusammenhänge, was zum einen über die Leistungen der „alltäglichen Helfer“ hinausgeht und zum anderen deren unterstützende Aktivierung überhaupt erst (wieder) ermöglichen kann (vgl. Nestmann 1991, Nestmann & Sickendiek 2001, Dewe 1995, Großmann 2006). Oder wie es Ruth Großmann (2006, 486) formuliert: „Psychosoziale Beratung konstruiert sich in dem mit der Professionalisierung entstehenden Diskurs als pädagogisch-psychologische Dienstleistung, die einzelnen Personen oder Gruppen in ihrem *persönlichen Weiterkommen* dient“ (Großmann 2006, 486; Hervorhebung AK). Die Zugänglichkeit professioneller sozialer Unterstützung ist damit unmittelbar mit der Aktivierung von „institutional social capital“, dem Potential von „weak ties“ und der Möglichkeit des „leverage support“ und des „getting ahead“⁹³ verbunden.

Eine Vielzahl von Untersuchungen liefert mittlerweile empirische Hinweise, dass der Zugang zu professionellen Arrangements sozialer Unterstützung mit der bereits vorhandenen Ressourcenausstattung der (potentiellen) NutzerInnen dieser sozialen Dienstleistungen in Verbindung steht (vgl. Bauer & Bittlingmayer 2005, Brüggemann-Helmold et al. 1997, Gaitanides 2003, Hajek & Steinke 1995, Hofsäss 2000, Hurrelmann & Palentien 1993, Reitz 1995, Reutlinger 2004, Schaeffer et al. 2004). Die ungleiche Zugänglichkeit professioneller Arrangements sozialer Unterstützung und damit die ungleiche Verfügbarkeit von „institutional capital“ findet, Susanne Karstedt (2004) folgend, ihren Ausdruck nicht zuletzt in der Tatsache, dass die Beeinträchtigung sozial benachteiligter Personen auch dahingehend besteht, dass ihre institutionellen Beziehungen „auf einen kleinen Ausschnitt der möglichen Beziehungen zu Institutionen eingeschränkt“ (Karstedt 2004, 53) sind. Zusätzlich problematisch ist dabei, dass die sozialen Dienste, die diesen Personen zugänglich sind, in der Regel solche Dienste sind, „die eher einen stigmatisierenden und ‚disziplinierenden‘ Effekt haben“ (Karstedt 2004, 54). So legt auch der 11. Kinder- und Jugendbericht nahe, dass unterprivilegierte Jugendliche in den am stärksten kontrollierenden Diensten, die auch als „Endstationen“ der Jugendhilfe bezeichnet werden können, überrepräsentiert sind: bei der häufig von Jugendgerichten angeordneten sozialen Gruppenarbeit, bei der Jugendgerichtshilfe, bei den Zufluchtsstätten für Mädchen und Frauen, bei der ‚Inobhutnahme‘ bei extremen familiären Krisensituationen sowie bei der Heimerziehung. Gerade diese Jugendliche sind jedoch bei der Familien- und Erziehungsberatung, der Familienbildung und bei der

⁹³ vgl. zur Erläuterung der Termini „leverage support“ und „getting ahead“ die Ausführung im ersten Kapitel.

sozialpädagogischen Familienhilfe deutlich unterrepräsentiert (vgl. 11. Kinder- und Jugendbericht 2002). Privilegierteren „Bevölkerungsgruppen [stehen] mehr Auswahl und Wohlfahrtsleitungen höherer Qualität zur Verfügung“ (Karstedt 2004, 54).

Karstedt gelangt in ihren Analysen zu der Einschätzung, dass soziale Ungleichheit und dementsprechend auch soziale Benachteiligung nicht zuletzt darin ihren Ausdruck findet, dass benachteiligte Bevölkerungsgruppen „schlechtere Leistungen erhalten, als ihnen eigentlich zustehen, und dies ist dann wiederum eine Quelle für Misstrauen. Solche Erfahrungen setzen einen starken Anreiz, sich eher auf Netzwerke von Familien und Freunden, also das ursprüngliche und Bindungskapital zu verlassen [...]. Das Resultat ist ein erhebliches Ungleichgewicht zu Lasten des linking capital“ (Karstedt 2004, 54). Mit diesen Analysen lässt sich nicht nur zeigen, dass bereits die Einsicht, dass der „Zugang zu gesellschaftlichen Institutionen wie umgekehrt der Zugriff dieser auf soziale Gruppen [...] eine zentrale Dimension sozialer Ungleichheit“ bildet (Dravenau & Groh-Samberg 2005, 119). Vielmehr kann davon ausgegangen werden, dass soziale Dienste hierbei maßgeblich beteiligt sind.

Eine solche Perspektive ist jedoch keineswegs aktuell: Die diskursdominante Perspektive auf professionelle soziale Unterstützung, die gegenwärtig durch die Unterstellung geprägt ist, prinzipiell im Dienste aller Ratsuchenden zu stehen, kann Überlegungen, die die Konzeptionierung des Zugangs, der Nutzung und der Bewertung professioneller sozialer Unterstützung als ungleich verteilte Ressource von „institutional capital“ und damit im Kontext strukturierter Ungleichheitsverhältnisse begreifen, kaum einfangen und bearbeiten. Charakteristisch für die gegenwärtig diskursdominante Perspektive auf professionelle soziale Unterstützung ist es, dass - konträr zu den Analysen von Karstedt - die Frage nach dem Beitrag der institutionellen Arrangements an der ungleichen Verfügbarkeit von „institutionellem Kapital“ gerade nicht gestellt wird. Vielmehr werden (Nicht-)NutzerInnen - individuelle oder kollektive - Vertrauens-, Wissens- oder Motivationsdefizite unterstellt, die als hinreichende Erklärung für die Unterschiede im Zugang, der Nutzung und der Bewertung herangezogen werden (vgl. Duttweiler 2004, Raithel 2006, Thiersch 2002, Wagenblass 2004). Am Beispiel von Personen mit Migrationshintergrund tritt eine solche individualisierende Perspektive auf die Inanspruchnahme formeller Unterstützungsangebote etwa im 11. Kinder- und Jugendbericht zu Tage: Als Gründe für die Unterrepräsentation dieser sozialen Gruppen werden ausschließlich *Defizite bei den AkteurInnen* wie „Sprachschwierigkeiten und Zurückhaltung gegenüber ausschließlich deutschsprachigem Personal, eine allgemeine Distanz zu deutschen Institutionen und Ämtern sowie Misstrauen gegenüber segmentierten, nicht eine Problemlage ganzheitlich angehenden Lösungsansätzen“ (BMFSFJ 2002, 212) als Zugangsbarrieren angeführt. Dagegen bleiben die Interdependenz von personalen Ressourcen und den Nutzungsbedingungen der Arrangements ebenso wie das Verhältnis zwischen vertrauensvoller Nutzung und (vorgängigen) Institutionenerfahrungen der potentiellen NutzerInnen vollständig ausgeblendet. Die vielschichtigen und ganz realen Erfahrungen unterprivilegierter

Bevölkerungsgruppen mit Diskriminierungen, Abwertungen, Zurück- und Zurechtweisungen sowie dem Missbrauch von bereits entgegengebrachtem Vertrauen in sozialstaatlichen Institutionen, kurz: die ungleiche Beschränkung von Verwirklichungschancen in und durch institutionelle Arrangements findet weder Erwähnung noch Berücksichtigung (vgl. als eindringliche Dokumentation entsprechender Erfahrungen: Schultheis & Schulz 2005, Bourdieu et al. 2002)

Demgegenüber hat eine ungleichheitstheoretisch relevante Perspektive auf professionelle soziale Unterstützung danach zu fragen, ob für unterschiedliche (potentielle) NutzerInnen unterschiedliche Zugangsbarrieren und Nutzungsmöglichkeiten der jeweiligen Arrangements bestehen, ob an unterschiedliche (potentielle) NutzerInnen unterschiedliche Anforderungen von Seiten der BeraterInnen bzw. des Arrangements gestellt werden, um ihre Nutzungsinteressen verwirklichen zu können oder ob unterschiedliche (potentielle) NutzerInnen über ungleiche Möglichkeiten verfügen, diesen Anforderungen entsprechen zu können.

Nancy Fraser (2001) hat in ihren Analysen zur Teilhabe an Institutionen, in denen „diskursive Interaktionen“ im Zentrum stehen – und als solche kann Unterstützungskommunikation in den unterschiedlichsten Arrangements zweifelsohne verstanden werden⁹⁴ – darauf hingewiesen, dass solche Institutionen „als kulturspezifische Linsen rhetorischer Art [fungieren,] die alle Äußerungen, deren institutionellen Rahmen sie bilden, filtern und verändern, manchen Ausdrucksweisen entgegenkommen und anderen nicht“ (Fraser 2001, 133-134). Wenn Fraser nun weiterführend feststellt, dass gerade auch diese Arrangements „den Hang haben, sich zum Vorteil herrschender Gruppen und zum Nachteil untergeordneter Gruppen auszuwirken“ (Fraser 2001, 129) und damit bestehende soziale Ungleichheiten etwa zwischen Angehörigen unterschiedlicher sozialer Klassen perpetuieren, kann in Verbindung dieser Einsichten mit den sozialkapitaltheoretischen Überlegungen zu „institutional social capital“ davon ausgegangen werden, dass die Möglichkeiten der (potentiellen) NutzerInnen zur Artikulation und Verwirklichung eigener Interessen innerhalb professioneller Arrangements sozialer Unterstützung mit spezifischen institutionellen Rahmenbedingungen und kommunikativen Praxen verbunden sind.

In den vorangegangenen Ausführungen zur gegenwärtigen Thematisierung professioneller virtueller Unterstützung und in der Gegenüberstellung mit ungleichheitstheoretisch relevanten Befunden aus den Kontexten Internet und Community ist deutlich geworden, dass in (selbstorganisierten) virtuel-

⁹⁴ So formulieren etwa Frank Nestmann und Ursel Sickendiek im Hinblick auf professionelle Beratung explizit, dass sich diese „als vornehmlich reflexiv-diskursive Methode von Hilfeformen wie Betreuung, Pflege oder Alltagsbegleitung, die stärker praktisch-instrumentell in die Lebensführung der KlientInnen eingreifen und dabei die Autonomie der AdressatInnen beschneiden können [unterscheidet]. Als ‚sanfte Intervention‘ oder ‚Nichtintervention‘ bietet Beratung [...] Unterstützung und Anregung für selbstbestimmte Entscheidungen und selbstverantwortete Problembewältigungen durch die Ratsuchenden. Beratung macht sich damit die Achtung vor der Autonomie der KlientInnen zu eigen“ (Nestmann & Sickendiek 2001, 141).

len Unterstützungsarrangements die Teilhabe, Artikulation und Interessenverwirklichung sozial heterogener NutzerInnen systematisch begrenzt ist und in einer Homogenisierung der NutzerInnen und ihrer Nutzungsmöglichkeiten mündet. Wenn auf der Basis der bisherigen Überlegungen davon auszugehen ist, dass die Zugehörigkeit zu bestimmten sozialen (Status)Gruppen ebenso wie die Zugehörigkeit zu bestimmten sozialen Arrangements sozialer Unterstützung die Handlungschancen der jeweiligen AkteurInnen hinsichtlich der Durchsetzung ihrer eigenen Interessen maßgeblich beeinflusst, ist die Frage zu stellen, *wie* auch professionelle Unterstützungsarrangement bzw. beratende Institutionen sozial selektierend agieren.

Obgleich sich AutorInnen finden, die eine „Mittelschichtorientierung“ professioneller Beratungsarrangements nicht als ‚quasi-natürlich‘ gegeben betrachten, sondern auch nach der Gestaltungen unterschiedlicher institutioneller Arrangements fragen und damit zumindest implizit auf die Frage nach den ungleichen Realisierungsmöglichkeiten (impliziter) Nutzungsvoraussetzungen sozialer Dienste verweisen (vgl. McLeod 1998, Nestmann & Sickendiek 2002, Reutlinger 2004, Vossler 2003), ist die Thematisierung institutionalisierter Zugangsschwellen und sozial selektiver Nutzungsmöglichkeiten von professioneller sozialer Unterstützung gegenwärtig ‚aus der Mode‘ gekommen. So stellen auch die beiden ausgewiesenen BeratungsforscherInnen Frank Nestmann und Ursel Sickendiek fest, dass die „Beschäftigung mit Macht/Power als potentiell manipulative Einflusskraft, Verfügungsgewalt, Kontroll- und Sanktionsmacht in Beratung und Therapie – ein ‚heißes‘ Thema der 70er und 80er Jahre – heutzutage nicht gerade aktuell“ ist (Nestmann & Sickendiek 2002, 165).

Nestmann und Sickendiek unterstreichen damit nicht nur die im ersten Kapitel herausgestellte Durchsetzung der affirmativen, Macht- und Ungleichheitsverhältnisse ausblendenden Perspektive auf Beratung. Vielmehr liefern sie auch einige Hinweise, die für eine *ungleichheitsreflexive Wendung* von professioneller sozialer Unterstützung hilfreich sein können, da sie dazu beitragen, Beratungskonstellationen als Konstellationen zu erkennen, in die ungleiche Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten der involvierten AkteurInnen systematisch eingebettet sind. Die beiden AutorInnen haben sieben Aspekte identifiziert, die auf die ungleichen Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten von BeraterInnen auf der einen Seite und Ratsuchenden auf der anderen Seite verweisen. Diese ungleichen Gestaltungsmöglichkeiten sind nach Nestmann und Sickendiek konstitutiver Bestandteil professioneller Unterstützungsarrangements und verweisen damit auf die grundlegende soziale Verfasstheit jener Beziehungen, innerhalb derer sich die Aktivierbarkeit von institutionellem Kapital überhaupt erst realisiert kann:

Nestmann und Sickendiek gehen mit Blick auf professionelle Unterstützungsarrangements von einer grundsätzlichen „Janusköpfigkeit von Beratung“ aus. Auch wenn – wie in Kapitel 1 herausgearbeitet – es im Selbstverständnis der Beratungseinrichtungen und der dort tätigen Professionellen „konzeptuell und praxisreflexiv gerne vernachlässigt oder gar negiert“ (Nestmann & Sickendiek 2002, 168)

wird, so findet auch innerhalb von Beratungsarrangements das „doppelte Mandat“ Sozialer Arbeit seine Entsprechung. Auch innerhalb von Beratung findet sich immer auch „ein Druck auf die Herstellung von Konformität, auf Anpassung. Beratung ist damit immer auch soziale Kontrolle“ (Nestmann & Sickendieck 2002, 168). Diese „Janusköpfigkeit von Beratung“ ist in unterschiedlichen Bereichen durch bedeutende Einflussunterschiede zwischen Beratenden und Ratsuchenden abgesichert (vgl. hierzu: Nestmann & Sickendieck 2002, 172-173):

1. *Regeln*: „BeraterInnen und ihre Institutionen legen fest, was wann wo und wie geschieht. Sie geben die Spielräume und Grenzen für Beziehungen, Interaktionen und Settings vor. BeraterInnen definieren Anfang und Ende und die zwischenzeitlichen Abläufe und Rituale im Beratungsprozess. Nur wenig wird offenen Aushandlungsprozessen zwischen den Beteiligten überlassen“ (Nestmann & Sickendieck 2002, 172).
2. *Terrain*: Die Beratung findet auf dem ‚Terrain‘ der BeraterInnen statt.
3. *Organisation*: Räume, Zeiten, Konstellationen für professionelle Beratungsprozesse sind an den Interessen und Bedürfnissen der BeraterInnen und Beratungsinstitutionen ausgerichtet, nicht an den Wünschen, Bedürfnissen und Interessen der Ratsuchenden.
4. *personelle Besetzung*: Professionelle BeraterInnen sind in der Regel ethnisch-kulturell dominante, heterosexuelle und nicht-behinderte Mittelschichtsangehörige, „die eine ihnen ähnliche Klientel anziehen, andere Klientel eher abschrecken und/oder diese KlientInnen häufig Beratungsprozesse vorzeitig abbrechen lassen“ (Nestmann & Sickendieck 2002, 173).
5. *Sprache*: Die vorherrschende Sprache innerhalb der Beratung ist nicht nur durch die elaborierten Sprachgebrauch der Fachkräfte aus den Mittelschichten dominiert, sondern darüber hinaus wird eine „Sprache [verwendet], in der ein ‚Klient‘ als Problemfall oder Problemträger angesprochen wird, der Helfer hingegen als problemfrei und problemüberlegen [...] Die Ungleichheit in der Beratungssprache wird zum „Leitmodell“ der Beratungspraxis“ (Nestmann & Sickendieck 2002, 173).
6. *Offenbarung*: Ungleichgewicht im Wissen über den anderen. BeraterInnen wissen viel von ihren KlientInnen und wollen innerhalb der Beratung noch mehr erfahren. KlientInnen wissen fast nichts über die Lebenssituation und das Leben der Beratenden.
7. *Verbindlichkeitserwartung*: Beratungskonstellationen sind auf Verbindlichkeit angelegt, die den NutzerInnen einen Rückzug schwierig machen.

Diese Aspekte bezeichnen für Nestmann und Sickendieck jene in professionelle Beratungsarrangements und -konstellationen eingebetteten ungleichen Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten von Ratsuchenden und Professionellen, die zwar in der affirmativen Konzeption von Beratung aus dem Blick geraten sind, aber gleichzeitig die Aktivierbarkeit von ‚institutional social capital‘ grundlegend prästrukturieren. Mit John McLeod (1998 [2004]) lassen sich jene institutionellen Rahmenbedingun-

gen und kommunikativen Praxen als „*politics of counselling*“ bezeichnen. McLeod begreift gerade die Ausblendung jener „*politics of counselling*“ selbst als institutionalisierten Ausdruck und (Re-)Produzenten sozial strukturierter Ungleichheitsverhältnisse im Rahmen professioneller Beratung: Wer „nicht in der Lage ist, die Benachteiligung zu erkennen, die solche Klienten erfahren haben, trägt dazu bei, dass gesellschaftliche Normen der Ablehnung noch verstärkt werden“ (McLeod 2004, 317). Ausgangspunkt der Analysen von McLeod ist die Kritik an der dominanten Thematisierung von Beratung, die in der Tradition von Carl Rogers Figur der „persönlichen Macht“ dazu tendiert, strukturell hervorgebrachte bzw. institutionalisierte soziale Ungleichheiten und Diskriminierungen auszublenden und stattdessen Benachteiligungen „durch persönliche Einstellungen, Wahrnehmungen und individuelle Psychopathologie“ zu erklären (McLeod 2004, 313). Einer solchen Perspektive hält McLeod entgegen, dass in professionelle Beratungskonstellationen nicht nur ungleiche Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten der involvierten AkteurInnen systematisch eingebettet sind, sondern diese darüber hinaus mit sozial selektiven Zugangsbeschränkungen einhergehen, die bestehende gesellschaftliche Ungleichheiten perpetuieren.

Überträgt man nun diese Ausprägungen strukturierter sozialer Ungleichheit innerhalb professioneller Beratungssettings auf virtuelle professionelle Unterstützungsarrangements, wie sie im ersten Kapitel vorgestellt wurden, und berücksichtigt zudem die Einsichten, die bisher aus der ungleichheitstheoretischen Perspektive auf die Nutzung des Internet und (virtuellen) Communities hervorgegangen sind, liegt der Verdacht nahe, dass sich hinsichtlich der Ausprägung dieser Aspekte im virtuellen Raum zwar einige Verschiebungen ergeben können, sie im wesentlichen jedoch auch dort *nicht* bedeutungslos werden. Entgegen der bisherigen technikdeterministischen Konzeption von virtuellen professionellen Unterstützungsarrangements als ‚extrem niedrigschwellig‘ und ‚prinzipiell adressatInnenorientiert‘ kann mit den Ausführungen von Nestmann und Sickendiek unmittelbar auch auf die *soziale Ausgestaltung* virtueller Unterstützungsarrangements verwiesen werden: Mit Blick auf die Durchsetzung prozeduraler und Adäquanzregeln in virtuellen Arrangements ebenso wie hinsichtlich der personellen Besetzung und methodischen Ausrichtung professioneller virtueller Unterstützungsarrangements ist die Frage zu stellen, ob sich bei den *Regeln, der Organisation, der personellen Besetzung, der Sprache und der Offenbarung* – innerhalb der professionellen Internetarrangements mehr als nur graduelle Verschiebungen realisieren. Veränderungen in den virtuellen Arrangements scheinen vor allem in jenen Bereichen erwartbar, in denen ‚Gestaltungsmöglichkeiten‘ hinsichtlich der *Verbindlichkeit* und – allgemeiner formuliert – hinsichtlich des *Rückzugs* aus den jeweiligen Arrangements virulent werden.

In seiner klassischen Arbeit zu „Abwanderung und Widerspruch“ hat Albert O. Hirschman (1974) deutlich gemacht, dass AkteurInnen im Umgang mit institutionellen Anforderungen im Wesentlichen drei Optionen zur Verfügung stehen: „Voice“, „Exit“ und „Loyalty“. Übertragen auf Beratungsarran-

gements bedeutet „Loyalty“, dass NutzerInnen die impliziten wie expliziten Anforderungen und Regeln, mit denen sie sich im Kontext der Inanspruchnahme konfrontiert sehen, hinnehmen und (versuchen) sich diesen an(zu)passen. „Exit“ bezeichnet den Rückzug aus dem Arrangement, und „Voice“ verweist schließlich auf die Versuche, mittels der Artikulation eigener Interessen und Vorstellungen die Anforderungen und Regeln zu verändern.

Vor dem Hintergrund der bisherigen Analysen und Einsichten scheint bei professionellen virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung eine dahingehende Tendenz zu bestehen, dass sich die Gestaltungsspielräume der NutzerInnen hinsichtlich eines *leichteren Aussteigens* aus einer als unangemessen erlebten Beratungsinteraktion zu verschieben. Gleichzeitig geht mit der erleichterten Realisierung der Exit-Option jedoch auch der Verzicht auf die Möglichkeit der schreibenden Unterstützungssuche innerhalb dieser Arrangements einher. Demgegenüber scheint es für die Realisierung der Voice-Option, die die Artikulation und Verwirklichung der Interessen der NutzerInnen fokussiert und damit eine tatsächliche Machtverschiebung in der Beziehung zwischen Ratsuchenden und Professionellen repräsentieren kann, keine technikedeterministische, sondern nur eine reflexiv-professionelle ‚Lösung‘ zu geben. In dem Maße, wie die Ermöglichung und Realisierung der Voice-Option gerade nicht darauf zielt, nur die bestehenden ‚Spiel-‘ bzw. ‚Beratungsregeln‘ zu akzeptieren, sondern es NutzerInnen vielmehr möglich wird, die Regeln zu verändern, ist damit eine grundlegende Erweiterung der Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten der NutzerInnen innerhalb dieser Arrangements verbunden.

Um eine tatsächliche *ungleichheitsreflexive* Annäherung an eine professionelle Ermöglichung der Voice-Option in virtuellen Unterstützungsarrangements zu erreichen, ist jedoch zwingend zu berücksichtigen, dass gerade nicht von *den* NutzerInnen ausgegangen werden kann. Dieser – ganz entscheidende – Aspekt in der Thematisierung von „Macht und Beratung“ bleibt in den Ausführungen von Nestmann und Sickendiek weitestgehend ausgeblendet. Vielmehr geht mit der dichotomen Gegenüberstellung von den innerhalb der Beratung mit strukturell *mehr* Einfluss und Macht ausgestatteten Beratenden auf der einen Seite und den mit *weniger* Einfluss und Macht ausgestatteten Ratsuchenden auf der anderen Seite die Gefahr einher, gerade wieder die Unterschiede und Ungleichheiten *zwischen den Ratsuchenden* aus dem Blick zu verlieren. Auf der Basis der vorangegangenen Überlegungen kann davon ausgegangen werden, dass die zentrale ungleichheitsrelevante Frage darin besteht, welche sozialen Dynamiken und institutionalisierten Regeln dazu führen können, dass es privilegierten sozialen Gruppen besser gelingt als benachteiligten Gruppen, institutionelle Unterstützung für sich zu aktivieren. Auch wenn Nestmann und Sickendiek ausführen, dass „Beratungskonzepte und eine Beratungsausbildung, die Ohnmachts- und Machtmissbrauchserfahrungen bestimmter unterprivilegierter Klientel lediglich übersehen und implizit und explizit vorherrschende Vorurteile und Einstellungen, z.B. gegenüber Minderheiten, unreflektiert transportieren, [diese Machtungleich-

heiten] verstärken, perpetuieren und zementieren [... und] damit Ausschluss, Unterdrückung sowie soziale und persönliche Demoralisierung [fördern]" (Nestmann & Sickendieck 2002, 169), sind es gerade die Unterschiede zwischen den (potentiellen) NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements, die bei ihnen keine systematische Berücksichtigung erfahren. Somit wird es notwendig die Aspekte, die Nestmann und Sickendiek hinsichtlich der ungleichen Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten herausgearbeitet haben, auf ihre Relevanz und Ausprägungen für sozial heterogene NutzerInnen von Beratungsarrangements abzufragen. Erst unter der Berücksichtigung der Perspektiven von sozial heterogenen AkteurInnen auf und konkreten Erfahrungen derselben mit den entsprechenden institutionellen Rahmenbedingungen und kommunikativen Praxen ist es möglich, die ungleiche Aktivierbarkeit von institutionellem Kapital und damit die ungleichen Zugangs- und Verwirklichungschancen *unterschiedlicher sozialer (NutzerInnen)Gruppen* zu verstehen.

Die empirische und theoretische Relevanz einer solchen ‚unmodernen‘ Perspektive für eine ungleichheitsreflexive Soziale Arbeit kann auch durch Daten belegt werden, die im Kontext einer Studie an der Universität Bielefeld mittels eines umfangreichen ‚Social Capital Surveys‘ erhoben wurden⁹⁵. Dabei zeigt sich nämlich, dass es gerade auf der Ebene der konkreten Erfahrungen mit sozialstaatlichen Institutionen entscheidende klassenspezifische Unterschiede hinsichtlich der Bewertung dieser gibt, die unmittelbar auf die ungleiche Aktivierbarkeit von institutionellem Kapital verweisen: Während es zwischen Angehörigen der oberen und unteren sozialen Klassen, die *keinen Kontakt* zum Sozialamt gehabt haben, faktisch *keinen Unterschied* in der Ansicht gibt, dass sie von MitarbeiterInnen in Behörden „fair behandelt“ werden oder dass die MitarbeiterInnen ihre „Probleme ernst nehmen“ und ihnen „wirksame Hilfe“ geben könnten, sieht dies in dem Fall, dass sie über konkrete eigene Erfahrungen mit den entsprechenden „institutional agents“ verfügen, deutlich anders aus: AkteurInnen aus höheren Klassen fühlen sich signifikant häufiger „fair behandelt“ und mit ihren Problemen „ernst genommen“ als die Angehörigen unterer sozialer Klassen. Und auch zu der Einschätzung, dass sie von der entsprechenden Institution tatsächlich eine „wirksame Hilfe“ erhalten haben, gelangen gerade die Angehörigen höherer sozialer Klassen, nicht aber jene aus den unteren gesellschaftlichen Straten (vgl. Ziegler 2008). Diese Ergebnisse legen die Vermutung nahe, dass die Angehörigen höherer sozialer Klassen ihre Interessen innerhalb dieser Institutionen eher verwirklichen können und damit sowohl eine subjektiv angemessenere wie objektiv effektivere Behandlung erfahren als Angehörige unterer sozialer Klassen: Privilegiertere NutzerInnen haben nicht nur häufiger das Gefühl ernst

⁹⁵ DFG-Projekt ‚Räumlichkeit und soziales Kapital – Zur Governance des sozialen Raums‘ unter Leitung von Hans-Uwe Otto und der Mitarbeit von Sandra Landhäußer und Holger Ziegler. Die nachfolgenden Ausführungen beziehen sich auf empirische Auswertungen, die Holger Ziegler (Ziegler 2008) auf der Datenbasis des Projekts im Rahmen einer Studie zu „Soziale Arbeit im Postwohlfahrtsstaat“ vorgenommen hat und die in Kürze publizieren wird. Für die Bereitstellung des in der vorliegenden Arbeit verwendeten Auszugs aus seinen Berechnungen noch vor der Veröffentlichung danke ich ihm an dieser Stelle ganz ausdrücklich!

genommen und angemessen behandelt zu werden, sie erhalten zudem auch eine wirksamere Unterstützung. Die bereits im ersten Kapitel zitierte Einschätzung von Joel Handler (1992), dass „poor clients tend to receive poor services“ scheint sich damit nicht nur mit den konkreten alltagspraktischen Institutionenerfahrungen der Angehörigen unterer sozialer Klassen zu decken. Vielmehr erscheinen diese Befunde eine entscheidende *empirische* Plausibilisierung für das mangelnde „institutional social capital“ dieser sozialen Gruppe zu geben.

Wie lassen sich diese Befunde, die aus der Einschätzung der Behandlung auf dem Sozialamt stammen, auf Beratungsarrangements für Jugendliche übertragen, in denen der Fokus nicht auf (mehr oder weniger erzwungenen) Maßnahmen zur Gewährleistung der eigenen materiellen Existenz liegt, sondern auf einem weitaus breiteren Spektrum der Unterstützungssuche bei einer Vielzahl von potentiellen Fragen und Problemen? Ehe hierfür die ‚alten‘ Überlegungen u.a. von Hans Thiersch zur „geheimen Moral der Beratung“ herangezogen werden und damit versucht wird, die Machtasymmetrien, auf die Nestmann und Sickendiek hingewiesen haben, für unterschiedliche (potentielle) NutzerInnengruppen auszudifferenzieren und so jene sozialen Ungleichheiten zu erhellen, die das Verhältnis von Angehörigen unterschiedlicher sozialer Klassen zu beratenden „institutional agents“ prästrukturieren, soll zunächst die Perspektive jener sozialer Gruppen auf Leistungen der Jugendhilfe betrachtet werden, die in der vorliegenden Arbeit im Zentrum steht: Die Perspektive von sozial heterogenen Jugendlichen auf institutionelle Beratungsangebote.

Obleich in der Literatur nicht selten vermutet wird, dass sich Jugendliche generell durch eine stärkere Distanz zu formellen Unterstützungsarrangements auszeichnen, kommt Kirsten Hanssen (2003) zu dem Ergebnis, „dass Beratungsstellen aus der Sicht der Jugendlichen häufig als kompetente Einrichtungen der Problemlösung genannt werden. [...] Die eigene Kompetenz der Jugendlichen wird im Vergleich zu den übrigen Ressourcen [Jugendhilfe, Jugendamt, Schule, Eltern, AK] gering eingeschätzt“ (Hanssen 2003, 103). Durchgängig trauen Jugendliche Institutionen also zu, ihnen bei der Lösung persönlicher Probleme weiterführende Unterstützung geben zu können, die über ihre eigenen, alleinigen Möglichkeiten hinausgeht. Mit Blick auf die Ansprüche und Wünsche, die Jugendliche an die entsprechenden Institutionen stellen, kann Hanssen zeigen, dass „effektive Hilfe“, gefolgt von „Verständnis“ und „Offenheit“ die zentralen Ansprüche der (potentiellen) jugendlichen NutzerInnen darstellen. Diesbezüglich unterscheiden sich die Befragten nur unwesentlich voneinander. Der Wunsch, verständnisvoll und offen behandelt zu werden und (dadurch) eine effektive Unterstützung bei der Bearbeitung der eigenen Probleme zu erhalten, eint die Jugendlichen im Hinblick auf ihre Erwartungen bzw. Wünsche an institutionelle Unterstützungsangebote - unabhängig von Alter, Geschlecht und Bildung. Gleichzeitig kann Hanssen zeigen, dass sich die Jugendlichen unterschiedlicher sozialer Gruppen auch hinsichtlich ihren *Vorstellungen* von Einrichtungen der Jugendhilfe nicht we-

sentlich unterscheiden: „Es sind weder zwischen dem Geschlecht der Befragten noch für das Bildungsniveau durchgängige Zusammenhangsmaße [...] zu konstatieren“ (Hanssen 2003, 91).

Auf der Basis dieser Ergebnisse lässt sich vor allem konstatieren, dass Jugendliche unabhängig von ihrem sozialen Status in Beratungsstellen durchaus potentielle UnterstützerInnen sehen. Analog zu den im ersten Kapitel referierten Ergebnissen von Waldemar Dzeyk (2005) zum *vorgängigen* Vertrauen in Onlineberatungsarrangements lassen sich kaum diesbezügliche Unterschiede zwischen unterschiedlichen (potentiellen) NutzerInnen feststellen. Leider kann auch die Untersuchung von Kirsten Hanssen aufgrund der geringen Fallzahl jener Jugendlichen, die bereits Kontakt mit Einrichtungen der Jugendhilfe hatten, keine Auskunft darüber geben, wie unterschiedliche Jugendliche ihre konkreten Beratungserfahrungen bzw. ihre konkreten Erfahrungen mit den „institutional agents“ bewerten. Ebenfalls aufgrund der geringen Fallzahlen kann die Untersuchung von Hanssen keine Auskunft über Unterschiede in der Inanspruchnahme durch unterschiedliche Jugendliche geben. Obgleich dies gerade vor dem Hintergrund des bereits zitierten Bielefelder ‚Social Capital Surveys‘ ein äußerst bedauerliches Manko ist, handelt es dabei jedoch in keiner Weise um eine Leerstelle, die nur in der Arbeit von Kirsten Hanssen zu finden wäre: *Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Zugang, in der Nutzung und in der Bewertung sozialer Dienste durch sozial heterogene NutzerInnen bilden gegenwärtig noch immer ein zentrales Desiderat in der Erforschung sozialer Dienste* (vgl. Beckmann et al. 2006, Beckmann & Richter 2005, Beresford & Croft 2004, Bitzan et al. 2006, Carr 2004, Maar 2006, Oelerich & Schaarschuch 2005).

Im Hinblick auf die Wahrnehmung der Leistungen sozialer Dienste als „effektive Hilfe“ hat sich bislang grundlegend – und kaum überraschend – als eine Gemeinsamkeit herausgestellt, dass den von den NutzerInnen wahrgenommen Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten eine zentrale Bedeutung bei der Bewertung der Unterstützungsleistung zukommt (vgl. Beckmann et al. 2006, Oelerich & Schaarschuch 2005, Bitzan et al. 2006). NutzerInnen, die institutionelle Arrangements professioneller Unterstützung entweder als gestaltbar im Hinblick auf ihre eigenen Interessen wahrnehmen oder zu der Einschätzung gelangen, dass sie in den entsprechend vorgefundenen Arrangements ihre Interessen verwirklichen können, erleben die persönlich erfahrene Unterstützungsleistung als „angemessener“ als NutzerInnen, denen solche Erfahrungen verwehrt bleiben. Ebenfalls wenig überraschend ist der damit korrespondierende Befund, dass auch zwischen den Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten bzw. zwischen den Verwirklichungschancen der NutzerInneninteressen innerhalb der institutionellen Arrangements und der intrinsischen Motivation, diese Arrangements (weiter) zu nutzen, ein deutlicher Zusammenhang besteht⁹⁶ (vgl. Beckmann et al. 2006).

⁹⁶ Im Rahmen des DFG-Projekts „Dienstleistungsqualität“ haben Beckmann et al. (2006, 61) diesen Zusammenhang folgendermaßen belegt: „Je mehr Einfluß sie [die NutzerInnen, AK] haben, desto höher die

In auf Freiwilligkeit basierten professionellen Arrangements sozialer Unterstützung kann vor diesem Hintergrund davon ausgegangen werden, dass die Nicht-(Mehr-)Nutzung („Exit“) aus diesen Arrangements vor allem in dem Maße für die NutzerInnen relevant wird, wie - bei eingeschränkten Möglichkeiten zur Interessenverwirklichung – diese potentiell Diskrepanz verringern den Optionen zur Interessenartikulation („Voice“) entweder nicht gegeben sind oder die Artikulationsversuche der NutzerInnen kein Gehör finden oder entsprechende Interessenartikulationen von den NutzerInnen nicht realisiert werden können. Diese Einschränkungen verweisen darauf, dass die Artikulation der eigenen Interessen in institutionellen Arrangements voraussetzungsvoll ist: Neben der prinzipiell erforderlichen Möglichkeit, eigene Interessen überhaupt artikulieren zu dürfen, d.h. in einem institutionellen Arrangement über strukturell verankerte Artikulationsmöglichkeiten zu verfügen, ist ‚Voice‘ eng mit Fragen der Position der SprecherInnen verbunden: „Im Vergleich zur Abwanderung“, so Hirschman (1974, 33), „ist Widerspruch [...] kostspielig und abhängig vom Einfluß und der Verhandlungsposition“. Hierbei erweisen sich nach Hirschman folgende Faktoren als bedeutend:

- *Ausmaß der Abhängigkeit*: Einfluss und Verhandlungsposition der NutzerInnen sind in dem Maße geschwächt, wie sie von den entsprechenden Institutionen abhängig sind bzw. über keine gleichwertigen Alternativen verfügen.
- *Ausmaß der Loyalität*: Einfluss und Verhandlungsposition der NutzerInnen sind in dem Maße gestärkt, wie sie grundsätzlich mit der Institution sowie ihren möglichen Leistungen einverstanden sind und sich zumindest prinzipiell versprechen, dass sie ihre Interessen dort verwirklichen können

Damit lässt sich im Anschluss an Hirschman auf den durchaus bedeutenden Sachverhalt verweisen, dass „Loyalty“ nicht nur im Sinne eines ‚Ausharrens‘ als die (versuchte) Anpassung an die gegebenen Umstände und Anforderungen Bedeutung besitzt, sondern gleichzeitig auch als ein grundlegendes Einverständnis mit dem Arrangement, seinen Leistungen und dem prinzipiellen Glauben an die Verwirklichungschancen der eigenen Interessen eine Vorbedingung von ‚Widerspruch‘ („Voice“) darstellt. Verfügen NutzerInnen nicht über dieses Mindestmaß an Loyalität in dem Sinne, dass sie daran glauben, ihre Interessen in diesen Arrangements zumindest potentiell verwirklichen zu können und haben sie gleichzeitig die Möglichkeit, ein entsprechendes Arrangement nicht mehr zu nutzen, erscheint „Exit“ bzw. Nicht-(Mehr-)Nutzung nahe liegender als „Voice“. Gleichzeitig wird mit diesen Analysen – analog zu den Überlegungen von Nancy Fraser – deutlich, dass die Realisierung von „Voi-

intrinsische Motivation ($r = .36$; $p < .01$) und desto niedriger die extrinsische Motivation ($r = .25$; $p < .01$)“. Gleichzeitig konnten sie zeigen, dass gerade diese intrinsische Motivation, die von den wahrgenommenen Gestaltungsmöglichkeiten beeinflusst ist, eine Vielzahl weiterer ‚positiver‘ Auswirkungen hat. So zeigen sich „Zusammenhänge zwischen intrinsischer Motivation und einer positiven Arbeitsbeziehung ($r = .30$; $p < .01$), dem Empowerment ($r = .23$; $p < .01$), der erhöhten Bewältigungskompetenz ($r = .53$, $p < .01$) und dem Zuwachs an familiärer Autonomie ($r = .42$; $p < .01$)“ (Beckmann et al. 2006, 61).

ce“ unmittelbar an institutionelle Rahmenbedingungen, das Verhältnis der NutzerInnen zu dem institutionellen Arrangement und ihre verfügbaren Ressourcen gekoppelt ist.

Berücksichtigt man in diesem Zusammenhang zusätzlich jenes sozialpsychologische Phänomen, das Amartya Sen und Martha Nussbaum als „adaptive Präferenzen“ (vgl. Sen 1985, Nussbaum 2001, zum Überblick: Teschl & Flavio 2005, Otto & Ziegler 2006) beschrieben haben, wird deutlich, dass den konkreten (Vor-)Erfahrungen der NutzerInnen mit institutionellen Arrangements bei der Ermöglichung von „Voice“ eine zentrale Bedeutung zuzukommen scheint: Das Phänomen der adaptiven Präferenzen verweist auf die Tatsache, dass AkteurInnen dazu tendieren, ihre Bedürfnisstrukturen an die gewohnten Verhältnisse anzupassen. Damit richten sie ihre Wünsche, Vorstellungen und Interessen an dem aus, was sie in der jeweils gegebenen Situation als möglich erachten. Mit Blick auf die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten innerhalb professioneller sozialer Unterstützungsarrangements konnten Beckmann et al. (2006, 67) beispielsweise nachweisen, dass sich in Institutionen, die sich durch unterdurchschnittliche Einflussmöglichkeiten der NutzerInnen auszeichnen, auch das nutzerInnenseitig gewünschte Ausmaß der Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten deutlich unter jenem liegt, das NutzerInnen äußern, die in ‚ihren‘ institutionellen Arrangements über ein größeres Maß an Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten verfügen⁹⁷.

Zusammenfassend lässt sich formulieren, dass die nutzerInnenseitige Bewertung der Interessenverwirklichung innerhalb professioneller Arrangements sozialer Unterstützung nur relational betrachtet werden kann und maßgeblich sowohl durch institutionalisierte Formen der Ermöglichung von Interessenartikulation und –verwirklichung als auch durch die verfügbaren Ressourcen der NutzerInnen und ihre subjektiv wahrgenommene ‚Verhandlungsposition‘ beeinflusst wird. Hierbei machen die unterschiedlichen Analysen deutlich, dass NutzerInnen gerade nicht als eine homogene Gruppe betrachtet werden dürfen, deren Interessen potentiell nur im Spannungsverhältnis zu den institutionalisierten Anforderungen und Erwartungen stehen. Vielmehr muss davon ausgegangen werden, dass auch die Interessen und insbesondere auch die Verwirklichungschancen unterschiedlicher NutzerInnen prinzipiell konfliktieren können und in einem ungleichen Konvergenz- bzw. Divergenzverhältnis mit den Anforderungen der institutionellen Arrangements stehen können. Gerade Arrangements sozialer Dienstleistung, die sich als ‚nutzerInnenorientiert‘ und ‚partizipativ‘ verstehen

⁹⁷ Besonders problematisch erweist sich hierbei, dass NutzerInnen, die nur in einem sehr geringen Ausmaß über Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten verfügen, mit diesen beschränkten Formen nicht überdurchschnittlich unzufrieden sind. Höhere Formen der Beteiligung sind für sie aufgrund der Verfasstheit der Arrangements und ihrer Erfahrungen hiermit schlicht ‚undenkbar‘. Vor diesem Hintergrund erscheinen auch die durchgängig hohen Zufriedenheitswerte von NutzerInnen bei der Bewertung von institutionellen Arrangements sozialer Unterstützung, wie sie beispielsweise mit dem ‚Client Satisfaction Survey‘ erhoben werden, in einem anderen Licht. Sie erlauben weniger Aussagen über die ‚absolute‘ Zufriedenheit, sondern Zufriedenheit unter den gegebenen Bedingungen. Anders formuliert: Je geringer die Ansprüche, desto höher die Zufriedenheit (vgl. hierzu: Otto & Ziegler 2006).

und damit den Interessen der NutzerInnen und den Möglichkeiten zur Realisierung von „Voice“ eine mehr oder weniger prominente Stelle einräumen, stehen in der Gefahr die ungleichen Einflusschancen unterschiedlicher NutzerInnen zu verkennen (vgl. Carr 2004, Klein 2005, Kessl & Klein 2008).

In dem Maße wie vor dem Hintergrund der vorangegangenen Überlegungen jedoch deutlich geworden ist, dass das Ausmaß an Einfluss- und Gestaltungschancen, das NutzerInnen innerhalb professioneller Arrangements realisieren können, die nutzerInnenseitig wahrgenommene Qualität des „institutional support“ maßgeblich beeinflusst, erhält für die Analyse der ungleichen Verteilung von institutionellem Kapital die Frage nach den Unterschieden zwischen den *Verwirklichungschancen sozial heterogener NutzerInnen innerhalb solcher Arrangements* einen zentralen Stellenwert.

Diese Frage erweist sich unmittelbar an die Analysen von Hans Thiersch zur „geheimen Moral der Beratung“ anchlussfähig. Hans Thiersch (1990) zufolge ist es gerade die Ausblendung der ungleich verteilten Möglichkeiten der Ratsuchenden ihren Interessen innerhalb beratenden Institutionen Geltung zu verleihen, die die „geheime Moral der Beratung“ ausmachen. Damit zielt die Frage nach der „geheimen Moral der Beratung“ auf den „Widerspruch von Behauptung und Realität“ (Thiersch 1990, 129). Thiersch beschreibt diesen Widerspruch folgendermaßen: „Beratung hilft – das wäre ihre Moral –, indem sie in ihrer entmoralisierenden Nüchternheit eine Chance zur Distanz und Aufklärung bietet, damit sich in den festgefahrenen Verhältnissen neue Handlungsmöglichkeiten zeigen. Beratung aber bleibt ineffektiv – das wäre ihre geheime, hinter dem Rücken wirksame Moral – weil sie gerade auch in ihren fachlich scheinenden institutionellen und methodischen Rahmenbedingungen ein Arrangement repräsentiert, dessen normative Bestimmtheit Hilfsmöglichkeiten so einschränkt, dass sie die Hilfsabsicht verhindern“ (Thiersch 1990, 137). Somit bezeichnet die geheime Moral der Beratung den grundlegenden Widerspruch zwischen einer Beratungsrhetorik, die Freiwilligkeit, Niedrigschwelligkeit und AdressatInnenorientierung fokussiert („Behauptung“) und den vielfältigen und sozial ungleich wirkmächtigen Barrieren, die einer heterogenen Zugänglichkeit und Aktivierbarkeit von institutionellem Kapital entgegenstehen („Realität“). Obgleich Hans Thiersch diese Figur des Widerspruchs zwischen Behauptung und Realität wiederholt thematisiert, steht eine explizite ungleichheitstheoretische Ausformulierung, die sich mit den unterschiedlichen Konsequenzen dieser geheimen Moral für sozial heterogene NutzerInnen, also NutzerInnen aus unterschiedlichen sozialen Klassen beschäftigt, bis dato aus⁹⁸.

⁹⁸ Dieses Manko lässt sich zum einen bereits aus der Durchsetzung der affirmativen Thematisierung von Beratung allgemein erklären. Mit Blick auf die eigenen Arbeiten von Hans Thiersch mag diese Unterlassung zum anderen auch darin begründet liegen, dass er die für sozialpädagogische Beratung, die er vor allem im Kontext von Sozial- und Jugendamt verortet, von einer per se bereits unterprivilegierten Zielgruppe ausgeht (vgl. Frommann et al. 1976, Thiersch 1990, Thiersch 2002).

Ein erster Schritt zu einer solchen Ausformulierung der geheimen Moral der Beratung soll nachfolgend unternommen werden. Dazu werden die klassischen Überlegungen von Hans Thiersch mit emotionssoziologischen Überlegungen in Verbindung gebracht, die die symbolische Reproduktion sozialer Ungleichheit durch Scham und Beschämung fokussieren (Neckel 1991, Bolay 1996). Darauf aufbauend wird im Anschluss an die Analysen von Annette Lareau (2003) sowie Mechthild Gomolla und Frank-Olaf Ratke (2002) diskutiert werden, inwiefern eine so explizierte geheime Moral der Beratung als eine Form „institutioneller Diskriminierung“ innerhalb sozialer Dienste begriffen werden kann, die dazu führt, dass die ungleichen Lebens- und Verwirklichungschancen im Umgang mit professionellen Arrangements sozialer Unterstützung reproduziert werden. Eine Soziale Arbeit, die um reflexive Professionalität bemüht ist, stünde damit vor einer neuen und grundsätzlichen Herausforderung im Umgang mit sozial heterogenen NutzerInnen.

Nach Thiersch konkretisiert sich die geheime Moral der Beratung in den impliziten und expliziten Erwartungen, die Beratung an diejenigen stellt, die um ihre Hilfe nachsuchen. Primär ist dies die Erwartung eines „homo consultabilis“. Dieser „ist ein Mensch, der sich in seinen Problemen als hilflos erfährt und in diesen Problemen oder vielleicht nur von ihnen aus Hilfe in der Beratung sucht; der homo consultabilis ist hilfsbedürftig und gewillt, sich auf das Hilfsangebot von Beratung einzulassen“ (Thiersch 1990, 141). Problematisch ist diese Konstruktion für Thiersch bereits durch den Widerspruch zwischen der professionellen Erwartung auf der einen Seite und den alltäglichen Deutungen der Handlungsfähigkeit durch die potentiellen NutzerInnen auf der anderen Seite: „Im Alltag geht der Mensch davon aus, daß er mit seinen Problemen klarkommen kann. Alltag ist konstituiert durch die pragmatische Erwartung der Menschen, daß sie sich als kompetent beweisen können. Gibt es Schwierigkeiten, suchen sie zunächst abzuwarten [...]; suchen sie zu entdramatisieren, sich mit guten Vorsätzen und gleichsam technischen Erleichterungen zu helfen, suchen sich auch den Rat von Verwandten und Freunden. Verfängt dies nicht, eskalieren die Probleme, wird die allgemeine Situation unerträglich; und müßte man zur Beratung, dann ginge man als jemand, der gezeichnet ist durch seine Geschichte von Lösungsversuchen und Lösungsirrtümern, der sich nun eingestehen muß, daß er alleine nicht zu Rande kommt, daß er seinen Selbstanspruch und aus dem vertrauten Raum seiner Privatheit heraustreten muß, um sich anderen, Fremden, von Amts wegen überlegenen Professionellen mit seinen Problemen auszusetzen“ (Thiersch 1990, 141). Thierschs Argument, das sich ungleichheitsreflexiv explizieren lässt, lautet, dass es nicht zu letzt die Ausblendung dieser potentiell *schambesetzten ‚(Vor-)Geschichten‘ der professionellen Unterstützungssuche* ist, die die geheime Moral der Beratung ausmacht: „Praktizierte Beratungsbedürftigkeit als Ergebnis des Kampfes mit den Gegebenheiten des sozialen Feldes und begünstigt durch die Umstände in ihm, - diese Realität von Beratungsbedürftigkeit wird, so die geheime Moral des Konstrukts des homo consultabilis, nur bedingt aufgenommen; dies aber erschwert den Menschen, die Beratung brauchen, Beratung zu suchen,

schließt sie aus und belastet durch Misstrauen und Widerborstigkeit die Beratung“ (Thiersch 1990, 143). Nach Thiersch ist es also die „fatale Verkürzung und Vereinfachung von Wirklichkeit“ (Thiersch 1990, 143), die als geheime Moral in der Beratung fungiert. Sofern man ihm darin folgt, dass es für die geheime Moral der Beratung konstitutiv ist, die alltäglichen Erfahrungen und Deutungsmuster der NutzerInnen weitgehend auszublenden, verweisen diese heimlichen Anforderungen nicht mehr ausschließlich auf die Machtasymmetrie zwischen Beratenden und Ratsuchenden, sondern ebenso auf die unterschiedlichen Konsequenzen, die mit dieser Ausblendung für unterschiedliche NutzerInnen einhergehen. In dem Maße, wie die geheime Moral darin besteht, dass sie gerade die Zugangs- und Nutzungsbedingungen, die Alltagserfahrungen der NutzerInnen und ihre Umgangsweisen mit diesen institutionalisierten Anforderungen ausblendet, impliziert sie eine Selektion der NutzerInnen und des Nutzens, den Ratsuchende aus der Inanspruchnahme ziehen können: „Die Momente der geheimen Moral der Beratung im *homo consultabilis*, die Einschränkung des Zugangs, die Enge der Problemdefinition und Problemlösung, die Einschränkung auf eher psychisch-private Probleme, die Abgrenzung in hierarchische Arbeitsmuster, weisen auf Verkürzungen der Wirklichkeit der Klienten, mit der Tendenz, vor allem psychisch-private Probleme zu sehen und die Willigkeit, auf das Beratungsangebot einzugehen zu honorieren“ (Thiersch 1990, 146). Vor diesem Hintergrund lässt sich die geheime Moral der Beratung als eine *geheime Moral der Schließung*⁹⁹ interpretieren, da sie sowohl die Bereitschaft als auch die Fähigkeit der NutzerInnen *voraussetzt*, diese Fokussierungen, Umdeutungen und Ausblendungen eigenständig zu bearbeiten bzw. hinzunehmen.

Wenn sich die geheime Moral der Beratung gerade darin zeigt, dass die von strukturierter sozialer Ungleichheit geprägten Lebensrealitäten, Problemdeutungen und Bearbeitungsweisen der NutzerInnen weitestgehend ausblendet bleiben und auch nicht thematisiert werden *sollen*, kann man im Anschluss an die Überlegungen von Hirschman formulieren, dass die geheime Moral eher auf die Erzeugung von „Loyalty“ als auf die Erzeugung von „Voice“ gerichtet ist. Damit verweist die geheime Moral der Beratung folglich auf eine Beratungsrealität, in der die Akzeptanz der Deutungshoheit der Professionellen erwartet und belohnt wird, während vordergründig die Orientierung an den Lebensrealitäten, Anliegen und Interessen der NutzerInnen behauptet wird. Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen kann gerade nicht davon ausgegangen werden, dass professionelle soziale Unterstützung sich an den Lebensrealitäten, Interessen und Anliegen der NutzerInnen orientiert, sondern vielmehr darin interessiert ist, ihren eigenen Statusansprüchen, Deutungen und Interpretationen Geltung zu verschaffen. Somit ist vielmehr von einer prinzipiellen Diskrepanz zwischen den Interessen der Ratsuchenden und den Interessen der ‚institutional agents‘ auszugehen, bei deren Bearbei-

⁹⁹ Eine solche Interpretation legt Thiersch selbst nahe, indem er als Gegenmodell eine „Moral der Öffnung“ postuliert: „Diese geheime Moral in der Beratung provoziert als Gegenprogramm das der Öffnung, der Öffnung in bezug auf Adressaten, Methoden und Umfeld, provoziert eine Moral der Öffnung“ (Thiersch 1990, 146).

tung den Ressourcen der NutzerInnen für die Verwirklichung ihrer Interessen eine zentrale Bedeutung zukommt.

Interpretiert man die Diskrepanz zwischen diesen konstitutiven Anforderungen der BeraterInnen und den Interessen und Möglichkeiten der Ratsuchenden als ein Verhältnis, das mit einer ‚Überforderung‘ der Professionellen ebenso wie mit einer ‚Überforderung‘ der Ratsuchenden einhergehen kann, lässt sich mit den Ausführungen von Eberhard Bolay (1996) zeigen, dass eine solche Diskrepanz auf Seiten der Professionellen gerade nicht zu einer (weiteren) Eröffnung von „Voice“, sondern zu institutionalisierten Formen der Beschämung führt.

Zur Explikation dieser Überlegungen zu dem Zusammenhang zwischen den Ansprüchen und Anforderungen der Beratenden und den ungleichen Möglichkeiten der NutzerInnen, ihren eigenen Vorstellungen und Interessen innerhalb eines solchen Arrangements Geltung zu verleihen, werden nun die Überlegungen von Sighard Neckel und Eberhard Bolay zur sozialen und ungleichheitsrelevanten Dimension von Scham und Beschämung ausgeführt und hinsichtlich ihrer Konsequenzen für sozial heterogene NutzerInnen befragt.

Nach Sighard Neckel (1991, 1993) sind Scham und Beschämung zentrale ungleichheits(re)produzierende Bestandteile sozialer Beziehungen. Scham ist ein sozial vermitteltes Gefühl, das „aus einem Geflecht sozialer Beziehungen heraus und dem geringen Maß an Anerkennung, das man in diesen erfährt“, entsteht (Neckel 1991, 16). Soziale Beschämung ist nicht zuletzt deshalb ein so erfolgreiches und nachhaltiges Mittel zur Distinktion und damit zur Demonstration der eigenen Überlegenheit, da „derjenige, der sich geschämt hat und darin seine Unterlegenheit spürte, nicht nur an Achtung, sondern auch an Durchsetzungskraft, was seine eigenen Interessen betrifft, verliert. Zukünftig wird er besonders konform sein wollen, um weiterer Scham zu entgehen. Auch drückt das Vermögen, jemanden beschämen zu können, die Macht aus, die ich über ihn erlangt habe“ (Neckel 1991, 17). Analog zu der Definition von Kreckel gehören auch bei Sighard Neckel Machtunterschiede und Ungleichheit zusammen und prägen – weiterführend - das Erleben von Scham. Im Hinblick auf die Machtasymmetrie zwischen Beratenden und Ratsuchenden im Allgemeinen und im Hinblick auf die Machtasymmetrien zwischen Beratenden und Ratsuchenden aus unterschiedlichen sozialen Klassen im Speziellen erscheinen folgende Einsichten von Neckel bedeutend: Zum einen sind Angehörige unterschiedlicher Klassen in sehr verschiedener Weise dazu in der Lage, ihren Wertmustern gesellschaftliche Legitimation zu verschaffen. „Wem es gelang, seine Form der Lebensführung und seine Kompetenzen zum dominanten Wertsystem zu institutionalisieren, profitiert von den Zuschreibungen, die sich nunmehr auf jene richten, die dazu nicht über die gleichen Ressourcen verfügen“ (Neckel 1991, 233). Zum anderen folgen das Schamempfinden und die erfahrenen Beschämungen „einer sozialen Verteilung, die mit der gesellschaftlichen Statusordnung ursächlich verbunden ist. Soziale Scham kann so zu einem Typus von Erfahrungen werden, die Angehörigen bestimmter Statusgruppen

regelmäßig auferlegt werden“ (Neckel 1991, 250). Damit lässt sich schlussfolgern, dass nicht nur die professionellen BeraterInnen in einem weitaus geringeren Maß anfällig für Beschämungen sind als ihre NutzerInnen, sondern unterschiedliche NutzerInnen in Abhängigkeit von ihrer gesellschaftlichen Positionierung ebenfalls in einem unterschiedlichen Ausmaß über Erfahrungen mit Beschämungen verfügen. Angehörige unterer sozialer Klassen sind sowohl qualitativ existenzieller als auch quantitativ häufiger mit Beschämungen und Scham konfrontiert. „Von den gesellschaftlich dominanten Klassifizierungen gespeist, verdichtet und aktualisiert sich in einzelnen Selbstwahrnehmungen eine ‚habituelle Scham‘, die sich zu einer persönlichen Dauererfahrung verstetigen kann“ (Neckel 1991, 250). Auf der Basis dieses ungleichheitsrelevanten Verständnisses von Scham und Beschämung ist auch Eberhard Bolay (1996) der Frage nachgegangen, weshalb sich einzelne Personen dafür schämen, dass sie professionelle Hilfe benötigen, andere dagegen nicht. Da er sich jedoch vorrangig mit dem Fall der Inanspruchnahme von Sozialhilfe beschäftigt und damit auf eine Hilfeform verweist, die qua Definition auf eine geteilte ökonomische Mangelsituation der (potentiellen) AntragstellerInnen verweist, müssen auch die Überlegungen von Bolay für unterschiedlich privilegierte NutzerInnen modifiziert werden. Grundsätzlich geht Bolay – analog zu den Überlegungen von Hans Thiersch – davon aus, dass der Inanspruchnahme von bzw. der Suche nach professioneller sozialer Unterstützung das Eingeständnis *voraus geht*, aus eigener Kraft nicht mehr ausreichend handlungsfähig zu sein: „Hilfe zu erhalten stellt einen Bruch mit der herrschenden Leistungs- und Äquivalenzannahme dar. Noch vor jeder konkreten Hilfeleistung ist so bereits strukturell die Möglichkeit zur Scham und Beschämung in verberuflicher Hilfe angelegt“ (Bolay 1996, 81). Dies ist die statusgebundene Seite der Scham, die auf die Differenz im Verhältnis zwischen Ratsuchenden und professionellen BeraterInnen verweist. Die eigentliche Frage, warum sich einige AkteurInnen mehr als andere für ihre Suche nach Unterstützung schämen, ist damit noch nicht beantwortet. Bolay gibt darauf folgende Antwort: „Je unkritischer und je weniger reflexiv-distanziert sich Personen dem vorherrschenden Leistungs- und Äquivalenzsyndrom gegenüber verhalten (können), desto eher sind sie beschämungsanfällig. Positiv gewendet: Wenn Hilfesuchende den Akt der Hilfesuche als Normalität begreifen, können sie gegen beschämende Strukturen einerseits und gegen bemächtigendes Verhalten der professionellen Helfer andererseits ihre eigene Macht mobilisieren, nämlich die Macht einer anderen, gesellschaftlich durchaus auch legitimen Definition: der alltagsweltlichen Erfahrung, wonach alle im Laufe ihres Lebens irgendwann einmal der Hilfe anderer bedürfen“ (Bolay 1996, 81). In seinen Analysen lässt Bolay jedoch – vermutlich aufgrund der eigenen Fokussierung auf potentielle AntragstellerInnen von Sozialhilfe und der damit geteilten Erfahrung von (zumindest temporärer) materieller Armut – die Einsicht Sigward Neckels unberücksichtigt, dass genau diese Deutung eine Fähigkeit darstellt, auf die Personen aus unterschiedlichen gesellschaftlichen Straten in einem unterschiedlichen Ausmaß zurückgreifen können: Personen unterer sozialer Klassen sind weitaus stärker als Angehörige höherer sozialer Klas-

sen mit der alltäglichen und omnipräsenten Zuschreibung konfrontiert, nicht ausreichend leistungsfähig zu sein, sich nicht genügend anzustrengen und auf Kosten der Allgemeinheit zu leben. Angehörigen unterer sozialer Klassen wird im Rahmen des ‚alltäglichen Klassenkampfes‘ (Bourdieu) kontinuierlich nahe gelegt, den Leistungs- und Äquivalenzanforderungen kapitalistischer Gesellschaften nicht hinreichend zu entsprechen, da sich anderenfalls ihre soziale Position rasch verbessern würde. Damit ist davon auszugehen, dass sich die Frage nach dem eigenen Unvermögen, den Grenzen der eigenen Handlungsmöglichkeiten, der sozialen Unterlegenheit und damit die Anfälligkeit für Beschämungen bei der Inanspruchnahme professioneller sozialer Unterstützung für Angehörigen unterer sozialer Klassen in besonderer Weise stellt.

Unabhängig von dieser Auslassung macht Eberhard Bolay darauf aufmerksam, dass beschämenden Praktiken und darüber vermittelt Erfahrungen von Scham und Beschämung in der Interaktion mit ‚institutional agents‘ ein zentraler Stellenwert bei der Nutzung dieser Arrangements zukommt:

Unter Rückgriff auf die Figur der „degradierenden Dankbarkeit“ (Marcel Mauss), wonach diejenigen, die eine erhaltende Gabe nicht bedeutungsäquivalent zurückgeben können, sich auf die statusmindernde Position bloßer Dankbarkeit verwiesen sehen (vgl. Bolay 1996, 82), zeigt Bolay, dass auch in der Interaktion zwischen SozialarbeiterInnen und NutzerInnen die prinzipiell uneinlösbaren Reziprozitätsansprüche als „Dankbarkeitsverlangen“ Bedeutung erlangen: Diese „Dankbarkeitsverlangen von SozialarbeiterInnen stoßen bei den Hilfesuchenden im günstigsten Falle auf eine Haltung des Weghörens oder der Renitenz, oft aber erzeugen sie das Gefühl, selbst etwas geben zu müssen. Denn: Keine Gegenleistung zu haben führt zu Beschämung. Dieses Gefühl der Beschämung wird nun zu vermeiden versucht, in dem dankbare Anhänglichkeit, ja Abhängigkeit als Gegenleistung erbracht wird; kurz ‚Unterwerfungsangebote‘“ (Bolay 1996, 82). Vor dem Hintergrund der Heuristik von Hirschman wird damit ersichtlich, dass auch über diese Dynamiken vermittelt vorrangig ‚Loyalität‘ im Sinne des ‚Ausharrens‘ erzeugt wird. ‚Widerspruch‘ ist in dieser Konstellation nicht möglich, da die NutzerInnen nicht über eine entsprechende Verhandlungsposition verfügen. Ihre widerspruchsfreie Dankbarkeit ist das einzige, was die Hilfesuchenden in dieser scheinbaren „Tauschbeziehung“ einsetzen können, da sie in institutionalisierten Formen sozialer Unterstützung qua Definition nicht über die Position verfügen, in der sie eine andere – äquivalente – Gegengabe anzubieten haben.

Doch es ist beileibe nicht nur die unmittelbare Interaktion zwischen Hilfesuchenden und Professionellen, in der beschämende Strategien, die auf die Reduktion von „Voice“ zielen, zum Tragen kommen. Die persönliche Interaktion wird flankiert von politischen „Missbrauchskampagnen“, die auf eine grundlegende moralische Delegitimierung der Inanspruchnahme rechtlich kodifizierter Unterstützung gerichtet sind. Aus der Perspektive von Bolay sind solche politischen Kampagnen – wie sie jüngst etwa der so genannte „Clement-Report“ (BMWA 2005) repräsentiert - Moralpolitiken, die auf die systematische Schwächung des Selbstbewusstseins von potentiellen Hilfesuchenden zielen: „Sie

versuchen, eine partiell überwundene Einstellung zu sozialpolitischen Leistungen wiederzubeleben, nämlich Rechtsansprüche als Almosen zu deuten“ (Bolay 1996, 85). Die Beschämung Unterstützungssuchender als „Parasiten des Gemeinwohls“ dient der gezielten Erhöhung der moralischen Barrieren beim Zugang und in der Nutzung professioneller Unterstützungsarrangements und verweist damit als eine grundlegende und statusabhängige sowie bewusst implementierte Zugangsbarriere zu „institutional social capital“.

Mit den Analysen von Eberhard Bolay sind solche, auf die Delegitimierung von NutzerInnenansprüchen gerichtete Strategien der Beschämung jedoch nicht auf Arrangements, in denen die Gewährung monetärer Hilfe (wie etwa im Kontext der Sozialhilfe bzw. Hartz 4) beschränkt, sondern können als *typische Muster* interpretiert werden, die das Verhältnis zwischen Professionellen und Unterstützungssuchenden durchgehend strukturieren. Auf der Basis der Reinterpretation der ‚Klagen‘ von SozialarbeiterInnen, die Stefan Wolff (1983) in seiner klassischen Studie herausgearbeitet hat, gelangt Bolay zu der Schlussfolgerung, dass die Professionellen in ihren Handlungsmustern dazu tendieren, wahrgenommene Überforderungen dahingehend zu ‚bewältigen‘, dass ihre Strategien „systematisch und in der Regel wohl unbewußt auf die Beschämung der Hilfesuchenden zielen“ (Bolay 1996, 86). In der Konsequenz können sich Hilfesuchenden etwa mit der Unterstellung eigener „überzogener Ansprüche“ und der folgenreichen „Umdeutung ihres Anliegen“ konfrontiert sehen: „Hinter der Wohnraumnot werden Partnerprobleme gewittert, Schulschwierigkeiten des Kindes mit dem Angebot an einer Elterngruppe gekontert“ (Bolay 1996, 87). Diese Umdeutungen, die einen bedeutenden Unterschied zwischen alltäglicher Unterstützungskommunikation und professioneller Unterstützungskommunikation darstellen, werden jedoch – in Korrespondenz mit den Ausführungen von Hans Thiersch zur „geheimen Moral der Beratung“ - nicht explizit thematisiert. Vielmehr wird „sie der Interpretation, dem Nachvollzug oder dem Rückzug der Hilfesuchenden anheimgegeben. Entweder eignen sie sich die neue, professionelle Sicht der Probleme an, sehen sich also in ihrer ursprünglichen Deutung in Frage gestellt, sehen sich beschämt angesichts ihres offenkundigen Unvermögens, ihre eigenen Probleme richtig zu deuten, oder aber sie ziehen sich zurück, im günstigsten Fall empört über die ‚Unverschämtheit der Ämter‘, im weniger günstigen Fall beschämt darüber, mit ihrem Ansinnen nicht durchgekommen zu sein“ (Bolay 1996, 87).

An diesem Beispiel wird deutlich, dass Interdependenzverhältnisse sowohl von „Beschämung“ und „Exit“ als auch von „Beschämung“ und „Loyalty“ nahe liegen, während „Beschämung“ und „Voice“ dazu tendieren, einander *auszuschließen*.

In diesem Kontext lässt sich mit Blick auf sozial heterogene NutzerInnen davon ausgehen, dass diesen Verhältnisse ein zentraler Stellenwert bei der ungleichen Nutzbarkeit institutionalisierter Unterstützungsarrangements zukommen kann: John McLeod (2004) hat auf der Basis diverser empirischer Untersuchungen darauf hingewiesen, dass die Wahrscheinlichkeit eine professionelle Beratung ab-

zuberechnen bei Ratsuchenden aus unteren sozialen Schichten deutlich erhöht ist. Hinsichtlich der Hintergründe, die zu dieser ‚Entscheidung‘ für die ‚Exit-Option‘ führen, muss er jedoch feststellen, dass diese in der Debatte um professionelle Beratung kaum Beachtung erfahren. Vor dem Hintergrund der vorangegangenen Analysen kann jedoch vermutet werden, dass die fehlende Akzeptanz der Ratsuchenden, ihrer Problemlagen und ihren sozial strukturierten Diskriminierungs-, Vulnerabilitäts- und Fremdbestimmungserfahrungen sowie die mangelnde professionelle Auseinandersetzung mit den entsprechenden klassenspezifischen Umgangs- und Bewältigungsformen bedeutende Relevanz besitzen können. Hinzu kommt die mangelnde professionelle Reflexion von institutionalisierten Bewertungsmustern, die nahe legen, Ratsuchende aus unteren sozialen Schichten nicht nur als unterlegen, sondern auch als minderwertig zu kategorisieren - und damit systematisch zu beschämen.

Während McLeod in seinen Überlegungen nur den Verdacht äußert, dass privilegiere NutzerInnen aus der Mittelschicht „vielleicht eher dazu in der Lage [sind], sich auszudrücken und bei der Suche nach therapeutischer Unterstützung positiv aufzutreten, oder sie [...] besser darüber informiert [sind], worin der Nutzen einer Therapie für sie liegen könnte“ (McLeod 2004, 322), kann auf der Basis der Analysen von Annette Lareau (2003) aufgezeigt werden, dass die Wahrscheinlichkeit, im Umgang mit potentiell beschämungsträchtigen institutionellen Arrangements „Voice“ artikulieren zu können, tatsächlich nur vor dem Hintergrund ihrer verfügbaren Ressourcen angemessen analysiert werden kann. Dies erscheint umso wichtiger, da dort wo eine solche systematische theoretische wie empirische Auseinandersetzung mit den sozial selektierenden Zugangsbarrieren und Anforderungen innerhalb der Beratung fehlt - so auch die zusammenfassende Einordnung von McLeod - ‚quasi-natürliche‘ Homogenisierungsprozesse induziert werden: „Die professionellen Dienstleister im Beratungs- und Therapiebereich stammen selbst aus der Mittelschicht und finden es daher angenehmer mit Klienten oder Patienten zu arbeiten, die einen ähnlichen persönlichen Hintergrund aufweisen“ (McLeod 2004, 321). Für Ratsuchende aus unteren sozialen Schichten geht dadurch paradoxerweise mit der Inanspruchnahme professioneller sozialer Unterstützung die Gefahr einher, dass ihre klassenspezifischen Erfahrungen von eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten, Kontrollverlusten, Fremdbestimmung und Ohnmacht durch die institutionalisierten Anforderungen und Zuschreibungen nicht aufgebrochen, sondern (re)produziert werden.

Im Anschluss an die grundlegenden Überlegungen von Sighard Neckel zur symbolischen Reproduktion sozialer Ungleichheit durch Beschämung und die Konkretisierung dieser Überlegungen im Hinblick auf die Anforderungen soziale Dienste, wie sie im Anschluss an Hans Thiersch, Eberhard Bolay und John McLeod vorgenommen wurde, wird deutlich, dass sowohl die Anfälligkeit für als auch der Umgang mit ‚institutionalisierten Beschämungen‘ als abhängig von den Ressourcen bzw. den Status der NutzerInnen zu betrachten sind, da diese die Wahrnehmung sowie die Möglichkeiten zur Gegenwehr beeinflussen.

Einen eindringlichen Beleg für diese These liefern die Untersuchungen der amerikanischen Soziologin Annette Lareau (2002, 2003). Lareau und KollegInnen haben in einer ethnographischen Untersuchung den Alltag amerikanischer Familien aus der Mittel- und der Unterschicht begleitet und analysiert. Ihr besonderes Interesse galt dem Verhältnis zwischen den kulturellen Praktiken in den Familien unterschiedlicher sozialer Klassen (Kommunikation zwischen Eltern und Kindern, Freizeitgestaltung) und dem Umgang mit Institutionen (Schule, Gesundheitsdienst, Sozialarbeit) bzw. der entsprechenden ‚institutional agents‘ (LehrerInnen, MedizinerInnen, SozialarbeiterInnen). Mit Blick auf die alltäglichen Orientierungen und Interaktionen in den Familien identifizierte sie neben einer Vielzahl von *klassenübergreifenden Gemeinsamkeiten* etwa hinsichtlich der elterlichen Anteilnahme am Leben ihrer Kinder, dem Wunsch ‚gute Eltern‘ zu sein und den alltäglichen Anstrengungen, um für die Kinder ‚das Beste‘ zu erreichen, zwei differente und *klassenspezifische Handlungsstile*: Die Mittelschichtspraktiken, -orientierungen und -interaktionen, die sich zu einer „concerned cultivation“ verdichten auf der einen Seite und Praktiken, Orientierungen und Interaktionen, die sie als „accomplishment of natural growth“ bezeichnet, auf der anderen Seite. Diese unterschiedlichen Praktiken beziehen sich sowohl auf die Kommunikation von Eltern und Kindern als auch auf die Freizeitgestaltung der Kinder durch die Eltern: „The white and black middle-class families engaged in practices of concerned cultivation. In these families, parents actively fostered and assessed their children’s talents, opinions and skills. They scheduled their children for activities. They reasoned with them. They hovered over them and outside the home they did not hesitate to intervene on the children’s behalf“ (Lareau 2003, 238). Demgegenüber zeigt sich das „accomplishment of natural growth“ in den Familien unterer sozialer Klassen dahingehend, dass die „working-class and poor families viewed children’s development as unfolding spontaneously, as long as they were provided with comfort, food, shelter, and other basic support [...] Parents who relied on natural growth generally organized their children’s lives so they spent time in and around home, in informal play with peers, siblings and cousins“ (Lareau 2003, 238). Der Alltag der Mittelschichtsfamilien ist durch eine intensive und diskursive Kommunikation zwischen Eltern und Kindern geprägt, in der die Eltern gezielt die kognitive und soziale Entwicklung ihrer Kinder beeinflussen wollen. Auch die Freizeitaktivitäten dieser Kinder werden vor allem durch die Eltern organisiert. Die Mittelschichtskinder erleben vorwiegend eine durch Erwachsene organisierte Freizeit in Musik-, Sport- oder anderen an kulturell-ästhetischer Bildung orientierten Vereinen, in denen sie nicht nur mit Gleichaltrigen, sondern vor allem auch mit erwachsenen LeiterInnen interagieren. Demgegenüber gestaltet sich der Alltag der Familien aus den unteren sozialen Klassen innerhalb relativ klar abgesteckter Grenzen zwischen dem Leben der Erwachsenen und dem der Kinder. Dies zeigt sich bei der Kommunikation mit den Eltern ebenso wie in der relativen Abwesenheit anderer Erwachsener bei der Freizeitgestaltung. „Parents generally used language not as an aim in itself but more as a conduit for social life. Directives were common“ (Lareau 2003, 239).

Einerseits erhalten die Kinder aus den unteren sozialen Klassen von ihren Eltern klare Anweisungen, denen sie sich auch zu fügen haben, andererseits können sie ihre Freizeit vergleichsweise frei und ohne eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit ihren Eltern und anderen Erwachsenen gestalten. Die Kinder verbringen ihre Zeit vor allem mit verwandten und/oder befreundeten Gleichaltrigen, mit denen sie ihre Aktivitäten selbst organisieren und gestalten können. Während Kinder aus unteren sozialen Klassen ihre kommunikativen und sozialen Fertigkeiten sowie ihre Kreativität vor allem in informellen Interaktionen unter Gleichaltrigen entwickeln und sich gegenüber Erwachsenen eher in Gehorsam üben, erwerben die Mittelschichtskinder diesbezügliche Fertigkeiten vor allem in unmittelbarer oder mittelbarer Interaktion mit Erwachsenen, mit denen sie sowohl innerhalb als auch außerhalb der Familie vergleichsweise mehr Zeit verbringen. Dabei werden die Mittelschichtskinder von Erwachsenen kontinuierlich und aktiv angeregt, ihre Interessen in verschiedensten sozialen Konstellationen auszudrücken und sich mit verschiedenen Formen des Widerspruchs auseinanderzusetzen: „It was the middle-class children, Black and white, who squabbled and fought with their siblings and talked back to their parents. These behaviors were simply not tolerated in working-class and poor families, Black or white“ (Lareau 2003, 241). Dass diese klassenspezifischen Praktiken der alltäglichen Lebensführung nicht auf den Bereich der Familie beschränkt sind, sondern auch das Verhältnis zu anderen gesellschaftlichen Institutionen und ihren ‚institutional agents‘ beeinflussen, wird bereits vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Freizeiterfahrungen der Kinder unterschiedlicher sozialer Klassen sichtbar. Kinder aus der Mittelschicht machen bereits im Rahmen ihrer Freizeitgestaltung häufiger Erfahrungen mit gesellschaftlichen Institutionen, „nehmen in höherem Maß außerschulische Bildungsangebote wahr und treiben aktiver Vereinssport als ihre Altersgenossen aus den Unterschichten. [...H]ier machen sie bedeutsame Erfahrungen mit der Welt der Erwachsenen und lernen, sich in individualisierenden Konkurrenzsituationen zu behaupten“ (Dravenau & Groh-Samberg 2005, 121). *Klassenübergreifend* erwerben die Kinder im Rahmen der unterschiedlichen kulturellen Praktiken der Alltagsgestaltung in ihren Familien eine Vielzahl von Fertigkeiten und Kompetenzen, die es ihnen ermöglichen soziale Beziehungen außerhalb der Familie aufzubauen und zu gestalten. *Klassenspezifisch* erwerben die Kinder jedoch nicht nur unterschiedliche Fähigkeiten und Kompetenzen, sondern darüber hinaus – und das ist entscheidend – erweisen sich diese in einem unterschiedlichen Ausmaß als anschlussfähig an die Anforderungen anderer gesellschaftlicher Institutionen: „When children and parents move outside the home into the world of social institutions, they find that these cultural practices are not given equal value. There are signs that middle-class children benefit, in way that are invisible to them and to their parents, from the degree of similarity between the cultural repertoires in the home and those standards adopted by institutions“ (Lareau 2003, 237). Die Ähnlichkeit zwischen den kulturellen Praktiken, die die Mittelschichtskinder im Kontext ihrer Familie erlernen (können) und jenen kulturellen Praktiken, die von unterschiedlichen gesellschaftlichen Institu-

tionen implizit oder explizit positiv bewertet und gefordert werden, führt zu einer ‚heimlichen‘ Privilegierung von Angehörigen der Mittelschicht gegenüber den Angehörigen unterer sozialer Klassen im Bezug auf den Umgang mit Institutionen. Die ‚Passung‘ zwischen diesen Praktiken und den damit verbundenen verwertbaren Kompetenzen reduziert bei den Angehörigen der Mittelschicht die Anfälligkeit für Beschämung ebenso wie sie die Chancen erhöht, ihre Interessen innerhalb dieser Arrangements verwirklichen zu können. Demgegenüber werden die Angehörigen unterer sozialer Klassen im Umgang mit den gesellschaftlichen Institutionen durch die Diskrepanzen zwischen den institutionellen Anforderungen und Bewertungsmustern auf der einen Seite und ihren eigenen Realisierungsmöglichkeiten derselben auf der anderen Seite in diesen Arrangements auf ihre eigene Unzulänglichkeit zurückgeworfen, wodurch sie eher zu beschämen sind und ihre Chancen, ihren Interessen Gehör zu verschaffen und diese durchzusetzen, weiter reduziert werden. Wie bereits ausgeführt hat Sighard Neckel darauf hingewiesen, dass dauerhafte Erfahrungen von Unterlegenheit in bestimmten Arrangements sich zu einer „habituellen Scham“ verdichten und damit die Verhandlungsposition der betroffenen AkteurInnen systematisch geschwächt wird. Mit den Befunden von Annette Lareau lässt sich darüber hinaus zeigen, dass eine solche „habituelle Scham“ eine Konkretisierung im Umgang mit gesellschaftlichen Institutionen erfährt. Während sich die Angehörigen der Mittelschichten im Umgang mit gesellschaftlichen Institutionen und ihren ‚institutional agents‘ durch einen „*sense of entitlement*“ – einen „*Berechtigungssinn*“ – charakterisieren lassen, spricht Lareau mit Blick auf die Angehörigen unterer sozialer Klassen von einem „*sense of constraint*“, einem „*Beschränkungssinn*“ (vgl. Lareau 2003, 6; zur deutschen Übersetzung der klassenspezifischen „Sinne“: Dravenau & Grohsamberg 2005).

Der *Berechtigungssinn* bezeichnet die handlungsleitende Orientierung der Mittelschichten, Institutionen für die eigenen Interessen nutzbar zu machen und *für sich* arbeiten zu lassen: „They acted as though they had a right to pursue their own individual preferences and to actively manage interactions in institutional setting. They appeared comfortable in these settings; they were open for sharing information and asking for attention. [...] It was common practice among middle-class class children to shift interactions to suit *their* preferences“ (Lareau 2003, 6). Demgegenüber verweist der *Beschränkungssinn* der Arbeiterkinder darauf, dass diese die institutionellen Aktivitäten als einschränkende Zwang in Bezug auf die eigenen Handlungsmöglichkeiten erleben. Sowohl in der familiären Kommunikation als auch im Rahmen ihrer Freizeitaktivitäten wie auch durch die von ihren Eltern moderierten Interaktionen mit ‚institutional agents‘ lernen die Angehörigen der Mittelschicht „at a young age to be assertive and demanding. They expect [...] for institutions to be responsive to them and to accommodate their individual needs. By contrast [working-class and poor children] are not learning how to make bureaucratic institutions to work to their advantage. Instead, they are being given lessons in frustration and powerlessness (Lareau 2003, 245). Sowohl der *Berechtigungssinn* als

auch der Beschränkungssinn entwickeln sich in der familiären wie in der außerfamiliären Interaktion und erfahren ihre Konkretisierungen im Umgang mit institutionellen Arrangements und den ‚institutional agents‘. Mittelschichtskinder erwerben in ihrer familiären Sozialisation nicht nur die „rules of the game“, also das Wissen darüber wie Institutionen funktionieren, sondern „middle-class children also learned (by imitation and by direct training) how to make the rules work in their favour“ (Lareau 2003, 6). Die Fähigkeit, Institutionen für die eigenen Interessen nutzen zu können und diese Interessen – darüber hinaus – auch selbstbewusst gegenüber ‚institutional agents‘ zu artikulieren und deren Verantwortlichkeit hierfür einzufordern, stellt nach den Analysen von Annette Lareau eine originäre Fähigkeit der Mittelschichten dar, über die die Angehörigen der unteren sozialen Klassen nicht verfügen können. Für die Angehörigen der unteren sozialen Klassen ist der Umgang mit Institutionen in einem weitaus stärkerer Ausmaß geprägt durch die Erfahrung, dass die eigenen Anliegen weder wertgeschätzt werden, noch dass diese innerhalb dieser Arrangements realisierbar sind. Die erlebten Divergenzen zwischen den kulturellen und sozialen Praxen der Angehörigen unterer sozialer Klassen und den Anforderungen der ‚institutional agents‘ führen für die Ratsuchenden aus unteren sozialen Klassen überproportional häufig zu Enttäuschungen, beschämtem Schweigen und Rückzug.

Mit zwei Fallbeispielen aus der Untersuchung von Annette Lareau lässt sich diese Dynamik illustrieren¹⁰⁰. In beiden Fällen begleitet Lareau die Kinder und ihre Mütter bei einem Arztbesuch. Die Mutter aus der Mittelschicht fordert ihren Sohn explizit dazu auf nicht schüchtern zu sein und den Arzt mit seinen Fragen zu konfrontieren: „[Y]ou should be thinking of questions you might want to ask the doctor. You can ask him anything you want. Don’t be shy“ (Lareau 2003, 124). Entsprechend aufgeschlossen, fordernd und selbstbewusst verhält sich der Sohn im Umgang mit dem Arzt. Er beantwortet nicht nur dessen Fragen, sondern stellt eigene Fragen und fordert ihn implizit und explizit auf, seine Anliegen ernst zu nehmen und sich ihm verständlich zu erklären. Dem Jungen aus der Mittelschicht gelingt es, den ‚institutional agent‘ für sich und seine Anliegen zu aktivieren und eine Beziehung aufzubauen, die frei von Scham und Angst ist. Ganz anders ist die Situation und das Klima bei dem Arztbesuch einer Sozialleistungen beziehenden Mutter und ihrem Sohn. [She] „did not train her son to be assertive with authority figures, nor did she prepare him for his encounter with the doctor“ (Lareau 2003, 158). Unsicher und ängstlich beantwortet die Mutter nur knapp und ausweichend die Fragen des Arztes. Der Sohn verhält sich vollkommen still. Die Stimmung ist angespannt und von der Befürchtung getragen, bloß nichts ‚Falsches‘ zu sagen und doch zu wissen, den Anforderungen des Arztes, beispielsweise nach der ‚richtigen‘ Ernährung des Sohnes nicht zu entsprechen. Diese Diskre-

¹⁰⁰ Das nachfolgende Fallbeispiel aus der Untersuchung von Annette Lareau wurde auch von Daniel Dravenau und Olaf Groh-Samberg (2005) zur Illustration der klassenspezifischen Umgangsformen mit ‚institutional agents‘ ausgewählt. Dravenau und Groh-Samberg fokussieren damit im Anschluss an Lareau den ungleichen Umgang mit formalen Bildungseinrichtungen wie der Schule.

panzen stehen als unausgesprochene aber jederzeit spürbare Trennlinie im Raum zwischen den verschüchternden Ratsuchenden und dem Experten des Gesundheitsdienstes.

Diese ungleichen Umgangsweisen belegt Lareau auch für den Umgang mit LehrerInnen und SozialarbeiterInnen. In allen Fällen gelingt es den Eltern wie den Kindern aus der Mittelschicht, ihre Anliegen selbstbewusst vorzutragen, dabei auf – mehr oder weniger – positive Resonanz zu stoßen und zumindest das Gefühl zu haben, die entsprechenden Arrangements in ihrem Sinne beeinflussen und gestalten zu können. Demgegenüber zeigt sich bei den Interaktionen von Angehörigen unterer sozialer Klassen und ‚institutional agents‘ eine andere Beziehung mit anderen Konsequenzen: Entweder sind die Eltern und ihre Kinder von Anbeginn verschüchtert und trauen sich nicht ihre Anliegen vorzubringen, oder aber sie äußern sich in einer zurückhaltenden und verschämten Weise. Doch diese Zurückhaltung wird nicht in dem Sinne honoriert, dass die RepräsentantInnen der Institutionen auf sie eingehen und einfühlsam und respektvoll nachfragen, um die Wahrnehmungen und Deutungen dieser Eltern und ihrer Kinder kennenzulernen, sondern mündet in einer expliziten Durchsetzung ihrer expertokratischen Deutungen. Die Eltern und ihre Kinder werden zum Schweigen gebracht. Dabei ist es nach Annette Lareau beileibe nicht so, dass die Eltern aus den unteren sozialen Klassen per se widerständig wären und die Autorität der Professionellen nicht anerkennen würden. „In their institutional encounters, working-class and poor parents turned over responsibility to professionals; when parents did try to intervene, they felt that they were less capable and less efficacious than they would have liked“ (Lareau 2003, 239). Vielmehr erkennen die Angehörigen unterer sozialer Klassen diese Autorität und Überlegenheit stärker an als die Angehörigen der Mittelschichten, die sich den ‚institutional agents‘ gegenüber *als Ebenbürtige* betrachten und von daher auch leichter bereit sind zu widersprechen. Es ist gerade diese Anerkennung der Autorität, die (Selbst- und Fremd-)Klassifikationen *als Unterlegene*, die mit dazuführt, dass sich die unterprivilegierten Bevölkerungsgruppen nicht trauen, ihre eigenen Anliegen vorzubringen und den Deutungen und Einschätzungen der Professionellen zu widersprechen.

Im Anschluss an die Analysen von Annette Lareau ist davon auszugehen, dass zwischen dem Berechtigungssinn der Mittelschichten und der Artikulation von Widerspruch innerhalb institutioneller Arrangements auf der einen Seite und dem Beschränkungssinn der unteren Schichten und verschämter Loyalty bzw. Exit auf der anderen Seite ein eindeutiger Zusammenhang besteht. Die Angehörigen unterer sozialer Klassen machen in unterschiedlichen institutionellen Arrangements wiederholt die Erfahrung, dass sie dort für ihre Lebensrealitäten und ihre Kompetenzen weder Anerkennung und Akzeptanz erfahren, noch dass sie den Deutungen der Autoritäten widersprechen können. Damit wird deutlich, dass es sinnvoll erscheint, die Befunde von Annette Lareau auf Soziale Arbeit und Soziale Dienste zu übertragen und diese als eine fundamentale Ausprägung der institutionellen Dimension der ‚geheimen Moral der Beratung‘ betrachten, die das Ungleichgewicht an ‚institutionellem

Kapital' zwischen Angehörigen unterschiedlicher sozialer Klassen weiterführend erhellen kann: „Looking at social class differences in the standards of institutions provides a vocabulary for understanding inequality. It highlights the ways in which institutional standards give some people advantage over others as well as the unequal ways that cultural practices in the home pay off in settings outside the home. Such a focus helps to undercut the middle-class presumption of moral superiority over the poor and the working-class. And a vocabulary of social structure and social class is vastly preferable to a moral vocabulary that blames individuals for their life circumstances and saves the harshest criticism for those deemed ‚the undeserving poor‘“ (Lareau 2003. 257).

Zusammenfassend kann man auf der Basis der Überlegungen im Anschluss an Hans Thiersch, Eberhard Bolay, Sighard Neckel und Anette Lareau formulieren, dass es dringend notwendig erscheint, professionelle soziale Dienste als aktive ReproduzentInnen strukturierter sozialer Ungleichheit in den Blick zu nehmen, da sich die vorliegenden Einsichten zu der These verdichten, dass es unter einer solchen Perspektive gelingen kann, die ungleiche Verteilung von „institutional social capital“ weiterführend einzuordnen. Im Anschluss an Bourdieu belegen die vorangegangenen Ausführungen eindringlich, dass die Kapitalien, auf die unterschiedliche Statusgruppen zugreifen können, dazu tendieren, in und durch Institutionen reproduziert zu werden: „Dieses Beharrungsvermögen der Kapitalstrukturen hängt [unter anderen, AK] damit zusammen, dass sie sich in der Regel im Rahmen von Institutionen und Dispositionen reproduzieren, die ihrerseits Produkte von Kapitalstrukturen sind und deshalb auch auf sie abgestimmt sind“ (Bourdieu 2005, 75). Wie sich jedoch bislang gezeigt hat, ist es gerade die Ausblendung dieser ungleichen Chancen, mit Institutionen und ihren VertreterInnen umzugehen und in diesem Zusammenhang den eigenen Interessen Geltung und Gehör zu verleihen, die den Diskurs um professionelle soziale Unterstützung maßgeblich prägt. Dabei erscheint es durchaus zulässig, die bisherigen konzeptionellen und praktischen Unterlassungen mit jenem Phänomen in Verbindung zu bringen, das Mechthild Gomolla und Frank-Olaf Radtke (2002) im Kontext der Schule analysiert haben und als „institutionelle Diskriminierung“ bezeichnen. Das Konzept der institutionellen Diskriminierung geht auf Feagin und Feagin (1986) zurück und wurde von Gomolla und Radtke (2002) für das deutsche Bildungssystem expliziert. Dabei wird zwischen „direkter“ und „indirekter“ institutioneller Diskriminierung unterschieden. Unter direkter institutioneller Diskriminierung werden regelmäßige, intentionale Handlungen in Institutionen verstanden - sowohl hochformalisierte, gesetzlich-administrative Regelungen, als auch informelle Praktiken, die in der Organisationskultur als Routine abgesichert sind und die die systematische Benachteiligung bestimmter sozialer Gruppen zur Folge haben.

Gomolla und Radtke haben sich in ihrer Analyse mit jenem Bereich dezidiert auseinandergesetzt, der als indirekte institutionelle Diskriminierung bezeichnet wird. Indirekte institutionelle Diskriminierung zielt auf das gesamte Spektrum institutioneller Vorkehrungen, Praktiken und Routinen, die Angehörige

ge bestimmter sozialer Gruppen überproportional negativ treffen. „*Indirekte Diskriminierung resultiert oft aus der Anwendung gleicher Regeln, die bei verschiedenen Gruppen grundsätzlich ungleiche Chancen ihrer Erfüllung zur Folge haben*“ (Gomolla 2004, 2). Unter Rückgriff auf die vorangegangenen Ausführungen erscheint es angemessen davon auszugehen, dass sich genau solche indirekt diskriminierenden Wahrnehmungsmuster, Gewohnheiten, Praktiken, Anforderungen und Routinen auch innerhalb professioneller sozialer Unterstützungsarrangements vollziehen. Gerade über die Ausblendung der durch strukturierte soziale Ungleichheit geprägten Lebensrealitäten und Erfahrungen unterschiedlicher (potentieller) NutzerInnengruppen, sowie durch die explizite und implizite Orientierung an jenen Praktiken, die NutzerInnen aus der Mittelschicht in einem weitaus stärkeren Maß entgegenkommen können als Angehörigen unterer sozialer Klassen, kann die (Re-)Produktion sozialer Ungleichheit und Benachteiligung in prinzipiell offenen institutionellen Arrangements sozialer Unterstützung forciert werden. Eine analytische Perspektive, die Fragen der institutionellen Diskriminierung auch auf soziale Dienste und professionelle Beratung überträgt, vermag damit einen wesentlichen Beitrag zum Verständnis der ungleichen Zugangs- zu und Nutzungschancen von „institutional capital“ zu leisten. Weniger der substanzielle Mangel an Vertrauen, sondern die sozial gewachsenen ungleichen Erfahrungen auf der Basis der ungleichen Verfügbarkeit von anerkannten Ressourcen, die für die Verwirklichung der eigenen Ansprüche und Interessen verwertet werden können, scheinen die Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten sozial heterogener AkteurInnen von ‚institutional support‘ maßgeblich zu beeinflussen. Im Anschluss an Gomolla und Ratke erscheint es also sinnvoll davon auszugehen, dass ein nicht unbedeutender Anteil der Ungleichheit innerhalb dieser institutionellen Arrangements nicht ausschließlich und nicht vorrangig auf Eigenschaften der NutzerInnen und ihre herkunftsbedingte ungleiche Privilegierung bzw. Benachteiligung zurückzuführen ist, sondern vielmehr in den Umgangsweisen *innerhalb* der entsprechenden Institutionen selbst erst erzeugt wird (vgl. Gomolla & Ratke 2002, 17).

Für eine *ungleichheitsreflexive* professionelle soziale Unterstützung sind mit den vorangegangenen Überlegungen und Einsichten bedeutende Konsequenzen verbunden. Wo Dewe und Otto noch grundlegend davon ausgehen, dass Angebote moderner sozialer Dienstleistungsprofessionen in ihrer unterstützenden Funktion für die Handlungspraxis der NutzerInnen „immer dann in Anspruch genommen [werden], wenn ein Ausweichen vor sozialen und persönlichen Handlungsproblemen nicht mehr möglich ist, zugleich aber der autodidaktische Erwerb von Problemlösungskompetenzen und das Alltagsgespräch gleichwohl als Revisionsinstanzen versagen“ (Dewe & Otto 2001, 1416), zeigt sich, dass bereits dieses grundlegende Modell hoch voraussetzungsvoll ist. Auf der Basis der vorgängigen Überlegungen bezeichnet dieses Modell den Moment, an dem das ‚institutionelle Kapital‘, das soziale Dienste potentiell zur Verfügung stellen, subjektiv relevant werden kann. Die ungleichen Bedingungen, dieses auch aktivieren und unter Berücksichtigung der eigenen Interessen für sich nutz-

bar machen zu können, sind damit jedoch noch nicht erfasst. Für sozial heterogene NutzerInnen bestehen bei der Aktivierung institutionellen Kapitals unterschiedliche Zugangs- und Nutzungsbarrieren, die nicht zuletzt mit der sozial ungleichen Anfälligkeit und den sozial ungleichen Umgangsweisen mit (potentiellen) Beschämungen innerhalb dieser Arrangements zusammenhängen. Angehörige aus unteren sozialen Klassen erleben sich im Vergleich zu Angehörigen der Mittelschicht gerade in der Interaktion mit „institutional agents“ weitaus häufiger als weniger wertgeschätzt, stärker reglementiert, in einem geringen Ausmaß verstanden und sind weniger wirkmächtig hinsichtlich der Verwirklichung ihrer eigenen Interessen innerhalb dieser Arrangements. Zusammenfassend kann man feststellen, dass es gerade die Ausblendung der ungleichen Lebensrealitäten, der ungleichen Umgangsweisen sozial heterogener NutzerInnen ist, die dazu führt, dass sich bestehende soziale Ungleichheiten in der Interaktion mit Institutionen reproduzieren. Im Anschluss an die Überlegungen von Gomolla und Radtke lässt sich formulieren, dass sich die geheime Moral der Beratung, die durch die Verkennerung der Lebensrealitäten der NutzerInnen charakterisiert ist und die aus der Anwendung gleicher Regeln und Anforderungen auf Personen resultiert, deren Leben von Erfahrungen sozialer Ungleichheit geprägt ist, in Mechanismen indirekter institutioneller Diskriminierung verdichtet. Angehörigen unterer sozialer Klassen wird in diesem Sinne der Rückzug oder die Nicht(Mehr-)Nutzung entsprechender Arrangements weitaus näher gelegt als Angehörigen der Mittelschicht, die über wirkmächtige Ressourcen verfügen, um innerhalb dieser Arrangements Widerspruch zu üben, ihre Interessen zu vertreten und diese Arrangements in ihrem Sinne zu beeinflussen und zu gestalten.

In dem Maße, wie betont wird, dass reflexive Professionelle handhabbare und lebbare Problembearbeitung /-lösung gemeinsam mit ihren sozial heterogenen NutzerInnen erarbeiten sollen und diesen NutzerInnen dabei größtmögliche Gestaltungs- und Verwirklichungschancen eröffnen sollen, sind sie zur Kontextualisierung verpflichtet (vgl. Dewe & Otto 1996). Damit sind die professionellen BeraterInnen aufgefordert, die „soziale Verursachungen zu rekonstruieren, um den KlientInnen aufgeklärte Begründungen für selbst zu verantwortende Entscheidungen anzubieten und subjektive Handlungsmöglichkeiten zu erweitern“ (Dewe & Otto 2002, 188). Genau in diesem Erkennen der „sozialen Verursachungen“ liegt sowohl die Exklusivität wie auch die Notwendigkeit der professionellen Deutung in der beratenden Arbeit. Das Erkennen der sozialen Verursachungen zeichnet nicht nur reflexive Professionelle gegenüber LaiInnen aus. Vielmehr ist es erst das Erkennen der sozial verursachten Zugangsbarrieren, welches die Arbeit mit sozial heterogenen NutzerInnen dahingehend ermöglicht, dass in dieser Arbeit nicht alltägliche Beschämungen, Frustrationen und Diskriminierungserfahrungen reproduziert, sondern aufgebrochen werden können. Damit ist „*Parteilichkeit* professionellen Handelns unverzichtbar im Sinne einer klientInnen- und situationsbezogenen Reflektionskompetenz basierend auf der Fähigkeit des reflexiven Umgangs mit wissenschaftlich gewonnenen Einsichten in strukturell bedingte soziale Ungleichheiten“ (Dewe & Otto 2002, 192). Wenn in dem vorangegange-

nen Abschnitt gezeigt werden konnte, dass es gerade die „Janusköpfigkeit von Beratung“ ist, die konzeptionell und praxisreflexiv gerne vernachlässigt wird, erscheint dies besonders problematisch, da damit die zentralen Anforderungen (ungleichheits-)reflexiver Professionalität negiert werden. Über die Ausblendung der Zugangs- und Nutzungskontexte, sprich der von ökonomischer, sozialer und kultureller Ungleichheit geprägten Lebensrealitäten der unterschiedlichen NutzerInnen im Umgang mit institutionellen Arrangements sind es diese Ausblendungen, die - im Widerspruch zu der behaupteten ‚Niedrigschwelligkeit‘ und ‚AdressatInnenorientierung‘ - in der Beratungsrealität *ungleichheitsverstärkend* wirken und damit einen eigenständigen Beitrag zur mangelhaften Aktivierbarkeit von institutionellem sozialen Kapital durch unterprivilegierte soziale Gruppen leisten.

Der gegenwärtige affirmative Diskurs um Beratung forciert mit diesen Verkürzungen eine Legitimierung sozialer Ungleichheit zu Ungunsten aller NutzerInnengruppen und zu Ungunsten der ohnehin bereits benachteiligten Gruppen im Besonderen. Indem die von sozialer Ungleichheit geprägten Lebensrealitäten und die damit einhergehenden ungleich eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten unterschiedlicher (potentieller) NutzerInnengruppen unberücksichtigt bleiben, wird das Bild eines ‚autonomen Kunden‘ evoziert. Es ist gerade dieses Bild, das „für Beratungs- und Dienstleistungsanbieter eine günstige Gelegenheit bietet, sich aus ihrer Verantwortung für diejenigen zu stehlen, die sich ihnen anvertrauen. Der jeweilige ‚Beratungskunde‘ hätte ja ein anderes Angebot wählen oder eine andere Vorgehensweise in der Beratung aushandeln können, wenn die selbstgewählte Beratung ‚nicht hilft‘“ (Nestmann & Sickendiek 2002, 174). Die vorangegangenen Ausführungen haben gezeigt, dass es Angehörigen unterschiedlicher sozialer Klassen in einem unterschiedlichen Ausmaß gelingt, den expliziten und impliziten Anforderungen der beratenden Institutionen und ihren „institutional agents“ zu entsprechen bzw. diese Anforderungen entsprechend ihrer Interessen und Anliegen zu modifizieren. Damit stehen die Chancen, die eigenen Interessen innerhalb dieser Arrangements artikulieren und verwirklichen zu können, offenbar in einem engen Zusammenhang mit der gesellschaftlichen Positionierung der NutzerInnen. Die geheime Moral der Beratung konkretisiert sich vor diesem Hintergrund klassenspezifisch und verweist auf die potentielle Privilegierung bereits privilegierter Bevölkerungsgruppen im *Zugang* und in der *Nutzung* professioneller Arrangements sozialer Dienstleistungen.

2.4 Internet, Community und Beratung revisited – Konsequenzen für eine ungleichheitsreflexive Analyse virtueller Unterstützungsangebote

“The lives of young people and their experiences are at least as diverse as those of other social groups. When we set out to listen to their ‘voice’ we need to recognise that being young is only part of what creates their perspective. They are also young men and women, they come from different ethnic and social class backgrounds, have a different range of abilities, live in different family structures and come from a range of communities.”

(Hadfield & Raw 2001, 495)

Mark Hadfield und Kaye Raw (2001) haben sich intensiv mit der Perspektive Professioneller auf die Stimme jugendlicher NutzerInnen in professionellen Arrangements sozialer Dienstleistungen auseinandergesetzt und kommen zu dem Ergebnis, dass die Debatte um die Artikulationsmöglichkeiten und Berücksichtigung der Perspektiven jugendlicher NutzerInnen von vier weit verbreitete Annahmen durchzogen ist. Diese tendieren allesamt dazu, die Unterschiede zwischen den jugendlichen NutzerInnen zu negieren, damit die Interessenartikulation der Jugendlichen zu verwässern und die Gefahr der Perpetuierung ungleicher Einfluss- und Gestaltungschancen unterschiedlicher NutzerInnen aus dem Blick zu verlieren. Indem davon ausgegangen wird, dass erstens „young people are in the best position to talk about being young“ (Hadfield & Raw 2001, 492), wird den Äußerungen der Jugendlichen per se Authentizität unterstellt und die beschränkte Reichweite und die soziale Kontextualisierung dieser Äußerungen ignoriert. Wenn zweitens angenommen wird, dass „young people can tell professionals about their experiences in a way that is meaningful“ (Hadfield & Raw 2001, 494), gerät aus dem Blick, dass damit eine Fixierung auf bestimmte und nicht über die ganze Population jugendlicher NutzerInnen verallgemeinerbare (verbale) Ausdrucksformen stattfinden kann. Damit ist eine gleichzeitige Abwertung und Delegitimation anderer Artikulationsformen verbunden. Drittens dominiert die Vorstellung, dass „professionals have few opportunities to hear young people’s voices“ (Hadfield & Raw 2001, 495). Damit gerät ein Problem aus dem Blick, das weniger quantitativer als qualitativer Natur ist und ignoriert, welche Jugendlichen sich innerhalb der entsprechenden Arrangements artikulieren können, wer Gehör findet und welche Konsequenzen daraus letztlich folgen. Damit ist auf die vierte dominierende Annahme verwiesen: „[Y]oung people can get things changes by getting their voices heard“ (Hadfield & Raw 2001, 496). Unbeachtet bleibt dabei jedoch, dass in diesem Zusammenhang Fragen der Instrumentalisierung der jugendlichen Beteiligung und Interessenartikulation etwa zur Legitimation der jeweiligen Dienste ‚so wie sie sind‘ ebenso ignoriert werden wie die Frage, welche Jugendlichen es sind, die von den entsprechenden Veränderungen – sollten sie denn stattfinden – profitieren können und welche davon benachteiligt werden. Zusammenfassend kommen Hadfield und Raw zu dem Schluss, dass in der Auseinandersetzung mit den Interessenartikulationen jugendlicher NutzerInnen die Gefahr besteht, „that placing people into crude categories of experience and matching them up with ‚similar‘ young people can in itself become a very

subtile form of silencing“ (Hadfield & Raw 2001, 497). Gerade die fehlende Berücksichtigung der Unterschiede zwischen den jugendlichen NutzerInnen, die Ignoranz gegenüber den ungleichen Artikulations- und Verwirklichungschancen der Interessen unterschiedlicher NutzerInnen und die Ausblendung von Homogenisierungs- und Instrumentalisierungsprozessen, die mit der vordergründigen Orientierung an der ‚Stimme der AdressatInnen‘ einhergehen können, stellen nach Hadfield und Raw zentrale Probleme bei der Auseinandersetzung mit den Vorstellungen und Interessen jugendlicher NutzerInnen in professioneller Arrangements sozialer Dienstleistungen dar. Die Analogie dieser Analysen zu der gegenwärtigen Auseinandersetzung um professionelle virtuelle Unterstützungsarrangements für jugendliche NutzerInnen ist offensichtlich. In den affirmativen Diskursen um Internet, Community und Beratung geraten die Unterschiede zwischen den jugendlichen NutzerInnen, die ungleichen Artikulations- und Verwirklichungschancen der involvierten AkteurInnen und die Gefahr der Perpetuierung und (Re-)Produktion sozialer Ungleichheit systematisch aus dem Blick. Jugendliche InternetnutzerInnen, AkteurInnen in (virtuellen) Communities und NutzerInnen von professionellen Arrangements sozialer Unterstützung werden tendenziell als eine homogene Gruppe konzeptioniert und die Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten der entsprechenden Arrangements von Fragen strukturierter sozialer Ungleichheit entkoppelt. Während in den affirmativen Debatten um die Nutzung des Internet und virtueller Communities soziale Ungleichheit – wenn überhaupt – vor dem Hintergrund unterschiedlicher Medienkompetenz thematisiert wird, tendiert die affirmative Perspektive auf Beratung durch die Unterstellung einer prinzipiellen Freiwilligkeit und AdressatInnenorientierung dazu, Fragen nach der Interessenverwirklichung der NutzerInnen gänzlich in die Verantwortung der NutzerInnen selbst zu legen und die ungleiche Aktivierung professioneller sozialer Unterstützung als eine bewusste und frei gewählte Entscheidung der AkteurInnen darzustellen. In der ungleichheitstheoretischen Wendung dieser Diskurskonjunkturen ist jedoch deutlich geworden, dass in allen drei Feldern Fragen zur Reproduktion strukturierter sozialer Ungleichheit virulent werden und der sozialen Verfasstheit und Ausgestaltung der entsprechenden Felder eine zentrale Bedeutung zukommt:

Internet: Obgleich Jugendliche unabhängig von den klassischen Determinanten sozialer Ungleichheit – gender, race und class – diejenige soziale Gruppe bilden, die das Internet am intensivsten nutzen, zeigen sich in der Analyse der Nutzungspraktiken dieser NutzerInnengruppe bedeutende Unterschiede. Diese Unterschiede lassen sich nur unzureichend mit einem substanziellen Mangel einzelner Gruppen an Medienkompetenz erklären, sondern verweisen im Anschluss an die Überlegungen von Bourdieu auf die Analogie von Fertigkeiten und Feld. Die Verfügbarkeit strategischer Fertigkeiten der NutzerInnen, ihre eigenen Interessen innerhalb der entsprechenden virtuellen Felder zu verwirklichen, sind an soziale Bedingungen geknüpft, die sich zum einen aus ihrer der Kapitalienausstattung und zum anderen aus der Verfasstheit des jeweiligen Arrangements, des jeweiligen „sozialen Feldes“ ergeben, die auf die Verwertbarkeit der verschiedenen Kapitalen und Fertigkeiten verweisen. Inner-

halb der Nutzung des Internet können je nach Feld unterschiedliche ‚Trümpfe‘ relevant werden: Die Nutzung des Internet zum Flirten und zum Kennen lernen von Flirtwilligen im Chat erfordert nicht nur eine andere Kapitalstruktur als der forenbasierte Austausch über eine Programmiersprache oder Comics. Vielmehr haben Verhaltensweisen und Handlungen in verschiedenen Feldern einen unterschiedlichen Sinn und können unterschiedlich anerkannt sein. Vor diesem Hintergrund tendieren AkteurInnen dazu, in dem Feld aktiv zu sein und zu bleiben, in dem sie ihre Kapitalstruktur am besten verwerten können. Für diese NutzerInnen ist Voice ebenso nahe liegend wie eine grundlegende Loyalität mit dem Arrangement, für NutzerInnen, die über diese Entsprechung nicht verfügen und diese nicht herstellen können, ist die Option des Exit dagegen weitaus wahrscheinlicher.

Communities: Gelten virtuelle Communities in der affirmativen Konzeption als egalitäre Gemeinschaften, in denen NutzerInnen in einem bislang ungekannten Ausmaß Kontakte zu sozial heterogenen AkteurInnen knüpfen können, zeigt sich in der ungleichheitsreflexiven Analyse, dass auch virtuelle Arrangements dazu tendieren, soziale Ungleichheitsverhältnisse zu (re-)produzieren, die auf die Schattenseiten sozialen Kapitals verweisen: Während sich eine erste Demarkationslinie auf die Unterscheidung zwischen ‚drinnen‘ und ‚draußen‘, also Zugehörigkeit und Nicht-Zugehörigkeit zu den virtuellen Arrangements bezieht, vollziehen sich innerhalb virtueller Arrangements weitere Grenzzielungsprozesse, die mit ungleichen Chancen zur Verwirklichung der eigenen Interessen und damit zur Gestaltung dieser sozialen Räume einhergehen. Die Binnendifferenzierung in durchsetzungsfähige und schwächere Positionen, die Erzeugung von sozialem Druck, die prozessuale Generierung, Zurechtweisung und Ausgrenzung von ‚AußenseiterInnen‘ sind konstitutive Elemente virtueller Arrangements. Die Differenzierung in Zentrum und Peripherie erweist sich als durchgängiges Strukturierungsmuster, mit denen unterschiedliche Gestaltungschancen und Beschränkungen verbunden sind. Während die Beschränkungen, mit denen sich die Peripherie konfrontiert sieht, tendenziell auf den Rückzug, also das *Verlassen* eines Arrangements zielen, legen die Beschränkungen, mit denen die Angehörigen des Zentrums konfrontiert werden, eine stärkere *Abschottung* gegenüber unerwünschten, Kapazitäten und Interessen übersteigenden Anliegen von AkteurInnen nahe. In der Konsequenz führen beide Formen der positionsbezogenen Beschränkung zu einer stärkeren sozialen Selektion der Zugehörigen. Der gegenwärtige affirmative Diskurs um virtuelle Communities unterstellt universelle Teilhabemöglichkeiten unter der Ausblendung der hierzu erforderlichen Ressourcen sowie der strukturellen Begrenzung und ignoriert damit nicht zuletzt genau jene sozialstrukturelle Selektivitäten, wie sie auch aus realweltlichen nähräumlichen Gemeinschaften bekannt sind.

Beratung: Charakteristisch für die diskursdominante Perspektive auf professionelle soziale Unterstützung ist, dass vor dem Hintergrund der AdressatInnenorientierung die Frage nach dem Beitrag der beratenden Arrangements an der ungleichen Verfügbarkeit von „institutionellem sozialem Kapital“

gerade nicht gestellt wird. Vielmehr werden den (Nicht-)NutzerInnen individuelle Vertrauens-, Wissens- oder Motivationsdefizite unterstellt, die dann als Erklärung für die Unterschiede im Zugang, in der Nutzung und Bewertung herangezogen werden. Demgegenüber zeigt eine ungleichheitsreflexive Analyse, dass für Angehörige unterer sozialer Schichten mit der Inanspruchnahme professioneller sozialer Unterstützung die Gefahr einhergeht, dass ihre klassenspezifischen Erfahrungen von eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten, Kontrollverlusten, Fremdbestimmung und Ohnmacht durch institutionalisierte Anforderungen und Zuschreibungen in diesen Arrangements nicht aufgebrochen, sondern vielmehr (re-)produziert werden. Die geheime Moral der Beratung, die sich durch die Verkenning der Lebensrealitäten der NutzerInnen charakterisiert lässt, tendiert dazu, sich zu Mechanismen indirekter institutioneller Diskriminierung zu verdichten, die unter anderem aus der Anwendung gleicher Regeln und Anforderungen auf Personen resultiert, deren Leben von Erfahrungen sozialer Ungleichheit geprägt ist. Angehörigen unterer sozialer Klassen wird in diesem Sinne der Rückzug oder die Nicht(Mehr-)Nutzung entsprechender Arrangements weitaus näher gelegt als Angehörigen der Mittelschicht, die über anerkannte Ressourcen verfügen, um innerhalb dieser Arrangements Widerspruch zu üben, ihre Interessen zu vertreten und diese Arrangements in ihrem Sinne zu beeinflussen und zu gestalten.

Mit Rekurs auf die Dimension des symbolischen Kapitals konnte darauf hingewiesen werden, dass die Bewertung und In-Wert-Setzung von Fertigkeiten und Fähigkeiten, über die NutzerInnen verfügen, ebenso wie das Ringen um die Angemessenheit der eigenen Kapitalien in allen drei Bereichen über Prozesse sozialer Schließung abgesichert ist. Die prinzipielle Verwertbarkeit von Fähigkeiten und Fertigkeiten besteht also nicht a priori, sondern konstituiert sich erst in den *sozialen Prozessen* der Bewertung der Nutzungspraktiken. Praktiken, als geronnene Fertigkeiten und Fähigkeiten Ausdruck von inkorporiertem kulturellem Kapital, finden Anerkennung bzw. erweisen sich als geeignetes Mittel zur Interessendurchsetzung - oder auch nicht. Diese Prozesse der Bewertung - insbesondere die Einordnung als legitime, erwünschte Praktiken bzw. als illegitime und damit unerwünschte und sanktionierte Praktiken, finden sich in allen drei untersuchten Feldern: Im Kontext des Internet, der (virtuellen) Communities und der professionellen Beratung. Ebenso scheint es angemessen davon auszugehen, dass diese Prozesse der Bewertung nicht nur über Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit entscheiden, sondern ebenso über die Reichweite und Möglichkeiten der Interessenverwirklichung und Durchsetzung der jeweiligen NutzerInnen im Kontext des jeweiligen Feldes.

Fachliche soziale Unterstützung verfügt mittels „reflexiver Professionalität“ (Dewe & Otto 2001) über das prinzipielle Potential „Individuen und Gruppen aus verschiedenen sozialen Schichten und verschiedener Herkunft durch die institutionelle Struktur“ zusammenzuführen (Karstedt 2004, 52). Wenn sich auch Beratungsangebote im Internet als institutionalisierte Ressource sozialer Unterstützung fassen lassen, ist für die Realisierung dieses Potentials ist jedoch die von den sozial heterogenen

NutzerInnen wahrgenommene Qualität, Zugänglichkeit und Reichweite des institutionellen Supports im Internet entscheidend.

Grundsätzlich gilt es, vor dem Hintergrund der vorangegangenen Analysen für eine tatsächliche heterogene Zugänglichkeit mittels professioneller Reflexivität, das Problem zu bearbeiten, dass jedes Beratungsarrangement immer Zugänge herstellt, zugleich aber auch Zugänge verschließt. Die Frage lautet daher: Für wen werden solche Zugänge hergestellt und für wen werden sie verschlossen? Die bisherigen Befunde belegen eindringlich, dass es scheinbar vor allem bereits privilegierte Bevölkerungsgruppen sind, die von den professionellen Arrangements virtueller sozialer Unterstützung überdurchschnittlich profitieren können. Die genauen Strukturen, Dynamiken und Prozesse, die hierzu führen, wurden bislang jedoch noch nicht untersucht, da nicht zuletzt eine affirmative Diskurskonjunktur in den Bereichen Internet, Community und Beratung dazu geführt hat, dass Fragen virtualisierter sozialer Ungleichheit mit Blick auf professionelle Unterstützungsarrangements, die sich im Internet an Jugendliche wenden, in der Regel nicht gestellt werden. Von ungleichheits(re)produzierenden Strukturen, Prozessen und Dynamiken innerhalb professioneller Unterstützungsarrangements im Internet muss jedoch in dem Maße gesprochen werden, wie etwa Jugendliche mit formal niedriger Bildung im Vergleich zu Jugendlichen mit formal höherer Bildung in einem geringen Ausmaß die Möglichkeit besitzen, sich formalen und effektiven Zugang zu diesen Arrangements zu erschließen und damit ihre Interessen nach in ihren Augen angemessener internetbasierter sozialer Unterstützung innerhalb dieser Arrangements zu verwirklichen.

Nach der theoretischen Sensibilisierung für solche Strukturen, Dynamiken und Prozesse auch innerhalb professioneller virtueller Arrangements sozialer Unterstützung, wird nun folgend am Beispiel des größten deutschsprachigen virtuellen Unterstützungsangebots für Jugendliche der Frage nachgegangen, wie sozial heterogene jugendliche NutzerInnen sich dieses Arrangement erschließen. Da es sich dabei – wie im ersten Kapitel ausgeführt wurde – um ein wesentliches Desiderat in der Erforschung professioneller sozialer Unterstützung handelt und Fragen nach Unterschieden im Zugang, in der Nutzung und in der Bewertung professioneller virtueller Unterstützungsarrangements durch sozial heterogene Jugendliche bislang durchgängig ausgeblendet wurden, erscheint ein angemessenes Vorgehen jenes zu sein, das die *Breite* dieses thematischen Komplexes erfassen kann. Detaillierte Analysen, die einzelnen Aspekte virtualisierter sozialer Ungleichheit innerhalb professioneller sozialer Unterstützung in der Tiefe betrachten, bilden vor diesem Hintergrund eine zukünftige Herausforderung für die empirische Forschung.

Mit Blick auf die Vielzahl an offenen Fragen, die sich zum gegenwärtigen Zeitpunkt hinsichtlich virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung stellen,

ist zur ersten eine empirische Analyse dieses Feldes als gleichermaßen schrittweises und mehrdimensionales Vorgehen angebracht:

1. Schritt - Themenfelder und Reichweiten in Arrangements virtueller sozialer Unterstützung: Zur ersten Annäherung wird ein explorativer qualitativer Überblick über das Feld professioneller virtueller sozialer Unterstützung und die Binnendynamiken des Feldes gegeben. Die zentrale Frage die hierbei beantwortet werden soll ist die Frage danach, wie, wo und mit wem jugendliche NutzerInnen nach Unterstützung in dem untersuchten Arrangements suchen. Neben ausgewählten thematischen Foren steht dabei insbesondere die Frage nach der Reichweite der Unterstützungskommunikation mit unterschiedlichen involvierten AkteurInnen – mit anderen NutzerInnen, PeerberaterInnen und professionellen BeraterInnen – im Zentrum. Wie unterscheidet sich die Unterstützungskommunikation? Welche Parallelen finden sich? Was ist die Qualität der jeweiligen Kommunikation?

2. Schritt - Typologien von Nutzungsweisen in virtuellem Support: In einem zweiten Schritt wird der Frage nachgegangen, welche unterschiedlichen Nutzungsweisen sich auf der Basis einer quantitativen Befragung der NutzerInnen identifizieren lassen. Dabei werden zwei gesonderte Auswertungen vorgenommen:

Typologie a: LurkerInnen: Die erste Auswertung richtet sich auf jene Gruppe von NutzerInnen, die bislang in der Debatte um professionelle sozialer Unterstützung noch gar nicht vorkommen – die so genannten „LurkerInnen“. Da bereits vor dem Hintergrund der bisherigen Ausführungen deutlich wurde, dass es gerade die Nichtnutzung bzw. die eingeschränkte Nutzbarkeit virtueller Arrangements ist, die in einem hohen Maße auf Fragen virtualisierter sozialer Ungleichheit verweist, richtet sich die zentrale Frage dieser Analyse auf diese Gruppe im Vergleich zu den anderen NutzerInnen: Worin unterscheiden sich die ausschließlich lesenden Jugendlichen von den Schreibenden? Wie lassen sich die LurkerInnen differenzieren? Was führt dazu, dass bestimmte Jugendliche das Angebot nur lesend nutzen (können)?

Typologie b: Nutzungspräferenzen: Im Anschluss an die Typologisierung der LurkerInnen wird eine erste umfassende Typologie über die Nutzungspräferenzen Jugendlicher ebenfalls auf der Basis einer quantitativen Befragung vorgestellt. Auch hier sind es wieder die Unterschiede zwischen den NutzerInnen, die im Zentrum der Analyse stehen. Wie unterscheiden sich die jugendlichen NutzerInnen hinsichtlich der von ihnen als wichtig bewerteten Nutzungsmöglichkeiten innerhalb des Arrangements?

Zentrales Anliegen der Typologie ist nicht nur die Deskription der Typen - obgleich diese auch schon ein neues Ergebnis ist - sondern ebenso die Erklärung dieser Nutzungspräferenzen unter Berücksichtigung der Qualitätsbewertungen des Angebots, den (erweiterten) Nutzungs-

weisen des Angebots (exklusive oder alternative Nutzung, Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet), sowie den soziodemographischen Merkmalen der NutzerInnen. Damit fokussiert diese Analyse stringent eine relationale Perspektive auf die Nutzungspräferenzen innerhalb eines bestimmaren sozio-technischen Arrangements virtueller Unterstützung.

3. Schritt - Zur Veränderung der Spielregeln durch die NutzerInnen: Eine qualitative Exploration des Feedbackforum: In einem dritten und letzten Schritt wird jener Angebotsbereich qualitativ analysiert, der dezidiert zur Artikulation von NutzerInneninteressen eingerichtet wurde. In der Analyse des „Feedback-Forums“ des Angebots wird der Frage nachgegangen, an welche Bedingungen die „Veränderung der Spielregeln“ über die Interessenartikulation innerhalb eines Feedback-Forums geknüpft ist? Wie äußern sich jugendliche NutzerInnen innerhalb dieses Artikulationsraumes? Welche Gemeinsamkeiten bestehen zwischen diesen NutzerInnen? Wie gehen die Professionellen mit den Artikulationen der NutzerInnen um?

In diesen drei empirischen Schritten wird ein bislang weitestgehend unbearbeitetes Phänomen erkundet, das für die Zukunft einer ungleichheitsreflexiven Sozialen Arbeit (nicht nur) in virtuellen Arrangements richtungweisend erscheint. Mit der Lokalisierung professioneller Unterstützungsangebote für Jugendliche im virtuellen Raum ist gleichzeitig die Frage zu beantworten, wer diese Arrangements wie nutzen kann und welchen Beitrag diese Arrangements leisten, um die ungleichen Zugangs- und Nutzungschancen sozial heterogener Jugendlicher zu „institutional social support“, wie sie für das ‚real life‘ hinreichend belegt sind, zu kompensieren. Das Internet bietet eine technische Infrastruktur, die von Jugendlichen unterschiedlicher sozialer Herkunft intensiv genutzt wird. Ob diese Jugendliche jedoch auch die entsprechenden professionellen Arrangements virtueller Unterstützung in ihrem Interesse nutzen können, ist bis dato noch eine offene Frage, mit der sich die nachfolgende empirische Analyse beschäftigt.

Kapitel 3

Die empirische Analyse virtueller sozialer Unterstützung –

Ausführung zu den angewendeten Forschungsmethoden und zum empirischen Feld

Nach der theoretischen Herleitung und Einordnung der Forschungsfragen stehen im nachfolgenden Kapitel die verschiedenen methodischen und methodologischen Aspekte im Mittelpunkt, die in der Analyse internetbasierter sozialer Unterstützung bei expliziter Berücksichtigung virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit bedeutsam werden. Eine besondere Relevanz kommt dabei der Tatsache zu, dass in der vorliegenden Arbeit ‚das Internet‘ nicht nur das analysierte Feld bezeichnet, sondern gleichzeitig auch die technische Basis der Datenerhebung darstellt: Alle empirischen Daten, die der Analyse zu Grunde liegen, wurden auf verschiedene Weise *innerhalb* des Internet erhoben.

Daher werden zunächst nochmals die der Arbeit zugrunde liegenden Fragenkomplexe dargestellt, um daran die Notwendigkeit bislang noch wenig verbreiteter Formen internetbasierter Datenerhebung und -kombination zu illustrieren. Daran anschließend werden die zentralen methodologischen Besonderheiten und ‚Fallstricke‘ internetbasierter Datenerhebung ausgeführt. Abschließend wird ausgeführt in welcher Form die verschiedenen Erhebungs- und Auswertungsmethoden zur Bearbeitung der Fragestellung in dem konkreten empirischen Feld des analysierten Unterstützungsarrangements zur Anwendung gekommen sind.

3.1 Viele offene Fragen: Ein Plädoyer für eine explorative Methodenvielfalt

Auf der Grundlage der bislang vorliegenden empirischen Befunde und theoretischen Überlegungen zu professionellen Arrangements internetbasierter sozialer Unterstützung wird empirisch untersucht, welche Jugendlichen in welcher Art und Weise ein hybrides Onlineberatungsarrangement, das die strukturell verankerte Möglichkeit zur Unterstützung durch ‚normale‘ User, jugendliche PeerberaterInnen und Fachkräfte bietet, nutzen und bewerten. Zentral ist dabei die Frage, welche Unterstützungsformen in den unterschiedlichen personellen Konstellationen eines hybriden Onlineberatungsangebots evoziert werden und welche Jugendlichen, mit welchen Arten von Problemen, unter welchen Voraussetzungen dabei Aussicht auf Responsivität und wirkmächtige Interessenartikulation haben. Damit kann die axiomatische Unterstellung einer per se gegebenen Niedrigschwelligkeit internetbasierter sozialer Unterstützung, wie sie die Literatur bislang dominiert, systematisch hinterfragt werden. Die Fragestellung der vorliegenden Arbeit lässt sich auf dieser Basis in drei grundlegende Fragenkomplexe verdichten:

- 1) Der *Ressourcenkomplex*: Wer nutzt welche Informations- und Kommunikationsressourcen innerhalb von Online-Beratung?
- 2) Der *Beziehungskomplex*: Wer kommuniziert innerhalb des Angebots wie mit wem?
- 3) Der *Machtkomplex*: Wer erfährt in der virtuellen Kommunikation welchen Grad der Berücksichtigung und Anerkennung?

Der Beantwortung dieser Fragen nähert sich die vorliegende Untersuchung mit Hilfe einer Daten- und Methodenkombination, die eine standardisierte Onlinebefragung unter jugendlichen NutzerInnen des größten deutschsprachigen forenbasierten Onlineberatungsangebots sowie qualitative Analysen der virtuell kommunizierten Inhalte ausgewählter Foren des Beratungsangebots umfasst.

Ein solches Vorgehen schließt an die mittlerweile etablierte Auffassung an, dass „qualitative und quantitative Methoden eher komplementär denn als rivalisierende Lager gesehen werden sollten“ (Jick 1983, 135 zit. nach Flick 2004, 67, vgl. auch: Treumann 2005). Die kombinierende Vorgehensweise reflektiert demnach die Reichweiten und Grenzen der einzelnen Erhebungsinstrumente und Verfahren und zielt auf forschungspraktischer Ebene darauf, „ein Forschungsdesign so zu gestalten, dass es einen Forschungsgegenstand unter mehreren verschiedenen Perspektiven zu betrachten gestattet“ (Treumann 2005, 210). In Anbetracht der zu untersuchenden Fragekomplexe und des aktuellen Forschungs- und Diskussionsstandes erscheint eine solche - wie Klaus Treumann es nennt - „methodologische Strategie der Mehrperspektivität“ (Treumann 2005, 210) zur Analyse internetbasierter sozialer Unterstützung besonders geeignet. Die Wahl für ein solches Vorgehen begründet sich folglich bereits aus den gegenwärtigen Forschungsdesideraten und den sich daraus ergebenden offenen Fragen im Bereich internetbasierter Sozialer Dienstleistungen: Bislang kann sowohl die Frage „*Wer nutzt internetbasierte Beratungsangebote?*“ als auch die Frage „*Wie nutzen und bewerten sozial heterogene Jugendliche netzbasierte Beratungsangebote?*“ und darauf aufbauend die Frage nach der Konstitution sozialer Ungleichheit innerhalb der Angebots- und Kommunikationsstrukturen nur rudimentär (Wer nutzt internetbasierte Beratungsangebote?) bis gar nicht (Wie nutzen und bewerten sozial unterschiedliche Jugendliche netzbasierte Beratungsangebote? und Wodurch (re-)konstituiert sich innerhalb der internetbasierten Beratungsangebote soziale Ungleichheit im Sinne sozial selektiver Zugänglichkeit?) beantwortet werden. Mit dem standardisierten Erhebungsverfahren eines Online-Fragebogens, der - grob gegliedert - die drei Fragenblöcke soziodemographische Merkmale, Nutzungspraktiken und Qualitätsbewertungen umfasst, können diese Fragen erstmalig auf der Basis statistischer Analysen beantwortet werden. Hierzu wird nicht nur die prozentuale Verteilung der Antworten in den Blick genommen, sondern mittels der komplexen statistischen Analyseverfahren der Hauptkomponenten- und Clusteranalysen führen die Antworten der NutzerInnen zu Typologien der unterschiedlichen NutzerInnen und zeigen Zusammenhänge zwischen Soziodemogra-

phie, Nutzungsweisen und Qualitätsbewertungen auf. Damit findet aus dieser Perspektive erstmalig eine differenzierte Beantwortung des Ressourcenkomplexes statt. Darüber hinaus ergeben sich erste Hinweise auf den Beziehungskomplex, indem die Einschätzungen zur Hilfeleistung der einzelnen Unterstützungsgruppen (User, PeerberaterInnen und Fachkräfte) durch die NutzerInnen berücksichtigt werden.

Die tatsächlich realisierten, konkreten Nutzungsprozesse und damit die Binnendynamiken des Beziehungs- und Machtkomplexes sind jedoch nur unzureichend mit einer standardisierten Erhebungsform¹⁰¹ zu erfassen. Soll diese konkrete Dimension der Ausgestaltung der Nutzung durch die NutzerInnen in den Blick genommen werden, sind andere, nicht-standardisierte bzw. qualitative Erhebungsformen weiterführend. Qualitative Daten ermöglichen die Beantwortung des Beziehungskomplex „Wer kommuniziert *wie* bzw. *was* mit wem?“ und des Machtkomplex „Welches und wessen Wissen erfährt in den Kommunikationsprozessen welchen Grad der Berücksichtigung und Anerkennung?“ und basieren auf der Auswertung der in dem Forensystem dokumentierten öffentlich zugänglichen Beratungen¹⁰². Grundlegend wurde zur Analyse dieser Fragenkomplexe eine qualitativ-

¹⁰¹ Eine mögliche Ausnahme bilden verschiedene auf Quantifizierung angelegte Formen der Netzwerkanalyse (vgl. hierzu im Überblick z.B. Jansen 2003, für die Anwendung im Kontext des Internet ebenso im Überblick: Stegbauer 2001). Dabei können im Internet sowohl reaktive Erhebungsverfahren (also in meist standardisierte Befragung integrierte so genannte ‚name-‘ und /oder ‚positiongenerator‘, die Auskunft über die Stärke, Dichte und Varianz des sozialen Netzwerks der befragten Akteure geben. Hierzu vor allem Flap 2003 und van der Gaag et al. 2004; für Deutschland: Landhäußer & Micheel 2005) ebenso wie non-reaktive Erhebungsformen (beispielsweise über die Analyse von automatisiert archivierter Kommunikationsprotokolle in Chats, Mailinglisten, Foren etc. Hierzu: Stegbauer 2001, Stegbauer & Rausch 2001) angewandt werden. Obgleich solche Verfahren zweifellos interessante Ergebnisse erwarten lassen sind, erscheinen sie im hier interessierenden Zusammenhang und zum aktuellen Forschungsstand als nicht angemessen: Die netzbasierte Anwendung des etablierten Name- und Positionsgenerator stellt für die Befragten nicht nur eine hohe kognitive (und zum Teil unlösbare: Stegbauer 2001, 156) Herausforderung dar, sondern erhöht auch die Bearbeitungsdauer einer Onlinebefragung erheblich. Da in der vorliegenden Untersuchung auch methodisch versucht wurde auch ‚hard-to-reach-user‘ einzubeziehen (vgl. Kap.2), erscheint die Anwendung solcher Instrumente als kontraproduktiv. Die Entscheidung gegen eine non-reaktive quantitative Netzwerkanalyse ist dagegen inhaltlich wie vor allem forschungspraktisch begründet: Eine methodisch ‚robuste‘ quantifizierende Netzwerkanalyse innerhalb eines Angebots, dass mehr als 10.000 registrierte NutzerInnen und mehr als 60.000 Beiträge dokumentiert erscheint weder für eine Einzelperson zu bewältigen noch scheint es zum aktuellen Zeitpunkt und dem Hintergrund noch ‚grundlegenderen‘ Fragen zur Konstitution netzbasierter Unterstützungsprozesse entsprechende Ergebnisse zu liefern. Zu einem späteren Zeitpunkt ist ein solches Vorgehen doch mit Sicherheit nur empfehlenswert.

¹⁰² Bei der Untersuchung von Internetdokumenten (non-reaktive Daten) werden zwingend forschungsethische Fragen virulent, da die VerfasserInnen der jeweiligen Äußerungen in der Regel nicht wissen, dass ihre Äußerungen wissenschaftlich weiterverwendet werden (vgl. ausführlich: Dzeyk 2001, Ess 2002). Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurde diesem Sachverhalt folgendermaßen Rechnung getragen: 1) Die wissenschaftliche Untersuchung des Beratungsangebots wurde den NutzerInnen auf den Seiten des Angebots bekannt gegeben: Anonymisierung und rein wissenschaftliche Weiterverwendung der Daten wurden ebenso zugesichert, wie eine Kontaktmöglichkeiten für Fragen angegeben wurde. Dass diese Kontaktmöglichkeit (außer bei Rückfragen zu dem Online-Fragebogen, dazu weiter unten) kein einziges Mal benutzt wurde, kann jedoch weniger heißen, dass alle Jugendlichen mit der Untersuchung ihrer Unterstützungs-kommunikation einverstanden sind. Forschungsethisch genügt eine solche Bekanntgabe von daher alleine *nicht*, da nicht mit Sicherheit gesagt werden kann, wer von den NutzerInnen diese überhaupt Bekanntgabe gelesen hat. Im Sinne

inhaltsanalytische Vorgehensweise in Anlehnung an Mayring (2003) sowie Laudel und Gläser (2004) herangezogen, die entsprechend des jeweiligen Erkenntnisinteresses ausdifferenziert wurden.

Die hier angewandte Methodenkombination aus einer standardisierter Erhebung, die Auskunft über die demographische Zusammensetzung der NutzerInnen, deren Nutzungsweisen und Bewertungen des Arrangements gibt und einer qualitativer Forenanalysen, die die Nutzungsprozesse fokussiert, bildet damit einen explorativen Weg zu Erweiterung der Erkenntnismöglichkeiten, da sie bereits auf der methodischen Ebene immanent berücksichtigt, dass es durch die „reflexive Beziehung zwischen Sozialstruktur und situativem Handeln [...] zur Verständlichkeit des Gezeigten mit Hilfe der Kontextabhängigkeit des Sinns“ kommt (Wilson 1982, 498). Für die Nutzung des Internet allgemein hat sich gezeigt, dass das Internet kein Raum jenseits der ungleichen Verteilung materieller, kultureller und sozialer Ressourcen ist, sondern der „lange Arm des real life“ (Schönberger) unterschiedliche Nutzungsweisen im Internet evoziert. In der Kombination von statistischen und interpretativen Verfahren kann erstmalig der Frage nachgegangen werden, in welcher Weise die Ressourcenausstattung Jugendlicher mit dem Zugang, der Nutzung und der Bewertung professioneller Unterstützungsarrangements im Internet korrespondiert.

Nachfolgend werden die methodischen Vorgehensweisen näher erläutert: Zuerst erfolgt eine kurze Auseinandersetzung mit den methodologischen Fragen, die mit internetbasierter Forschung verbunden sind. Danach wird der Umgang mit diesen Besonderheiten internetbasierter Forschung auf der Ebene der Methodenwahl, der Durchführung und der Analyse der verschiedenen Datensätze dargestellt und diskutiert.

3.2 Methodologische Besonderheiten und ‚Fallstricke‘ online-basierter Datenerhebung

Seit Anfang der neunziger Jahre begann sich unter den Begriffen „Online Research“, „Internet Research“ oder „Internetforschung“ eine neue Forschungsrichtung zu etablieren. Diese Richtung bezeichnet sowohl *Forschung über das Internet* mittels ‚konventionellen‘ Forschungsmethoden als auch

einer forschungsethischen Angemessenheit wurden dementsprechend weitere (Selbst-)Beschränkungen erforderlich: 2) Die NutzerInnennamen (Nicks) werden nicht veröffentlicht. Werden Namen in dieser Arbeit verwendet, sind sie von der Autorin frei erfunden. 3) Die Autorin verfügt über keine Emailadresse der Jugendlichen, so dass zu keinem Zeitpunkt die Möglichkeit bestand Emailadresse (und damit möglicherweise den tatsächlichen, ‚richtigen‘ Namen und Nachnamen der Jugendlichen zu erfahren und gar mit den Daten zu kombinieren (Auch die Distribution des Fragebogens erfolgte automatisiert über die Technikabteilung des Beratungsangebots). 4) Kontakt mit der Autorin konnte etwa bei Fragen auch über ein entsprechendes Forum innerhalb des Angebots aufgenommen werden, so dass auch hier keine Kombinationsmöglichkeit zu der Emailadresse der Jugendlichen bestand, da ausschließlich der Nick sichtbar wird. 5) Weiterhin wurde die in die Analyse auf den öffentlichen Forenbereich beschränkt. Die geschützten Beratungssequenzen und Einzelberatung (ausführlich hierzu: Zur Beschreibung des Angebots in diesem Kapitel) waren ausdrücklich aus der Untersuchung ausgeschlossen. Eine solche Vorgehensweise kann gemäß den bislang bestehenden Konventionen für Verfahren der Online-Datenerhebung als angemessen gelten (vgl. hierzu auch ausführlich Dzyk 2001 und insbesondere die dort vorgestellte ‚Ethik-Checkliste‘ für Online-Erhebungen sowie: Ess 2002)

Forschung innerhalb des Internet mittels Erhebungsmethoden, die sich unmittelbar des Mediums selbst bedienen.

Internetforschung der erstgenannten Richtung hat zwar den Gebrauch des Internet zum Gegenstand, auf der Ebene der Erhebungsmethoden selbst wird jedoch keine Modifikationen erforderlich: Ob Menschen zu ihrer Interneterfahrung oder zu ihrer politischen Einstellung befragt werden, spielt bei der Verwendung klassischer sozialwissenschaftlicher Erhebungsinstrumente keine Rolle. Anders verhält es sich jedoch, wenn Nutzungspraktiken innerhalb des Internet beobachtet werden oder Menschen befragt werden, die NutzerInnen eines spezifischen Online-Angebots sind und nur über das Internet erreichbar sind. Diese zweite Richtung der Internetforschung - der die vorliegende Analyse zuzurechnen ist - macht es erforderlich die konventionellen Erhebungsmethoden gemäß den Anforderungen des neuen Feldes zu modifizieren¹⁰³. Gerade in der sozialwissenschaftlichen Forschung im angelsächsischen Raum ist die experimentelle ‚trial and error-Mentalität‘ der Anfangsjahre mittlerweile den Bemühungen gewichen, diese Modifikationen hinsichtlich ihrer methodischen und methodologischen Implikationen für die erzielten Erkenntnisse zu reflektieren. Auch im bundesdeutschen Diskurs finden diese Anstrengungen mittlerweile Eingang¹⁰⁴. Wenn bei *internetbasierten* Erhebungen etwa (jugendliche) NutzerInnen mit formal niedrigem Bildungshintergrund kontinuierlich unterrepräsentiert sind (vgl. exemplarisch: Becker & Hauptmeier 2005, Götz 2003, Mayer-Uellner 2003, Watzlawik 2004), kann es - wie mit den Internetnutzungszahlen Jugendlicher gezeigt worden ist - mittlerweile weder hinreichend sein, dies über die Nichtnutzung des Internet zu erklären noch und ausschließlich andere Nutzungsweisen als Erklärung anzuführen. Vielmehr ist die Frage zu beantworten, ob auch die angewendeten Methoden und die Umsetzung derselben die Befragungsteilnahme bestimmter NutzerInnengruppen stärker forcieren als es für andere Gruppen der Fall ist. Es ist folglich die Frage zu stellen, ob mit bestimmten Vorgehensweisen eine mehr oder weniger systematische Verzerrung der erhaltenen Daten produziert wird¹⁰⁵. Sozialwissenschaftliche Forschung im Internet ist demnach mit einer doppelten *und* interdependenten Herausforderung konfrontiert, da die Tragfähigkeit und Reichweite der Erkenntnisse von der Zusammensetzung respektive der Heterogenität

¹⁰³ Anschauliche Beispiele solcher weitreichenden Veränderungen und Neuerungen, die durch das neue Forschungsfeld hervorgebracht wurden, sind etwa experimentelle Forschungsdesigns innerhalb des Internet (WWW-Experimente) und automatisierte Beobachtungen (Usertracking bzw. Log-File-Analysen). Dabei werden Daten nicht nur in einem neuen Feld erhoben, sondern damit diese Erhebung überhaupt stattfinden kann, werden auch neue technische ‚Werkzeuge‘ zur Dokumentation und Analyse erforderlich.

¹⁰⁴ Als einschlägige Literatur, die mittlerweile den Status von Standardwerken besitzt sind im Bereich internetbasierter Datenerhebungen Batinic et al. (1999) sowie Mann & Stewart (2000) zu nennen.

¹⁰⁵ Das Phänomen der systematischen Unter- bzw. Überrepräsentation bestimmter Gruppen in der jeweiligen Stichprobe - auch als „undercoverage“ bzw. „overcoverage“ bezeichnet - stellt ein zentrales Problem bei der Bestimmung der Güte der Stichprobe dar. Dass sich dieses Problem in internetbasierten Erhebungen in besonderer Weise stellt, wird neuerdings auch in den gängigen Lehrbüchern zu empirischer Sozialforschung thematisiert (vgl. Diekmann 2007, Schnell et al. 2005).

der in die Untersuchung involvierten TeilnehmerInnen abhängt. Der Einordnung dieser Herausforderungen in den Untersuchungskontext der vorliegenden Arbeit, sollen die nachfolgenden Ausführungen dienen.

Obwohl von Beginn an sowohl standardisierte Erhebungs- und Analysemethoden als auch qualitative Forschungsdesigns zur Analyse der sozialen Phänomene im Internet angewandt wurden¹⁰⁶, waren es vorrangig die Ergebnisse der qualitativen Studien, die den Diskurs um das Internet und seine Binnendynamiken maßgeblich prägten. James Sempsey (1997) kommt in seinem Resümee über die Forschungsfragen und den Forschungsstand bis Mitte der 1990er Jahre zu dem Ergebnis, dass es insbesondere Phänomene wie „disinhibition“, „gender swapping“, „multiple identities“ und „online addiction“ waren, denen Aufmerksamkeit geschenkt wurde. Die ersten Studien wurden vor allem von dem Interesse an den neu- und andersartigen sozialen Phänomenen im Internet getragen. In den frühen Ergebnissen der Internetforschung ist dementsprechend der Anschein einer ‚neuen Welt‘, in der die technischen Neuerungen gleichfalls soziale Neuerungen induzieren, nicht zu verkennen¹⁰⁷. Vor allem Christian Stegbauer (2001) hat jedoch mit seiner methodischen Dekonstruktion und theoretischen Reinterpretation der einflussreichsten Online-Community-Studien des qualitativen Paradigmas gezeigt, dass nicht zu letzt auch die in diesen Arbeiten angewandten methodischen Verfahren maßgeblich zur Ausbreitung der „Entstrukturierungsfiktionen“ beigetragen haben (vgl. ausführlich: Kap.2). Ist der Umgang mit der Generalisierbarkeit qualitativer Ergebnisse ein generelles Problem in der empirischen Sozialforschung, waren es in der Internetforschung genau solche Studien, die eine maßgebliche Prägekraft für den wissenschaftlichen und alltäglichen Diskurs über die niedrigschwellige Nutzbarkeit des Internet besessen haben. Wie gezeigt, weist Stegbauer nach, dass mittels der internetbasierten Beobachtungen und Interviews, wie sie die ForscherInnen der Pionierjahre durchgeführt haben, vorrangig die aktivsten AkteurInnen der Online-Community befragt wurden. Netzwerkanalytisch ausgedrückt waren es die „central players“, die die Grundlage für die proklamierte demokratische, egalitäre und „bessere“ Gemeinschaft gebildet haben. Ob die „Peripherie“ der NutzerInnen diese Einschätzung geteilt hätte, ist nicht zu letzt durch die Methodenwahl gar nicht erst in den Blick der Studien geraten. Dementsprechend merkt Stegbauer an, dass „selbst, wenn man eine solche Untersuchung als Elitenstudie ausgeben wollte, [...] erübrigt sich keineswegs der Blick auf diejenigen Akteure, die nicht der Elite angehören, denn nur so ist eine Beurteilung der Reichweite der getroffenen Aussagen möglich“ (Stegbauer 2001, 16). Denn ob die „peripheren“ NutzerInnen die Forschenden

¹⁰⁶ Hierzu bieten die diversen Online-Journals wie Cybersociology (www.socio.demon.co.uk/) oder auch Internetbibliographien für den deutschsprachigen Raum wie etwa Netzwissenschaft (www.netzwissenschaft.de) oder Chat-Kommunikation (www.chatkommunikation.de) einen guten Überblick.

¹⁰⁷ Vgl. zu dieser Einschätzung auch: Marotzki & Neumann-Braun 2001. Zum Überblick über den frühen Forschungsstand der Internetforschung vgl. Döring 1999, Mann & Stewart 2000.

nicht interessierten oder ob diese für die Forschenden nicht erreichbar waren, wurden in den frühen Studien ebenso wenig transparent, wie auf die Grenzen der (impliziten) Generalisierung der Aussagen dieser „community leader“ hingewiesen wurde¹⁰⁸.

Wie sich die BefragungsteilnehmerInnen hinsichtlich ihrer Positionen innerhalb des untersuchten Feldes zusammensetzen, wie transparent dies gemacht wird und über welche Reichweite damit die so gewonnenen Ergebnisse verfügen, bildet entsprechend den ersten zentralen Komplex, der bei der Anwendung internetbasierter Erhebungen und bei der Interpretation der Daten zu beachten ist.

Das Problem der unzulässigen (zumindest impliziten) Generalisierung beschränkt sich jedoch nicht auf die größtenteils qualitativ gewonnen Erkenntnisse der frühen Onlineforschung. Vielmehr stellt sich auch für standardisierte Erhebungen im Internet die Frage nach der Validität und Reichweite ihrer Ergebnisse, da solche Untersuchungen häufig den dezidierten Anspruch haben - zumindest für eine bestimmte NutzerInnengruppe - repräsentativ zu sein. Prinzipiell kann bei auf Quantifizierung ausgelegten Erhebungsmethoden im Internet „Repräsentativität [...] nur hinsichtlich der Internetnutzer insgesamt oder spezieller Gruppen von Internetnutzern bzw. der Nutzer bestimmter Websites als Zielgruppe der Untersuchung erreicht werden“ (ADM 2001, 1). Generalisierbare Aussagen über andere Zielgruppen sind auf der Grundlage von Online-Befragungen nicht möglich, da die Verbreitung der Internetnutzung selbst, ebenso wie die Nutzungspraktiken der NutzerInnen und ihre Bereitschaft zur Teilnahme an einer Online-Erhebung zwischen unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen (aber auch innerhalb dieser) erhebliche Unterschiede aufweisen kann. Dadurch sind ausschließlich internetbasierte Erhebungs- und Rekrutierungsformen für Aussagen über die Gesamtbevölkerung ungeeignet. Aber auch eine Generalisierbarkeit auf die Zielgruppe der InternetnutzerInnen insgesamt oder auf verhältnismäßig große Untergruppen wie die der ‚jugendlichen InternetnutzerInnen‘ bedarf - wenn sie ausschließlich im Internet durchgeführt werden - einer vorherigen Offline-Auswahl bzw. Offline-

¹⁰⁸ In den wenigen empirischen Untersuchungen zu Onlineberatungsangeboten zeigt sich – wie in Kapitel 1 dargestellt - das gleiche Problem. So führt auch Götz (2003) seine Interviews mit den etablierten „Regulars“ (also den regelmäßigen NutzerInnen des von ihm untersuchten Beratungsangebots, die sich dadurch auszeichnen, dass „sie sich häufig in den Chat einloggen und dass sie relativ intensive Beziehungen zu wenigstens einigen anderen TeilnehmerInnen des Chats-Rooms unterhalten/unterhielten“ (Götz 2003,65). Der Tendenz nach sind diese Jugendliche eher solche, die zum ‚Zentrum‘ des Angebots gehören. Dass sie das Angebot gerade mit Blick auf die Wertschätzung und Unterstützung, die sie durch andere Jugendliche in dem Angebot erfahren sehr schätzen, überrascht aus dieser Perspektive nur wenig. Mit Blick auf die Soziodemographie der interviewten NutzerInnen fällt auf, dass HauptschülerInnen nicht dabei sind, sondern bis auf 2 Jugendliche alle anderen GymnasiastInnen bzw. AbiturientInnen sind. Eine Thematisierung dieser spezifischen Zusammensetzung findet jedoch nur dahingehend statt, dass auf den ohnehin geringer Zugang zum Internet im Allgemeinen der nicht repräsentierten Jugendlichen (also der HauptschülerInnen) verwiesen wird.

Rekrutierung¹⁰⁹. Sollen die Ergebnisse einer standardisierten Online-Erhebung zumindest für die NutzerInnen einer bestimmten Website repräsentativ sein, gibt es gegenwärtig zwei Möglichkeiten:

Die erste Möglichkeit ist, dass die „Auswahl der Teilnehmer vorzugsweise online entweder auf der Grundlage eines Algorithmus, der jeden n-ten Besucher der Website um die Teilnahme bittet, oder auf der Grundlage eines Zufallszahlengenerators, der mit zufälligen Intervallen die Besucher der Website um die Teilnahme bittet. Dabei sind gegebenenfalls die unterschiedlichen Auswahlwahrscheinlichkeiten für häufige und seltene Besucher der Website zu berücksichtigen“ (ADM 2001, 2). Diese Vorgehensweise ist jedoch technisch zunehmend schwieriger einzulösen, da eine solche „zufallsgenerierte NutzerInnenansprache“ in der Regel mittels so genannter ‚Pop-Ups‘ auf der jeweiligen Website erfolgt und ‚Pop-Up Blocker‘¹¹⁰ mittlerweile zum festen Bestandteil jeder gängigen Internetsoftware gehören.

Die zweite Möglichkeit besteht darin, dass alle registrierten NutzerInnen einer Website per Email eine Einladung zur Befragung erhalten und somit eine Vollerhebung bzw. eine Vollausswahl unter diesen NutzerInnen stattfindet. Die Grundgesamtheit der Befragung ist dann die Gesamtheit aller registrierten NutzerInnen dieses Angebots. Dieses Verfahren setzt forschungsethisch voraus, dass es eine Kooperation mit den BetreiberInnen des Angebots gibt, da aus Gründen des Datenschutzes eine Verbindung von Emailadressen und Angaben aus der Befragung zu vermeiden ist. Für die vorliegende Untersuchung wurde ein solches Vorgehen gewählt. Durch die Versendung der Befragungseinladung durch die BetreiberInnen des Angebots wurde die strukturelle Trennung von Emailadressen und Daten gewährleistet¹¹¹.

Doch selbst wenn ein Auswahlverfahren diesen Anforderungen genügt und über die Einladung per Email sogar in einem stärkeren Maß als in einer „zufallsgenerierten NutzerInnenansprache“ die unterschiedlichen Auswahlwahrscheinlichkeiten für häufige und seltene NutzerInnen des Angebots berücksichtigt werden kann, bleibt ein weiteres Problem von Online-Erhebungen bestehen. Dieses Problem bezieht sich auf die Selbst-Selektion der Teilnehmenden: „Those who participate in electronic surveys may be more experienced, more intense Internet users, and have stronger Internet

¹⁰⁹ Dies ist deshalb der Fall, da gegenwärtig keine eindeutig definierte Online-Auswahlgrundlage von InternetnutzerInnen existiert, also weder eine vollständige und aktuelle Liste aller NutzerInnen vorliegt, noch Webseiten existieren, deren Besucherstrukturen für die der InternetnutzerInnen insgesamt repräsentativ sind (vgl. AMD 2001, Andrews et al. 2003, Diekmann 2007, Schnell et al. 2005).

¹¹⁰ „Pop-Up-Blocker“ sollen genau den Einsatz von diesen - von einer Vielzahl von InternetnutzerInnen mit der zunehmenden Verbreitung von Werbebotschaften über diesen Weg als lästig eingestuft - ‚Pop-Ups‘ verhindern.

¹¹¹ Die ausführliche Beschreibung des Rekrutierungsverfahrens findet weiter unten statt. An dieser Stelle möchte ich jedoch ausdrücklich den MitarbeiterInnen der kids-hotline und insbesondere Petra Schopp für die umfangreiche, geduldige und kompetente Unterstützung bei der Kontaktierung der NutzerInnen danken. Ohne eine solche Unterstützung wäre bereits die Datenerhebung für die vorliegende Studie nicht möglich gewesen.

skill than those who do not participate. They may be predominately male, younger and from households with fairly high incomes" (Andrews et al. 2003, 7). Hinzu kommt, dass diejenigen, die an einer Befragung im Kontext eines bestimmten Angebots teilnehmen, eher NutzerInnen sein können, die mit dem Angebot ‚zufrieden‘ sind und weniger diejenigen, die von dem Angebot enttäuscht sind¹¹². „Es kann also passieren, dass sich diejenigen, die sich an einer Befragung letztendlich beteiligen, systematisch von denjenigen unterscheiden, die dies potenziell könnten (und im Interesse des Forschers sollten). Interesse am Thema, Zeit und andere Faktoren können hierbei eine Rolle spielen“ (Wittenberg et al. 2000, o.S.).

Online-Forschung, die (repräsentative) Aussagen für die NutzerInnen eines bestimmten Angebots machen will, hat folglich zu reflektieren, dass auch bei einem adäquaten Auswahlverfahren die bislang unhintergehbare Gefahr besteht, eher die elaborierten, zufriedenen und in das Angebot ‚gut integrierten‘ NutzerInnen zu erreichen. Somit besteht vor diesem Hintergrund das Risiko, ‚positiv verzerrte‘ Daten zu erhalten. Damit der sich folglich Vorwurf, den sich die qualitativen Untersuchungen der Internetpioniere gefallen lassen müssen, nämlich nur die Perspektive der „central players“ zu repräsentieren, nicht innerhalb der standardisierten Online-Forschung (unreflektiert) reproduziert, sind hierbei Selektionseffekte in besonderem Maß zu reflektieren. Andrews et al. (2003) haben in diesem Kontext die mittels Literaturrecherche gewonnenen „*Response Rate Quality Criteria*“ mit Blick auf die Einbeziehung schwer erreichbarer OnlinenutzerInnen am Beispiel von LurkerInnen in einer Fallstudie empirisch überprüft. Sie kamen zu dem Ergebnis, dass mit der Berücksichtigung der nachfolgend dargestellten Kriterien die Responserate solcher NutzerInnen deutlich erhöht werden kann.

Abb. 3.1: Qualitätskriterien zur Optimierung der Rücklaufquote von Online-Erhebungen

Qualitätskriterien zur Optimierung der Rücklaufquote von Online-Erhebungen (Zusammenstellung von Andrews et al. 2003, eigene Übersetzung)
Kompatibilitätstest der Befragung auf verschiedenen technischen Plattformen
Das Thema der Befragung trifft das Interesse der Zielgruppe
Systematisch-selektive (negative) Beurteilung der Befragung durch Reflexion über potentielle Wahrnehmung der Befragung vermeiden
Anonymität und Datensicherheit werden zugesichert
Die Befragung kann vor der Teilnahme von den Befragten angesehen werden (‚click through‘)
Angebot finanzieller Anreize (z.B. Gutscheine, Teilnahme an einer Verlosung)

¹¹² Zwar könnten auch die ‚unzufriedenen‘ NutzerInnen die Befragung als günstige Gelegenheit ansehen, ihrer Enttäuschung Ausdruck zu verleihen, doch in der Regel gelten solche (ehemaligen) NutzerInnen als eine schwer erreichbare Gruppe (vgl. Heynen 2002, Krassilshikova 2005, Kröger & Klann 2005).

Persönliche (demographische) Daten werden zu Beginn und nicht am Ende der Befragung erhoben
Zugangscodes für die Befragung haben keine Ähnlichkeit mit den tatsächlich verwendeten Passwörtern der TeilnehmerInnen
Die Einladung wird gesondert zur Befragung selbst versendet (Möglichkeit zur Zustimmung / Ablehnung)
Die ungefähre Bearbeitungsdauer des Fragebogen wird angegeben
Versendung einer ‚Erinnerungsmail‘ (Reminder) innerhalb des Erhebungszeitraums
Bei der Einladung zur Befragung ist auf die angemessene Formulierung der Betreffzeile wie der Emailadresse und den Namen des Absenders zu achten.
Rekrutierung der Zielgruppe über verschiedene (mediale) Kanäle
Die Befragung ist in der verwendeten Sprache und der gewählten Onlinedienste in denen die Befragung bekannt gemacht wird auf die Zielgruppe der Befragten zugeschnitten

In der vorliegenden Untersuchung wurden diese Kriterien bis auf jene in den grau unterlegten Feldern (also ‚finanzielle Anreize‘ und ‚Zugangscode¹¹³⁾) angewendet.

Trotz einer angestrebten Vollerhebung und der Optimierung der Rücklaufquote bleibt die Ausgangsstichprobe der standardisierten Erhebung nicht zufällig gewonnen. Um tatsächlich im engeren Sinne repräsentative Aussagen machen zu können, wäre eine „Quotenkontrolle“ erforderlich (vgl. Schnell et al. 2005). Dabei werden die soziodemographischen Merkmale der Befragten mit den entsprechenden Merkmalen der Gesamtheit der jugendlichen NutzerInnen von Online-Beratungsangeboten allgemein oder zumindest mit der Gesamtheit der NutzerInnen des untersuchten Angebots verglichen. Da solche Daten jedoch bislang noch nicht existieren und die Nutzung von Beratungsangeboten in keiner der großen deutschen Internetnutzungsstudien berücksichtigt ist, kann eine solche Kontrolle nicht erfolgen¹¹⁴.

Ob die bislang vorfindbaren deutlichen Über- bzw. Unterrepräsentationen verschiedener Gruppen in virtuellen Unterstützungsarrangements also auf systematische Differenzen zwischen jugendlichen NutzerInnen des Internet und den NutzerInnen von internetbasierten Unterstützungsarrangements allgemein verweist oder auf systematische Differenzen zwischen den NutzerInnen, die an internetba-

¹¹³ Dieses Gütekriterium wurde nicht berücksichtigt, da die Teilnahme an der Befragung nicht passwortgeschützt war. Es ist jedoch zweifellos zutreffend, dass innerhalb internetbasierter Erhebungen neben dem bereits behandelten Repräsentativitätsproblem und dem aktuell dargestellten Selektivitätsproblem auch das Problem der Antwortkontrolle zu reflektieren ist. Wie damit in der vorliegenden Untersuchung umgegangen wurde, wird weiter unten beschrieben.

¹¹⁴ Um auf die soziodemographische Unterschiede zwischen jugendlichen InternetnutzerInnen allgemein und den jugendlichen NutzerInnen von Beratungsangeboten Hinweise zu finden, wurde bereits im zweiten Kapitel auf die großen, repräsentativen deutschen (Jugend-)Internetnutzungsstudien hingewiesen (JIM-Studien, ARD/ZDF-Online-Studien, (N)onliner-Atlas) und deren Zahlen dargestellt. Die Daten dieser Untersuchungen werden jedoch allesamt offline also mittels Telefonbefragungen erhoben bzw. durch eine solche vergleichende Stichprobe ergänzt (ARD/ZDF-Online-Studie), so dass dadurch kein Rückschluss auf mögliche methodische Verzerrungen möglich ist.

sierten Befragungen teilnehmen und jenen, die dies nicht tun, kann letztendlich nicht beantwortet werden. Um hierzu solide Angaben machen zu können, bleibt es unerlässlich zu wissen, wer virtuelle Unterstützungsarrangements nutzt. Solange es noch keine hinreichende empirische Grundlage hierfür gibt, leisten auch quantifizierende Studien - wie die vorliegende - Pionierarbeit und sind zwingend explorativ.

Mit Blick auf die Minimalvoraussetzung zur Teilnahme an Onlinebefragungen hat Wolfgang Bandilla folgendes formuliert: „Voraussetzung um an einer Online Untersuchung teilnehmen zu können, ist es, Internetnutzer zu sein. Während seines Aufenthalts im Internet muß man auf einen entsprechenden Link oder auf ein entsprechendes Banner stoßen und aufmerksam genug sein, die entsprechenden Ankündigungen bewußt wahrzunehmen. Ist man an dieser interessiert und folgt dem Link, gelangt man zu der angekündigten Seite. Nun muß man schließlich den Entschluß fassen, an der Befragung teilzunehmen und diese zuletzt auch zu Ende führen“ (Bandilla 1999, 10). Inwieweit bereits die Minimalvoraussetzungen jedoch von unterschiedlichen InternetnutzerInnen eher erfüllt werden als von anderen, ist vor dem Hintergrund des *Repräsentativitätsproblems* und *Selektivitätsproblems* auch - oder vielmehr: gerade - bei der Verwendungen von quantifizierenden Online-Erhebungsverfahren sowie bei der Interpretation der Ergebnisse immer mit zu bedenken.

3.3 ‚You get, what they see‘ – Allgemeine Gütekriterien bei der Konzeption von standardisierten Online-Fragebögen

Trotz dieser Schwierigkeiten hat die Durchführung von Erhebungen im Internet seit mit Ende der 90er Jahre einen immensen Boom erfahren. Diese Expansion der Internetforschung verweist jedoch nicht nur auf die Popularisierung des Internet selbst, sondern basiert nicht zu letzt auf forschungspraktischen und aufwandsökonomischen Überlegungen. Standardisierte Erhebungen im Internet sind vergleichsweise kosten- und aufwandsarme Erhebungsformen, mit denen eine große Anzahl an TeilnehmerInnen erreicht werden können. Klassischerweise werden Online-Erhebungen gegenüber konventionellen Erhebungsformen (z.B. Telefonstudien, persönliches Interview sowie postalische Befragungen) als überlegen angesehen, wenn

- multimediale Inhalte bewertet werden sollen
- die Datenerhebung in einem internationalen Kontext erfolgen soll
- die Datenerhebung in kurzer Zeit durchgeführt werden soll
- die Datenerhebung kostengünstig erfolgen soll
- große Fallzahlen ermöglicht werden sollen
- Zielgruppen angesprochen werden sollen, die mit herkömmlichen Methoden schwer erreichbar sind (vgl. Reinhold & Göritz 2000, 4, ebenso: Diekmann 2007, 522-523)

Ein wesentlicher Vorzug internetbasierter Erhebungen besteht darin, dass die Distribution der Fragebögen im Vergleich zu postalischen oder persönlichen Interviews mit einem deutlich geringeren Auf-

wand und Kosten verbunden ist. Darüber hinaus haben die BefragungsteilnehmerInnen mehr Spielräume, den Bearbeitungszeitpunkt des Fragebogens selbst zu bestimmen: Onlinefragebögen können zu jeder beliebigen Uhrzeit ausgefüllt werden und es ist auch möglich mit den Ausfüllen beginnen und zu einem späteren Zeitpunkt die Beantwortung fortzusetzen. Gleichzeitig relativieren die dargestellten Schwierigkeiten des ‚Repräsentativitätsproblems‘ und des ‚Selektivitätsproblems‘ diese Vorteile internetbasierter Erhebungen. Das zentrale Argument für solche Formen der Datenerhebung liefert jedoch die Tatsache, dass mittels internetbasierter Erhebungsformen Menschen erreicht werden können, zu denen das Internet der einzig mögliche Zugangsweg für die Forschenden darstellt. Dies gilt beispielsweise für die BefragungsteilnehmerInnen der vorliegenden Studie. Die einzige Möglichkeit mit einer großen Anzahl von NutzerInnen eines Online-Beratungsangebots in Kontakt zu kommen und sie zu befragen, ist der Weg über das Internet. Von diesen Jugendlichen wurden zu keinem Zeitpunkt innerhalb des Beratungsangebots Adressangaben erhoben, da dies dem zentralen Charakteristika der ‚Anonymität‘ von Online-Beratung diametral entgegenstehen würde. Darüberhinaus ist davon auszugehen, dass auch ein anderer als ein solcher medialer und die Anonymität wahrender Forschungszugang für einen erheblichen Teil dieser jugendlichen NutzerInnen inakzeptabel wäre. Dementsprechend stellen internetbasierte Erhebungen für die Erforschung virtueller Unterstützungsarrangements aus NutzerInnensicht gegenwärtig den besten Zugangsweg dar. Um die oben benannten Fallstricken zu umgehen und Daten zu erhalten, die Verzerrungen weitgehend minimieren, wurden nicht nur die Gütekriterien von Andrews et al. (2003) für die Durchführung von Online-Befragungen und zur Optimierung des Rücklaufs verwendet, sondern ebenso auf die Kriterien von Lothar Gräf (2002) für die Konzeption von Onlinefragebögen zurückgegriffen. Diese Kriterien werden nachfolgend vorgestellt.

3.3.1 Zehn grundlegende Gütekriterien für die Gestaltung von Onlinebefragungen

Diese Gütekriterien haben sich etabliert, um die Fehler aus der Anfangsphase der Onlineforschung bei der Konstruktion und Durchführung von Onlinebefragungen zu vermeiden und die Qualität der Daten auf dieser Ebene sicherzustellen (vgl. dgof 2002, Schmidt 2005). Diese Leitlinien berücksichtigen, dass standardisierte Befragungen im Internet nicht das Abbild klassischer „paper and pencil - Befragungen“ in einem neuen Medium sind, sondern, dass mit internetbasierten Fragebögen neben den konventionellen Herausforderungen der Fragebogenkonstruktion auch neuartige Herausforderungen verbunden sind. Diese neuartigen Herausforderungen erfassen die zehn grundlegenden Gütekriterien für die Gestaltung von Onlinebefragungen von Lorenz Gräf (2002).

Abb. 3.2: Zehn Gütekriterien zur Gestaltung von Onlinebefragungen (Gräf 2002)

Gütekriterien bei Onlinebefragungen	
1.	Technische Erfordernisse bedenken.
2.	Nach den Regeln der empirischen Sozialforschung formulieren.
3.	Glaubwürdige Kommunikation mit den Respondenten herstellen.
4.	Aufmerksamkeit erzeugen und wach halten.
5.	Anspruchsvolles Design verwenden und Usability-Kriterien umsetzen.
6.	Zentrale Textstellen hervorheben.
7.	Matrixfragen ¹¹⁵ vermeiden.
8.	Fragebögen kurz halten.
9.	Filterfragen ¹¹⁶ einsetzen.
10.	Pretest durchführen.

Manche dieser Kriterien sind selbstverständlich. So gehört eine Überprüfung der Bearbeitbarkeit und inhaltlicher Angemessenheit des Erhebungsinstruments im jeweiligen Forschungsfeld durch einen Pre-Test zum Standard empirischer Forschung. Gleiches gilt für die Eindeutigkeit und Verständlichkeit der gewählten Formulierungen der Fragen und Antwortkategorien. Damit ist sicher zu stellen, dass die Fragen und Antwortmöglichkeiten von allen Befragten in (weitestgehend) gleicher Weise verstanden werden und die Befragten nicht überfordert werden (vgl. zum Überblick: Bortz & Döring 1995, Kirchhoff et al. 2003).

Mit Blick auf die Spezifika von internetbasierten Fragebögen werden zunächst die technischen Anforderungen relevant, die der Fragebogen an die technische Ausstattung der NutzerInnen stellt. Diese sind so niedrig wie möglich zu halten. Nur wenn die technischen Anforderungen des Fragebogens von den Befragten erfüllt werden, können diese ihn auch beantworten. Diesem Kriterium kann mitt-

¹¹⁵ In einer Matrixfrage werden mehrere Fragen zusammengefasst. Die Fragen werden nicht einzeln nacheinander abgefragt, sondern die TeilnehmerInnen beantworten sie im Zusammenhang eines Themenkomplexes.

¹¹⁶ Filterfragen gehören zu der Gruppe der Ablaufsordnungsfragen. Dementsprechend dienen Filterfragen dazu sicherzustellen, dass die der Filterfrage nachfolgenden Fragen nur noch von den Befragten beantwortet werden müssen, bei denen die interessierende Ausprägung des Merkmals vorliegt“ (Burkhardt & Barkel 1999, o.S.) Wird in dem hier konstruierten Fragebogen etwa danach gefragt, ob die Befragten aktuell eine allgemeinbildende Schule besuchen (Filterfrage), erhalten die befragten je nach dem ob sie mit ‚ja‘ oder ‚nein‘ antworten eine *andere* nachfolgende Frage. Filterfragen werden auch in konventionellen quantitativen Befragungen außerhalb des Internet eingesetzt (vgl. exemplarisch: Bortz & Döring 1995, 206). Gegenüber schriftlichen Befragungen besteht jedoch der Unterschied, dass in der Onlinebefragung (ebenso wie bei Telefoninterviews) die Befragten den Einsatz von Filterfragen nicht mitbekommen. Die Fragen, die für sie nicht relevant sind, in dem Beispiel also die Frage nach der Aktuell besuchten Schulart, wenn die Befragten nicht mehr zur Schule gehen, werden den TeilnehmerInnen gar nicht angezeigt.

lerweile mit nahezu jeder Befragungssoftware entsprochen werden. Eng mit den technischen Anforderungen verbunden, aber über diese hinausgehend, ist die Berücksichtigung von Usability-Kriterien. Grundsätzlich sollen Usability-Kriterien die gute Durchführbarkeit für die BefragungsteilnehmerInnen gewährleisten und beziehen sich vorwiegend auf das Design des Fragebogens (Anzahl und Anordnung der Fragen, eindeutige, gut sichtbare und leicht verständliche Navigationsmöglichkeiten, verwendete farbliche Kontraste, Symbolisierung des Bearbeitungsfortschritts, Verwendung von Filterfragen zur Erhöhung der Übersichtlichkeit). Da bei internetbasierten Befragungen die TeilnehmerInnen den Fragebogen selbstständig am Bildschirm ausfüllen und die Forschenden dabei nicht kopräsent sind, besteht bei solchen Befragungen ein erhöhtes Risiko des Abbruchs. Sind die Fragen nicht für die unterschiedlichen BefragungsteilnehmerInnen verständlich formuliert, werden diejenigen, die Fragen und /oder die Antwortkategorien nicht zuordnen oder verstehen können, die eher Befragung abbrechen oder ‚falsche‘ Angaben machen. In diesem Zusammenhang ist auch die Glaubwürdigkeit und die von Batinic und Bosnjak (2000) empfohlene Beschränkung der Bearbeitungsdauer auf maximal 10 Minuten zu sehen, da als unseriös bzw. belanglos eingestufte Befragungen ebenso wie zeitintensive Befragung einer ernsthaften und vollständigen Bearbeitung des Fragebogens entgegenwirken. Nicht zu letzt vor dem Hintergrund der selbstgesteuerten Bearbeitung des Fragebogens sind internetbasierte Fragebögen dementsprechend ebenso wie das begleitende Anschreiben besonders sorgfältig zu formulieren, da internetbasierte Befragungen eher einen Abbruch der Befragung evozieren: Wird in dem Anschreiben bzw. der Ankündigung der Befragung klar, wer die Befragung durchführt und wieso? Gibt es die Möglichkeit die Verantwortlichen zu kontaktieren, um weitere Informationen einzuholen oder Unterstützung bei (technischen) Schwierigkeiten bei der Bearbeitung des Fragebogens zu bekommen? Werden die potentiellen BefragungsteilnehmerInnen darüber informiert, wie viel Zeit die Bearbeitung des Bogens ungefähr in Anspruch nehmen wird und gibt es eine Zusicherung über die Anonymität und Sicherheit der Daten?

Während diese Kriterien weitgehend selbsterklärend sind, erweist sich die Einschätzung von Lothar Gräf hinsichtlich Matrixfragen als komplexer. Die von Gräf formulierten Einwände gegen die Verwendung von Matrixfragen sind mittlerweile nicht mehr uneingeschränkt haltbar. Gräf ist davon ausgegangen, dass diese Fragen dem Medium und den Bearbeitungswünschen der BefragungsteilnehmerInnen unangemessen seien, da sie eintönig wären, die Befragten langweilen könnten und dadurch dazu führen würden, dass nicht die ‚richtige‘ Antwort ausgewählt wird, sondern diejenige, die mit dem ‚nächsten Klick‘ am einfachsten zu erreichen ist. Diese Annahmen wurden mittlerweile empirisch überprüft. Sylvia Sabin und Marko Jirasko (2005) kommen hinsichtlich der Bearbeitungseffizienz der Bögen und der Usabilitybewertung der Befragung durch die Befragten zu dem Ergebnis, dass eine Anordnung des Fragebogens mit einer Frage pro Seite sowie die Verwendung von Matrixfragen von den TeilnehmerInnen am komfortabelsten und zeitökonomischsten bewertet wurde. Antwortverzer-

rungen durch Matrixfragen - wie von Gräf angenommen - konnten sie nicht bestätigen¹¹⁷. Dementsprechend können Matrixfragen auch in internetbasierten Erhebungen als ein Frageformat gelten, mit dem Übersichtlichkeit, Platzersparnis und eine angemessene Bearbeitungsdauer miteinander kombiniert werden kann. Die zentrale Herausforderung bei internetbasierten Fragebögen besteht nicht zu letzt vor dem Hintergrund des Selektivitätsproblems darin, einen möglichst kurzen Fragebogen zu konzeptionieren, der von den unterschiedlichen potentiellen TeilnehmerInnen als gleichermaßen seriös wie interessant eingestuft wird, damit sie ihn selbstständig bearbeiten wollen und können.

Der Boom der Online-Forschung und die kritische Auseinandersetzung mit der Reichweite der Ergebnisse haben dazu geführt, dass mittlerweile einige sehr gute technische Lösungen für Online-Befragungen existieren. Diese Software nimmt den ForscherInnen zwar nicht ab, dass sie die oben vorgestellten Gütekriterien noch immer selbst berücksichtigen müssen, doch die rein technische Usability (Kompatibilität zu den gängigsten Internetbrowsern) und grundlegende Qualitätskriterien des Fragebogendesigns (z.B. standardmäßige Verfügbarkeit unterschiedlicher Frageformate wie Radio-Buttons, Checklisten, Matrixfragen, freies Textfeld, eindeutige Zuordenbarkeit von Frage zu den entsprechenden Antworten) sind mit den aktuellen Tools bereits sehr gut gelöst. Wie diese Gütekriterien in der der vorliegenden Arbeit zu Grunde liegenden Untersuchung umgesetzt wurden, wird weiter unten bei der genauen Darstellung des Fragebogens und des Erhebungsablaufs beschrieben.

Neben dem *Repräsentativitätsproblem* und dem *Selektivitätsproblem*, stellt das *Problem der Antwortkontrolle* die dritte zentrale Herausforderung internetbasierter Erhebungen dar. Es muss verhindert werden, dass die gleiche Person einen Fragebogen mehrmals ausfüllt und so die Ergebnisse verzerrt. Hierzu sind verschiedene technische Verfahren möglich, „letztendlich kann aber nur der passwortgeschützte Zugang zu einer Befragung sicher garantieren, dass einzig berechnigte Personen daran teilnehmen. Damit wird jedoch allerdings eine technische Hürde errichtet, die manche Nutzer möglicherweise abschreckt“ (Schmidt 2005, 119). Mit der Zielsetzung in der vorliegenden Untersuchung den Fragebogen so niedrigschwellig wie möglich zu gestalten, um damit gerade auch die Jugendlichen zu erreichen, die als ‚hard-to-reach-user‘ innerhalb des Angebots gelten, wurde auf die verpflichtende Angabe eines Passwortes verzichtet. Die TeilnehmerInnen wurden stattdessen gebe-

¹¹⁷ Wie aus einem Beitrag von Lothar Gräf unter dem Titel ‚Matrixfragen vermeiden oder überlegt einsetzen‘ in dem Internetblog ‚Online-Forschung‘ (<http://blog.online-forschung.de>) vom 31.März 2005 hervorgeht, hat er sich dieser Auffassung seit geraumer Zeit auch selbst angeschlossen, dies bis zu diesem Zeitpunkt jedoch nicht publiziert. Online unter: <http://blog.online-forschung.de/2005/03/31/matrixfragen-vermeiden-oder-uberlegt-einsetzen/> [15.05.05]

ten ihren Nick-Name¹¹⁸ anzugeben. So konnte eine Form der Antwortkontrolle realisiert werden, die für die TeilnehmerInnen niedrigschwelliger ist, als die Angabe eines zusätzlichen Passwortes¹¹⁹.

Mit diesen Ausführungen zu den Komplikationen aber auch Potentialen von internetbasierten Formen der Datenerhebung wurde deutlich, dass standardisierte Online-Erhebungen andere Techniken nicht vollständig und uneingeschränkt ersetzen können. In Abhängigkeit von der relevanten Fragestellungen und Erkenntnisinteressen sind internetbasierte Erhebungen jedoch teilweise nicht nur die einzige Möglichkeit um überhaupt Daten zu erhalten, sondern auch inhaltlich und methodologisch adäquat. Dies ist insbesondere bei Studien der Fall die explorativen Charakter besitzen und/oder bei denen Fragen nach der Repräsentativität nur eine untergeordnete Rolle spielt. Letztendlich kann nur Jan Schmidt zugestimmt werden, wenn er konstatiert: „Die größte Bedeutung haben aber [internetbasierte, AK] Befragungen innerhalb von abgrenzbaren und über das Medium erreichbaren Teilpopulationen, zum Beispiel [...] in virtuellen Gemeinschaften mit registrierten Mitgliedern. Dort ist ein Teilnehmerkreis vor der Befragung bekannt der gezielt angesprochen werden kann und auf die Umfrage hingewiesen werden kann. Damit steigt die Chance, die Befragten in zeitlicher und ‚inhaltlicher‘ Nähe zu ihren jeweiligen Nutzungsepisoden befragen zu können, ohne das ein Medienbruch auftritt“ (Schmidt 2005, 120). Ebenso gilt aber weiterhin, dass in dem Maß, wie man einem möglichst breiten Spektrum an NutzerInnen die Teilnahme an einer solchen Untersuchung für ermöglichen will auch bei internetbasierten Erhebungen die Anforderungen bei der Konzeption und Durchführung der Untersuchung steigen.

Nachdem nun eine Einführung in die grundlegenden Herausforderungen bei der Durchführung internetbasierter Formen der Datenerhebung gegeben wurde, werden diese nachfolgend an den angewandten Instrumenten konkretisiert. Damit wird die Angemessenheit der im Einzelnen verwendeten Analyseinstrumente dargelegt. Da die Datenbasis der vorliegenden Untersuchung von einem einzigen virtuellen Beratungsangebot stammt und nicht etwa jugendliche InternetnutzerInnen allgemein zu ihren Erfahrungen mit internetbasierter Unterstützung befragt hat, wird zunächst dieses Angebot mit seinen charakteristischen Merkmalen erläutert. Erst über die Darstellung der Charakteristika dieses Angebots lassen sich die Ergebnisse in ihrer Tragfähigkeit und Reichweite für die forschungsleitenden

¹¹⁸ Nick-Names sind die selbst gewählten Namen bzw. Pseudonyme mit denen die NutzerInnen in dem Forum auftreten.

¹¹⁹ Nach Eingang der Daten wurden diese dahingehend bereinigt, dass Datensätze mit identischen Nicknames gelöscht wurden und die Datensätze mittels SPSS auf inhaltliche Dopplungen überprüft wurden. Diese Dopplungen wurden ebenfalls gelöscht. Die Datenbereinigung ist weiter unten ausführlich beschrieben.

Fragen bestimmen und einordnen. Nach der folgenden Beschreibung des empirischen Feldes wird die differenzierte empirische Vorgehensweise, die dieser Arbeit zu Grunde liegt, also

a) der standardisierte Online-Fragebogen samt Untersuchungsablauf, Stichprobenbeschreibung und die Analyseinstrumente Hauptkomponentenanalyse und Clusteranalyse

und

b) die qualitativen Forenanalysen samt Untersuchungsablauf, Beschreibung der Foren und das Analyseinstrumente der qualitativen Inhaltsanalyse

einzelnen dargestellt.

3.4 Das empirische Feld – „Onlineberatung für Jugendliche“: Die Darstellung des untersuchten Angebots

Als Untersuchungsfeld dient das größte deutschsprachige, forenbasierte Online-Beratungsangebots für Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren.

Im August 2007 sind in dem Angebot mehr als 16000 NutzerInnen registriert und mehr als 124000 Forenbeiträge online. Wie bereits im ersten Kapitel beschrieben, gehört dieses professionelle Arrangement virtueller Unterstützung zu jenen hybriden Angeboten, in denen die NutzerInnen über verschiedene mediale Formen mit unterschiedlichen Akteursgruppen kommunizieren können. Das untersuchte Arrangement ist sowohl hinsichtlich der medial möglichen Formen der Unterstützungssuche („öffentliche“ Kommunikation und „private“ Zweierkommunikation) als auch hinsichtlich der bearbeitbaren Themen (18 thematische Foren) und der potentiell verfügbaren UnterstützerInnen (professionelle Beratende, jugendliche PeerberaterInnen und „normale“ NutzerInnen) plural strukturiert. 1999 von Studierenden der Sozialen Arbeit als Beratungsangebot für homosexuelle Jungen initiiert, wurde das virtuelle Unterstützungsarrangement organisatorisch wie inhaltlich und technisch sukzessive weiterentwickelt und professionalisiert. 2007 befindet sich das Angebot in freier Trägerschaft mit pädagogischen MitarbeiterInnen im Angestelltenverhältnis und einem weiteren Stamm eines multiprofessionellen, ehrenamtlich tätigen Fachteams aus den Bereichen (Sozial-)Pädagogik, Psychologie, Medizin und Theologie. Die jugendlichen Peer-BeraterInnen werden von Mitgliedern des Fachteams angeleitet und betreut.

Mit Blick auf die von Waldemar Dzeyk (2005) erarbeiteten Glaubwürdigkeitsindikatoren professioneller Beratungsangebote im Internet (vgl. Kapitel 1.7.2) ist dem analysierten Arrangement eine hohe formale Glaubwürdigkeit zu attestieren: Die berufliche Qualifikation der Beratenden wird ausgewiesen und kann bei den professionellen BeraterInnen in der Regel als hoch eingestuft werden (Studium und Beratungserfahrung). Weiterhin werden detaillierte Angaben zur Datensicherheit gemacht. Gleiches gilt für die Kontaktinformationen zum Träger des virtuellen Angebots, die vollständig angezeigt sind. In Anbetracht des zentralen Befunds von Dzeyks Experimentalstudie, wonach Personen mit

formal niedriger Bildung bei Berücksichtigung dieser formalen Glaubwürdigkeitsindikatoren diesen Arrangements im Hinblick auf Vertrauens- und Kompetenzzuschreibungen sogar positiver gegenüberstehen als Personen mit formal hoher Bildung, kann *auf dieser Ebene* für das untersuchte Arrangement eine vorgängige soziale Selektion der Ratsuchenden zu Ungunsten von NutzerInnen mit formaler niedriger Bildung weitgehend ausgeschlossen werden. Inwieweit sich diese „universelle Zugänglichkeit“ jedoch aufrechterhalten lässt, wenn die konkreten Erfahrungen in der Nutzung berücksichtigt werden, stellt die zentrale empirische Frage der hier vorliegenden Studie dar.

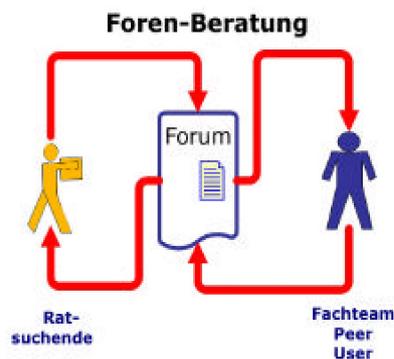
3.4.1 Mediale mögliche Formen der Unterstützungssuche: Wo findet Beratung statt? ,öffentliche' Forenkommunikation und ,private' Zweierkommunikation

Das ‚Herzstück‘ des Angebots ist die Beratung in verschiedenen thematischen Foren. Wie bereits im ersten Kapitel dargestellt, werden Foren im Internet oft mit Pinnwänden oder ‚schwarzen Brettern‘ verglichen. In einem Forensystem schreiben Jugendlichen ihre Fragen (foren-)öffentlich, das heißt ihre Äußerungen sind prinzipiell für alle, die sich auf der entsprechenden Internetseite befinden, lesbar. Rein technisch betrachtet sind Foren durch die Asynchronität der Kommunikation gekennzeichnet. Das heißt, während Chats, die (nahezu) synchron ablaufen können und in denen im Idealfall Beratung ‚in situ‘ erfolgen kann, werden bei Foren die Fragen zunächst veröffentlicht. Antworten erfolgen erst, sobald jemand auf den Beitrag aufmerksam wird und sich Willens und in der Lage fühlt hierzu etwas zu sagen bzw. die Beratung zu übernehmen. Gleichzeitig bieten Foren die Möglichkeit des ‚Lurkens‘. Das heißt, es ist prinzipiell für alle BesucherInnen des Angebots möglich, die Beiträge anderer zu lesen ohne in das Beratungsgeschehen unmittelbar involviert zu sein. Ratsuchende bekommen damit ebenso einen Einblick in die Probleme anderer NutzerInnen wie in den Umgang mit diesen innerhalb des Angebots. In dieser Form der (Netz-) Öffentlichkeit wird folglich transparent, was in der emailbasierten Einzelberatung unsichtbar ist. Dabei ist es möglich, dass sich durch diese Form des ‚Mitlesens‘ die Notwendigkeit zur eigenen Frage nicht mehr stellt¹²⁰ – sei es weil das eigene Anliegen bereits beantwortet werden konnte, sei es weil die Art und Weise der Kommunikation als unangemessen eingestuft wurde oder die Bedienung des Angebots nicht ausreichend verstanden wird, um schreibend teilnehmen zu können. Gegenüber der ‚Flüchtigkeit‘ von Chats ist Beratung innerhalb von (öffentlichen) Foren auf Dauer gestellt. Die Beiträge in den Foren sind unabhängig von der aktuellen Verfügbarkeit anderer Personen vorhanden und sichtbar. Für die NutzerInnen bietet damit jedes Forum - strukturell angelegt - die Option als ein lexikalisches Nachschlagewerk über Probleme und Fragen zu fungieren. Alle NutzerInnen des Angebots haben – ohne eine vorherige An-

¹²⁰ Dieses Phänomen wird in der medienbasierten Unterstützungssuche auch als „parasoziale Interaktion“ bezeichnet und ist beispielsweise an der Auseinandersetzung Jugendlicher mit Leserbriefen an das Dr.Sommer-Team der Jugendzeitschrift BRAVO gut dokumentiert (vgl. Glogner 2000, Klein 2003). Auch für den KIKAKUMMERKASTEN finden sich entsprechende Studien (vgl. Fleischer & Schorb 2005)

meldung zu durchlaufen - die Möglichkeit die veröffentlichte Unterstützungskommunikation zwischen Ratsuchenden und Beratenden ‚mitzulesen‘. So waren zum Zeitpunkt der NutzerInnenbefragung im Januar 2005 in dem Angebot 60373 Forenbeiträge veröffentlicht, die potentiell allen NutzerInnen zur Lektüre zur Verfügung standen.

Abb. 3.3: Schematische Darstellung der Forenberatung (aus: Berg & Schopp 2002)



In dem untersuchten Arrangement finden sich jedoch verschiedene technisch-konzeptionelle Besonderheiten, die zum einen die für Internetforen generell charakteristische Option zu einer (ausschließlich) lesenden Nutzungsweise und zum anderen das Posten von Anfragen formal beschränken:

- Lesende Nutzung wird durch ‚Schützen‘, ‚Editieren‘ und ‚Einzelberatung‘ beschränkt
- Postende Nutzung wird durch die Funktionen ‚Schließen‘, ‚Anmeldung‘ sowie die angebotsspezifischen ‚Allgemeinen Nutzungsbedingungen (ANB)‘ und ‚Editieren‘ formal beschränkt

Diese technisch-konzeptionellen Regelungen sind nicht für alle virtuellen Unterstützungsarrangements gültig, sondern stellen einen spezifischen angebotsseitig implementierten formalen Rahmen dar, innerhalb dessen die virtuelle Unterstützung überhaupt erst möglich ist¹²¹. Da diese Merkmalskombinationen und insbesondere die Allgemeinen Nutzungsbedingungen auf spezifische Charakteristika des untersuchten Arrangements verweisen, die Nutzungsoptionen in spezifischer Form eröffnen *und* limitieren, sind diese zu erläutern.

¹²¹ Obgleich diese technisch-konzeptionellen Funktionen nicht universell sind, finden sich solche ‚formalen Nutzungsrahmen‘ in allen Onlineberatungsangeboten: So findet sich bei der Mehrheit aller professionellen Beratungsangebote die Notwendigkeit zur Anmeldung – wenn auch in unterschiedlichen Ausprägungen. Weiterhin hat es sich in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet weitgehend durchgesetzt, sowohl öffentliche Beratung (Forenberatung, Beratung in Chats mit mehr als einer TeilnehmerIn etc.) als auch Einzelberatung (Email, Zweierchat, ‚geschützte Beiträge‘ etc.) anzubieten. Das Editieren von Beiträgen gehört in Beratungsangeboten, die öffentliche Beratung anbieten ebenfalls zu den technischen Standardfunktionen für die Verantwortlichen (Löschen von kompletten Beiträgen, Löschen von Bestandteilen etc.). Diese Funktion gehört zu den „Klassikern“ der technischen ModeratorInnenwerkzeuge mit denen Beiträge, die gegen die ‚Hausordnung‘ des jeweiligen Angebots verstoßen in Teilen oder komplett entfernt werden.

Die Öffentlichkeit der Foren und damit die Möglichkeit alle Beiträge, die sich in den Foren befinden, zu lesen, ist zum einen durch das so genannte ‚Schützen‘ und das ‚Editieren‘ von Beiträgen und zum anderen durch die Möglichkeit zur Einzelberatung¹²² beschränkt.

‚Schützen‘ bedeutet, dass die Beiträge sowohl auf Vorschlag der Ratsuchenden als auch auf Vorschlag der beratenden Peers oder der Professionellen für die Forenöffentlichkeit unsichtbar gemacht werden können¹²³. Solche Beratungen sind dann für die ‚normalen NutzerInnen‘ nicht mehr sichtbar. Der Zugriff auf die entsprechenden Beiträge bleibt in diesen Fällen ausschließlich den beiden in den Beratungsprozess unmittelbar Involvierten und der Projektleitung vorbehalten. Ähnlich verhält sich bei dem ‚Editieren‘ von Beiträgen. Diese Funktion ist ebenfalls ausschließlich den Mitgliedern des Fachteams vorbehalten. Hierbei werden die betroffenen Beiträge teilweise oder vollständig entfernt. Konzeptionell dient dieses Löschen von Beiträgen dessen, was gemeinhin als ‚Forenhygiene‘ bezeichnet wird: Der Einhaltung der von den Verantwortlichen des Angebots als sinnvoll erachteten Nutzungsbedingungen (ANBs) und Umgangsformen innerhalb des Angebots. Versagt innerhalb des Angebots die technisch-automatisierte ‚Zensur‘ durch die so genannte „Autokorrektur“, die etwa Schimpfwörter, Emailadressen und nicht-autorisierte Links automatisiert überschreibt und alle betreffenden Wörter unkenntlich macht, ist vorgesehen, dass die verantwortlichen MitarbeiterInnen des Teams solche Beiträge teilweise oder gänzlich löschen. Legitimiert wird ein solches Vorgehen über die Gewährleistung des Schutzes der NutzerInnen vor Diskriminierungen und (verbalen wie faktischen) Übergriffen.

Auch die Einzelberatung bezeichnet eine geschützte Möglichkeit der Kommunikation. Analog zur geschützten Forenberatung bleiben auch dort ein/e NutzerIn und eine Fachkraft unter sich¹²⁴. Was dort besprochen wird, ist für die Forenöffentlichkeit nicht zu sehen. Die Einzelberatung erfolgt ausschließlich durch eine Beraterin bzw. einen Berater des Fachteams mit einer der Anfrage entsprechenden fachlichen Qualifikation.

Die beschriebenen Funktionen ‚Schützen‘ und ‚Einzelberatung‘ stellen also gleichzeitig eine Beschränkung und eine Erweiterung der Nutzungsmöglichkeiten eines forenbasierten Angebots dar: Einerseits schränken sie die Möglichkeiten, die ein Forum zur lesenden Nutzung bietet ein, mit Blick auf die Wahl der Beratenden und das Ausmaß der Öffentlichkeit der Beratung erweitern sie ander-

¹²² Geschützte Beiträge und die Kommunikation aus der Einzelberatung finden aus forschungs-ethischen Gründen keinen Eingang in die qualitative Analyse der Kommunikationsprozesse. In dem Online-Survey wurde Einzelberatung jedoch als eine Frage zu den Nutzungspraktiken der Jugendlichen mitberücksichtigt.

¹²³ Die Realisierung des „Schützens“ erfordert besondere technische Rechte, über die nur das jeweilige Forum zuständige Mitglied des Fachteams verfügt.

¹²⁴ Während jedoch bei einer geschützten Forenberatung die Beratung über das Forum anfängt, kann bei der Einzelberatung bereits die Kontaktaufnahme für eine solche Beratungsform über einen gesonderten Link auf den Internetseiten beginnen. Es ist jedoch auch möglich eine Beratung als eine Forenberatung zu beginnen und im Verlauf in eine Einzelberatung zu wechseln.

seits die interpersonalen und medialen Formen, in denen schreibende NutzerInnen nach Unterstützung suchen können. Die Entscheidung darüber welche mediale und interpersonale Form der Unterstützung die NutzerInnen in Anspruch nehmen, obliegt zumindest konzeptionell den (schreibenden) NutzerInnen¹²⁵, sie können zwischen der Inanspruchnahme einer Einzelberatung und Forenberatung wählen, ebenso wie sie - zumindest prinzipiell - darüber entscheiden können, ob sie ihren Beitrag schützen lassen möchten oder nicht.

Anders verhält es sich bei den Funktionen ‚Editieren‘, ‚Schließen‘ und ‚Anmeldung‘. Die Entscheidung über den Einsatz dieser Funktionen liegt gänzlich bei den Verantwortlichen des Angebots. Offensichtlich ist dies bei der ‚Anmeldung‘. Ohne Anmeldung können keine eigenen Beiträge geschrieben werden. Im Anmeldeformular werden ‚Nick-Name‘, Emailadresse, Geschlecht, Geburtsjahr, Postleitzahl und Land abgefragt¹²⁶. Diese Anmeldung stellt damit die erste formale Beschränkung der schreibenden Nutzung des Angebots dar. Jugendliche NutzerInnen, die diese persönlichen Daten nicht preisgeben möchten, haben folglich nur die Option entweder falsche Angaben zu machen¹²⁷ oder das Angebot nicht schreibend zu nutzen. Die zwingende Verpflichtung zur ‚Anmeldung‘ hat sich - wenn auch mit Unterschieden hinsichtlich der abgefragten, verpflichtenden Daten - mittlerweile bei fast allen professionellen Onlineberatungsangeboten durchgesetzt¹²⁸. Erklärt wird diese faktische Zugangsbeschränkung in der Regel über die Reduktion des Missbrauchsrisikos der Angebote unter den medial-technischen Bedingungen des Internet. Das Einfordern einer gültigen Emailadresse und weiterer Daten soll eine erste Verbindlichkeit und Kontrolle implementieren, die die Wahrscheinlichkeit einer unerwünschten Nutzung reduzieren soll. Dahinter liegt die Annahme, dass NutzerInnen die bereits ihre Emailadresse angeben haben und damit zumindest potentiell identifizierbar sind, das Forum nicht missbräuchlich, im Sinne einer strafrechtlich relevanten Nutzung, gebrauchen. Mit weiteren eingeforderten Angaben (z.B. Alter) soll kontrolliert werden können, ob jene, die das Angebot nutzen auch tatsächlich jene sind, die das Angebot nutzen sollen. Beratungsangebote für Jugendlichen sollen von Jugendlichen und nicht von Erwachsenen genutzt werden. Angebote für Mädchen eben nur von Mädchen etc. Darüber hinaus - und das wird zunehmend als weitere Erklärung ange-

¹²⁵ Hierbei ist anzumerken, dass es sich um eine *konzeptionelle Entscheidungsübertragung* handelt. NutzerInnen müssen auch hier als berechtigt für Einzelberatung anerkannt werden. Zudem können sie nicht selbst Beiträge schützen, sondern ausschließlich das Schützen beantragen, d.h. den Wunsch äußern, dass ihr Beitrag geschützt wird. Die Entscheidung darüber obliegt letztlich den verantwortlichen Professionellen.

¹²⁶ Die Angaben zu Geschlecht, Geburtsjahr, Postleitzahl und Land werden – so steht es in dem Formular – für ‚statistische Zwecke‘ (sprich zur Projektevaluation, zu der die Verantwortlichen von ihrem Träger verpflichtet sind) genutzt und sind nur für die Verantwortlichen sichtbar, nicht jedoch für die andere NutzerInnen.

¹²⁷ Letztlich muss nur die Emailadresse gültig sein, da ausschließlich über diesen Weg, die Jugendlichen zu ihrem Passwort gelangen, mit dem sie sich später einloggen und gegebenenfalls eigene Beiträge schreiben können.

¹²⁸ Eine der Autorin bekannte Ausnahme bildet das Angebot von wienXtra (vgl. Brunner 2005).

führt - sind Onlineberatungsangebote genau wie niedergelassene Beratungsangebote rechenschaftspflichtig gegenüber ihren ‚Geldgebern‘ und müssen angeben können, wer die NutzerInnen der Angebote sind¹²⁹.

Ebenso wie die Anmeldung, zielt auch das Editierrecht und das Recht der MitarbeiterInnen zum ‚Schließen‘ von Beiträgen auf die Reduktion der missbräuchlichen schreibenden Nutzung. Das Recht Beiträge von anderen Schreibenden zu editieren, d.h. in Teilen oder vollständig zu löschen, gehört - wie bereits im Anschluss an die Arbeiten von Döring und Schestag im zweiten Kapitel ausgeführt - zu den klassischen Rechten von (Foren-)Administratoren im Internet. Das gleiche gilt für die Möglichkeit eröffnete Themen zu schließen. Dabei wird es den NutzerInnen verunmöglicht auf bestimmte Beiträge zu antworten. Dieses Vorgehen wird in Online-Diskussionsforen allgemein angewendet, wenn sich die neu hinzukommenden Beiträge wiederholen bzw. im Verlauf von dem ursprünglichen Thema stark abweichen. Die Möglichkeit Beiträge zu schließen gehört ebenfalls zu den ‚klassischen Tools‘, die in der Forenmoderation für Ordnung, Übersichtlichkeit und Themenbezug sorgen sollen. Medialtechnisch ist der Einsatz dieser beiden ‚Tools‘ (Editieren und Schließen) dem Sachverhalt geschuldet, dass trotz der strukturell angelegten Asynchronität der Forenkommunikation, Foren in der Regel in einem so genannten „Echtzeit-Modus“ arbeiten. Das heißt, wenn ein Beitrag geschrieben und abgeschickt wird, erscheint dieser Beitrag unmittelbar öffentlich im jeweiligen Forum. Damit verweist dieser „Echtzeit-Modus“ direkt auf die Frage nach den Möglichkeiten der Kontrolle der Forenkommunikation, sowie auf die Implikationen, die mit jeweils angewendeten Kontrollmechanismen und -

¹²⁹ Dies ist in vielerlei Hinsicht nicht unproblematisch: Einerseits sind die Angaben nicht auf ihre Gültigkeit überprüfbar. Es sei denn man verlangt von den NutzerInnen die Angaben ihrer ‚real life‘ Postadresse und versendet das Passwort ausschließlich an diese. Dann kann jedoch nicht mehr von einem niedrigschwelligen und kurzfristig erreichbaren Angebot gesprochen werden. Zum anderen - und das betrifft die Rechenschaftspflicht unmittelbar - sind Onlineangebote eben im ‚virtuellen‘ und nicht im ‚lokalen‘ Raum angesiedelt. Einen Zuständigkeitsstreit um die Finanzierung von Onlineberatungsangeboten, wie er sich aktuell vollzieht, in dem sich Bund und Länder die Verantwortlichkeit für die Finanzierung gegenseitig zuschieben und letztlich keiner zahlen möchte, da die Anbieter nicht nur für Ratsuchende aus der Region arbeiten, sondern für alle Jugendlichen, die deutsch sprechen prinzipiell Unterstützung bieten, fußt auf Grundsätzen, denen Onlineberatung nicht entspricht. Vor diesem Hintergrund ist die Erhebung von NutzerInnendaten, die auch regionale Herkunft umfassen als ein mehr oder weniger über die Finanzierungspolitik erzwungener Versuch der Anbietenden zu sehen, dieser unangemessenen Logik doch gerecht werden zu können. Dass damit prinzipiell eine weitere Zugangsbarriere errichtet wird, bleibt solange die finanzielle Existenzsicherung weitgehend ungeklärt bzw. unzureichend ist, für die Anbietenden nachrangig bzw. dilemmatisch. Weiterhin ist es nun nicht so, dass die bereits in dieser Form errichteten Zugangsbarrieren zur Gewährleistung der von den Anbietenden intendierten Beratungsqualität ausreichen. So finden sich neben der als zwingend bewerteten Anmeldung weitere technische Instrumente, die der Identifizierung der und der Kontrolle der NutzerInnen dienen. So werden in den meisten Beratungsangeboten die IP Adressen der NutzerInnen mitgeloggt um im ‚Ernstfall‘ (meist bei Suizidankündigen) entsprechende Behörden einschalten zu können, die die entsprechenden NutzerInnen ausfindig machen können. Ebenso dient das Editieren von Beiträgen, das bereits angesprochen wurde, wie auch die Nutzungsbestimmungen allgemein und die formale Verteilung der technischen Rechte an dem Beratungssystem zwischen NutzerInnen und Verantwortlichen der Durchsetzung der als sinnvoll erachteten Kommunikationsinhalte und -formen.

regeln verbunden sind. Dies generell nicht unproblematisch ist, da bereits die Vorstellungen der involvierten NutzerInnen von den Vorstellungen der mit diesen Rechten ausgestatteten FunktionsträgerInnen erheblich abweichen können. Und auch zwischen unterschiedlichen NutzerInnen können durchaus unterschiedliche Vorstellungen über die Angemessenheit dieser Interventionen existieren. Wo jedoch formal alle Forenbetreibenden vor der Aufgabe stehen, strafrechtlich relevante Handlungen innerhalb ihres Systems (weitestgehend) zu verunmöglichen bzw. gegebenenfalls zur Anzeige zu bringen, stellt dieser Echtzeit-Modus in professioneller Forenberatung vor allem für die Professionellen eine fachliche Herausforderung dar, zu der sie sich verhalten bzw. positionieren müssen. Das Ergebnis dieser Anstrengung findet sich in professionellen Onlineberatungsangeboten in der Regel in den ‚Allgemeinen Nutzungsbedingungen‘ (ANBs) verfestigt. Diese ‚Hausordnung‘ stellt den expliziten Rahmen dessen dar, was innerhalb des jeweiligen Angebots für zulässig erklärt wird¹³⁰. Da diese ANBs also den formal als gültig erklärten Rahmen der überhaupt möglichen virtuellen sozialen Unterstützung des betreffenden Angebots darstellen und darauf die Interventionen seitens der Beratenden aufbauen, werden die Nutzungsbedingung des untersuchten Angebots nachfolgend dargestellt.

3.4.2 Exkurs: Die Allgemeinen Nutzungsbedingungen (ANBs) des untersuchten Beratungsangebots

Die Nutzungsbedingungen sind unmittelbar der Anmeldung vorgeschaltet. Das heißt, die Jugendlichen werden an verschiedenen Stellen innerhalb des Angebots darauf hingewiesen, dass das Schreiben eigener Beiträge nur unter der Bedingung der Registrierung möglich ist. An diesen Stellen ist auch ein entsprechender Link zu finden, der zu dem Anmeldeformular führt. Nach Betätigung des Anmeldebuttons wird zuerst erläutert, dass die Anmeldung und Benutzung des Angebots kostenlos ist, jedoch die Akzeptanz der Nutzungsbedingungen voraussetzt. Es folgt eine Auflistung der ANBs, die insgesamt elf Punkte umfasst und die Bitte, diese zu lesen und bei Zustimmung den Button „ANBs akzeptieren“ zu tätigen¹³¹. Dann erst gelangen die Jugendlichen zu dem Anmeldeformular, bei dem sie ihren Nick-Name und die weiteren Daten angeben müssen.

Die ANBs des Angebots umfassen die Punkte „Forensystem“, „Forenhygiene“, „Forennetiquette und -inhalte“, „Einzelberatung“, „Anonymität“, „Datenschutz“, „Posten von Internet- und eMail-

¹³⁰ Die darüber hinaus existierenden ‚informellen Regeln‘ die potentiell die Nutzungsmöglichkeiten des Angebots strukturieren, sind definitionsgemäß nicht in dieser ‚Hausordnung‘ festgehalten, sondern empirisch zu identifizieren. Sie sind dementsprechend Gegenstand entsprechender empirischer Analyse und damit an dieser Stelle nicht gemeint.

¹³¹ Diese Akzeptanz kann selbstverständlich auch durchaus rein symbolisch sein, d.h. die ANBs werden bestätigt ohne sie gelesen zu haben und ihnen dann tatsächlich informiert zustimmen (oder sie anlehnen) zu können. Allein aus den eigenen Internetnutzungserfahrungen wie aus denen anderer dürfte man feststellen, wie vielen Nutzungsbedingungen während seiner Internetnutzung schon zugestimmt hat, ohne diese sorgfältig gelesen zu haben.

Adressen“, „Unerlaubte Systemzugriffe“, „Wartungsarbeiten“, „Änderung der ANBs“ und „Annahme der ANBs“. Unter dem Punkt „Forensystem“ wird der Echtzeit-Modus erläutert und auf die damit in Zusammenhang stehenden eingeschränkten angebotsseitigen unmittelbaren Kontrollmöglichkeiten hinsichtlich Inhalt, Richtigkeit und Form der eingestellten Beiträge aufmerksam gemacht. Die VerfasserInnen von Beiträgen werden als haftbar für ihre Beiträge verstanden. Werbung ist verboten. Außerdem sind Nick-Names untersagt, die eine Funktion als BeraterIn oder MitarbeiterIn des Angebots suggerieren (so z.B. „WebmasterIn“, „ModeratorIn“, „AdministratorIn“ etc.). Ebenso werden Nicks nicht zugelassen, die rechtswidrig, beleidigend, Gewalt verherrlichend, diskriminierend oder pornographisch sind.

Unter dem Punkt „Forenhygiene“ wird erläutert, wie trotz der faktisch durch den Echtzeit-Modus eingeschränkten Kontrollmöglichkeiten, die Verantwortlichen die Foren kontrollieren. Die Beiträge werden täglich gelesen und die, die gegen die Nutzungsbedingungen verstoßen, werden gelöscht, editiert oder geschlossen. Außerdem wird darauf hingewiesen, dass Beiträge in ein anderes Forum verschoben werden können, wenn diese dort thematisch ‚besser‘ aufgehoben ist. Weiterhin sollen identische Themen derselben NutzerIn ausdrücklich nur in einem Forum erstellt werden. Andere werden gelöscht. Wenn so beschriebene Verfahren durch die beratenden MitarbeiterInnen angewendet wurden, werden die entsprechenden Beiträge mit einem sichtbaren Hinweis darauf versehen.

Der dritte Punkte „Forennetiquette und –inhalte“ weist darauf hin, dass in den Foren keine Beleidigungen, Verleumdungen, Verunglimpfungen, rechtsradikale Äußerungen oder ähnliches geduldet werden. Für den Fall des Verstoßes werden Verwarnungen und in besonders schweren Verstößen rechtliche Schritte angekündigt. Außerdem wird die intendierte Funktion des Beratungsangebots bestimmt: „Das Beratungsangebot ist kein Kontaktforum und auch keine Online-Community - es dient ausschließlich zum Zweck der Information und Unterstützung von Kindern und Jugendlichen“. Dementsprechend wird darauf hingewiesen, dass private Kontaktgesuche kommentarlos gelöscht werden. Ebenfalls werden Beiträge gelöscht, die eine bildhafte Darstellung von Sexualpraktiken beinhalten und Beiträge mit pornografischen Inhalten. Das Thema „Pädophilie“ ist gänzlich von der Beratung ausgeschlossen. Weiterhin werden die NutzerInnen darauf hingewiesen, dass das forenbasierte Beratungsangebot zum Thema "Suizidalität" keine akute Krisenintervention leisten kann und sich die Verantwortlichen zu weitreichenden rechtlichen Schritten verpflichtet sehen, falls NutzerInnen in den Foren und/oder in der Einzelberatung definitive Selbsttötungsabsichten äußern. Dies schließt die Weiterleitung der Informationen über den Beratungsverlauf und allen relevanten Daten an die Polizei ein.

Unter dem Punkt „Einzelberatung“ wird ausgeführt, dass diese Form der Beratung nur von FachberaterInnen durchgeführt wird und auch dieses Angebot nur für registrierte NutzerInnen gilt.

Bei den Punkten „Anonymität“ und „Datenschutz“ wird mit dem Hinweis auf die Schweigepflicht der MitarbeiterInnen dargelegt, dass die bei der Anmeldung und im weiteren Beratungsverlauf erfassten Daten vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben werden. Eine Ausnahme dieser Regel stellt der Verstoß gegen Nutzungsbedingungen dar. Für diesen Fall wird die IP-Adresse des Computers der Beitragserstellenden gespeichert, um bei möglichen Verstößen gegen die in den ANBs genannten Bedingungen handeln zu können. Wird nicht gegen die ANBs verstoßen, werden die IP-Adressen nur intern gespeichert und nicht weitergegeben. Die Verantwortlichen sehen sich den gesetzlich geregelten Datenschutzbestimmungen verpflichtet, stellen im Sinne einer NutzerInneninformation jedoch klar, dass sie keinen Einfluss darauf haben, was Suchmaschinen als Suchergebnisse bzw. Treffer liefern, da alle öffentlichen Inhalte von den Suchmaschinen erfasst werden.

Unter dem Punkt „Posten von Internet- und eMail-Adressen“ findet sich das Verbot Internetadressen, Emailadressen und Links zu posten.

Die Rubrik „Unerlaubte Systemzugriffe“ weist auf das sanktionierte Verbot hin auf das technische System des Beratungsangebotes mit unerlaubten Mitteln und/oder Methoden zuzugreifen.

Dass das Foren- und Beratungssystem täglich zwischen 04.00 Uhr und 05.00 Uhr nur eingeschränkt bzw. nicht erreichbar ist, wird unter dem Punkt „Wartungsarbeiten“ aufgeführt.

Abgeschlossen werden die Nutzungsbedingungen durch die Punkte „Änderung der ANBs“ und „Annahme der ANBs“. Dabei wird darauf aufmerksam gemacht, dass sich die Verantwortlichen vorbehalten, die Nutzungsbedingungen zu ändern, entsprechende Änderungen jedoch bekannt geben und alle NutzerInnen ihr Einverständnis zu den aufgeführten Nutzungsbedingungen (und den entsprechenden Konsequenzen bei Zuwiderhandlung) geben müssen.

Die Nutzung des Angebots zur Unterstützungssuche ist in dem untersuchten Beratungsangebot - wie in allen anderen vergleichbaren Angeboten virtueller Unterstützung - also in mehrfacher Hinsicht durch ein formales Regelwerk gerahmt. Bereits mit dieser formalen Rahmung gehen Zugangs- und Nutzungsbeschränkung einher, die in der gegenwärtigen Debatte um die Zugänglichkeit virtueller Unterstützungsarrangements noch nicht hinsichtlich ihrer Konsequenzen für die Selektion der NutzerInnen diskutiert wurden:

1. *Medial beschränkt* ist die Nutzung durch die Notwendigkeit zur Anmeldung und die Notwendigkeit bei ein und demselben Problem zwischen Forenberatung und Einzelberatung entscheiden zu müssen. Die ausschließlich lesende Nutzung bedarf zwar keiner Anmeldung, doch das Geschriebene, das NutzerInnen lesen können, ist durch den Sachverhalt reglementiert, dass die Schreibenden zur Anmeldung und auf die Einhaltung der Nutzungsbedingungen verpflichtet werden.
2. *Inhaltlich beschränkt* ist die Nutzung auch durch die Einhaltung der allgemeinen Nutzungsbedingungen. Dadurch entstehen klare Vorgaben, was in dem Angebot geschrieben werden

darf, d.h. was erwünscht ist und was nicht. Dadurch werden zum einen explizit bestimmte Kommunikationsinhalte ausgeschlossen (keine Darstellungen von Sexualpraktiken) und zum anderen werden Inhalte verunmöglicht, die nicht (mehr) als ‚Beratung‘ klassifiziert werden (‚Schließen‘ / ‚Editieren‘).

3. Schließlich findet auch bereits formal eine *interpersonale Beschränkung* der Nutzung statt. Zum einen ist dies der Fall über die bereits bei der medialen Beschränkung benannte Entscheidungspflicht der NutzerInnen zwischen Einzelberatung und Forenberatung bei einem Thema. Zum anderen ist die Möglichkeit der Kommunikation der NutzerInnen untereinander, die aus dem Beratungsangebot herausführt, über das Verbot des Postens von Emailadressen verunmöglicht.

Dementsprechend kann bereits mit dem expliziten Regelsystem der Nutzungsbedingungen ein klarer von den Verantwortlichen als legitim definierter Rahmen identifiziert werden, der Orientierung darüber gibt, welche Form der Handlungen in dem Angebot ‚im Rahmen‘ sind und welche nicht. Die Nutzungsbedingungen stellen insofern einen „klaren Rahmen“ dar, wie mit ihnen „ein relativ fest umrissenes Regelinventar unterstellt werden [kann], an dem sich die Handelnden orientieren und sie davon ausgehen, dass dies die anderen ebenso tun“ (Höflich 2003, 61). Über die Knüpfung der Nutzung des Angebots an die formale Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen wird diese Übereinkunft den potentiellen NutzerInnen abgerungen. Formal ist es nur innerhalb diesem Rahmen den NutzerInnen überhaupt möglich das Angebot zu nutzen und bilden somit - in Anlehnung an die Ausführungen von Joachim Höflich (2003) wie sie im zweiten Kapitel vorgestellt wurden - die ersten „Partizipationsregeln“ des Angebots. Die explizierten Partizipationsregeln umfassen sowohl „Adäquanzregeln“ (Für was kann das Angebot genutzt werden? Beratung nicht Kontakt, Jugendliche nicht Erwachsene, sexuelle Fragen nicht Sexualpraktiken etc.) als auch „prozedurale Regeln“ (Wie kann das Angebot genutzt werden? Schreibende Nutzung unter der Bedingung der Angabe personenbezogener Daten, des Verzichts auf die themenidentische Inanspruchnahme von Einzelberatung und Forenberatung etc.). Diese Partizipationsregeln fungieren als Handlungsentlastung unter den Bedingungen einer spezifischen wahrgenommenen medialisierten Sozialität, die den Verantwortlichen Kontrolle und Statussicherheit bietet und den NutzerInnen Orientierung vorgibt. Die allgemeinen Nutzungsbedingungen können damit als „medienspezifische Bewältigungsmechanismen“ (Höflich) der Verantwortlichen aufgefasst werden. Unter den medialen Bedingungen computervermittelter Kommunikation, in denen sich diese Angebot konstituiert, also unter den Bedingungen der ‚Nichtsichtbarkeit‘ und der ‚Nichthörbarkeit‘ der Beteiligten und damit der fehlenden visuellen Kontrolle über Zugehörig-

keit der NutzerInnen zur Zielgruppe sollen diese formale Regeln der Gewährleistung einer als professionell deklarierbaren sozialen Unterstützung für die NutzerInnen dienen¹³².

In dem Maße, wie jedoch die Nutzungsbedingungen NutzerInnen auf bestimmte Gebrauchsweisen verpflichten, heißt das vor dem Hintergrund der Fragestellungen nach unterschiedlichen Möglichkeiten für unterschiedliche Jugendlichen in internetbasierten professionellen Arrangements eine in ihren Augen adäquate soziale Unterstützung zu erfahren, dass Jugendlichen mit Nutzungsinteressen, die nicht durch die ANBs als legitime Nutzungsinteressen anerkannt sind, *keine Möglichkeit gegeben wird* das untersuchte Angebot entsprechend ihren Vorstellungen zu nutzen¹³³. Dies gilt unabhängig davon, ob sie solche Beiträge lesen oder schreiben wollen. Darüber hinaus gilt ebenso, dass auch all jene, die sich aufgrund dieser Nutzungsbedingungen nicht anmelden wollen und jene, die die geforderten Daten nicht preisgeben wollen oder können das Angebot ausschließlich lesend nutzen können¹³⁴.

Vor dem Hintergrund dieser Beschreibung und der erfolgten analytischen Einordnung der formalen Nutzungsbedingungen als grundlegende Partizipationsregeln im Sinne von Joachim Höfllich wird die Relevanz der in der vorliegenden Studie verfolgten Fragestellung nochmals unterstrichen: Analog zu Online-Communities allgemein und virtuellen Selbsthilfearrangements entstehen auch die Nutzungsbedingungen von professionellen Online-Beratungsangeboten nicht in einem ‚luftleeren Raum‘. Vielmehr gehen sie gleichsam aus sozialen Konstellationen hervor wie sie solche immer auch erst hervorbringen. Es liegt auf der Hand, dass diese Partizipationsregeln nicht allen an dem Angebot beteiligten bzw. interessierten AkteurInnen in gleichem Maß entgegenkommen und diese auch nicht von allen AkteurInnen in gleichem Maß ihren eigenen Vorstellungen anpassbar sind. Die Regeln basieren auf dem Verständnis dessen, was die *Verantwortlichen* des Angebots als erforderlich für professionelle soziale Unterstützung unter den Bedingungen computervermittelter Kommunikation erachten. Bereits auf der hier analysierten formalen Ebene zeigt sich für die potentiellen NutzerInnen des Angebots, dass diese Regeln weder allen NutzerInnen gleichermaßen entgegen kommen, noch

¹³² Damit korrespondieren die diesen Sachverhalt begleitenden und in professionelle Handlungsanforderungen mündeten Debatten, die unter den Stichworten ‚Flaming‘ (netzbasierter Beleidigungen etc.) und ‚Jugendschutz‘ (netzbasierter Übergriffe auf Minderjährige, Datenmissbrauch) zusammengefasst werden können.

¹³³ Dies gilt beispielsweise für NutzerInnen, die mit anderen NutzerInnen auch außerhalb des Beratungsangebots kommunizieren wollen. Auch gilt dies jene NutzerInnen, die zu ein und demselben Thema sowohl Unterstützung in einer Zweierkommunikation mit einer bzw. einem FachberaterIn suchen wollen als auch in einem forenöffentlichen Austausch in den zumindest potentiell FachberaterInnen, jugendlichen PeerberaterInnen und ‚normalen‘ NutzerInnen involviert sein können. Und auch NutzerInnen Jugendliche, die gerahmt durch ein professionelles Beratungsangebot an der bildhaften Darstellung von Sexualpraktiken interessiert sind, sind hiervon betroffen.

¹³⁴ Hier sind beispielsweise Jugendliche zu nennen, die über keine eigene Emailadresse verfügen oder Jugendliche, die die Angaben nicht machen wollen, da sie altersmäßig noch nicht oder nicht mehr zur Zielgruppe des Angebots gehören.

das offensichtlich alle NutzerInnen die gleichen Möglichkeiten haben, ihren gegebenenfalls abweichenden Vorstellungen Gehör und Wirkung zu verschaffen. Denn diejenigen etwa, die sich nicht anmelden wollen, haben nicht nur keine ‚Voice‘, sondern noch nicht mal ein ‚Say‘, da sich nicht schreiben ‚dürfen‘.

Neben diesen formalen Zugangsbeschränkungen bleibt damit jedoch die Frage unbeantwortet, ob und welche weiteren, weniger offensichtlichen informellen „Partizipationsregeln“ existieren. Dies ist Gegenstand der weiterführenden Analyse.

Da auf der Grundlage der bisher vorhandenen Studien und theoretischen Überlegungen Hinweise gefunden wurden, dass nicht nur die verschiedenen medialen Formen der internetbasierten Unterstützungsangebote Relevanz hinsichtlich der Zugänglichkeit der Angebote für unterschiedliche NutzerInnen haben, sondern ebenso die thematisch-inhaltlichen Möglichkeiten der Angebote und die interpersonelle Zusammensetzung derselben, wird nachfolgend die Beschreibung des empirischen Feldes mit der Darstellung der Themen zu denen Unterstützung angeboten wird und der Darstellung der potentiell zur Verfügung stehenden Beratenden fortgeführt.

3.4.3 Thematische Ausrichtung des Angebots: Zu welchen Themen kann Beratung stattfinden?

Das untersuchte Arrangement bezieht sich, im Gegensatz zu anderen, kleineren professionellen Onlineberatungsangeboten, nicht nur auf ein Feld jugendlicher Probleme (z.B. Drogengebrauch, Essstörungen, Schulprobleme), sondern ermöglicht den NutzerInnen die Artikulation einer Vielzahl von Beratungsthemen auf der Basis einer breiten Angebotsstruktur und bietet strukturell ein weites thematisches Spektrum zur Bearbeitung ihrer Problemlagen an: Liebe & Sexualität, Familie & Eltern sind ebenso dezidiert als thematisierbare Komplexe benannt wie Sucht, Sinn & Leben, Schule, Ausbildung, Schule & Beruf und Erfahrungen mit Gewalt¹³⁵. Insgesamt verfügt das untersuchte Angebot über 18 Foren, die die NutzerInnen zur Suche nach internetbasierter Unterstützung nutzen können. Ein breites inhaltliches Spektrum ‚unter einem Dach‘ anzubieten, wird auch außerhalb des Internet zur Re-

¹³⁵ Unter diesen Themenkomplexen wird nochmals eine inhaltliche Ausdifferenzierung für die einzelnen thematischen Foren vorgenommen, so dass etwa dem Themenkomplex ‚Medizin‘ drei einzelne Foren zugeordnet sind: ‚Medizin‘, ‚Handicap‘ und ‚Bettnässen‘. Doch nicht nur nach den formalen Inhalten werden verschiedene Foren angeboten, sondern bei ausgewählten Themen wird auch einem möglichen geschlechtstypischen Problemkontext Rechnung getragen: So werden unter den Themenkomplexen ‚Pubertät‘, ‚Liebe & Sexualität‘ und ‚Gewalt‘, einzelne Foren angeboten, die sich explizit an Jungen bzw. Mädchen richten: Etwa ‚Wenn Jungen Jungen lieben‘, ‚Wenn Mädchen Jungen lieben‘ oder ‚Mädchen: Wenn mich jemand berührt und ich das nicht will...‘ Dies heißt jedoch nicht, dass nur Mädchen bzw. nur Jungen diese Foren nutzen können. Formal dürfen alle Jugendlichen in den Foren lesen und schreiben. Ausserdem sind Themen, die sowohl den Bereich Gewalt wie auch den Bereich Sexualität tangieren, wie etwa eben das Forum ‚Mädchen: Wenn mich jemand berührt und ich das nicht will...‘ doppelt zugeordnet. Diese Foren sind also sowohl über die Rubrik ‚Liebe und Sexualität‘ wie auch über die Rubrik ‚Gewalt‘ zu erreichen. Diese differenzierte Zuordnung seitens des Angebots zielt auf eine Maximierung der Übersichtlichkeit bei den Ratsuchenden ebenso wie auf klar abtrennbare Zuständigkeitsbereiche für die Beratenden.

duktion von Zugangsbarrieren bei Beratungsangeboten diskutiert (vgl. etwa Faulstich-Wieland 1985, Reutlinger 2004). So konzeptionierte Beratungsstellen sollen Jugendlichen eine zentrale Anlaufstelle für eine Vielzahl von Problemen bieten und darauf aufbauend eine ‚Lotsenfunktion‘ für die Weiterbearbeitung der Problemlagen übernehmen können. Aus dieser Perspektive kommt einem thematisch breit angelegten Unterstützungsarrangement ein bedeutender Stellenwert bei der Reduktion infrastruktureller und informationeller Zugangsbarrieren hinsichtlich jugendlicher Unterstützungssuche zu¹³⁶.

In der qualitativen Analyse der vorliegenden Arbeit wurden vier thematischen Foren „Jungen & Pubertät“, „Mädchen & Pubertät“, „Familie“ und „Schule, Ausbildung & Beruf“ ausgewählt¹³⁷. Eine besondere Rolle kommt dabei dem Forum „Schule, Ausbildung & Beruf“ zu. Der hierfür zentrale Grund besteht darin, dass man mittlerweile einiges über Dynamiken von Unterstützungsprozessen aus der virtuellen Selbsthilfe weiß, eine Bezugnahme zu klassischen Kriterien sozialer Ungleichheit bislang jedoch noch nicht erfolgt ist. Wie im ersten Kapitel gesehen, verzichteten weitgehend alle Analysen zu virtuellen Unterstützungsprozessen auf eine Berücksichtigung der soziodemographischen Zusammensetzung der NutzerInnen. Dieser Sachverhalt ist nicht nur vor dem Hintergrund der bereits erörterten „Entstrukturierungsfiktionen“ wenig überraschend, sondern durchaus auch in den methodischen Vorgehensweisen begründet: Bislang wurden im Rahmen der empirischen Analysen entweder Befragungen durchgeführt *oder* es wurden die Prozesse der Unterstützungskommunikation erkundet. Während im ersten Fall gelegentlich demographische Daten der NutzerInnen erfasst wurden, ist dies im zweiten Fall überhaupt nicht gegeben. Dies ist nicht zu letzt auch dadurch nachvollziehbar, da die NutzerInne in ihren Forenbeiträgen nicht dezidiert und umfassend ihre soziodemographische Lage beschreiben. In einem Forum, bei dem es allerdings explizit um schulische und berufliche Probleme geht, verhält es sich jedoch anders. Die besuchte Schulform der Jugendlichen ist expliziter Bestandteil der Unterstützungskommunikation. Die unterstützungssuchenden NutzerInnen schreiben in

¹³⁶ Weiterhin deckt das analysierte Arrangement mit seinem breiten thematischen Spektrum nicht nur die Themen ab, die in jeglicher Form von Jugendberatung relevant werden können, sondern umfasst auch jene Themen, zu denen Jugendliche im Internet generell nach Informationen, Hilfe und Unterstützung suchen. An dieser Stelle daran erinnert werden, dass etwa die JIM –Studie 2005 hinsichtlich der Themenkompetenz, die Jugendliche dem Internet zusprechen, feststellen konnte, dass das Internet bei den Themenbereichen „Ausbildung, Beruf und Schule“, sowie „Gesundheit und Medizin“ vor allen anderen medialen Informationsquellen rangiert. Im Themenbereich „Liebe, Freundschaft und Sexualität“ wird das Internet nur von Zeitschriften in seiner Relevanz übertroffen (vgl. JIM 2005).

¹³⁷ Zuerst wurden aus den thematisch strukturierten 18 Foren des Online-Angebots mittels einer Zufallsstichprobe insgesamt 450 Themen und 1525 darauf eingegangene antwortende Beiträge ausgewählt und mittels quantitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Dabei wurde sich auf die Häufigkeitsverteilungen von Beiträgen konzentriert. In einem zweiten Schritt wurden vier zentrale Foren, nämlich „Jungen & Pubertät“, „Mädchen & Pubertät“, „Familie“ und „Schule, Ausbildung & Beruf“ mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse qualitativ erkundet. Die ausführliche Darstellung der Auswahl und der qualitativen Auswertung der Foren erfolgt weiter unten.

der Regel bereits in ihrem ersten Beitrag, welche Schule sie besuchen. Sollten die ratsuchenden NutzerInnen dies nicht getan haben, geschieht dies – teilweise auf Nachfrage - im ihrem folgenden Beitrag. Wenn Jugendliche im Zusammenhang mit den Themen Schule, Ausbildung und Beruf Hilfe suchen, scheint die Art der von ihnen aktuell oder ehemals besuchten Schule ein wesentlicher Bestandteil der Situationsbeschreibung zu sein, den sie den potentiellen UnterstützerInnen mitteilen. Vor diesem Hintergrund kann die qualitative Analyse des Schulforums erstmalig Erkenntnisse zum Verhältnis zwischen den Bildungshintergründen der NutzerInnen und virtuellen Unterstützungsprozessen liefern.

Auch die qualitative Analyse des Forums, in denen in denen keine thematische Beratung stattfindet, sondern in denen die Jugendliche explizit Anregungen und Kritik an dem Beratungsarrangements selbst formulieren können, verspricht bislang vollständig unbeachtete Dynamiken hinsichtlich virtueller Interessenartikulation zu erhellen. Das „Feedback-Forum“ stellt mit seiner aus den Beratungsprozessen exponierten Stellung einen Artikulationsraum für eine *Metakommunikation* über das Angebot dar. Hier steht den NutzerInnen ein Raum zur Verfügung, um ihre Erfahrungen mit dem Angebot auszudrücken, das Angebot zu bewerten und damit ihren Qualitätsvorstellung hinsichtlich der Beratung, der Inhalte, der Gestaltung und der Nutzbarkeit des Angebots Ausdruck zu verleihen. Diese Möglichkeit der Auseinandersetzung über ein Angebot in einem explizit dafür vorgesehenen Raum stellt in ihrem Institutionalierungsgrad (im Sinne der dauerhaften formalen Verfügbarkeit) in der Tat eine Neuerung in der Kommunikation zwischen NutzerInnen und Professionellen dar, die gerade vor dem Hintergrund des Partizipationsparadigmas näher zu analysieren ist. Mit Blick auf die aktuell vorherrschenden Diskurse um die „Entstrukturierung“ und Niedrigschwelligkeit internetbasierter Kommunikation wurde eine „Demokratisierung der Beratung“ bislang ausschließlich axiomatisch unterstellt. Mit dem Fokus auf die technischen Bedingungen unter denen die Kommunikation stattfindet, wird davon ausgegangen, dass sich im Internet das Verhältnis zwischen LaiInnen (NutzerInnen) und ExpertInnen (Professionellen) verändert und die NutzerInnen mehr Einfluss auf die Angebote nehmen können (vgl. hierzu Kap.1). Sowohl mit Blick auf die alten dienstleistungstheoretischen Ansätze in der Sozialen Arbeit, wonach die NutzerInnen keine passiven Objekte professionellen Handelns, sondern vielmehr den Status von Ko-ProduzentInnen haben, die systematisch am Dienstleistungsprozess beteiligt sind und dort ihre Präferenzen gegenüber den Professionellen geltend machen müssen, damit professionelles Handeln überhaupt erst möglich ist, als auch in Anbetracht des neueren dienstleistungstheoretischen Ansatzes, nachdem die NutzerInnen die ProduzentInnen sind und die Professionellen den Status der Ko-ProduzentInnen haben, kommt dem Austausch über angemessene Formen professioneller sozialer Unterstützung ein zentraler Stellenwert zu (vgl. zum Überblick: Badura & Gross 1976, Gartner & Riesmann 1978, Dewe & Otto 2001, Otto et al. 1995, Otto & Olk 2003, Schaarschuch 2003, Schaarschuch & Oelerich 2005). Für professionelle Soziale Dienste außer-

halb des Internet kann mittlerweile davon ausgegangen werden, dass diese Form der aktiven, kommunikativen und vor allem einflussreichen Interessenartikulation der NutzerInnen gegenüber den Professionellen höchst voraussetzungsvoll ist (vgl. etwa Carr 2004, Munsch 2005). In internetbasierten Arrangements sozialer Dienstleistung wurden diese Voraussetzungen jedoch aufgrund der technikdeterministischen Verkürzungen bislang ausgeblendet. Im Rahmen der vorliegenden Studie bildet das „Feedback-Forum“ die Basis, auf der erstmalig die Voraussetzungen der Interessenartikulation hinsichtlich der „Veränderung der Spielregeln“ durch die NutzerInnen professioneller Arrangements empirisch analysiert werden.

3.4.4 Heterogenität der Beratenden: Wer sind die potentiellen UnterstützerInnen?

Neben einer thematischen Pluralität verfügt das untersuchte Angebot über eine konzeptionell verankerte Pluralität möglicher KommunikationspartnerInnen für die Beratungsprozesse: Neben einem multidisziplinären Team von Fachkräften, gehören auch jugendliche Peer-BeraterInnen dazu. Und schließlich haben NutzerInnen selbst die Möglichkeit den Beratungsprozess von anderen NutzerInnen mitzugestalten, indem sie ihnen innerhalb der Foren antworten. Damit existieren in dem untersuchten Beratungsangebot drei Gruppen, die für die Jugendlichen als potentielle UnterstützerInnen bei ihren Sorgen und Problemen zur Verfügung stehen: ‚Normale‘ NutzerInnen, Fachkräfte und angebotsintern qualifizierte Peer-BeraterInnen. In dem untersuchten Beratungsangebot wird man Peer-BeraterIn, indem man sich schriftlich bei der Leitung bewirbt. Die unterstützende Leistungsfähigkeit von Peer-Ansätzen (sowohl im Bereich der professionell angeleiteten und pädagogisch intendierten „Peer Education“ Programme als auch der aus dem Bereich der klassischen Selbsthilfe entstammenden „Peer Counseling“ Angebote) werden schon seit mehreren Jahrzehnten diskutiert und erfahren zunehmend Aufmerksamkeit als Teil einer professionellen (Beratungs-)Arbeit mit Jugendlichen (vgl. Appel 2002, Barnett & Harris 1984, Kleiber & Appel 2001, Kleiber & Appel 1998, Landschaftsverband Westfalen-Lippe 2005, Mack 1989, Nörber 2003, Pforr & Kleiber 1996, Zwibelman 1977¹³⁸). Die im Rahmen der vorliegenden Untersuchung relevanten empirischen Befunde zur Bedeutung und Leistungsfähigkeit von unterstützungsbezogenen Peer-Ansätzen für Jugendliche lassen sich in drei Bereiche zusammenfassen:

1. *Differenz zwischen jugendlichen Peer-BeraterInnen und Freunden:* So haben etwa Barnett & Harris (1984) in ihrer Studie „Peer counselors and friends: Expected and preferred respon-

¹³⁸ Einen guten Überblick über (ältere) Forschungsergebnisse in diesem Bereich bietet die kanadische Non-Profit Organisation „Peer Resources“ online unter: <http://www.peer.ca/Biblio10.html>. Auf die wachsende Relevanz der unterschiedlichen Peer-Ansätze in der pädagogischen Praxis verweist das 2005 erschienene Manual des Landschaftsverbands Westfalen-Lippe, in dem unter dem Titel „Peers wissen mehr“ der kostengünstige und ‚präventive‘ Einsatz von „Peer-Educators“ für diverse Handlungsfelder in der Arbeit mit Jugendlichen empfohlen wird.

ses“ die Unterstützungswünsche Jugendlicher und die vermutete Unterstützungsqualität bei ‚persönlichen Problemen‘ durch PeerberaterInnen einerseits und ‚normale‘ Freunde andererseits untersucht. Sie kommen dabei zu dem Ergebnis, dass erstens konkrete, inhaltlich-sachliche Unterstützung („instrumental response“) von den befragten Jugendlichen als hilfreicher beurteilt wird als mitfühlende Unterstützung („empathic responses“)¹³⁹. Zweitens zeigt die Differenzierung der beiden potentiellen BeraterInnengruppen, dass die befragten Jugendlichen davon ausgehen, dass „peer counselors more likely to give instrumental responses and friends more likely to give empathic responses“ (Barnett & Harris 1984, 261). Wenn man dieser Studie folgt, erwarten ratsuchende Jugendliche von Peer-BeraterInnen nicht nur eine andere Unterstützungsqualität als von ihren Freunden bzw. ‚normalen‘ Jugendlichen, sondern zudem wird ihnen eine Unterstützungsqualität zugesprochen, die von den befragten Jugendlichen als besonderes hilfreich eingeschätzt wird.

2. *Differenz zwischen jugendlichen Peer-BeraterInnen und professionellen BeraterInnen:* Zwibelman (1977) hat in seiner klassischen Studie die Art der Probleme verglichen mit denen sich junge Erwachsene a) an Peer-BeraterInnen und b) an professionelle BeraterInnen wenden. Die Ergebnisse zeigen, dass Peer- und professionelle Angebote in einer differenten Weise genutzt werden: „Students utilized peer counseling for drug and sexual concerns as well as general University and community activities questions. Professional counselors were used for academic and career counseling, social interaction counseling and depression. Professional counseling was sought out more frequently for more severe problems while peer telephone counselling availability did identify the need for some sexual and drug counseling by the peer advisers“ (Zwibelman 1977, 360; vgl. auch: Hinrichsen & Zwibelman 1981). Ratsuchende nutzen professionelle bzw. Peer-Angebote für unterschiedliche Anliegen in einer unterschiedlichen Art und Weise. Die Unterstützung durch Peer-BeraterInnen wird vor allem bei solchen Problemen genutzt, bei denen von den jugendlichen BeraterInnen aufgrund ihres Alters ein stärkerer Bezug zum eigenen Anliegen vermutet wird bzw. davon ausgegangen wird, dass professionelle BeraterInnen stärkerer Vorbehalte gegenüber den entsprechenden Fragen und Problemen haben. Professionelle Unterstützung wird dagegen ‚ernsteren‘ und hetero-generen Problemlagen präferiert. Dass die Unterstützung durch professionelle BeraterInnen darüber hinaus auch häufiger mehrfach in Anspruch genommen wird, kann als Ausdruck der spezifischen Qualität professioneller Unterstützung interpretieren werden, wie sie bereits in

¹³⁹ Aufgrund der stärkeren Fokussierung von PeerberaterInnen an ‚professionellen‘ Formen der Unterstützung („informational support“) im Gegensatz zu den ‚alltäglichen‘ Unterstützungsformen innerhalb des eigenen engeren sozialen Umfelds, die vorrangig Anteilnahme und emotionalen Rückhalt vermitteln („emotional support“), wird in diesem Zusammenhang von PeerberaterInnen auch als ‚Paraprofessionals‘ gesprochen.

den beiden vorangegangenen Kapiteln diskutiert wurde: Sowohl das Potential professioneller Beratung Reziprozitätserwartungen aufzubrechen, als auch die stärkere Fokussierung auf nicht-redundante Informationen und die Erarbeitung alternativer Deutungs- und Handlungsmöglichkeiten unter reflexiver Berücksichtigung der Problemlagen erzeugenden Zusammenhänge legen eine mehrfache Inanspruchnahme nahe. Gleichzeitig kann die mehrfache Nutzung auch als ein Hinweis auf die Zufriedenheit der NutzerInnen mit der bereits erhaltenen Unterstützung interpretiert werden.

3. *Zugang zu professioneller Beratung über Peer-Beratung*: David Mack (1989) kommt in seiner Untersuchung „Peer counseling: Increasing Mexican-American and black student contact with a university counseling center“ zu dem Ergebnis, dass sich durch die Integration eines Peer-Angebots die Inanspruchnahme eines vorhandenen Beratungsangebots durch NutzerInnen, die ethnischen Minderheiten angehören und die vor der Implementation des Peer-Programms das entsprechende Beratungsarrangement nur unterdurchschnittlich nutzten, deutlich erhöht hat. Demzufolge können Peer-Ansätze über das Potential verfügen Zugangsbarrieren zu professionellen Arrangements sozialer Unterstützung zu reduzieren und sozial benachteiligten NutzerInnengruppen Zugang zu „institutional social capital“ zu eröffnen.

Im Rahmen der Evaluation eines großangelegten Peer-Education-Programms haben in den letzten Jahren Elke Appel und Dieter Kleiber (Appel & Kleiber 2003, Appel 2002) darauf hingewiesen, dass die Wirkung solcher Angebote auf die jugendlichen AdressatInnen jedoch nicht überschätzt werden sollte: Im Rahmen des von ihnen evaluierten Programms waren es vor allem die jugendlichen Peer-BeraterInnen, die in einem überdurchschnittlichen Maße von dem Angebot profitierten - und nicht die jugendlichen AdressatInnen: Die Peer-BeraterInnen erfahren einen überdurchschnittlichen Wissenszuwachs und auch hinsichtlich der Steigerung von Selbstvertrauen und der Kommunikationskompetenz zeigen sich zum Teil deutliche Effekte. Demgegenüber sind solche Effekte bei der eigentlichen Zielgruppe, nämlich den jugendlichen NutzerInnen mit denen die Peers gearbeitet haben, in der Regel nicht zu finden (vgl. Appel 2002, Appel & Kleiber 2003, dazu auch: Sturzenhecker 2003). Weiterhin geht aus der Studie von Appel und Kleiber hervor, dass der Art und Weise, wie die Peer-BeraterInnen von den NutzerInnen wahrgenommen werden, eine zentrale Bedeutung für die Leistungsfähigkeit des Angebots zukommt: Je attraktiver die Peers wahrgenommen wurden, desto motivierter waren die NutzerInnen die Ratschläge und Handlungsoptionen, die die Peer-BeraterInnen aufgezeigt haben, zu reflektieren.

Damit verweisen diese Ergebnisse unmittelbar auf Fragen der Statusungleichheit zwischen Jugendlichen, denen bei den konzeptionellen Überlegungen von Peer-Ansätzen häufig nur wenig Beachtung geschenkt wird. Auf einer grundlegenden Ebene verspricht der Peer-Ansatz Unterstützung von „gleich zu gleich“ bzw. unter Bedingungen „relativer Gleichheit“ (vgl. Fend 1990, Grundmann 2006,

Oswald & Uhlendorff 2007, Youniss 1980). „Relative Gleichheit“ wird in diesem Zusammenhang in Abgrenzung zu den stärker hierarchisch strukturierten Eltern-Kind und LehrerInnen-SchülerInnen sowie Professionelle-Hilfesuchende-Beziehungen verstanden. „Relative Gleichheit“, so formuliert es Matthias Grundmann zusammenfassend, äußert „sich nicht nur im gleichen Alter, sondern auch in entwicklungsbedingt ähnlichen Fähigkeiten“ (Grundmann 2006, 130). Zudem seien Gleichaltrigenbeziehungen durch eine gewisse Symmetrie gekennzeichnet, die sich vor allem durch die Einbindungen in institutionelle Kontexte wie die Schule ergeben würden. Da vor diesem Hintergrund Hierarchien in diesen Beziehungen nicht sehr stark ausgeprägt seien, würde in diesen Beziehungen ein hohes Maß an Reziprozität sowie Verständigung über gemeinsame und differente Handlungsorientierungen und Erfahrungen im Umgang mit individuellen Handlungsbefähigungen befördert werden. Diese Annahmen über die grundsätzliche Verfasstheit von Gleichaltrigenbeziehungen könnten als die zentrale Referenz der pädagogisch implementierten Peer-Ansätze und Programme gelten. Für das Feld der Beratung heißt das, dass es nicht (ausschließlich) Professionelle sind, die Jugendliche beraten, sondern gerade auch andere Jugendliche. Gemäß den vorgestellten Annahmen wird dabei davon ausgegangen, dass Jugendliche über einen ähnlich gelagerten Erfahrungshintergrund verfügen, aus der Lebenswelt der Hilfesuchenden stammen und ihnen so niedrigschwelligere und ‚authentischere‘ Unterstützung geben können als erwachsene Professionelle. Besonders vor dem Hintergrund der vielfach attestierten Zugangsbarrieren Jugendlicher wird die Leistung der Peers als „Türöffner“ thematisiert, da diese Form der Hilfe näher an von Jugendlichen präferierten informellen Formen des „alltäglichen Helfens“ sei (vgl. zum Überblick: Appel 2002). Neben der hinlänglich bekannten Kritik an diesen Ansätzen, die lautet, dass Peer-Ansätze immanent die Gefahr der Instrumentalisierung von Jugendlichen für „Erwachseneninteressen“ bergen (hierzu etwa: Sturzenhecker 2003), erweist sich mit Blick auf Prozesse sozialer Schließung ein anderer Aspekt in diesen Ansätzen als problematisch: Problematisch erscheint, dass es ausschließlich die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Altersgruppe und die Zugehörigkeit zu der Statusgruppe der LaiInnen (bzw. der „ExpertInnen in eigener Sache“) ist, die den Status eines „Peers“ definiert. Die Zugehörigkeit zur Gruppe der Gleichaltrigen und der nicht-professionellen HelferInnen wird so implizit mit „(relativer) Statusgleichheit“ gleichgesetzt.

Zusammen mit der Ausblendung jener Einschränkungen, die im ersten Kapitel unter dem Stichwort der begrenzten Reichweite von Selbsthilfe diskutiert wurden, kann damit auf die beiden zentralen Schwierigkeiten von Peer-Ansätzen verwiesen werden: Die Zugehörigkeit zu diesen beiden Gruppen gilt leicht als Authentizitäts- und Qualitätskriterium in der Peer-Beratung schlechthin. Damit geraten diese Ansätze in die Gefahr, die sozialen, kulturellen und materiellen Ungleichheiten, in die Jugendliche eingebettet sind, die ihr Leben und die von ihnen zu bearbeitenden Probleme ebenso wie die Möglichkeiten, die ihnen bei der Bearbeitung ihrer Problemlagen zur Verfügung stehen aus dem Blick zu verlieren. Es besteht damit also die Verkürzungen, die in bereits aus der Selbsthilfeforschung (vgl.

Kapitel 1) bekannt sind, in professionell angeleiteten Arrangements, die mit Peer-Ansätzen arbeiten, zu reproduzieren.

Dabei besitzen nicht nur die ungleichen Lebenslagen von Kinder und Jugendliche, sondern ebenso auch die Status- und Positionskämpfe innerhalb der Gleichaltrigengruppe eine zentrale alltagspraktische Bedeutung im Leben Jugendlicher (vgl. Krappmann & Oswald 1995). Lothar Krappmann und Hans Oswald haben im Rahmen ihrer ethnographischen Analysen in Analogie zu jenen Prozesse, die als soziale Schließung im Kontext der Aktivierung sozialen Kapitals thematisiert wurden, gezeigt, dass es auch unter Kindern und Jugendlichen vor allem Statusgleiche sind, also Kinder bzw. Jugendliche mit ähnlich hohem Ansehen und intersubjektiver Attraktivität, die sich miteinander vernetzen und einander helfen. In der Regel helfen statushohe Jugendlichen anderen statushohen Jugendlichen und Statusniedrige anderen Jugendlichen mit eher geringem sozialen Ansehen und Einfluss. Auf der Grundlage der überwiegend in der letzten Gruppe angetroffenen Erfahrungen des „Nichtdazugehörens“, wird gerade für Gruppe der statusniedrigen Jugendlichen von sich *verstärkenden* Deprivationserfahrungen in den Beziehungen zu anderen Gleichaltrigen berichtet (vgl. Krappmann 1999, Krappmann & Oswald 1995, Grundmann 2006).

Da in der vorliegenden Untersuchung gerade die Erkenntnis berücksichtigt werden soll, dass sich sowohl Probleme als auch die faktischen Möglichkeiten diese Probleme zu bearbeiten, in Abhängigkeit von der sozialen Lage der Betroffenen, erheblich unterscheiden können, erscheint es notwendig die prinzipiell unterstellten Gleichheit zwischen Peer-BeraterInnen und NutzerInnen in Frage zu stellen. Damit gilt es, die Jugendlichen, die sich in dem untersuchten Arrangement als Peer-BeraterInnen engagieren, genauer zu betrachten.

Dazu wurde im Oktober 2003 ein Fragebogen, der das Kompetenzzentrum für informelle Bildung (KIB) im Rahmen einer quantitativen Erhebung zur Internetnutzung Jugendlicher entwickelt hat (vgl. Otto et al. 2004) per Email auch an die jugendlichen Peer-BeraterInnen des untersuchten Beratungsangebots verschickt. Zum damaligen Zeitpunkt waren zehn Peer-BeraterInnen in das Angebot involviert. Bis auf zwei Jugendliche haben alle den Fragebogen ausgefüllt. Mit Blick auf die geringe Anzahl der Peer-BeraterInnen, die zum damaligen Zeitpunkt in dem Angebot aktiv waren, hat diese Erhebung weniger den Stellenwert einer eigenständigen empirischen Untersuchung als vielmehr den einer - bislang in der Literatur ebenfalls kaum berücksichtigten - „Bestandsaufnahme“. Mit diesen Daten kann offen gelegt werden, wer die Peer-BeraterInnen in dem untersuchten Arrangement sind. Dabei stehen deren Soziodemographie sowie ihre Internetnutzungserfahrung und ihre diesbezüglichen Nutzungsweisen im Zentrum. Die Ergebnisse dieser kleinen „kontextualisierenden“ Befragung werden nachfolgend vorgestellt und daran anschließend im Kontext des Beratungsangebots allgemein und mit Blick auf die Homogenität bzw. Heterogenität der (Peer-)BeraterInnen eingeordnet.

3.4.5 Exkurs: Wer sind die Peer-BeraterInnen?

Soziodemographie: Die Peer-BeraterInnen sind zwischen 1984 und 1987 geboren (6 Jugendliche 1984 und 1985, 2 1987). Alle 5 Jungen und 3 Mädchen verfügen über Abitur / Fachabitur bzw. streben einen solchen Bildungsabschluss an, keiner der Jugendlichen verfügt über Migrationshintergrund (1 Jugendlicher stammt aus Österreich und lebt auch dort)

Internetzugang und Interneterfahrung: Alle Peer-BeraterInnen verfügen über häuslichen Zugang zum Internet und 3/4 der Peer-BeraterInnen können den Computer mit dem sie ins Internet gehen, exklusiv nutzen. Alle Jugendlichen haben eine Interneterfahrung von 36 Monaten und länger (7 verfügen über eine Interneterfahrung von mindestens 48 Monaten). Darüber hinaus sind alle Peers mindestens einmal täglich im Internet, 7 der 8 der Peers mehrmals am Tag. 5 der Peer-BeraterInnen sind täglich mindestens eine Stunde online, bei 3 Jugendlichen sind es täglich mehr als 3 Stunden, die sie online verbringen. Alle Peer-BeraterInnen können sich im Internet ‚frei bewegen‘, eine externe Beschränkung auf bestimmte Internetseiten, z.B. durch die Eltern findet für sie nicht statt. Auch die Länge der Zeit, die sie online verbringen, wird bei 7 der 8 Peers nicht extern beschränkt. 5 der 8 Peers bezeichnen sich hinsichtlich ihrer eigenen Internetkompetenz als ‚Fortgeschritten‘, die verbleibenden Jugendlichen bezeichnen sich als ‚Profis‘. Die Hälfte der Peers verfügt über eine eigene Homepage im Internet und 3/4 der Jugendlichen nehmen auch außerhalb des Beratungsangebots, in dem sie aktiv sind, schreibend an Internetforen teil.

Nutzungsintentionen: Alle Jugendlichen geben an, das Internet generell sehr häufig bzw. häufig zur Informationssuche zu nutzen. An zweiter Stelle folgt die Nutzung des Internet zum Knüpfen und zur Pflege sozialer Beziehungen: 5 der Peer-BeraterInnen nutzen das Internet sehr häufig bzw. häufig zur Pflege sozialer Kontakte, ebenso viele nutzen das Internet sehr häufig bzw. häufig um Freunde zu treffen. Dagegen ist die Nutzung des Internet zum Zeitvertreib unter den Peers geringer ausgeprägt: 5 der Jugendlichen nutzen das Internet selten oder nie zum Zeitvertreib. Nur die Nutzung des Internet zum Spielen hat für sie eine noch geringere Bedeutung: 5 Peer-BeraterInnen nutzen das Internet nie zum Spielen.

Relevanz des Internet für verschiedene Lebensbereiche: Gefragt nach der Einschätzung des Internet für einzelne Lebensbereiche liefert die Befragung unter den Peer-BeraterInnen folgendes Bild: Für die Bereiche Beruf, Schule, alltägliche Informationen ebenso wie für den Bereich der Unterstützungssuche und den Bereich kreativer Erfahrungen messen die PeerberaterInnen dem Internet insgesamt eine hohe Bedeutung bei:

- Alle schätzen das Internet als sehr wichtig oder wichtig für Beruf / Schule bzw. die berufliche / schulische Zukunft ein.
- Alle schätzen das Internet als sehr wichtig oder wichtig für alltägliche Informationen ein.
- Alle schätzen das Internet als sehr wichtig oder wichtig für die Suche nach Unterstützung ein.

- 3/4 der Jugendlichen schätzen das Internet als sehr wichtig oder wichtig zum kreativen Gestalten ein.
- 5 Peer-BeraterInnen schätzen das Internet als sehr wichtig oder wichtig für ihre eigene Freizeitplanung ein.

Und auch für die Möglichkeit ihre eigene Interessen zu verwirklichen und eigene Informationen weiterzugeben messen die Peers dem Internet durchaus eine beachtliche Bedeutung bei, wenngleich sich hier auch kein so einheitliches Bild zeichnen lässt:

- Die Hälfte der PeerberaterInnen schätzt das Internet als sehr wichtig oder eher wichtig, die andere Hälfte eher unwichtig oder völlig unwichtig für die Weitergabe eigener Informationen ein
- Die Hälfte der PeerberaterInnen schätzt das Internet als sehr wichtig oder eher wichtig, die andere Hälfte eher unwichtig oder völlig unwichtig für das Ausleben eigener Interessen ein

Demgegenüber findet sich mit Blick auf jene Bereiche, für die das Internet nur eine geringe Bedeutung besitzt, unter den befragten PeerberaterInnen wieder eine weitestgehend geteilte Auffassung: Weder für eine ungezwungene Kommunikation noch für das Kennenlernen von neuen Personen sprechen sie dem Internet eine besondere Relevanz zu.

- 5 der Peer-BeraterInnen schätzen das Internet als eher unwichtig oder völlig unwichtig für ungezwungene Kommunikation ein
- 5 der Peer-BeraterInnen schätzen das Internet als eher unwichtig oder völlig unwichtig für das Kennenlernen von Leuten ein

Insgesamt betrachtet können die Peer-BeraterInnen als Jugendlichen gelten, die nicht nur über eine große zeitliche Erfahrung in der Nutzung des Internet verfügen, sondern dieses auch weit gestreut und elaboriert für die Verwirklichung ihrer eigenen Interessen zu nutzen vermögen.

Im Blick auf die Angebotsstrukturen des professionellen Unterstützungsarrangement, in dem sich die Jugendlichen als PeerberaterInnen engagieren, wird deutlich, dass sich das zentrale Anliegen des Angebots - nämlich ein Beratungsangebot für Jugendliche und keine ‚Kontaktbörse‘ zu sein - bereits in den allgemeinen Internetnutzungsinteressen der Peer-BeraterInnen seine Entsprechung findet: Für die Peers ist das Internet als ‚Kennenlernmedium‘ von deutlich geringerer Bedeutung als das ‚Informationsmedium‘ Internet.

Deutlich ist aber auch, dass die Peers mit ihrer Internetnutzung insgesamt ein sehr breites Spektrum an Nutzungsoptionen realisieren. Dies gilt sowohl auf der Ebene der Informationsbeschaffung für unterschiedliche Bereiche (Schule/Beruf wie auch Freizeitgestaltung) als auch auf der Ebene der Kommunikation und Interaktion (Pflege sozialer Beziehungen, Kommunikation in Online-Foren, Betreiben einer eigenen Homepage).

Alles in allem scheint diesen Jugendlichen das breite Nutzungsspektrum des Internet nicht nur potentiell offen zu stehen, sondern ein solches Spektrum wird von ihnen in weiten Teilen auch tatsächlich im Rahmen einer umfangreichen Nutzung realisiert.

Wenn wie im vorangegangenen Kapitel gezeigt, die Zugehörigkeit zu einer „technical savvy youth“ empirisch nicht auf alle Jugendlichen zutrifft, scheinen zumindest die befragten Peer-BeraterInnen als Angehörige dieser Gruppe gelten zu können: Sie verfügen über internetbezogene (technische) Möglichkeiten (materielle Ausstattung mit PC und Internet, nahezu unbegrenzte inhaltliche und zeitliche Nutzbarkeit des Internet) und Fähigkeiten (langjährige Nutzungserfahrung, regelmäßige Nutzung, hohe Selbsteinschätzung hinsichtlich ihrer Fähigkeiten, Aktivität in unterschiedlichen virtuellen Kommunikationsarrangements, breites Spektrum an Nutzungsinteressen), die ihnen weit reichende Optionen eröffnen, sich nicht nur in ‚ihrem‘ Beratungsangebot, sondern in einer Vielzahl von virtuellen Arrangements wie „Fische im Wasser“ zu bewegen.

Die Passung zwischen ihren Interessen und Fähigkeiten mit den im Internet vorfindbaren und teilweise auch selbst mitgestalteten Angebotsstrukturen eröffnen ihnen weit reichende Optionen zur Verwirklichung ihrer Nutzungsinteressen.

Behält man jedoch die soziodemographische Zusammensetzung dieser Jugendlichen im Blick, illustriert sich auch bei dieser kleinen Gruppe jenes Phänomen, das aus anderen Studien zur Internetnutzung Jugendlicher bereits bekannt ist (vgl. Kapitel 2): Bei dieser „technical savvy youth“ handelt es sich um eine sozial homogene Gruppe. Im Anschluss an die Ausführungen im zweiten Kapitel sind es für diese Jugendlichen nicht nur die ihnen zur Verfügung stehenden technischen Ressourcen, die es ihnen ermöglichen, diese Potentiale tatsächlich zu realisieren, sondern eine *spezifische* Figuration ihrer materiell-technischen Zugangsmöglichkeiten zum Internet und ihrer kulturellen und sozialen Ressourcen, ihrer Nutzungsintentionen und ihrer Nutzungserfahrungen sowie ihrer Bewertung und Einordnung derselben – also ihr spezifischer *Nutzungshabitus* – der eine solche Realisierung begünstigt.

Die Peer-BeraterInnen - so lässt sich zusammenfassend formulieren - stellen also sowohl Blick auf ihren Bildungshintergrund als auch mit Blick auf ihre Internetnutzungspraxis eine spezifische Gruppe dar, die über materielle, kulturelle und soziale Ressourcen verfügen, die durchaus als gleichermaßen privilegiert wie privilegierend bezeichnet werden können und nicht allen jugendlichen InternetnutzerInnen in gleichem Maße zur Verfügung stehen. Bereits mit dieser kleinen ‚kontextualisierenden‘ Befragung unter den Peer-BeraterInnen erhält die proklamierte „relative Gleichheit“ zwischen den Peers und den (potentiellen) jugendlichen NutzerInnen des Beratungsarrangements eine deutliche Einschränkung: Hinsichtlich ihrer Ressourcenausstattung erweisen sich diejenigen Jugendlichen, die sich in dem Arrangement als Peers engagieren und den ratsuchenden NutzerInnen als jugendliche AnsprechpartnerInnen von Seiten der Verantwortlichen als AnsprechpartnerInnen ‚angeboten‘ wer-

den als weitaus privilegierter als die Gesamtheit der jugendlichen InternetnutzerInnen. Damit stellt sich die Frage, in welcher Weise diese potentiell ungleiche Ressourcenausstattung zwischen den jugendlichen Peer-BeraterInnen auf der einen Seite und ratsuchenden Jugendlichen auf der anderen Seite den Unterstützungsprozess beeinflusst. Sind die Peer-BeraterInnen ebenso Willens und in der Lage auch weniger privilegierten Jugendlichen zu helfen oder zeigt sich - analog zu den Ergebnissen von Oswald und Krappmann - ein sozialer Homogenisierungseffekt in der Peer-Hilfe? Außerdem stellt sich die Frage, wie sozial heterogene Jugendliche die relativ privilegierten Peer-BeraterInnen und die erhaltene Unterstützung durch diese bewerten.

Die Frage nach der Bewertung der Unterstützungssuche verweist unmittelbar auf die standardisierte Befragung unter den jugendlichen NutzerInnen des Arrangements, da die wahrgenommene Qualität der virtuellen Unterstützung hierbei ein zentraler Bestandteil darstellt.

3.5 Konzeption und Durchführung der empirischen Untersuchungen

Nachfolgend werden Konzeption und Durchführung der empirischen Untersuchungen genauer beschrieben. Zuerst wird die standardisierte Befragung dargestellt und im Anschluss daran, die qualitativen Erhebungen in den Foren.

3.5.1 Aufbau und inhaltliche Zusammensetzung des standardisierten Onlinefragebogens

Der für die vorliegende Untersuchung entwickelte Fragebogen besteht aus insgesamt 80 einzelnen Fragen. Diese Fragen wurden jedoch nicht vollständig allen Befragten gestellt, sondern diese 80 einzelnen Fragen stellen die Gesamtheit der innerhalb des Fragebogens vorkommenden Fragen dar, inklusive der verwendeten Filterfragen¹⁴⁰ und der Matrixfragen. Durch die Verwendung von Filterfragen ist der Anteil der zu beantwortenden Fragen für den befragten Jugendlichen objektiv geringer, durch das teilweise eingesetzte Matrixformat erscheint der Umfang des Fragebogens subjektiv geringer. Damit wird im Anschluss an die Gütekriterien die Gräf (2002) und Andrews et al. (2003) formuliert haben mit dem Problem umgegangen, dass mittels Onlinefragebögen prinzipiell und insbeson-

¹⁴⁰ Filterfragen gehören zu der Gruppe der ‚Ablafsordnungsfragen‘. Dementsprechend dienen Filterfragen dazu sicherzustellen, dass die der Filterfrage nachfolgenden Fragen nur noch von den Befragten beantwortet werden müssen, bei denen die interessierende Ausprägung des Merkmals vorliegt“ (Burkhard & Barkel 1999, o.S.) Wird in dem hier konstruierten Fragebogen etwa danach gefragt, ob die Befragten aktuell eine allgemeinbildende Schule besuchen (Filterfrage), erhalten die befragten je nach dem ob sie mit ‚ja‘ oder ‚nein‘ antworten eine andere nachfolgende Frage. Filterfragen werden auch in konventionellen quantitativen Befragungen außerhalb des Internet eingesetzt (vgl. exemplarisch: Bortz & Döring 1995, 206). Gegenüber schriftlichen Befragungen besteht jedoch der Unterschied, dass in der Onlinebefragung (ebenso wie bei Telefoninterviews) die Befragten den Einsatz von Filterfragen nicht mitbekommen. Die Fragen, die für sie nicht relevant sind, in dem Beispiel also die Frage nach der Aktuell besuchten Schulart, wenn die Befragten nicht mehr zur Schule gehen, werden den TeilnehmerInnen gar nicht angezeigt. Bei Onlinebefragungen hat sich der Einsatz von Filterfragen in den letzten Jahren als Standard etabliert, da dadurch die Bearbeitungszeit reduziert und die Übersichtlichkeit des Fragebogens optimiert wird.

dere bei Berücksichtigung der angestrebten Zielgruppe weniger Items abgefragt werden können als mit konventionellen standardisierten Befragungsformen. Damit steht jedoch die inhaltliche und formale Ausgestaltung des Fragebogens vor gewissen Herausforderungen. Formal erweisen sich dabei sowohl Filter- als auch Matrixfragen als sehr hilfreich. Durch den Einsatz dieser beiden Fragetypen konnte der Fragebogen wurde (je nach den gewählten Antworten bei den Filterfragen) auf mindestens 25 und maximal 31 aufeinander folgenden Bildschirmseiten dargestellt werden. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug im Pre-Test acht Minuten. Außerdem wurde sichergestellt, dass die Fragen auf der jeweiligen Bildschirmseite auf einen Blick vollständig zu erkennen waren und nicht ‚gescrollt‘ werden musste. Eine solche Darstellungsweise kann als wesentlicher Bestandteil eines „ansprechenden Designs“ gelten.

Die Mehrheit der Fragen bestand aus geschlossenen Fragen, in denen die Antwortkategorien mittels einer 4er-Skalierung vorgegeben waren (z. B.: stimme voll zu, stimme eher zu, stimme eher nicht zu und stimme gar nicht zu). Bei einigen Fragen wurde den NutzerInnen die Möglichkeit gegeben Mehrfachnennungen zu machen (etwa bei der Frage nach den verfügbaren AnsprechpartnerInnen für Sorgen und Probleme außerhalb des Internet). In der Regel war die Anzahl der möglichen Antworten jedoch auf eine begrenzt. Auf so genannte „Pflichtfragen“ (die Befragte zu einer Antwort zwingen) wurde verzichtet. Hintergrund dieser Entscheidungen war das Vorhaben, den Fragebogen so niedrigschwellig wie möglich zu gestalten, um gerade auch diejenigen NutzerInnen zu erreichen, die gemeinhin als „hard-to-reach-people“ klassifiziert werden. Außerdem haben die NutzerInnen durch den Verzicht auf verpflichtende Fragen - entsprechend den Empfehlungen von Andrews et al. (2003) - die Möglichkeit den Fragebogen vor der Beantwortung der Fragen anzusehen.

Aber auch inhaltlich stellt ein Fragebogen, dessen Bearbeitungsdauer zehn Minuten nicht überschreiten sollte, eine Herausforderung dar. Dies gilt umso mehr, da für das konkrete Feld der virtuellen professionellen sozialen Unterstützung keine vergleichbaren Untersuchungen mit einem Fokus auf sozial unterschiedliche NutzerInnengruppen vorliegen. Zum anderen konnten aber aus der Analyse der theoretischen und empirischen Forschungsliteratur zu virtueller Selbsthilfe sowie (professioneller) sozialer Unterstützung offline bereits relevante Anhaltspunkte identifiziert werden, an die die Untersuchung anschlussfähig sein sollte. So führten die bislang empirisch noch unbeantworteten Fragen nach den Interdependenzen von Zugang, Nutzung und Bewertung professioneller virtueller Unterstützung durch sozial heterogene jugendliche NutzerInnen zu einer inhaltlichen Fokussierung des standardisierten Fragebogens auf drei analytisch miteinander verbundene thematische Fragenkomplexe:

Abb. 3.4: Überblick über die einzelnen Fragenkomplexe des standardisierten Fragebogens

<i>Fragenkomplex 1</i>	Soziodemographische Daten der NutzerInnen
	<ul style="list-style-type: none"> - Geburtsjahr - Geschlecht - Bildungshintergrund - Zuhause gesprochene Sprache - Materielle Situation - Länge der Interneterfahrung - AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet für Probleme
<i>Fragenkomplex 2</i>	Nutzungspraktiken innerhalb des Angebots
	<ul style="list-style-type: none"> - Kenntnis von Angebot - Relevanz der verschiedenen Foren - Relevanz einzelner Nutzungsoptionen (sozial und medial) - Bewertung der Probleme für die das Angebot genutzt wird - Art der Nutzung (Schreiben vs. Lesen)
<i>Fragenkomplex 3</i>	Bewertung der Qualität des Angebots
	<ul style="list-style-type: none"> - Vergleichende Bewertung von Unterstützung ‚online‘ – ‚real life‘ - Bewertung der Unterstützungsqualität innerhalb des Angebots (z.B. Verständnis, Vertrauen, Wirksamkeit, Bedienbarkeit) - Bewertung nicht vorhandener Leistungen (Chat, E-mailkontakt mit anderen NutzerInnen etc.)

Der Fragenkomplex 1 „Soziodemographische Daten der NutzerInnen“ beinhaltet Fragen zum sozialen Status der NutzerInnen. Abgefragt wurden Geburtsjahr, Geschlechtszugehörigkeit, formaler Bildungshintergrund (aktuell besuchter Schultyp bzw. erreichter Schulabschluss), zuhause gesprochene Sprache¹⁴¹ sowie eine Einschätzung zur materiellen Lebenssituation ihrer Familie. Weiterhin wurde zur Einordnung der allgemeinen Erfahrung mit dem Internet nach der Länge ihrer Interneterfahrung gefragt. Und schließlich wurden die NutzerInnen noch mit Blick auf ihre Unterstützungsressourcen außerhalb des Internet gefragt, ob sie für das Problem, mit dem sie sich an das virtuelle Arrangement wenden, auch über AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet verfügen.

¹⁴¹ Mit der Abfrage der zuhause gesprochenen Sprache wurde versucht einen etwaigen Migrationshintergrund mittels einer Einzelfrage zu erfassen. Die Beschränkung auf ein einzelnes Item ist der inhaltlichen und methodischen Konzeption des Fragebogens gezollt. Als stärker angemessene Operationalisierung hat sich in umfangreicheren Befragungen die Kombination aus mehreren Indikatoren bewährt: zuhause gesprochene Sprache, Herkunftsland der Elternteile, Geburtsland des Jugendlichen, Staatsangehörigkeit, Datum der Migration / Zuzug nach Deutschland (vgl. beispielsweise die Fragebögen des SOEP). Dagegen kann die Abfrage der zuhause gesprochenen Sprache zwar einen präziseren Aufschluss über einen etwaigen Migrationshintergrund geben als – die ebenfalls häufig verwendeten Einzelitems – Geburtsland oder Staatsangehörigkeit der Jugendlichen (da die Mehrheit der Jugendliche mit Migrationshintergrund bereits in Deutschland geboren wurden und häufig auch formal deutsche sind), eine tatsächlich exakte und differenzierte Erfassung eines Migrationshintergrund ist jedoch von keinem der Items zu erwarten, wenn sie nicht in Kombination verwendet werden. Zu explorativen Analyse der Zusammensetzung der NutzerInnen erscheint die Reduktion vor dem Hintergrund der Fokussierung auf einen gleichzeitig kurzen wie differenzierten Fragebogen jedoch vertretbar.

Mit diesem ersten Themenkomplex sollten demnach im Rahmen der Möglichkeiten, die ein kurzer Fragebogen bietet, die materielle, kulturelle und soziale Ressourcenausstattung der NutzerInnen erfasst werden.

Der zweite Fragenkomplex zielte auf die „*Nutzungspraktiken innerhalb des Angebots*“. Dabei wurde zuerst gefragt, wie sie auf das virtuelle Beratungsarrangement aufmerksam geworden sind. Damit wurde erfasst, in welchem Umfang NutzerInnen gezielt nach Unterstützung und Hilfe im Internet suchen (z.B. über Suchmaschinen) und ob professionelle virtuelle Unterstützungsarrangements auch genutzt werden, wenn sie ‚beiläufig‘ und ‚zufällig‘ (z.B. beim Surfen) gefunden werden. Weiterhin wurde in diesem Bereich nach der Nutzungshäufigkeit der einzelnen thematischen Foren erfasst. Wie häufig oder wie selten besuchen die NutzerInnen die einzelnen thematischen Inhalte? Die Nutzungshäufigkeit wurde nicht in absoluten Zeiteinheiten wie z.B. einmal in der Woche abgefragt, sondern in subjektiven Kategorien, die eine relationale Einordnung zur Nutzung des Angebots ermöglichen. Obgleich damit vordergründig die Angaben weniger ‚robust‘ erscheinen, da sie keine objektiven Zahlenwerte enthalten, sind sie zur Erfassung der Relevanz der jeweiligen Foren besser geeignet. Sagt eine NutzerIn etwa, dass sie ein Forum sehr häufig besucht, ist davon auszugehen, dass die dort verhandelten Themen für sie interessant sind, unabhängig davon, ob der Besuch des Forums wöchentlich oder einmal im Monat stattfindet. Umgekehrt ist eine solche Ableitung jedoch ohne zusätzliche Fragen nicht möglich, da ein Forenbesuch einmal pro Woche je nach Nutzungsintensität des Angebots unterschiedliches bedeuten kann. Dementsprechend wurde mit Blick auf die Fragenbogenlänge für die vorgestellte Variante bevorzugt. Neben der inhaltlichen Relevanz der einzelnen Foren wurden die NutzerInnen auch gebeten, Angaben zur Relevanz der unterschiedlichen medialen und sozialen Nutzungsmöglichkeiten zu machen. Dazu wurden sie gefragt, wie wichtig bzw. wie unwichtig ihnen etwa der Austausch mit anderen NutzerInnen, die Kommunikation mit Peer-BeraterInnen und die Unterstützung durch Professionelle jeweils ist. Weiterhin wurde in diesem Zusammenhang auch nach der Bedeutung des Lesens von anderen Beiträgen, dem eigenen Anbieten von Unterstützung und der Einzelberatung durch Professionelle gefragt. Mit diesem Bereich wurde dementsprechend die Relevanz verschiedener sozialer Unterstützungskonstellationen (User, PeerberaterInnen, Professionelle) für die NutzerInnen erfasst. Damit kann damit der Frage nachgegangen werden, ob sich in dem hybriden Beratungsarrangement, das strukturell unterschiedliche Unterstützungskonstellationen anbietet, auch bei den jugendlichen NutzerInnen unterschiedliche Präferenzmuster zu finden sind und wodurch sich diese Jugendlichen gegebenenfalls unterscheiden. Damit ist es erstmalig möglich ein differenziertes Bild von den sozialen Unterstützungspräferenzen jugendlicher NutzerInnen virtueller Unterstützungsarrangements zu bekommen. Dies erscheint vor dem Hintergrund der bisherigen Ausführungen umso wichtiger, da in der gegenwärtigen Debatte die jugendlichen NutzerInnen professioneller Arrangements sozialer Unterstützung als eine undifferenzierte Gruppe erscheinen, die alle

gleichermaßen von den virtuell ermöglichten heterogenen KommunikationspartnerInnen profitieren könnten. Der bereits im zweiten Kapitel aufgezeigten theoretischen Fragwürdigkeit dieser Unterstellung wird sich damit empirisch genähert. Neben der Bedeutung der unterschiedlichen sozialen Nutzungsoptionen wurde auch nach der Bedeutung unterschiedlicher medialer Besonderheiten der virtuellen Unterstützungssuche gefragt. Diese medialen Spezifika, wie die Nutzbarkeit rund um die Uhr, die Anonymität durch die fehlende leibliche Ko-Präsenz und die Konzentration auf Schriftsprachlichkeit gelten – wie im ersten Kapitel herausgestellt – als zentralen Attraktivitätsmerkmale virtueller Unterstützung. Inwieweit sie tatsächlich bedeutend sind - und insbesondere für welche NutzerInnen dies der Fall ist - ist bis dato jedoch noch unbeantwortet.

Weiterhin wurden die Jugendlichen in diesem Themenkomplex gebeten, eine Einordnung der Fragen und Probleme vorzunehmen, mit denen sie sich an das virtuelle Arrangement wenden: Nutzen sie das Arrangement bei Fragen und Problemen, die sie außerhalb des Internet nicht besprechen können? Oder sind es Anliegen, die sie dort nicht thematisieren wollen? Oder wollen sie das Arrangement als eine zusätzliche Ressource nutzen? Und inwiefern stimmen sie der Aussage zu, dass sie sich mit Fragen und Problemen an das virtuelle Arrangement wenden, von denen sie glauben, dass sie diese besser im Internet besprechen können?

Neben der subjektiven Relevanz der verschiedenen (thematischen) Nutzungsoptionen und der Einordnung der Probleme, zu denen die Jugendlichen Unterstützung in dem professionellen Beratungsarrangements suchen, stellt die Art der Nutzung einen weiteren wesentlichen Bestandteil des zweiten Fragenkomplexes dar. Dabei wurde die in professionellen virtuellen Unterstützungsarrangements bislang gänzlich ausgeblendete Unterscheidung zwischen „Posten“ und „Lurken“ berücksichtigt. Ausgehend von der Filterfrage, ob die NutzerInnen schon mal in dem Arrangement etwas geschrieben haben, wurden diejenigen, die dies bejahten nach der Anzahl ihrer Beiträge gefragt und diejenigen, die dies verneinten nach den Gründen für ihre ausschließlich lesende Nutzung. Gerade diese begründenden Angaben der Jugendlichen zu ihrer lurkenden Nutzungspraxis können erstmalig zentrale Einblicke auf Nutzungsbarrieren ermöglichen, die in den bisherigen Debatten vollkommen unberücksichtigten geblieben sind.

Der zweite Fragenkomplex des standardisierten Fragebogens zielt demnach auf die empirische Fundierung der Kenntnisse über die Nutzungspraktiken Jugendlicher in virtuellen Arrangements professioneller sozialer Unterstützung. Mittels dieses Themenkomplexes werden unterschiedliche NutzerInnen differenziert betrachtet und auch die Gruppe der „LurkerInnen“ in professionellen virtuellen Unterstützungsarrangements wird systematisch berücksichtigt. Damit kann nicht zuletzt die Frage beantwortet werden, in welchem Ausmaß und vor allem warum auch registrierte NutzerInnen, also

NutzerInnen, die angemeldet sind und über Schreibrechte verfügen, ein solches Arrangement nur lesend nutzen und nicht von einer aktiven schriftlichen Problemkommunikation Gebrauch machen¹⁴².

Die Analyse der Gründe für diese oder jene Nutzungspraxis der jugendlichen NutzerInnen innerhalb des virtuellen Unterstützungsarrangements verweist unmittelbar auf die Bewertung des Angebots. Damit beschäftigt sich der dritte und letzte Fragenkomplex zur „*Bewertung der Qualität des Angebots*“. Wie bewerten sozial heterogene NutzerInnen das Arrangement? Dies ist die Kernfrage dieses Fragenkomplexes. Dazu wurden die befragten Jugendlichen gebeten, die Unterstützung, die sie durch das virtuelle Arrangement erfahren haben im Vergleich mit der Unterstützung, die sie außerhalb des Internet wahrgenommen haben, zu bewerten. Bewerten sie die Lösungsmöglichkeiten, die sich ihnen innerhalb des Arrangements möglicherweise eröffnet haben als besser oder als schlechter als jene, die sie im ‚real life‘ erfahren haben? Oder sind es andere? Mit dieser Bewertungsdimension ist auf nutzerseitig wahrgenommene professionelle Qualität virtueller Unterstützung verwiesen. Ist virtuelle Unterstützung nur eine ‚Notlösung‘ aus Ermangelung von realweltlichen Alternativen oder kann sie in der Wahrnehmung der NutzerInnen die Unterstützungsmöglichkeiten, über die sie außerhalb des Internet verfügen, ergänzen und erweitern? Mit der Beantwortung dieser Frage korrespondiert eine umfassende Bewertung des professionellen Arrangements durch die NutzerInnen. In welchem Ausmaß erleben unterschiedliche jugendliche NutzerInnen das Angebot als ein Arrangement, in dem sie sich verstanden und respektiert fühlen, die MitarbeiterInnen für sie da sind, sich verständlich ausdrücken und sie den MitarbeiterInnen vertrauen? Wie bewerten sie ihr Verhältnis zu den anderen NutzerInnen des Angebots? Wie bewerten unterschiedliche NutzerInnen die technische Bedienbarkeit des Angebots? Und wie das thematische Spektrum, zu dem sie potentiell Unterstützung finden können? Damit kann die Frage beantwortet werden, ob professionelle virtuelle Unterstützung in den Augen der jugendlichen NutzerInnen eine effektive Hilfe darstellt oder nicht - und an welche Bedingungen dies geknüpft ist. Dazu erscheint es vor dem Hintergrund der spezifischen kommunikativen Möglichkeiten, die ein professionelles virtuelles Arrangement den NutzerInnen bietet, um Unterstützung zu finden, ebenfalls zu berücksichtigen sein, in welchem Ausmaß sich NutzerInnen andere bzw. weitere kommunikative Möglichkeiten zur Unterstützungssuche in diesem Arrangement wünschen würden bzw. in welchem Ausmaß welche NutzerInnen mit den kommunikativen Möglichkeiten zufrieden sind. Wie sehr oder wie wenig stört es die jugendlichen NutzerInnen, dass es einen Bera-

¹⁴² Zusätzlich zu den Angaben, die die befragten Jugendlichen in dem Fragebogen gemacht haben, wurde über eine interne Datenbank des Angebots das „Registrierdatum“, also das Datum ihrer Anmeldung erhoben. Mit dieser subjektiv schwer erinnerlichen Angabe kann statistisch kontrolliert werden, ob die Dauer der Zugehörigkeit zu dem virtuellen Arrangement die Art der Nutzung beeinflusst. Die Abfrage des Anmeldedatums in der Datenbank des Registrierdatums erfolgte über den „Nickname“ der NutzerInnen und wurde von der Autorin der vorliegenden Untersuchung nachträglich vorgenommen.

tungschat ebenso wenig gibt wie einen offenen Chat bzw. ein offenes Forum? In welchem Ausmaß stört es die NutzerInnen, dass sie mit anderen NutzerInnen keinen Kontakt per Email aufnehmen können?

Diese Fragen verweisen unmittelbar auf die *spezifische Ausgestaltung des Arrangements* und seine Verfasstheit als spezifisch gestaltetes sozio-technisches Arrangements. Damit liefert die standardisierte Befragung erstmalig eine Datenbasis, mit der der Frage nachgegangen werden kann, in welchem Maße dieses spezifische Arrangement einigen NutzerInnen Nutzungsmöglichkeiten eröffnet, die ihnen angemessen erscheinen, während sie anderen NutzerInnen mit anderen Nutzungspräferenzen möglicherweise gleichzeitig verweigert werden.

In der Gesamtschau fokussiert der Fragebogen auf die dezidierte Kombination von soziodemographischen Daten der NutzerInnen, Angaben zur ihrer Nutzungspraxis und ihrer Bewertungen des Arrangements und kann damit erstmalig empirisch mögliche Zusammenhänge zwischen Zugang, Nutzung und Bewertung eines professionellen Arrangements sozialer Unterstützung im Internet durch sozial heterogene NutzerInnen empirisch erhellen. Durch die Kombination dieser Angaben ist es mittels dieser Datenbasis möglich, die Unterstellung eines substanziellen Mangels an Medienkompetenz bei Jugendlichen mit formal niedriger Bildung ebenso empirisch zu hinterfragen, wie die Unterstellung einer fehlenden Motivation zur umfassenden Nutzung dieser Arrangements. Vielmehr kann auf der Basis der statistischen Analyse der Interdependenzverhältnisse von Nutzung und Bewertung die Frage nach möglichen *sozialen Zugangsbarrieren* beantwortet werden. Wie in den vorangegangenen Kapiteln gezeigt, ist die Frage nach Unterschieden in der Nutzung und Bewertung virtueller Unterstützungsarrangements durch sozial heterogene Jugendliche - also durch Jugendliche mit einer unterschiedlichen Ressourcenausstattung - bislang noch vollkommen offen. Gleichzeitig konnte jedoch auch gezeigt werden, dass erst unter der Berücksichtigung der unterschiedlichen Ressourcenausstattung Fragen der (systematischen) Privilegierung bzw. Benachteiligung unterschiedlicher sozialer Gruppen in den institutionellen Arrangements Sozialer Diensten angemessen beantwortet werden können. Dabei bilden auch virtuelle Soziale Dienste keine Ausnahme. Erst mit der Berücksichtigung der Nutzungspraktiken und der Bewertungen sozial heterogener NutzerInnen kann die Frage nach virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung überhaupt erst systematisch gestellt werden. Mit der systematischen Einbeziehung von Nutzungspraktiken und Bewertungen der NutzerInnen kann die Dimension des „effective access“ auf virtuelle Unterstützungsarrangements übertragen werden und der Frage nachgegangen werden, inwieweit sozial heterogene NutzerInnen in diesen Arrangements in der Lage sind, ihre Interessen nach professioneller Unterstützung zu realisieren. Inwiefern kann auch in virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung von einer „geheimen Moral der Beratung“ gesprochen werden? Wodurch wird in diesen Arrangements die Aktivierung von ‚institutional social capital‘ beeinflusst? An welche Bedingungen

sind der Zugang und eine aus NutzerInnensicht befriedigende Nutzung dieser Arrangements geknüpft? Die drei Themenkomplexe, die mittels des Fragebogens erfasst werden, verweisen damit letztlich auf die zentrale Frage virtualisierter sozialer Ungleichheit: Welchen jugendlichen NutzerInnen kommt die mediale und soziale Ausgestaltung des Arrangements entgegen und welchen nicht – und welche ungleichheitsrelevanten Implikationen sind damit als professionelle Herausforderung verbunden?

3.5.2 Untersuchungsablauf der quantitativen Befragung

Mit der Darstellung der größten Fallstricken der Onlineforschung und insbesondere vor dem Hintergrund der hier verfolgten Fragestellung nach der Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung von professionellen virtuellen Unterstützungsarrangements durch sozial heterogene Jugendlicher konnte bereits deutlich werden, dass nicht nur der Konzeption des Fragebogens selbst, sondern ebenso die Durchführung der Befragung Relevanz für die Beteiligungsbereitschaft an der Befragung hat. Mit Blick auf die Gütekriterien, die Andrews et al. (2003) herausgearbeitet haben und die insbesondere auf die Einbeziehung so genannter ‚hard-to-reach-people‘ zielen, werden nachfolgend die Bekanntmachung der Befragung, die Zugangswege zur Befragung sowie die ‚Betreuung‘ der TeilnehmerInnen während des Untersuchungszeitraums dargestellt.

Nachdem nach der Programmierung des Fragebogens sichergestellt wurde, dass der Fragebogen mit allen gängigen Internetbrowsern kompatibel ist, wurde der Link, der zu dem Fragebogen führt an einige KollegInnen, MitarbeiterInnen des Beratungsangebots und drei Jugendliche aus dem Bekanntenkreis der Autorin verschickt. Diese acht Personen stellten die PretesterInnen der Untersuchung dar. Sicherlich wäre es für den Pre-Test noch effektiver gewesen, wenn ‚echte‘ NutzerInnen des Angebots den Bogen getestet hätten, da damit auch angebotsspezifische Formulierungen und Inhalte stärker überprüft hätten werden können. Da die NutzerInnen allerdings nicht für einen Pre-Test „verbrannt“ werden sollten, wurde diese Überlegung verworfen. Angebotsbezogene Formulierungen und Inhalte sollten vor allem von den als Pre-TesterInnen tätigen MitarbeiterInnen des Angebots auf Richtigkeit und Verständlichkeit überprüft werden. Der Pre-Test führte nicht nur zu einer Bestätigung der Bearbeitungsdauer von unter zehn Minuten, sondern stellte ebenfalls sicher, dass der Fragebogen auch „im Feld“ unter verschiedenen Browsern fehlerfrei, zügig und in einer einheitlichen Darstellung aufgerufen und bearbeitet werden konnte. Weiterhin wurden durch die Anregungen der TesterInnen noch einige Frageformulierungen modifiziert. Außerdem sollte durch den Test sichergestellt werden, dass alle Angaben aus dem Fragebogen vollständig in die Datenbank übertragen werden und in SPSS transformiert werden konnten. Dies war im Test der Fall.

Nach Abschluss des Pre-Tests wurde in Kooperation mit der Leiterin des Angebots, Petra Schopp, das Anschreiben an die NutzerInnen formuliert (vgl. Abbildung 3.5).

Abb. 3.5: Newsletter-Text mit der Bitte um die Teilnahme an der Befragung

Wer nicht fragt bleibt dumm... NEUE USER - BEFRAGUNG BEI DER KIDS-HOTLINE

Liebe kids-hotlinerinnen und kids-hotliner,
wie ihr ja wohl schon gemerkt habt, tut sich zurzeit mal wieder einiges bei der kids-hotline: neues System, neues Design, webbasierte Einzelberatung, ein ‚eigener‘ Bereich...
Ihr merkt, das Team arbeitet dran, die kids-hotline ständig weiterzuentwickeln und nicht zu letzt nach euren Wünschen und Interessen zu verbessern.

Vor 2 Jahren gab es ja schon mal eine Befragung unter den Usern. Die Fragebögen wurden ausgewertet, die Ergebnisse präsentiert und einiges von euren Anregungen umgesetzt. Danke nochmals!

In 2 Jahren kann viel passieren, viele neue User sind dazugekommen. Es ist wieder mal an Zeit eine neue Befragung zu starten. Und das geht nicht ohne euch, klar oder? Die aktuelle Befragung umfasst diesmal auch nur 20 Fragen :-) und dauert ungefähr 6 Minuten.

Zuerst aber: Um was geht es eigentlich bei der Befragung?

Durch die täglichen Beratungen wissen wir, dass die kids-hotline eine Anlaufstelle bei ganz unterschiedlichen Sorgen und Problemen ist. Mit der Teilnahme an der Befragung könnt ihr uns helfen, dass wir einen richtig ordentlichen Überblick über die bekommen, die uns Tag für Tag besuchen. Immerhin hat die kids-hotline mittlerweile über 11.000 registrierte User.

Nein, uns interessiert weder eure Telefonnummer noch die Höhe eures Taschengeldes! Aber uns interessiert z.B. ob mehr Jungen oder Mädchen die kids-hotline nutzen, welche Schulen ihr besucht oder besucht habt, wie ihr zur kids-hotline gekommen seid, was ihr an unserer Stelle anders machen würdet etc.

Damit wir eure Angaben im Fragebogen besser nachvollziehen können, bitten wir euch bei der Befragung auch euren ‚Nick‘ anzugeben mit dem ihr in der kids-hotline aktiv seid.

Die Angabe des Nicks ist die Befragung sehr wichtig, denn ihr sollt als ‚Experten‘ der kids-hotline befragt werden und nicht ‚irgendwelche‘ Leute, die sich einfach auf die Seite verirren und dann an der Befragung teilnehmen ohne zu wissen, wovon sie eigentlich reden. Trotzdem gilt was in den AGBs steht auch weiterhin: Sowohl die eure Angaben im Profil als auch eure Antworten der Befragung werden **absolut vertraulich** behandelt. Auch werden wir eure Antworten nicht mit den im Profil hinterlegten Daten kombinieren!

Damit all das möglich ist und die Anonymität durch die Befragung nicht aufgehoben werden kann, wird die Befragung extern durchgeführt (Link zur [Universität Bielefeld](#)). Wir versichern euch, dass die Ergebnisse niemals in der Verbindung Nick und Antwort zu uns kommen noch sie gemeinsam zu veröffentlichen.

Für die Universität Bielefeld und für die kids-hotline ist von Interesse, welche Interessen und Probleme ihr habt, wenn ihr Hilfe bei euren Fragen und Problemen sucht. Um nicht mehr und nicht weniger geht es.

Und nicht zuletzt wollen wir durch den Nick verhindern, dass ein User mehrmals befragt wird, und dadurch die Ergebnisse der Befragung nicht mehr stimmen ;-))

Euer Nick wäre als wichtig, sehr wichtig sogar, aber, aber, aber ... falls ihr es auf gar keinen Fall wollt, habt ihr in dem Fragebogen auch die Möglichkeit statt eures Nicks „XXX“ einzugeben. Aber hey, eigentlich ist es nicht nötig :-)

Alles in allem könnt ihr uns helfen, euch (besser) zu helfen! Eigentlich ne feine Sache, oder? ...daher, macht uns schlau mit euren Antworten!
Wir danken es euch schon jetzt!

Ja, klar meine Meinung sag ich gerne! (hier geht's zum Fragebogen)

Petra Schopp
kids-hotline

Alexandra Klein
Universität Bielefeld

In diesem Anschreiben wurden die NutzerInnen des Angebots über den Kontext der Befragung, ihre inhaltliche Ausrichtung und Fragen hinsichtlich der Datensicherheit informiert. Als Anredeform wurde das „Du“ gewählt, da dies innerhalb des Arrangements die übliche Anrede darstellt. Sowohl diese informelle Anrede als auch der Rekurs auf eine bereits durchgeführte Befragung vor einigen Jahren

sowie die Herausstellung der Kooperation zwischen der Forscherin und der Angebotsleitung sollten gleichermaßen Vertrautheit und Seriosität signalisieren und damit die Teilnahmebereitschaft positiv beeinflussen¹⁴³.

Am 25. Januar 2005 wurde der oben abgedruckte Text durch die Technikabteilung des Beratungsangebots per Email an alle zu diesem Zeitpunkt registrierten 11.356 NutzerInnen verschickt. Damit kam die Forscherin zu keinem Zeitpunkt der Befragung in die Kenntnis der Emailadressen der NutzerInnen. Da diese nicht selten die „Realnamen“ der NutzerInnen erhalten (also z.B. Lisa.Mueller@web.de) ist eine solche Trennung - gerade in einem so sensiblen Feld wie Onlineberatung - im Sinne der zugesicherten Anonymität dringend angeraten.

Nach der Versendung des Newsletters am 25. Januar 2005 haben in den ersten drei Tagen bereits über 250 NutzerInnen den Fragebogen ausgefüllt, danach stieg die TeilnehmerInnenzahl nur noch langsam an. Dies ist ein bekanntes Phänomen im Rahmen von Onlinebefragungen. Die höchste Teilnahme verzeichnen Onlinebefragungen unmittelbar nach der Bekanntgabe der Untersuchung: Die NutzerInnen finden die Email in ihrem Postfach und machen dann häufig unmittelbar bei der Befragung mit. Wird die Teilnahme ‚verschoben‘, besteht die Gefahr, dass sie in Vergessenheit gerät. Aus diesem Grund wurde nach zwei Wochen an alle registrierten NutzerInnen, auf dem gleichen Weg wie die Ankündigung der Befragung, ein so genannter „Reminder“ gesandt. In diesem neuerlichen Anschreiben wurde den NutzerInnen berichtet, dass schon über 200 Jugendliche an der Befragung teilgenommen haben und dass es wünschenswert wäre, wenn auch diejenigen an der Befragung teilnehmen würden, die es bislang noch nicht getan haben. Diesen Erinnerungsmails wird ein ähnlicher Effekt hinsichtlich der Beteiligungsbereitschaft nachgesagt wie der ersten Einladung. Und auch in der vorliegenden Untersuchung stieg nach der Versendung der Erinnerungsmails die TeilnehmerInnenzahl nochmals sprunghaft an, so dass Mitte Februar 2005 knapp 400 NutzerInnen den Fragebogen ausgefüllt hatten. Im März 2005 wurde der Fragebogen abgeschaltet und 483 Fragebögen von dem Server des Anbieters „myOSP“ heruntergeladen und in SPSS exportiert¹⁴⁴.

¹⁴³ Vergessen wurde leider eine Kontaktadresse anzugeben, falls Probleme bei der Bearbeitung auftauchen. Dies sei für nachfolgende Untersuchungen dringend empfohlen, da es trotz aller Pre-Tests und einer gewissenhaften Überprüfung der technischen Funktionalität des Bogens immer wieder zu technischen Schwierigkeiten kommen kann. Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung haben sich drei NutzerInnen an das „Feedback-Forum“ und dort ihre Bearbeitungsprobleme geschildert. Diese Anfragen wurden alle von der Forscherin beantwortet und zwei der drei Jugendlichen konnten so letztlich doch noch an der Befragung teilnehmen. Ein Nutzer fand den Fragebogen „doof“ und wollte nur diesen Sachverhalt im Forum zum Ausdruck bringen. Er wollte an der Befragung nicht teilnehmen. Alles in allem scheint es auf Seite der NutzerInnen nur wenig technische Schwierigkeiten bei der Bearbeitung gegeben zu haben, allerdings ist davon auszugehen, dass aufgrund der nicht angegebenen Kontaktadresse sich einige NutzerInnen bei eventuellen Problemen gar nicht gemeldet haben, sondern schlicht nicht an der Befragung teilgenommen haben.

¹⁴⁴ Dabei fiel auf, dass die Daten zu einer offenen Frage „verloren gegangen“ ist. Der Grund für diese technische Panne war weder durch die Forscherin noch durch die verantwortlichen TechnikerInnen zu klären. Bei der

Damit liegt die unbereinigte Rücklaufquote der Befragung bei vier Prozent. Auf den ersten Blick erscheint diese Reponse rate gering, jedoch ist sie mit anderen Onlineuntersuchungen durchaus vergleichbar bzw. teilweise sogar besser (vgl. etwa Mayer-Uellner 2003, Preece et al. 2004, Stegbauer & Rausch 2006). Eine zentrale Erklärung für die geringen Rücklaufquoten in Onlinebefragungen, die sich an alle registrierten NutzerInnen eines (oder mehrerer) Angebots wenden, besteht darin, dass sich unter diesen NutzerInnen eine Vielzahl so genannter „Karteileichen“ finden. NutzerInnen, die sich in der Vergangenheit registriert haben, das Angebot aber nicht (mehr) nutzen oder auch die Emailadresse mit der sie sich registriert haben, nicht mehr oder nur noch als „Spam-Adresse“ benutzen. Dementsprechend ist es nicht möglich von der Anzahl der registrierten NutzerInnen auf die Anzahl der gegenwärtig aktiven NutzerInnen zu schließen, sondern vielmehr gibt die Anzahl der registrierten NutzerInnen nur die Anzahl derer wieder, die sich bei dem Angebot registriert haben. Darunter fallen auch solche Personen, die sich bei dem Angebot aus Neugier oder aus anderen Gründen angemeldet haben ohne jedoch zur Zielgruppe des Angebots zugehören: Eltern, SozialarbeiterInnen, PsychologInnen, WissenschaftlerInnen oder andere Interessierte.

Angehörige dieser Gruppe fanden sich auch im Rücklauf der Befragung. Wurden diese Fragebögen identifiziert (durch die Kontrolle des Geburtsjahres¹⁴⁵ und der offenen Anmerkungen), wurden sie gelöscht. Ebenfalls gelöscht wurden doppelte Fragebögen, die durch die Eingabe des gleichen Nicknames identifiziert wurden, sowie „Fakebögen“, die durch die Eingabe von nicht-existenten Nicks, unsinnigen Jahrgängen (z.B. „1823“) und/oder unsinnigen Kommentare bei den freien Textfeldern identifiziert wurden (z.B. „Ihr seid alle Arschlöcher“, „blablablabla“)¹⁴⁶. Ebenfalls gelöscht wurden Fragebögen, bei denen weniger als die Hälfte der geschlossenen Fragen beantwortet wurden. Mit

Frage, warum die NutzerInnen noch keine eigenen Beiträge geschrieben haben, hatten die Befragten zusätzlich zu den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten bei der Option „sonstiges“ die Möglichkeit, dieses mittels einer Texteingabe zu konkretisieren. Diese offenen Angaben wurden jedoch nicht exportiert und sind damit bedauerlicherweise schlicht verschwunden. Dies war bei keiner der anderen offenen Antwortmöglichkeiten der Fall.

¹⁴⁵ Gelöscht wurden alle Bögen, in denen ein Geburtsjahrgang vor 1977 angegeben wurde. Da im Januar 2005 Personen, die 1977 und später geboren wurden 27 Jahre und jünger waren können diese im Sinne des KJHG noch als Jugendliche bzw. junge Erwachsene gelten und wurden damit als potentielle NutzerInnen berücksichtigt, auch wenn das Angebot seine NutzerInnen auf maximal 21jährige beschränken möchte. Insgesamt sind 36 Befragte zwischen 1977 und 1982 geboren.

¹⁴⁶ Dazu ist jedoch anzumerken, dass Bögen mit solchen Kommentaren nicht per se gelöscht wurden, sondern erst nach der vollständigen Durchsicht des Bogens. Damit soll der – durchaus ergebnisoffenen – reduzierten Hemmschwelle bei Onlinebefragungen Rechnung getragen werden. Auch Fragebögen mit unsinnigen Kommentaren können von den Befragten in anderen Bereichen durchaus vollständig und ernstzunehmend ausgefüllt werden. „Ihr seid alle Arschlöcher“ kann durchaus eine etwas robust formulierte aber durchaus ernste Einschätzung der sozialen Situation sein und sollte nicht gleich als Fakebogen gewertet und damit eliminiert werden. Bei der vorliegenden Befragung wurden deshalb Fragebögen erst dann eliminiert, wenn sie zusätzlich zu diesen Kommentaren Hinweise gaben, dass die Befragung nur spaßeshalber ausgefüllt und mit weiteren falschen (z.B. Geburtsjahr) oder gänzlich fehlenden Angaben abgesendet wurde. Insgesamt betraf dies 6 Fragebögen.

den acht Bögen, die komplett leer exportiert wurden, waren es insgesamt 27 der 483 Fragebögen, die gelöscht wurden. Dementsprechend besteht die Stichprobe aus 456 Fragebögen, die in die Auswertung eingegangen sind. Die Zusammensetzung der sich daraus ergebenden Stichprobe wird nachfolgend kurz beschrieben.

3.5.3 Beschreibung der Stichprobe der Onlinebefragung

Die soziodemographische Zusammensetzung der Stichprobe soll an dieser Stelle nur kurz dargestellt werden, da damit nicht nur der Rücklauf einer Untersuchung beschrieben wird, sondern gleichzeitig Aussagen über die NutzerInnen des untersuchten Arrangements gemacht werden. Vor dem Hintergrund der ausgeführten Probleme in den bislang vorliegenden Untersuchungen so genannte ‚hard-to-reach‘ NutzerInnen (also z.B. LurkerInnen oder unzufriedene NutzerInnen) zu erreichen und den diesbezüglich unternommenen methodischen Anstrengungen über die Konzeption der Untersuchung auch solche NutzerInnen zu erreichen, wird an dieser Stelle der soziodemographischen Zusammensetzung der NutzerInnen und der Repräsentation von LurkerInnen besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Eine detailliert Darstellung der NutzerInnen des Beratungsangebots findet in den empirischen Kapiteln dieser Arbeit statt.

Die 456 TeilnehmerInnen an der Befragung setzen sich hinsichtlich der wesentlichen soziodemographischen Merkmale und hinsichtlich einer aktiv schreibenden bzw. einer passiv lesenden Nutzungsweise folgendermaßen zusammen:

Abb. 3.6: Tabellarische Darstellung der soziodemographischen Daten der BefragungsteilnehmerInnen sowie ihrer Nutzungsweise (Angaben in Prozent, gerundet)

	%
Alter (n=453)	
Jünger als 14 Jahre	7
14 – 21 Jahre	82
Älter als 21 Jahre	11
Geschlecht (n=455)	
Männlich	40
Weiblich	60
Status: SchülerInnen (n=456)	
SchülerInnen	63
AbsolventInnen	37
Schulbildung¹⁴⁷ (n=453)	

¹⁴⁷ Die formale Bildung der Befragten wurde für SchülerInnen und Nicht-Mehr-SchülerInnen über Filterfragen getrennt erfasst. SchülerInnen wurden gebeten, die Art der von ihnen besuchten allgemeinbildenden Schule anzugeben. Ehemalige SchülerInnen ihren erreichten Schulabschluss. Die Zuordnung zu den drei Gruppen „niedrige Bildung“, „mittlere Bildung“ und „hohe Bildung“ erfolgte auf dieser Grundlage: SchülerInnen von Hauptschulen sowie ehemalige SchülerInnen mit Hauptschulabschluss oder ohne Schulabschluss wurden in der Kategorie „niedrige Bildung“ zusammengefasst. Jugendliche, die eine Realschule besuchen oder besucht haben sowie Jugendliche, die eine Schule mit dem Abschluss „Mittlere Reife“ verlassen haben wurden der Gruppe „mittlere Bildung“ zugeordnet. Ebenfalls in dieser Gruppe wurden - aus Ermangelung handhabbare

Niedrige Bildung	7
Mittlere Bildung	30
Hohe Bildung	63
Zuhause gesprochene Sprache¹⁴⁸ (n=456)	
Ausschließlich deutsch	86
Deutsch und andere	13
Ausschließlich andere	1
Internetserfahrung in Jahren (n=456)	
Weniger als ein Jahr	2
Ein bis zwei Jahre	16
Drei bis vier Jahre	42
Fünf Jahre und mehr	40
Registrierte Nutzung seit... (n=372¹⁴⁹)	
Bis zu einem halben Jahr	28
Zwischen halben und eineinhalb Jahren	30
Mehr als eineinhalb Jahre	42
Nutzungsweise (n=456)	
Posten	18
Lurken	82

Alternativen zur genauen Bestimmung ihres formalen Bildungsniveaus mittels des dargestellten Instruments – aktuelle GesamtschülerInnen dieser Gruppe zugeordnet. GymnasiastInnen sowie AbiturientInnen und Jugendliche, die ein Fachabitur haben bzw. anstreben wurden schließlich der Kategorie „hohe Bildung“ zugeordnet.

¹⁴⁸ Obgleich die hier angegebene prozentuale Verteilung bereits deutlich zeigt, dass das Arrangement vor allem von Jugendlichen genutzt wird, die in ihrer Familie ausschließlich deutsch sprechen (und damit aller Wahrscheinlichkeit nicht über einen Migrationshintergrund verfügen), ist Kategorie „deutsch und andere“ in diesem Zusammenhang noch weiter zu erklären. Die Befragten hatten die Möglichkeit anzugeben, welche Sprachen zu Hause gesprochen werden, wenn sie dort nicht ausschließlich deutsch sprechen. In Anbetracht der Tatsache, dass die beiden größten MigrantInnengruppen in der Bundesrepublik türkisch und russisch sprechen, wurden diese beiden Sprachen als Vorauswahl angegeben, andere Sprachen konnten offen ergänzt werden. Die Auswertung zeigte, dass gerade einmal drei NutzerInnen türkisch oder russisch angegeben haben. Bei den Jugendlichen, die angeben „deutsch und andere“ bzw. ausschließlich andere Sprachen zu Hause zu sprechen, wurde vor allem englisch gesprochen. Gefolgt von französisch und spanisch. Damit sind es nicht die klassischen MigrantInnengruppen, die „deutsch und andere“ Sprachen sprechen und das professionelle Unterstützungsarrangement nutzen, sondern aller Wahrscheinlichkeit nach eher privilegiertere Gruppen, die zweisprachig aufwachsen. Bis auf die Feststellung, dass Angehörige der klassischen MigrantInnengruppen als NutzerInnen des professionellen virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung nahe zu gar nicht repräsentiert sind, müssen alle weiteren Interpretationen dieser Angaben aufgrund fehlender Hintergrundinformationen spekulativ bleiben und werden daher unterlassen.

¹⁴⁹ Für die verbleibenden NutzerInnen war das Registrierdatum über die angebotsinterne Datenbank nicht zu ermitteln. Dies ist zum einen dadurch begründet, dass nicht alle BefragungsteilnehmerInnen ihren Nickname angegeben haben. Dies waren 40 TeilnehmerInnen. Weiterhin können auch Rechtschreibfehler oder Erinnerungsprobleme hinsichtlich der Groß- oder Kleinschreibung des Nicks – gerade wenn die NutzerInnen sich schon länger nicht mehr ‚eingeloggt‘ haben - nicht ausgeschlossen werden. Außerdem ist es möglich, dass die Abfrage des Nicks durch Veränderungen im Rahmen der angebotsimmanenten Systemumstellungen beeinträchtigt wurde. Sicherheitshalber wurde jedoch kontrolliert, ob die 84 fehlenden Zuordnungen in einer Verbindung mit der Nutzungsweise stehen und diese NutzerInnen möglicherweise deshalb lurken (müssen). Diese Prüfung verlief negativ: *Weder zwischen der Angabe eines Nicks und der Nutzungsweise (posten bzw. lurken) noch zwischen der Identifizierung der Nutzungsdauer und der Nutzungsweise (posten bzw. lurken) besteht ein signifikanter Zusammenhang (Angabe des Nicks: $r = ,073$; $p = ,121$; Identifizierung der Nutzungsdauer: $r = ,021$; $p = ,689$). Dementsprechend kann davon ausgegangen werden, dass bezüglich der fehlenden Angaben keine Verzerrungen zu erwarten sind.*

Insgesamt geht aus dieser tabellarischen Kurzdarstellung deutlich hervor, dass es sich bei den NutzerInnen des virtuellen Beratungsarrangements - analog zu den Ergebnissen der Studien, die im ersten und zweiten Kapitel vorgestellt wurden - um eine sehr spezielle Gruppe jugendlicher InternetnutzerInnen handelt. Während mit Blick auf die Altersverteilung ersichtlich wird, dass die anvisierte Zielgruppe auch tatsächlich mit über 80% die vorwiegende NutzerInnengruppe des Arrangements darstellt, lässt sich dies mit Blick auf andere soziodemographische Variablen kaum behaupten: Jugendliche mit einer Interneterfahrung von unter zwei Jahren sind ebenso deutlich unterrepräsentiert wie Jugendliche mit formal niedriger Bildung und Jugendliche, die zuhause (auch) türkisch oder russisch sprechen. (Ehemalige) GymnasiastInnen mit einer langjährigen Interneterfahrung dominieren zahlenmäßig das virtuelle Unterstützungsarrangement mehr als deutlich. Mit Blick auf die Geschlechtszugehörigkeit zeigt sich, dass etwas mehr Mädchen als Jungen zu den NutzerInnen gehören, dennoch kann die Geschlechterrepräsentation innerhalb des Arrangements als ausgewogen bezeichnet werden. Wurde hinsichtlich der Interneterfahrung festgestellt, dass die NutzerInnen des Arrangements überdurchschnittlich häufig über eine langjährige Erfahrung mit dem Internet verfügen, gilt dies nicht für die Nutzungsdauer des Angebots. Etwas weniger ein Drittel der NutzerInnen ist seit weniger als einem halben Jahr angemeldet, ebenfalls etwas weniger als ein Drittel ist seit bis zu eineinhalb Jahren registriert und bei etwas mehr als einem Drittel liegt die Anmeldung schon mehr als eineinhalb Jahre zurück. Das Verhältnis zwischen relativ neuen NutzerInnen und ‚alteingesessenen‘ NutzerInnen ist in dem Angebot demnach relativ ausgewogen¹⁵⁰. Einen ersten Hinweis, dass unterschiedlichen Nutzungsweisen auch in professionellen Arrangements virtueller Unterstützung bedeutsam sind, liefert die Differenzierung in „LurkerInnen“ und „PosterInnen“. Knapp 1/5 der registrierten NutzerInnen hat noch nie einen eigenen Beitrag in dem Angebot geschrieben. Die bis dato dominierende empirische wie theoretische Ignoranz gegenüber dieser NutzerInnengruppe bzw. gegenüber einer solchen Nutzungsweise erweist sich damit bereits in Anbetracht ihrer zahlenmäßigen Größe als unhaltbar. Auch in professionellen Arrangements gibt es eine nicht unerhebliche Anzahl von NutzerInnen, die sich angemeldet haben und damit über ‚Schreibrechte‘ verfügen, aber diese nicht realisieren. Der Anteil der in der Befragung erreichten LurkerInnen ist mit 18 Prozent genauso hoch wie der Anteil der LurkerInnen die Preece et al. (2004) in Survey mit über 1000 NutzerInnen erreicht haben und den sie als sehr befriedigend bezeichnen, da „getting lurkers to respond to surveys is extremely difficult“ (Preece et al. 2004, 204). Die vergleichsweise hohe Quote an LurkerInnen in der Befragung kann nicht zu letzt als ein Erfolg der Rekrutierungsweise und Fragebogenkonzeption gewertet werden. Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass die ‚reale‘ LurkerInnenanzahl in dem Arrangements noch

¹⁵⁰ Gleichwohl kann das Registrierdatum keinen Aufschluss darüber geben, in welchem Umfang die unterschiedlichen NutzerInnen das Angebot zum Zeitpunkt der Befragung (noch) nutzen. Das Registrierdatum bezeichnet ausschließlich die Dauer ihrer formalen Zugehörigkeit.

weitaus höher (vgl. hierzu ausführlich: Kap.5.1). Zum einen sind prinzipiell auch all jene NutzerInnen als LurkerInnen zu werten, die das Angebot mehr oder weniger regelmäßig besuchen, aber nicht angemeldet sind. Über diese NutzerInnen, die durch die fehlende Anmeldung gar nicht schreiben dürfen, kann die vorliegende Untersuchung keine Aussagen machen, da nur die registrierten NutzerInnen angeschrieben wurden. Zum anderen geht aus einer anderen Untersuchung der ForscherInnenengruppe um Jenny Preece hervor, dass auch in solchen Arrangements, die sich explizit auf soziale Unterstützung richten, der Anteil der angemeldeten LurkerInnen zwischen null und 99 Prozent variieren kann (vgl. Nonnecke 2000, 75, außerdem vgl. Kap.1).

Zusammenfassend lässt der Vergleich der Zusammensetzung der Stichprobe mit den Stichproben anderer Untersuchungen, die sich entweder mit LurkerInnen in selbstorganisierten Arrangements *oder* mit professionellen Arrangements sozialer Unterstützung beschäftigen, die These zu, dass die Zusammensetzung der vorliegenden Stichprobe weniger einer ‚Befragungsverzerrung‘ entspringt, sondern vielmehr das professionelle Unterstützungsarrangement, seine NutzerInnen und die dort realisierten Nutzungsweisen angemessen zu charakterisieren scheint. Die deutliche Unterrepräsentation von NutzerInnen mit formal niedriger Bildung sowie die deutliche Überrepräsentation von NutzerInnen mit formal hoher Bildung decken sich mit den Befunden anderer Studien zu professionellen Arrangements sozialer Unterstützung (vgl. ausführlich: Kap.1). Da jedoch ebenfalls verglichen mit anderen Studien ein beträchtlicher Anteil einer Gruppe erreicht werden konnte, die in der Regel als besonders schwer erreichbar eingeschätzt werden, nämlich die Gruppe der Lurkenden, scheinen Selektionseffekte durch die Befragung und den Fragebogen vergleichsweise gering zu sein. Damit verweist diese spezifische Zusammensetzung der NutzerInnen und der von ihnen realisierten Nutzungsweisen unmittelbar auf Fragen strukturierter sozialer Ungleichheit bei der Aktivierung (auch) virtueller Formen von ‚institutional capital‘. So kann die Relevanz der zentralen Forschungsfragen nach den (Hinter-)Gründen dieser spezifischen Zusammensetzung der NutzerInnen ebenso wie die Frage nach den Hintergründen der unterschiedlichen Nutzungsweisen und insbesondere der eingeschränkten lurkenden Nutzung bereits durch die Zusammensetzung der Stichprobe empirische Bestätigung erfahren.

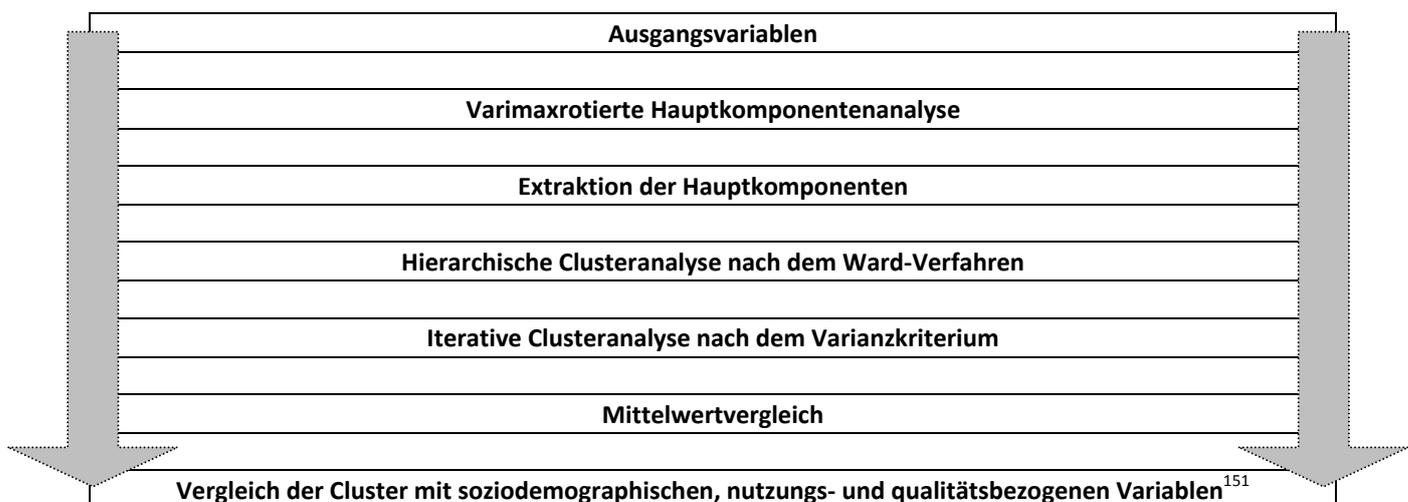
Um die in den weiterführenden empirischen Analysen gewonnenen Befunde und Aussagen angemessen einordnen zu können, werden nachfolgend zunächst die verwendeten statistischen Analyseverfahren dargestellt. Im Anschluss daran wird die qualitative Vorgehensweise zur Analyse der Forenbeiträge erläutert.

3.5.4 Zur statistischen Analyse der Daten: Die verwendeten statistischen Analyseverfahren „Hauptkomponentenanalyse“ und „Clusteranalyse“

Zur differenzierten Analyse der Fragebogenangaben zum Zugang, zur Nutzung und Bewertung des professionellen virtuellen Unterstützungsarrangements durch seine jugendlichen NutzerInnen wurde auf zwei in der quantitativen Sozialforschung etablierte Verfahren zur „explorativen Typisierung“ zurückgegriffen (vgl. Micheel 2003): Die Bildung von Typologien mittels Hauptkomponentenanalyse und Clusteranalyse. Dabei handelt es sich um multivariate explorative Verfahren zu Reduktion und Strukturierung von Daten. „Die Hauptkomponentenanalyse ist ein variablenbezogenes Verfahren und die Clusteranalyse ein objektorientiertes Verfahren [...]. Der Unterschied liegt in der Zielsetzung: Das Ziel eines variablenbezogenes Verfahrens wie der Hauptkomponentenanalyse ist die Spezifizierung und Überprüfung von Beziehungen zwischen Variablen, das Ziel von objektbezogenen Verfahren wie der Clusteranalyse dagegen ist das Auffinden einer empirischen Typologie“ (Micheel 2003, 402). Eine so gewonnene Typologie basiert auf dem Prinzip der maximalen Ähnlichkeit innerhalb eines Clusters und der maximalen Unterschiedlichkeit zwischen den Clustern. Anders formuliert: „Objekte, die demselben Cluster zugeordnet werden, sollen sich dabei möglichst ähnlich bezüglich bestimmter Merkmale sein; Objekte, die verschiedenen Clustern zugewiesen werden, sollen sich möglichst deutlich unterscheiden“ (Micheel 2003, 205, vgl. auch Bortz 1993).

Als besonders geeignet für die Kombination von Hauptkomponenten- und Clusteranalyse wird ein Verfahren angesehen, das Hauptkomponentenanalysen mit hierarchischen Clusteranalysen nach Ward und einer daran anschließenden iterativen Clusterverfahren nach dem Varianzkriterium verbindet (vgl. Hanssen et al. 2003, Drilling 2004, Micheel 2003). Auf einer solchen kombinierenden Vorgehensweise basieren auch die quantitativen Analysen der vorliegenden Arbeit:

Abb. 3.7: Modellhafte Darstellung des methodischen Vorgehens



¹⁵¹ In dieser vergleichenden Beschreibung der Typen werden sowohl unterschiedliche Ausgangsitems (vor allem bei der Soziodemographie) als auch Faktoren benutzt (vor allem bei Nutzung und Qualität). Letztere wurden

Grundlage beider Verfahren - der Hauptkomponentenanalyse wie der Clusteranalyse - bilden die Angaben der NutzerInnen bei den Skalen subjektiver Einschätzung (Ratingskalen¹⁵²). Wie bereits dargestellt, sollten die Befragten im Rahmen von vierfach skalierten Ratingskalen angeben, welche Nutzungsoptionen ihnen wie wichtig bzw. wie unwichtig sind (Themenkomplex: Nutzung) sowie eine Bewertung von verschiedenen Aussagen vornehmen, die Rückschlüsse auf die wahrgenommene Qualität des Angebots zulassen (Themenkomplex: Qualität). Ebenfalls im Rahmen des Themenkomplex Nutzung wurden die Jugendlichen gefragt, ob sie das Angebot auch schreibend nutzen oder ob sie es ausschließlich lesend in Anspruch nehmen. Nach Beantwortung dieser dichotomen Frage wurden diejenigen NutzerInnen, die diese Frage verneinten und damit die LurkerInnen innerhalb des Arrangements bilden, nach ihren Gründen hierfür gefragt. Auch diese Fragen hatten - dadurch dass sie nur die zutreffenden Gründe angeben sollten - zwei Ausprägungen, nämlich „genannt“ („ja“) bzw. „nicht genannt“ („nein“)¹⁵³.

Für die Typenbildung mittels Clusteranalysen wurden die Angaben, die die Jugendlichen zu ihren Nutzungspräferenzen gemacht haben sowie Begründungen der Jugendlichen, die keine eigenen Beiträge schreiben, sondern lurken, zunächst jeweils einer rotierten Hauptkomponentenanalyse nach der Varimax-Methode¹⁵⁴ unterzogen. Dabei erwies sich bei der hauptkomponentenanalytischen Berechnung der Angaben zu den Nutzungspräferenzen eine Drei-Komponenten-Lösung als sinnvoll interpretierbar. Bei den Begründungen des Lurkens war es eine Sechs-Komponenten-Lösung¹⁵⁵. Das

mittels des beschriebenen Verfahrens der Hauptkomponentenanalysen ermittelt. Ob bei der Beschreibung Einzelitems oder Faktoren verwendet wurden, ist entsprechend gekennzeichnet. Die detaillierte Dokumentation der jeweiligen Hauptkomponentenanalysen findet sich weiter unten.

¹⁵² Bei einer Ratingskala handelt es sich um „eine mehrstufige Skala, mit der die befragte Person den Ausprägungsgrad eines Merkmals, eines Objekts, einer Organisation, einer Person oder einer Gruppe im direkten Zusammenhang mit seiner Einstellung, Meinung, Empfindung, Vermutung, Beobachtung oder Erfahrung beurteilt oder zuordnet“ (Micheel 2003, 402). Ratingskalen sind die am häufigsten eingesetzten Messinstrumente in der empirischen Sozialforschung. Gleichzeitig sind sie jedoch im Hinblick auf die Frage, ob ihr Messniveau nur als ordinal zu bewerten ist oder ob sie als intervallskaliert betrachtet werden können, nicht unumstritten. Im Anschluss an die Ausführungen von Micheel (2003) wird bei der vorliegenden Untersuchung davon ausgegangen, „daß das mögliche Nichtvorhandensein der Intervalleigenschaft bei Rating-Skalen selten so gravierend ist, eine valide Skalenkonstruktion vorausgesetzt, daß intervallskalenvoraussetzende Verfahren nicht angewandt werden können“ (Michel 2003, 403). Dementsprechend werden in der vorliegenden Arbeit die verwendeten Ratingskalen als intervallskaliert behandelt.

¹⁵³ Dadurch handelt es hierbei nicht um eine Ratingskala im engeren Sinne, sondern um eine einfache Ja/Nein-Frage, also um binäre Variablen. Das weitere Verfahren hinsichtlich der Hauptkomponentenanalyse bzw. der Clusteranalyse wird dadurch jedoch nicht beeinträchtigt. Ein solches Vorgehen kann für beide Antwortformen angewandt werden (vgl. Bortz 1993, Bortz & Döring 1995).

¹⁵⁴ Dies ist das etablierte Verfahren in der empirischen Sozialforschung. Damit wird sichergestellt, dass jedes Merkmal nur auf einer der Hauptkomponenten eine hohe Ladung erzielt und dadurch die Hauptkomponenten sowie die daraus gebildeten Cluster auch inhaltlich zu interpretieren sind (vgl. Bortz & Döring 1995, Micheel 2003, 408).

¹⁵⁵ Zur Darstellung der Faktorenladung in der rotierten Faktorenlösung (vgl. weiter unten).

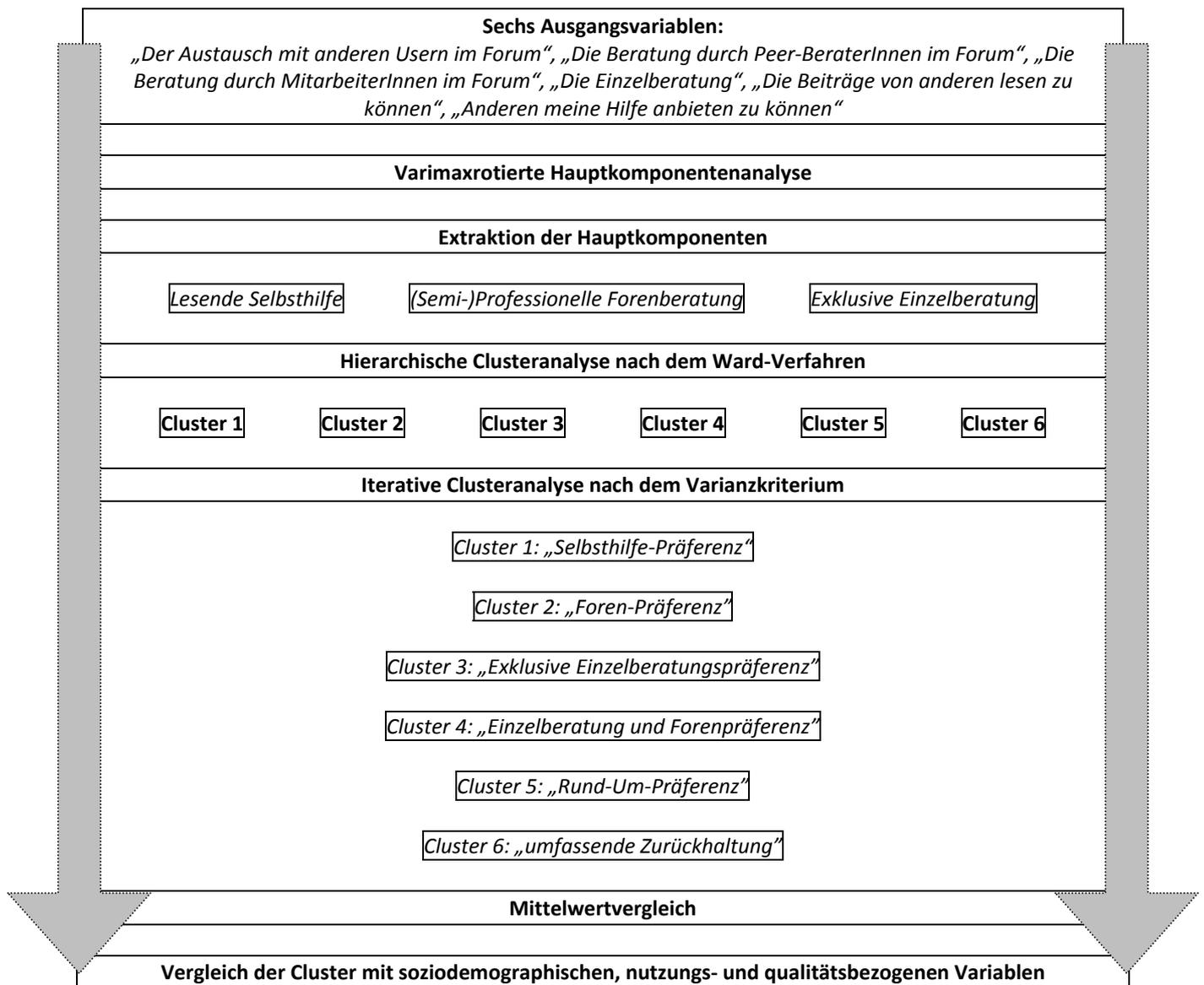
heißt, dass sich die Angaben zu den ursprünglich im Fragebogen abgefragten sechs (Nutzungspräferenzen) bzw. acht¹⁵⁶ (Begründungen des Lurkens) Ausgangsvariablen auf drei (Nutzungspräferenzen) bzw. sechs (Begründungen des Lurkens) unabhängige Dimensionen empirisch verdichten ließen (vgl. nachfolgende Darstellungsmodelle).

Mit den im Anschluss gebildeten Hauptkomponentenwerten der drei (Nutzungspräferenzen) bzw. sechs (Begründungen des Lurkens) unabhängigen Dimensionen wurde zuerst eine hierarchische Clusteranalyse nach der Ward-Methode gerechnet. Diese Berechnungen bildeten die Grundlage für die abschließende iterative Clusteranalyse nach dem Varianzkriterium. Im Anschluss daran wurden auf der Basis von Mittelwertvergleichen der Hauptkomponenten und der Ausgangsvariablen (Einzelitems) die Anzahl der Typen festgelegt. Dabei erscheint sowohl für die Typisierung der lurkenden Nutzungsweise als auch für die Typisierung der Nutzungspräferenzen eine 6-Cluster-Lösung als geeignet¹⁵⁷. Die einzelnen Cluster unterscheiden sich deutlich voneinander und mit dem Mittelwertvergleich der Ausgangsvariablen lassen sich die jeweils sechs Typen genau charakterisieren. In einem letzten Analyseschritt wurden die unterschiedlichen Typen anhand von unterschiedlichen Ausprägungen soziodemographischer sowie weiterer nutzungs- und qualitätsbezogener Variablen beschrieben (vgl. zu einer solchen Vorgehensweise ebenfalls: Drilling 2004, Hanssen et al. 2003, Hanssen 2003, Micheel 2003).

¹⁵⁶ Im Fragebogen selbst wurde die Zustimmung zu neun Items abgefragt. Da das Item „sonstiges“ jedoch einer offenen Frage nach der Spezifizierung dieses „Grundes“ verbunden war und diese Angaben aufgrund technischer Übertragungsfehler verloren gingen, waren die Angaben zu „sonstiges“ nicht mehr interpretierbar. Aus diesem Grund wurde diese Variable schließlich aus der Berechnung der Hauptkomponenten entfernt.

¹⁵⁷ Für die Anzahl der Cluster gibt es prinzipiell keine „richtige“ Lösung, sondern unterschiedlich sinnvoll zu interpretierende Lösungsvorschläge. Das Ziel ist jene Lösungen zu finden, die empirisch valide und sinnvoll zu interpretieren sind (vgl. hierzu: Micheel 2003, Hanssen et al. 2003, Drilling 2004).

Abb. 3.8: Modellhafte Darstellung des methodischen Vorgehens: „Nutzungspräferenzen“



Auf der Basis dieses Vorgehens ergeben sich für die Analyse der Nutzungspräferenzen im Detail folgende grundlegenden Berechnungen:

Abb. 3.9: Berechnung der Hauptkomponentenanalysen: **Rotierte Komponentenmatrix**

	Komponente		
	1	2	3
Austausch mit anderen NutzerInnen	,823	,241	-,104
Beratung durch Peers im Forum	,302	,863	,040
Beratung durch Professionelle im Forum	,105	,892	,214
Einzelberatung mit Professionellen	-,035	,184	,961

<i>Lesen der Beiträge anderer</i>	,676	,202	-,121
<i>Anderen helfen</i>	,846	,046	,184

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.

Die Rotation ist in 5 Iterationen konvergiert.

Diese drei-faktorielle Lösung erklärt 78 Prozent der Gesamtvarianz.

Die Interpretation der Ladung der Hauptkomponenten führt zur nachfolgenden Benennung der einzelnen Komponenten:

- Komponente 1: Der Faktor „*Lesende Selbsthilfe*“ setzt sich aus den Variablen „Anderen helfen“ (Faktorladung ,846), „Austausch mit anderen NutzerInnen“ (Faktorladung; ,823) sowie „Lesen der Beiträge anderer“ (Faktorladung: ,676) zusammen.
- Komponente 2: Der Faktor „*(Semi-)Professionelle Forenberatung*“ bildet sich aus den Variablen „Beratung durch Professionelle im Forum“ (Faktorladung: ,892) und der Variablen „Beratung durch Peers im Forum“ (Faktorladung: ,863).
- Komponente 3: Der Faktor „*professionelle Zweierberatung*“ besteht schließlich aus der Variable „Einzelberatung mit Professionellen“ (Faktorladung: ,961).

Die nachfolgende Clusteranalyse auf der Basis der identifizierten Hauptkomponenten führte zu einer 6-Cluster-Lösung mit Clustern, die gut von einander unterschieden und sinnvoll zu interpretieren sind. Die Mittelwerte der clusterbildenden Faktoren sind in der folgenden Abbildung 3.10 dargestellt. Die detailliert Beschreibung der sechs Cluster erfolgt im Ergebnisteil.

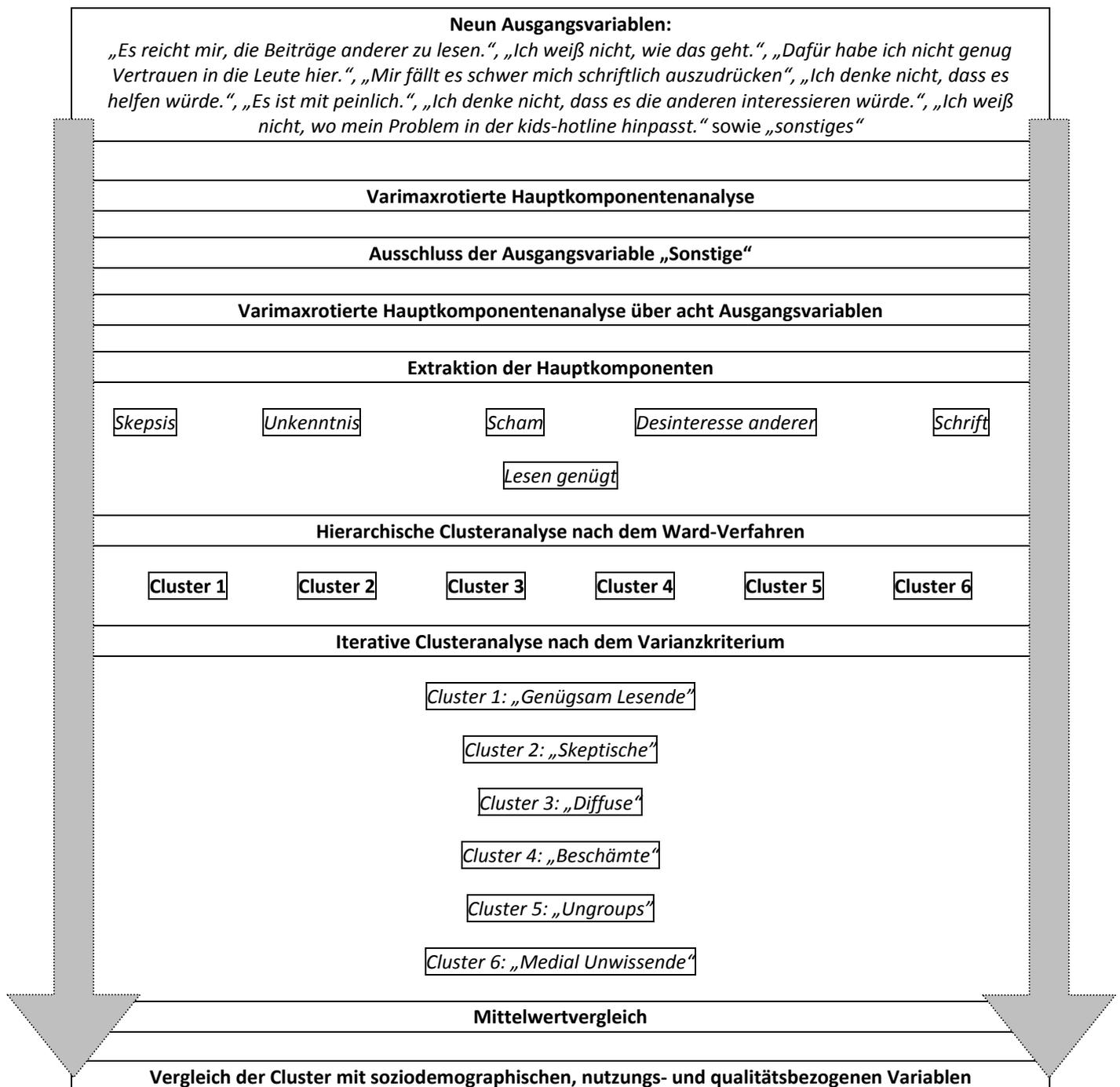
Abb. 3.10: Berechnung der Cluster: Clusterzentren der endgültigen Lösung¹⁵⁸

	Cluster (n=456)					
	Cluster1 <i>Selbsthilfe-Präferenz</i> (n=81)	Cluster2 <i>Foren-Präferenz</i> (n=82)	Cluster3 <i>Exklusive Einzelberatung-Präferenz</i> (n=45)	Cluster4 <i>Einzelberatung- & Foren-Präferenz</i> (n=94)	Cluster5 <i>Rundum-Präferenz</i> (n=113)	Cluster6 <i>Umfassende Zurückhaltung</i> (n=41)
<i>Lesende Selbsthilfe</i>	,77390	,08771	-,83434	-,75084	,85873	-1,43388
<i>Semi-Professionelle Forenberatung</i>	-1,03955	,81209	-1,30267	,50484	,36765	-,31137
<i>professionelle Zweierberatung</i>	-,79224	-,97473	1,06217	,65054	,72762	-1,14805

Analog zu dem Vorgehen bei der Analyse der Nutzungspräferenzen wurde bei der Typologisierung der Lurkenden verfahren:

¹⁵⁸ Die Vorzeichen wurden zur verständlicheren Darstellung umgekehrt. Aufgrund der ursprünglichen Kodierung „sehr wichtig“ (1), „eher wichtig“ (2), „eher unwichtig“ (3) und „sehr unwichtig“ (4) führte eine hohe Relevanz zu negativen Vorzeichen.

Abb. 3.11: Modellhafte Darstellung des methodischen Vorgehens: „Begründungen des Lurkens“



Im Detail führte die Hauptkomponentenanalyse bei der Typologisierung der Lurkenden auf der Basis der von ihnen angegebenen Gründe zu folgender Faktorenlösung, die 91 Prozent der Gesamtvarianz erklärt.

Abb. 3.12: Berechnung der Hauptkomponentenanalysen: **Rotierte Komponentenmatrix**

	Komponente					
	1	2	3	4	5	6
„Ich weiß nicht, wie das geht.“		,838	,335			-,156
„Es reicht mir, die Beiträge anderer zu lesen.“		-,162				,981
„Dafür habe ich nicht genug Vertrauen in die Leute hier.“	,864	,121	,140	,103	,117	
„Mir fällt es schwer mich schriftlich auszudrücken.“	,174		,107		,956	
„Ich denke nicht, dass es helfen würde.“	,898					
„Es ist mir peinlich.“		,120	,946	,120	,110	
„Ich denke nicht, dass es die anderen interessieren würde.“		,139	,122	,959		
„Ich weiß nicht, wo mein Problem in der kids-hotline hinpasst.“		,800	-,125	,325	,253	

Extraktionsmethode: Hauptkomponentenanalyse.

Rotationsmethode: Varimax mit Kaiser-Normalisierung.

Die Rotation ist in 6 Iterationen konvergiert.

Die Interpretation der Ladung der Hauptkomponenten führt zur nachfolgenden Benennung der einzelnen Komponenten:

- Komponente 1 „*Skepsis*“ wird durch die Variablen „Ich denke nicht, dass es helfen würde.“ (Faktorladung: ,898) und „Dafür habe ich nicht genug Vertrauen in die Leute hier.“ (Faktorladung: ,864) gebildet.
- Komponente 2 „*Unkenntnis*“ fasst die beiden Variablen „Ich weiß nicht wie das geht“ (Faktorladung: ,838) und „Ich weiß nicht, wo mein Problem in der kids-hotline hinpasst.“ (Faktorladung: ,800) zusammen.
- Komponente 3 „*Scham*“ besteht aus der Variable „Es ist mir peinlich“ (Faktorladung: ,946).
- Komponente 4 „*Ungroup*“ beinhaltet die Variable „Ich denke nicht, dass es die anderen interessieren würde“ (Faktorladung: ,959).
- Komponente 5 „*Schrift*“ wird durch die Variable „Mir fällt es schwer mich schriftlich auszudrücken.“ (Faktorladung: ,956) gebildet. Und schließlich besteht die
- Komponente 6 „*Lesen genügt*“ aus der Variable „Es reicht mir, die Beiträge anderer zu lesen.“ (Faktorladung: ,981).

Die im Anschluss an diese Hauptkomponentenanalyse durchgeführte Clusteranalyse führte ebenfalls zu einer 6-Cluster-Lösung mit Clustern, die gut von einander unterschieden und sinnvoll zu interpretieren sind. Die Mittelwerte der clusterbildenden Faktoren sind ebenfalls nachfolgend abgebildet.

Abb. 3.13: Berechnung der Cluster: Clusterzentren der endgültigen Lösung

	Cluster (n=84)					
	Cluster 1 <i>Genügsam Lesende</i> (n=29)	Cluster 2 <i>Skeptische</i> (n=8)	Cluster 3 <i>Diffuse</i> (n=25)	Cluster 4 <i>Schamhafte</i> (n=8)	Cluster 5 <i>Ungroups</i> (n=8)	Cluster 6 <i>Nicht- Könnende</i> (n=6)
<i>Skepsis</i>	-,48300	2,36728	-,33233	,41929	-,39722	,53342
<i>Unkenntnis</i>	-,12370	-,42598	-,06304	-,38182	-,61612	2,75912
<i>Scham</i>	-,33984	-,53555	-,31280	2,44850	-,08798	,51260
<i>Ungroup</i>	-,30814	-,38353	-,44809	-,23292	2,37449	1,01237
<i>Schrift</i>	,18536	-,12844	-,20791	,34767	-,34755	,14151
<i>Lesen</i>	,95104	-,04938	-1,03357	-,02131	,00169	-,19812

Damit ergeben sich sowohl für die Typologisierung auf der Basis der Nutzungspräferenzen als auch für die Typologisierung auf der Basis der Gründe für eine ausschließlich lesende Nutzungsweise jeweils sechs gut unterscheidbare und sinnvoll zu interpretierende Gruppen.

Die so gewonnenen Typen erweisen sich zwar in beiden Fällen als klar abgegrenzt, für die Typologie der Lurkenden ist die vergleichsweise geringe Fallzahl der LurkerInnen jedoch nicht unproblematisch: Können zur Typologisierung und Analyse der Nutzungspräferenzen die Angaben aller 456 befragten NutzerInnen einbezogen werden¹⁵⁹, stehen für die Typologisierung des Lurkens definitionsgemäß nur die Angaben jener NutzerInnen zur Verfügung, die das Angebot auch ausschließlich lesend nutzen. Wie bereits dargestellt, handelt es sich hierbei um 84 NutzerInnen. Für eine 6-Cluster-Lösung erscheint dies auf den ersten Blick ein recht geringer Wert, da dort diese 84 NutzerInnen je einem der sechs Cluster zugeordnet werden und selbst bei einer Gleichverteilung jedes Cluster gerade mal aus 14 NutzerInnen bestehen könnte. Da sich jedoch im Rahmen der Hauptkomponentenanalyse herauskristallisiert hat, dass sich die NutzerInnen hinsichtlich ihrer Gründe deutlich unterscheiden und zusammenhängende Gründe, die sich auf eine gemeinsame Dimension reduzieren lassen nur in zwei Bereichen („Skepsis“ und „Unkenntnis“) aufzufinden waren, scheint eine solche Clusterlösung nicht nur vertretbar, sondern im Sinne der damit einhergehenden neuen Erkenntnisse über die *Heterogenität der LurkerInnen hinsichtlich ihrer Gründe* gewinnbringend. Die geringen Fallzahlen in den einzelnen Clustern führen jedoch dazu, dass in der Kontrastierung der Angaben der einzelnen Typen nur bei extrem starken Differenzen ein Signifikanzniveau erreicht wird. Tendenzen - auch wenn sie nicht

¹⁵⁹ Fehlende Werte wurden hierbei durch den Mittelwert ersetzt. Dazu wurde zuerst eine Hauptkomponentenanalyse auf der Basis einer paarweise erstellten Korrelationsmatrix berechnet. Im Anschluss daran wurde eine Hauptkomponentenanalyse berechnet, bei der die fehlenden Werte durch den arithmetischen Mittelwert ersetzt wurden. Im Vergleich dieser beiden Berechnungen zeigten sich nur geringfügige bis keine Abweichungen, so dass die fehlenden Werte durch den Mittelwert ersetzt werden konnten (zu diesem Vorgehen vgl. Micheel 2003, 410).

statistisch signifikant sind - werden dennoch deutlich. Daher ist die „*Typologie des Lurkens*“ im besten Sinne eine explorative Typisierung, die in zukünftigen Studien mit einer größeren Stichprobe zu verfeinern ist. Berücksichtigt man jedoch, dass hinsichtlich der Anzahl der Cluster gilt, „dass je kleiner die Zahl der Cluster ist, desto eher [werden] Gruppierungen homogenisiert, die eigentlich von einander unterschieden werden sollten; und umgekehrt: Je größer die Zahl der Cluster ist, desto eher werden gesellschaftliche Gruppen aufgewertet“ (Drilling 2004, 170), wird die Relevanz einer größeren Clusterzahl offensichtlich. Mit Blick auf die bestehenden Desiderate zu dieser NutzerInnengruppe und die gegenwärtigen Tendenzen zur Missachtung bzw. Homogenisierung dieser NutzerInnen geht eine solche differenzierte Typologie in ihren Erkenntnissen weit über das hinaus, was bislang hinsichtlich dieser NutzerInnengruppe in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung bekannt ist. Schließlich wurde zur regressionsanalytischen¹⁶⁰ Identifikation jener Faktoren, die eine solche Nutzungsweise beeinflussen die stark differenzierende Ebene der Typologie wieder verlassen und alle LurkerInnen einbezogen. Auf der Basis dieser heterogenen Analysen gelingt es erstmalig sowohl *Unterschiede zwischen LurkerInnen* (Clusteranalyse) als auch *Gemeinsamkeiten von LurkerInnen* (multiple Regressionsanalyse) in den Blick zu bekommen.

Demgegenüber ist es bei der „*Typologie der Unterstützungspräferenzen*“ sowohl empirisch als auch inhaltlich durchaus sinnvoll für die einzelnen Typen je eigenständige regressionsanalytische Berechnungen durchzuführen, um damit die Einflussfaktoren zu identifizieren, die die Zugehörigkeit zu jeder einzelnen Gruppe beeinflussen. Doch auch in bei dieser Typologie werden sowohl die *Unterschiede zwischen den verschiedenen Präferenzgruppen* als auch die *Gemeinsamkeiten dieser Gruppen* und damit der Gesamtheit der NutzerInnen berücksichtigt. In der Beschreibung der einzelnen Cluster bildet die Einschätzung aller NutzerInnen die Referenzgröße.

Auf dieser Basis kann - trotz der Einschränkungen aufgrund der geringen Fallzahl in der Gruppe der LurkerInnen - erstmalig eine empirisch begründete Analyse unterschiedlicher Nutzungsweisen in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung im Internet erfolgen. Diese statistischen Analysen werden durch qualitative Analysen der virtuellen Kommunikationsinhalte einzelner Foren ergänzt. Die Vorgehensweise bei diesen qualitativen Analysen wird nun im nachfolgenden Abschnitt dargestellt.

¹⁶⁰ In Regressionsanalysen wird der Einfluss einer oder mehrerer unabhängigen Variablen *X* auf eine abhängige Variable *Y* untersucht (vgl. z.B. Backhaus et al. 2005, zur Umsetzung in SPSS z.B.: Baltés-Götz 2006). Im Sinne der hier verfolgten Fragestellung wird demnach in der Berechnung multipler Regressionen der Einfluss unterschiedlicher unabhängiger Variablen auf die abhängige Variable der Zugehörigkeit zu den einzelnen Typen nachgegangen.

3.5.5 Zur qualitativen Analyse der Foren: Eine inhaltsanalytische Exploration ausgewählter thematischer Foren sowie des Feedback-Forums

Die qualitative Inhaltsanalyse ist in der gegenwärtigen Medienforschung sowohl die am häufigsten eingesetzte als auch eine der umstrittensten Methode zur Auswertung qualitativer Daten (vgl. Christmann 2006, Flick 1995, Gläser & Laudel 2004, Lamnek 1993). Ehe die Vorgehensweise, die der qualitativen Auswertung der Foren zugrunde liegt, dargestellt wird, werden zunächst das allgemeine inhaltsanalytische Verfahren und die Kritik hieran kurz illustriert.

Ausgehend von dem Appell Max Webers auf dem ersten deutschen Soziologentag im Jahr 1910, die Inhalte von Zeitungen systematisch quantitativ und qualitativ zu analysieren, wurde in den darauf folgenden Jahren und Jahrzehnten die regelgeleitete Analyse von unterschiedlichen Textdokumenten vorangetrieben. Die ersten methodischen Konzepte für eine qualitative Inhaltsanalyse liegen seit den 1980er vor. Die Vorgehensweise, wie sie von Philipp Mayring seit Mitte der 1980er Jahre vorgeschlagen und sukzessive verfeinert wurde, ist der „am meisten zitierte und am besten ausgearbeitete Ansatz dieser methodischen Richtung“ (Christmann 2006, 277). Wie die früheren inhaltsanalytischen Vorgehensweisen fokussiert auch die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2003) - ebenso wie die jüngste Modifikation dieses Verfahrens durch Gläser und Laudel (2004) - auf die *Komprimierung* und *Strukturierung der Inhalte* der untersuchten Texte: Der Fokus der qualitativen Inhaltsanalyse liegt darauf, „die Informationsfülle systematisch zu reduzieren sowie entsprechend dem Untersuchungsziel zu strukturieren“ (Gläser & Laudel 2004, 194).

Genau an dieser Fokussierung setzt die Kritik an der inhaltsanalytischen Vorgehensweise an, indem die zusammenfassenden Bestandteile der Inhaltsanalyse als ein „atomistisch-reduktives Vorgehen“¹⁶¹ verstanden werden: „Die Methode verstümmelt und verzerrt die Ausgangsdaten, zerstört Sinnzusammenhänge und lässt das ‚bedeutungsvolle Ganze‘ des Textes außer Acht“ (Christmann 2006, 283). Bei einer solch deutlichen Kritik mag man sich fragen, wieso sich eine solche Methode überhaupt etablieren konnte und wieso sie noch dazu die am häufigsten genutzten Auswertungsmethoden ist. Die Antwort ist vergleichsweise einfach: Diese Kritik bezeichnet eine Seite der Medaille, die Leistungsfähigkeit der qualitativen Inhaltsanalyse in Abhängigkeit vom Erkenntnisinteresse gerade eine große Fülle an Textmaterial verarbeiten zu können, die andere Seite (vgl. Christmann 2006, Gläser & Laudel 2004, Flick et al. 2005, Mayring 2003).

Nachfolgend wird auf der Basis der Arbeitsschritte und Techniken der qualitativen Inhaltsanalyse, die Mayring vorgeschlagen hat, dargestellt, wo die Erkenntnismöglichkeiten der qualitativen Inhaltsanalyse liegen und wie mit den - teilweise durchaus berechtigten - kritischen Einwänden im Rahmen der vorliegenden Analyse der Foren umgegangen wurde. Damit wird schließlich verdeutlicht, dass es sich

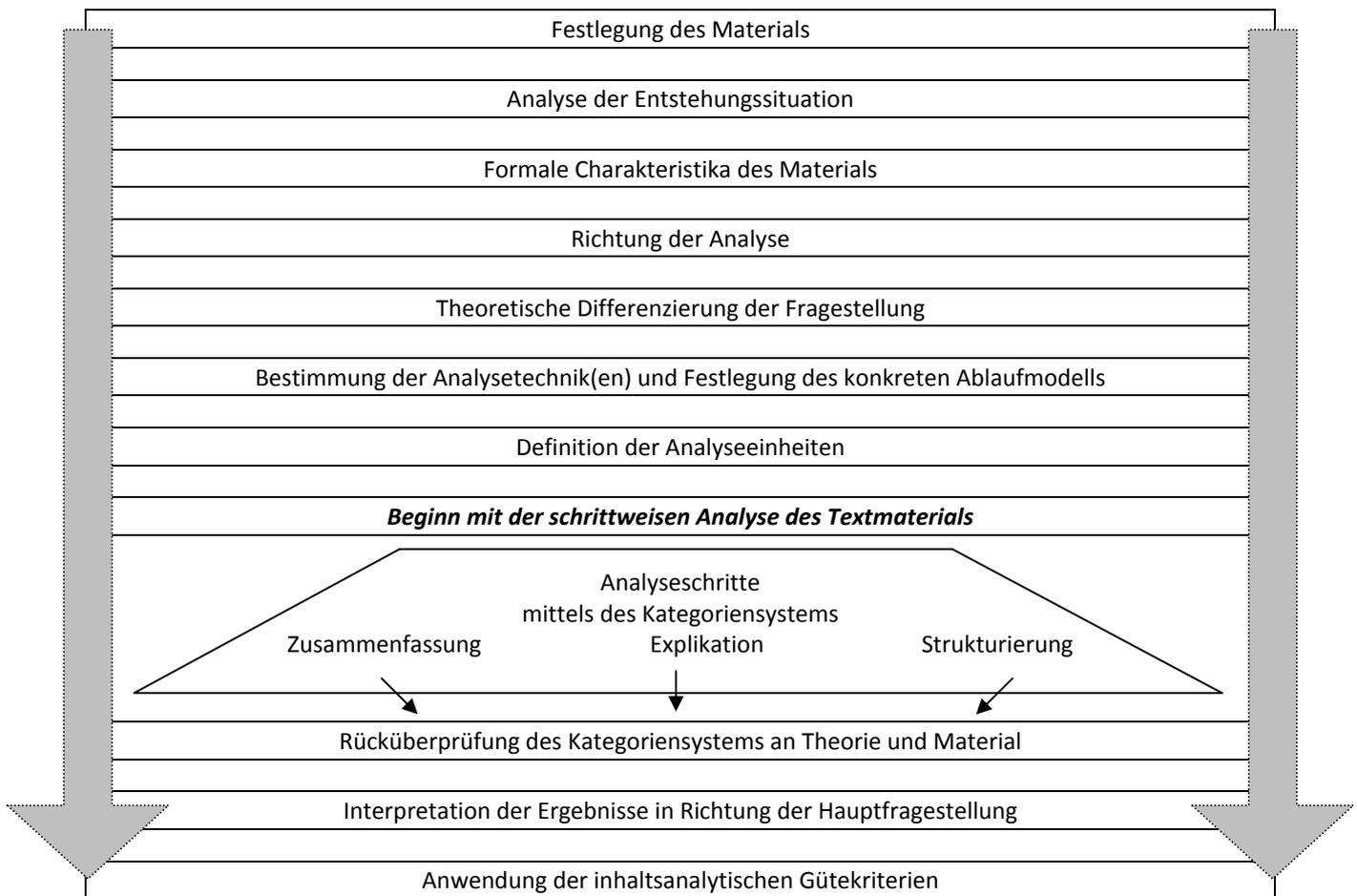
¹⁶¹ vgl. Christmann 2006, 277.

vor dem Hintergrund des aktuellen Forschungsstands für die Untersuchung der hier interessierenden Fragen zum gegenwärtigen Zeitpunkt um ein gleichermaßen angemessenes wie weiterführendes Auswertungsinstrumentarium handelt.

3.5.6 Arbeitsschritte der qualitativen Inhaltsanalysen nach Mayring¹⁶²

Der eigentlichen Auswertung des Textmaterials gehen in der qualitativen Inhaltsanalyse eine Reihe von Arbeitsschritten voraus, die der Vorbereitung der eigentlichen Analyse dienen (vgl. Abb. 3.14):

Abb. 3.14: „Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell“ (leicht modifiziert nach Mayring 2003, 54)



Der erste Schritt besteht in der *Bestimmung des Ausgangsmaterials*, das heißt, es wird bestimmt, welche Teile des Datenmaterials für die Analyse herangezogen werden. Ist dieser Arbeitsschritt etwa bei der Auswertung qualitativer Interviews weitgehend banal und selbstverständlich, da in der Regel

¹⁶² Gemäß einer an intersubjektiver Nachvollziehbarkeit orientierten qualitativen Forschung, sollen folgend die wesentlichen Auswertungsschritte dargestellt werden. Da es jedoch den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, sämtliche methodisch-analytischen Teilschritte im Rahmen der Forenauswertung auszuführen, sind alle in die Auswertung eingegangenen Forenbeiträge auf CD-Rom dokumentiert und über die Autorin zu beziehen. Gleiches gilt auch für den Fragenbogen der standardisierten Befragung und die detaillierten Dokumentationen der statistischen Berechnungen.

alle Interviews ausgewertet werden, die von den Forschenden erhoben wurden, ist dieser Schritt bei der Analyse von Kommunikationsforen weitaus bedeutsamer. Im Fall des hier untersuchten virtuellen Unterstützungsarrangements – wie bereits erwähnt – umfasst dieses mehr als 100.000 Forenbeiträge und ist damit so umfangreich, dass diese mittels qualitativer Analysen im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht bearbeitbar ist. Vor diesem Hintergrund bezeichnet der erste Arbeitsschritt also die Notwendigkeit der Auswahl der Foren, die analysiert werden sollen sowie gegebenenfalls eine Stichprobenziehung der dort vorhandenen Beiträge, um die Anzahl der Beiträge auf ein angemessenes Maß weiter zu reduzieren. Im Rahmen der vorliegenden Analyse wurden vier inhaltlichen Foren sowie das Feedback-Forum ausgewählt. Während im Feedback-Forum alle 45 eröffnenden Beiträge und 118 darauf antwortenden Beiträge, also insgesamt 163 Foreneintragungen, die zwischen Juli 2002 und Juni 2003 veröffentlicht waren, in die Analyse eingegangen sind, wurde für die Bestimmung des Ausgangsmaterials bei den inhaltlichen Foren ein anderes Vorgehen gewählt: Zuerst wurde von allen verfügbaren Forenbeiträgen eine Stichprobe gezogen, die 1975 Beiträge (450 eröffnende Beiträge und 1525 darauf eingegangene antwortende Einträge) umfasst. Die darin enthaltenen Beiträge aus den vier Foren - Mädchen & Pubertät (48 eröffnende und 170 antwortende Beiträge), Jungen & Pubertät (68 eröffnende und 204 antwortende Beiträge), Familie (26 eröffnende und 57 antwortende Beiträge) und Schule & Ausbildung (23 eröffnende und 103 antwortende Beiträge) - wurden als Ausgangsmaterial für die qualitative Analyse der inhaltlichen Foren bestimmt. Das Ausgangsmaterial der qualitativen Analyse der vier inhaltlichen Foren bildeten demnach 699 Einträge aus diesen vier Foren. Danach folgt als zweiter Schritt die *Analyse der Entstehungssituation*, in der dargelegt wird, unter welchen Bedingungen das Datenmaterial zustande gekommen ist. Wird dabei bei Interviews etwa darauf eingegangen, wer die Befragten interviewt hat und wie sich die Interviewsituation gestaltet hat, ist die Analyse der Entstehungssituation bei der Auswertung von internetbasierten Forenbeiträgen anders gelagert. Da es sich um non-reaktive Daten, also Originalmaterialien aus der Beratungskommunikation, handelt, in der - qua Definition - keine Verzerrung durch die Forschenden auftreten können, ist die Entstehungssituation nur insoweit relevant, wie sie auf den bekannten Kontext verweist, in dem die zu analysierenden Textdokumente verortet sind. Das Datenmaterial, das qualitativ analysiert wird, entstammt dem größten deutschsprachigen forenbasierten Onlineberatungsangebot, in dem jugendliche Ratsuchende virtuelle Unterstützung durch professionelle BeraterInnen, PeerberaterInnen und andere NutzerInnen erhalten können. Der Entstehungskontext ist demnach die Unterstützungskommunikation innerhalb eines professionellen Onlinearrangements und nicht etwa die Nutzung eines Flirt-Chats. Obgleich auch dieser Arbeitsschritt vergleichsweise banal ist, haben die vorangegangenen Ausführungen zu den Besonderheiten des Arrangements gezeigt, dass die Vergewärtigung der spezifischen Entstehungskontexte durchaus relevant für die Analyse ist.

Damit korrespondiert der dritte Arbeitsschritt, der sich auf die *formalen Charakteristika des Materials* bezieht. Sind hiermit bei Interviews etwa die Transkribierregeln gemeint, nach denen das Interview verschriftlicht wurde, ist die Analyse von internetbasierten Forenbeiträgen davon ausgenommen, da diese non-reaktiven Daten nicht modifiziert wurden, sondern im Original ausgewertet wurden. Anzumerken ist dabei nur, dass - wie oben beschrieben - bei den vier inhaltlichen Foren nur diejenigen Beiträge in die Analyse eingegangen sind, die bis Januar 2004¹⁶³ in dem Beratungsarrangement veröffentlicht waren und in die Zufallsstichprobe eingeflossen sind.

Nach diesen drei Arbeitsschritten, die vor allem auf die formale Bestimmung des Ausgangsmaterials gerichtet sind, folgt in dem nächsten Arbeitsschritt, die erste stärker inhaltliche Entscheidung. In diesem Arbeitsschritt wird die *Richtung der Analyse* festgelegt. Konkret heißt dies, dass an dieser Stelle bestimmt wird, was die Fragestellung ist, die der qualitativen Analyse zugrunde liegt: „Ohne spezifische Fragestellung, ohne Bestimmung der Richtung der Analyse ist keine Inhaltsanalyse denkbar. Man kann einen Text nicht ‚einfach so‘ interpretieren“ (Mayring 2003, 50). Im Rahmen der qualitativen Analyse einer Auswahl von Forenbeiträgen innerhalb des professionellen Arrangements sozialer Unterstützung im Internet soll zwei Fragen nachgegangen werden:

Zum ersten soll in der Analyse der vier ausgewählten thematischen Foren ein erster Überblick darüber gewonnen werden, wie jugendliche NutzerInnen nach Unterstützung in dem Arrangement suchen und welche Form der Unterstützung sie von den unterschiedlichen involvierten AkteurInnengruppen (NutzerInnen, PeerberaterInnen, Professionelle) erhalten. Damit steht hierbei eine Exploration der Reichweite der Unterstützungskommunikation im Zentrum:

- Wie unterscheidet sich die Unterstützungskommunikation in Abhängigkeit von den involvierten AkteurInnengruppen?
- Welche Parallelen finden sich?
- Was ist die Qualität der jeweiligen Kommunikation?

Zum zweiten soll in der qualitativen Analyse des „Feedback-Forums“ erhellt werden, was die Beteiligung an diesem exponierten Artikulationsraum charakterisiert. So stellen sich hierbei etwa folgende Fragen:

- An wen sind die Artikulationen in dem Feedbackforum adressiert?
- Was sind die Themen, zu denen sich Jugendliche in dem Forum beteiligen?
- Welche Gemeinsamkeiten und Differenzen gibt es bei den
 - a) Artikulationen der Jugendlichen (Anlässe/Referenzen, Begründungen, Bezugnahmen) und

¹⁶³ Aus erhebungsorganisatorischen Gründen wurden die Beiträge der Themenbereichen Pubertät (Jungen und Pubertät / Mädchen und Pubertät) bereits zu einem früheren Zeitpunkt dokumentiert. In diesem Fall sind die Beiträge berücksichtigt, die bis September 2003 veröffentlicht wurden.

b) Reaktionen der Verantwortlichen zu diesen Äußerungen?

Letztlich bietet die Analyse des Feedbackforums eine Möglichkeit zur Exploration der mehr oder weniger impliziten Voraussetzungen für Interessenartikulation innerhalb des Arrangements professioneller sozialer Unterstützung im Internet.

Zusammenfassend betrachtet fokussieren die in der vorliegenden qualitativen Analyse verfolgten Fragestellungen damit unmittelbar jene Frage, die Mayring für qualitative Inhaltsanalysen als zentral erscheint: „Wer sagt was, mit welchen Mitteln, zu wem, mit welcher Wirkung?“ (Mayring 2003, 50).

Im nächsten beiden Schritt, der *Bestimmung der Analysetechnik(en) und Festlegung des konkreten Ablaufmodells* sowie der Definition der Analyseeinheiten wird festgelegt, welche Analysetechniken der qualitativen Inhaltsanalyse eingesetzt werden sollen und wie das Ablaufmodell strukturiert sein soll. Außerdem werden hier die Analyseeinheiten festgelegt. Da der nachvollziehbaren Bestimmung der Analysetechniken noch Ausführungen zu den Analysetechniken der qualitativen Inhaltsanalyse vorausgehen müssen, wird die Darstellung der Festlegung der Analyseeinheiten vorgezogen. Mayring schlägt die Festlegung dreier Analyseeinheiten vor: Die Kodiereinheit, die Kontexteinheit und die Auswertungseinheit.

Die Festlegung der Kodiereinheit bestimmt, was der kleinste Materialbestandteil ist, der ausgewertet werden darf. In der hier durchgeführten Analyse ist dies in der Regel jede in sich geschlossene Aussage, die entweder die AdressatInnen für die Äußerung, den Anlass für den Beitrag, den Inhalt der Interessenäußerung, eine Bezugnahme oder eine Begründung für die Interessenartikulation enthalten. Die Festlegung der Kontexteinheit bestimmt, was der größte Textbestandteil ist, der unter eine Kategorie fallen darf: In der vorliegenden Analyse bilden alle Aussagen der NutzerInnen eine Kontexteinheit, eine zweite - enge - Kontexteinheit bilden die Aussagen derjenigen, die die Beiträge der NutzerInnen beantworten¹⁶⁴. Als Auswertungseinheit wird schließlich festgelegt, welche Textteile nacheinander ausgewertet werden: Im Fall der Forenanalyse wurde der Materialcorpus chronologisch ausgewertet. Das heißt, die Beiträge wurden - innerhalb des Beitragthemas¹⁶⁵ - entlang ihres Verfassungsdatums sortiert und vom ersten verfügbaren Beitrag zum letzten Beitrag ausgewertet. All

¹⁶⁴ Mayring differenziert zwischen einer engen und einer weiten Kontexteinheit. Als weite Kontexteinheit sind in diesem Fall etwa Hintergrundinformationen aus der Selbstdarstellung des gesamten untersuchten Onlineangebots anzusehen, die zur Explikation hinzugezogen werden können (dies ist zum Beispiel in Fällen wichtig, wo die Beratungskommunikation endet. Durch die Hintergrundinformationen des Angebots weiß man in einem solchen Fall, dass die Beratung auch in einer ‚geschützten Form‘ beispielsweise als ‚Einzelberatung‘ weitergehen kann und ein Ende der sichtbaren Beratungskommunikation kein tatsächliches Ende der Beratungskommunikation bedeuten muss. Ebenfalls als weite Kontexteinheit sind Hintergrundinformationen zu betrachten, dass es in dem Arrangement keinen Chat gibt und Anfragen von Jugendlichen nach Chat-PartnerInnen damit zwingend scheitern müssen.

¹⁶⁵ Der eröffnende Beitrag gibt das Thema vor auf den die nachfolgenden Beiträge antworten. Dies bezeichnet die „Thread-Struktur“ von Forenbeiträgen.

diese Arbeitsschritte erfolgen vor der eigentlichen Analyse. Diese Systematisierung in den Arbeitsschritten zeichnet in einem erheblichen Maß das Vorgehen der qualitativen Inhaltsanalyse als regelgeleitetes Vorgehen aus.

Zur eigentlichen Analyse des Textmaterials schlägt Mayring drei qualitative Techniken vor, die die Grundformen der Dateninterpretation bezeichnen: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung. Obgleich diese drei Techniken auch einzeln angewandt werden können, werden die Vorgehensweisen in der Regel - mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen auf die eine oder andere Form - miteinander kombiniert (vgl. Mayring 2003, 57). So auch in der vorliegenden qualitativen Analyse. Der Ausgangspunkt der qualitativen Analyse bildete die Vorgehensweise der Zusammenfassung. Danach wurden die auf dieser Basis erzielten Ergebnisse teilweise durch explizierende und strukturierende Auswertungen erweitert und verfeinert. Das entsprechende Vorgehen wird nachfolgend beschrieben.

Bei der *Zusammenfassung* ist es das Ziel der Analyse, „das Material so zu reduzieren, daß die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus zu schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist“ (Mayring 2003, 58). Das Vorgehen bei der zusammenfassenden Inhaltsanalyse umfasst nach Mayring folgende Schritte¹⁶⁶:

1. Unterscheidung von inhaltstragenden und ausschmückenden Textstellen
2. Paraphrase der inhaltstragenden Teile
3. Zusammenfassen der Aussagen entsprechend der Fragestellung und der damit verbundenen Kategorien
4. Zusammenfassung erfolgt zuerst fallspezifisch, danach fallübergreifend als „materialbezogene Generalisierung“

Mittels dieses Vorgehens wurde in der Analyse des Feedbackforums auf Seiten der NutzerInnen die AdressatInnen ihrer Artikulationen, die Inhalte ihrer Artikulationen sowie - in einem ersten Schritt - auch formale Aspekte ihrer Artikulationen (etwa: Einführungen, Begründungen, Bezüge) zusammenfassend analysiert¹⁶⁷. Auf Seiten der AdressatInnen wurde in den Blick genommen, ob die Beiträge der NutzerInnen überhaupt beantwortet wurden, von wem sie beantwortet wurden, sowie mit welchem Inhalt. Weiterhin wurden auch hier formale Aspekte in den Reaktionen (Einführungen, Begründungen, Entscheidung) analysiert. Bei der zusammenfassenden Analyse der vier inhaltlichen Foren wurde zum einen ebenfalls eine Zusammenfassung der Themen vorgenommen. So konnten Kern-

¹⁶⁶ In einem Ablaufmodell der zusammenfassenden Inhaltsanalyse bezeichnet Mayring selbst die Schritte nochmals in einer veränderten Form. Inhaltlich unterscheiden sich die Vorgehensweise jedoch nicht (vgl. Mayring 2003, 60-62, 74).

¹⁶⁷ Weiterführend geschah dies – ebenso wie bei den Antworten der Professionellen - jedoch im Rahmen der formal strukturierenden Inhaltsanalyse, die weiter unten dargestellt wird.

themen der inhaltlichen Foren identifiziert werden. Zum anderen wurden die Beiträge danach „abgefragt“, wer in die Unterstützungskommunikation involviert ist und welche Gemeinsamkeiten und Differenzen hierbei auffindbar sind. Damit konnte letztlich mittels des zusammenfassenden Vorgehens die spezifische Qualität und Reichweite der Unterstützungskommunikation mit unterschiedlichen AkteurInnen innerhalb des Arrangements in den Blick genommen werden. Dazu ist entscheidend, dass nach Mayring das Ergebnis der zusammenfassenden Inhaltsanalyse in einem System von Kategorien zu einem bestimmten Thema besteht, die mit konkreten Textpassagen verankert sind und die Grundlage für die Interpretation im Sinn der Fragestellung bilden. Hier ist es sowohl möglich Kategorien induktiv, also aus dem Material heraus, zu bilden als auch deduktiv auf der Basis theoretischer Überlegungen an das Material heran zu tragen und zu fragen, inwieweit sich theoretische Konzeptionen in dem Material wiederfinden. Bei der Frage nach der Qualität und Reichweite der Unterstützungskommunikation wurde beispielsweise - im Sinne einer deduktiven Kategoriebildung - die bereits vorgestellte inhaltliche Kategorisierung von „esteem support“, „emotional support“, „social companionship“, „informational support“ und „social network support“ (vgl. ausführlich: Kap.1) an das Material herangetragen und der Frage nachgegangen, ob und in welcher Ausprägung diese unterschiedlichen Formen sozialer Unterstützung auch in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet zu finden sind. Gleichzeitig bedeutet auch ein solches deduktives Vorgehen kein starres Beharren auf die herangetragen Kategorien, sondern diese sollten sich gleichermaßen als tragfähig wie gegebenenfalls als revidier- und modifizierbar erweisen. Auch ein eher deduktives Vorgehen beinhaltet daher immer eine Offenheit für das zu analysierende Material und damit die prinzipielle Möglichkeit die deduktiven Kategorien durch induktive zu erweitern oder zu modifizieren.

Eine solche Modifikation der analysierten Kategorien kann gerade auch durch jene Interpretationsform vollzogen werden, die Mayring als *Explikation* bezeichnet. Die Explikation - auch als Kontextanalyse bezeichnet - zielt auf die Klärung interpretationsbedürftiger Textstellen durch weiteres Textmaterial. Ist es das Ziel der zusammenfassenden Inhaltsanalyse zu einer systematische Materialreduktion zu gelangen, ist die Richtung der Explikation genau entgegengesetzt: Zu einzelnen interpretationsbedürftigen Textstellen wird zusätzliches Material herangetragen, um die Textstelle zu erklären: Was meint diejenige, die den Text formuliert mit einer fragwürdigen Textstelle (z.B. Wenn Bezugnahmen in den Forenbeiträgen nicht klar sind). Das herangezogene Kontextmaterial kann dabei sowohl aus dem direkten Textumfeld stammen (im Fall der Forenanalyse also aus allen Forenbeiträgen zu einem Thema). Dann handelt es sich nach Mayring um eine „enge Kontextanalyse“ (Mayring 2003, 79). Bei einer „weiten Kontextanalyse“ werden Hintergrundinformationen einbezogen, die über den eigentlichen zu analysierenden Text hinausgehen: „Dies können Informationen über den Textverfasser sein [...], Informationen über die Entstehungsbedingungen des Textes [...]. Aber auch aus dem theoretischen Vorverständnis kann explizierendes Material abgeleitet werden. Die weiteste Form der

Kontextanalyse läßt den gesamten Verstehenshintergrund des oder der Interpreten zur Explikation zu. Dies kann bis hin zu freien Assoziationen des Interpreten mit den in der Textstelle angesprochenen Inhalten gehen [...]. In jedem Fall muß bei solchem Explikationsmaterial die Relevanz dieses Materials, der Bezug zur Textstelle genau begründet werden“ (Mayring 2003, 79). Im Fall der hier vorliegenden Analyse wurde im Sinne einer „weiten Kontextanalyse“ das Hintergrundwissen über das Arrangement - wie es weiter oben bereits dargestellt wurde - einbezogen. Konkret sind dies vor allem die Allgemeinen Nutzungsbedingungen (ANBs), das Wissen um unterschiedliche mediale Möglichkeiten der Beratungskommunikation (Forenberatung, Einzelberatung) und unterschiedliche Supportgruppen (NutzerInnen, PeerberaterInnen, Professionelle) sowie - damit verbunden - das Wissen um die unterschiedlichen formalen Rechte, die mit den jeweiligen Status verknüpft sind. Außerdem wurden die Angaben der Peer-BeraterInnen, wie sie weiter oben im Exkurs „Wer sind die PeerberaterInnen?“ dargestellt wurden und aus der standardisierten Befragung der PeerberaterInnen des untersuchten Angebots hervorgegangen ist als Kontextinformation berücksichtigt. Die Notwendigkeit einer solchen „weiten Kontextanalyse“ zur Analyse der Forenbeiträge lässt sich gut an einem Beispiel illustrieren: Ohne die Kontextinformation, dass Ratsuchende laut ANBs keine Emailadressen posten dürfen, um mit anderen NutzerInnen in einen Kontakt zu treten, der auch außerhalb des Arrangements fortgeführt werden kann, sind Beiträge, in denen die Emailadresse automatisiert unkenntlich gemacht werden bzw. die entsprechenden Eintragungen gelöscht werden, kaum nachvollziehbar¹⁶⁸. Eine weite Kontextanalyse unter Berücksichtigung öffentlich verfügbarer Materialien des untersuchten Arrangements ermöglicht ein fundierteres Verständnis über die Vorgänge innerhalb der Unterstützungssuche und der Unterstützungskommunikation in dem betreffenden Angebot.

Neben der Zusammenfassung und der Explikation ist die *Strukturierung* die dritte qualitative Technik mit der in der Inhaltsanalyse gearbeitet wird. Allgemein formuliert ist es das Ziel der strukturierenden Inhaltsanalyse „bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen“ (Mayring 2003, 58). Bei dieser Vorgehensweise hat sich nach Mayring ein dreischrittiges Verfahren bewährt:

1. Definition der Kategorien: Es wird definiert, welche Textbestandteile unter eine Kategorie fallen
2. Ankerbeispiele: Es werden konkrete Textstellen angeführt, die unter eine Kategorie fallen und als Beispiele für diese Kategorie gelten

¹⁶⁸ Dies gilt umso mehr, da - wie bereits gezeigt - Forenkommunikation im Internet mehrheitlich mit der öffentlichen Bekanntgabe der Emailadresse verbunden ist (vgl. Kapitel 1, Kapitel 2) und das virtuelle Beratungsarrangement damit aus fachlichen Überlegungen, die auf den Schutz der Ratsuchenden zielen, - bezogen auf die gängigen Gebrauchsweisen von Foren im Internet - einen Sonderweg wählen.

3. Kodierregeln: Es werden dort, wo Abgrenzungsprobleme zwischen Kategorien bestehen, Regeln formuliert, um eindeutige Zuordnungen zu ermöglichen (vgl. Mayring 2003, 83).

Bei dieser Beschreibung wird die Vorgehensweise, die die Inhaltsanalyse allgemein charakterisiert besonders deutlich: Es ist das permanente Wiederkehren eines bekannten bzw. verwandten Vorgehens: Kategoriedefinition auf der Basis der Fragestellung, dem theoretisch-empirischen Vorwissen und aus dem Material selbst, Verortung der Kategorien im Material (Ankerbeispiele) und Definition dessen, was unter die Kategorien fallen soll (Kodierregeln). Dieses Vorgehen wird von der permanenten Reflexion und Kontrolle der Angemessenheit der entwickelten Kategorien und - falls notwendig - von der Modifizierung derselben, begleitet. Da dieses Vorgehen in allen inhaltsanalytischen Arbeitstechniken angewandt wird, ist es nicht diese Vorgehensweise selbst, die die strukturierende Inhaltsanalyse zu einer gesonderten Form der Inhaltsanalyse werden lässt, sondern der Fokus, der auf die Entdeckung und Systematisierung im Material enthaltener, wiederkehrender Merkmale (Strukturen) zielt. Diese Strukturen können sich nach Mayring sowohl auf die Form (formale Strukturierung) als auch auf den Inhalt (inhaltliche Strukturierung) beziehen¹⁶⁹. Die formale Strukturierung hat zum Ziel, „Strukturen im Material herauszuarbeiten, die das Material in einer bestimmten Weise untergliedern, zerlegen, schematisieren. So kann die Struktur von Satzkonstruktionen, die Gliederung nach thematischen Einheiten, die Argumentationsstruktur oder bei Gesprächsprotokollen die Gesprächsstruktur von Interesse sein“ (Mayring 2003, 85). Dagegen ist es das Ziel der inhaltlichen Strukturierung, bestimmte Themen und Inhalte aus dem Material herauszufiltern, zusammenzufassen und zu strukturieren (vgl. Mayring 2003, 89). Unabhängig davon, ob eine formale Strukturierung oder eine inhaltliche Strukturierung (oder eine Mischform aus beiden Formen) angestrebt wird, kann sich die strukturierende Inhaltsanalyse gemäß Mayring entlang verschiedener Kriterien vollziehen: Etwa nach thematischen Kriterien, indem die inhaltliche Struktur, die Abfolge thematischer Blöcke, die inhaltliche Gliederung des Materials analysiert wird oder auch nach dialogischen Kriterien, mittels derer die Abfolge einzelner Gesprächsbeiträge und Gesprächsschritte untersucht wird.

In der vorliegenden Arbeit wurde auf eine formale Strukturierung zurückgegriffen, um Regelmäßigkeiten im Aufbau und in der Bezugnahme der Beiträge zu identifizieren. So wurde in diesem Sinne etwa bei der Analyse des Feedback-Forums der Frage nachgegangen, wie solche Beiträge eingeleitet werden. Wird einfach „mit der Tür ins Haus gefallen“ oder finden sich bei den Beiträgen der Nutze-

¹⁶⁹ Weiterhin benennt Mayring auch noch eine typisierende und eine skalierende Strukturierung. „Eine typisierende Strukturierung will auf einer Typisierungsdimension einzelne markante Ausprägungen im Material finden und diese genauer beschreiben“ (Mayring 2003, 85). Damit verwandt ist die skalierende Strukturierung. In dem diese zu einzelnen Dimensionen Ausprägungen in Form von Abstufungen definieren will (Mayring spricht hier von „Skalpunkten“) ist diese Form der Strukturierung an der Ausdifferenzierung der Stärke unterschiedlicher Merkmale interessiert. Da diese beiden Unterformen der strukturierenden Inhaltsanalyse in der vorliegenden keine Anwendung finden sollen sie nur der Vollständigkeit halber Erwähnung finden.

rInnen Gemeinsamkeiten in der Art und Weise des Aufbaus? Gleiches gilt für die Antworten der Professionellen. Wie werden solche Äußerungen beantwortet? Wie werden gerade auch Ablehnungen formuliert, also Antworten in den die Professionellen formulieren, dass sie den Vorschlägen und Interessen der Nutzerin bzw. des Nutzers nicht nachkommen können oder wollen. Ein solches Vorgehen, das nicht ausschließlich den Inhalt berücksichtigt, sondern auch in den Blick nimmt, *wie* kommuniziert wird, ist jedoch gerade mit Blick auf die große Anzahl der Beiträge vergleichsweise aufwendig. Zum einen, da die Beiträge im Feedbackforum von geringerer Anzahl sind und zum anderen aufgrund der dort vermutbaren grundlegende neuartige Einsichten in Ausprägungen virtueller Mitbestimmung in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung, wird dieses Vorgehen nur bei der Analyse dieses Artikulationsraums angewandt. Bei der Analyse der inhaltlichen Foren hätte dieses Vorgehen den Rahmen der vorliegenden Arbeit gesprengt, da dieser Aspekt innerhalb der explorativen Erkundung der ungleichheitsrelevanten sozialen Dynamiken in diesen Arrangements eben nur *eine* Forschungsfrage unter mehreren darstellt.

In der Analyse der inhaltlichen Foren bildete die zusammenfassende Inhaltsanalyse den Schwerpunkt. Auf strukturierende Verfahren wurde sowohl aus forschungsökonomischen Gesichtspunkten als auch in Anbetracht der Tatsache, dass auch die mit dem zusammenfassenden Vorgehen erzielten Ergebnisse den bisherigen Forschungsstand erheblich erweitern, weitgehend verzichtet. Eine inhaltliche Strukturierung wurde ausschließlich in dem Forum „Schule & Ausbildung“ angewandt, da diesem Forum - aufgrund der darin enthaltenen expliziten Informationen über den Bildungshintergrund der NutzerInnen - in der qualitativen Analyse ein besonderer Stellenwert bei der Untersuchung virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit beigemessen wurde. Gerade auf der Basis dieser Ergebnisse aus der qualitativen Analyse des „Schulforums“ und der Analyse des Artikulationsraums Feedbackforum erscheint für nachfolgende Untersuchungen ein analytisches Vorgehen, das sowohl die Struktur der Inhalte als auch der (zulässigen) Formen virtueller Unterstützungskommunikation vertiefend analysiert außerordentlich empfehlenswert¹⁷⁰.

Zusammenfassend betrachtet, zielen die angewendeten Methoden auf eine systematische Verschränkung von quantitativen und qualitativen Erhebungs- und Analysemethoden, die die hier verfolgte Fragestellung nach der Konstitution virtualisierter sozialer Ungleichheit in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung mittels der ihnen je eigenen Qualitäten beantworten können: Während die statistischen Analysen mittels Faktoren- und Clusteranalyse die Unterschiede zwischen den NutzerInnen auf der Ebene des Zugangs, der Nutzung und der Bewertung des Arrangements fokussieren, erhellen die qualitativen Analysen die Beschaffenheit der unmittelbaren Unterstüt-

¹⁷⁰ Als eine Weiterführung und Verfeinerung der grundlegenden Techniken von Mayring scheint sich hier insbesondere die Gesprächsanalyse (vgl. etwa Deppermann 2001) anzubieten, die für den Bereich der Internetkommunikation modifiziert werden kann (vgl. zum Überblick: Schuegraf & Meier 2005).

zungskommunikation. Hierbei werden die Gemeinsamkeiten der aktiv schreibenden NutzerInnen ebenso analysiert wie die Unterschiede und Gemeinsamkeiten der involvierten Gruppen (NutzerInnen, Peer-BeraterInnen, Professionelle). Während in den statistischen Analysen der demographischen Zusammensetzung der unterschiedlichen NutzerInnengruppen eine zentrale Bedeutung zukommt, ist eine solche Perspektive in der qualitativen Analyse der Forenbeiträge in der Regel nicht zu realisieren, da außer der Geschlechtszugehörigkeit der NutzerInnen üblicherweise keine demographischen Daten vorliegen. Gerade die formale Bildung der NutzerInnen, die einen zentralen Indikator bei der Frage nach (virtualisierten Formen) strukturierter sozialer Ungleichheit bildet, ist über die Forenbeiträge selbst kaum zu identifizieren. Mit der Analyse des Forums „Schule, Ausbildung & Beruf“ kann diese Lücke jedoch erstmalig geschlossen werden. Hier ist die Schulbildung der Ratsuchenden expliziter Bestandteil ihrer Beiträge. Damit bietet die Analyse dieses Forums die explizite Möglichkeit zur Berücksichtigung des Bildungshintergrunds der ratsuchenden NutzerInnen und damit die Analyse der Implikationen desselben für virtuelle Unterstützungssuche und Unterstützungskommunikation auf der konkreten Prozessebene. Damit kann mit der Kombination von qualitativen und quantitativen Erhebungs- und Auswertungsmethoden erstmalig ein umfassender Einblick in virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung gegeben werden.

Kapitel 4

Qualitative Einsichten zu Themenfeldern, Unterstützungsmustern und Reichweiten virtueller Unterstützung in professionellen Arrangements¹⁷¹

Als Einstieg in die differenzierten Einblicke, die eine empirische Analyse professioneller Unterstützung im Hinblick auf Fragen virtualisierter sozialer Ungleichheit in diesen Arrangements eröffnen kann, wird nachfolgend ein erster explorativer Überblick über das soziale Feld professioneller virtueller sozialer Unterstützung und die Binnendynamiken innerhalb dieses Feldes gegeben, der auf der qualitativen Analyse von Forenbeiträgen basiert. Im Zentrum der Betrachtung steht dabei die Frage nach den Themenfeldern, Unterstützungsmustern und Reichweiten virtueller Unterstützung. Mittels der inhaltsanalytischen Auswertung der vier thematischen Foren „Familie, Eltern & Geschwister“, „Jungen & Pubertät“, „Mädchen & Pubertät“ sowie „Schule, Ausbildung & Beruf“ kann gezeigt, zu welchen Sorgen und Problemen jugendliche NutzerInnen in einem professionellen Internetarrangement nach Unterstützung suchen und welche Form der Unterstützung sie von den unterschiedlichen involvierten AkteurInnengruppen (NutzerInnen, PeerberaterInnen, Professionelle) erhalten. Diese ersten Befunde werden mit Blick auf die Frage nach der Zugänglichkeit für sozial heterogene Jugendliche diskutiert und eingeordnet.

In der Darstellung der *Themenfelder* mit der der nachfolgende Einstieg in das Feld beginnt kann bereits an vorliegende Arbeiten angeknüpft werden (vgl. Kap.1, insbesondere die Arbeiten von Weisshaupt 2004, Götz 2003, Suzuki & Calzo 2004). Die Themen zu denen Jugendliche im Internet Rat und Hilfe suchen, sind vergleichsweise gut dokumentiert. So hat etwa Ulrike Weißhaupt in ihrer Auswertung der Emailanfragen an die BeraterInnen des „bke-sorgenchats“ gezeigt, dass in diesen Anfragen ein sehr breites Spektrum jugendlicher Problemlagen kommuniziert wird. Sorgen und Probleme rund um Liebe, Sexualität und Partnerschaft werden ebenso angesprochen wie schulische Schwierigkeiten, Probleme und Konflikte im Rahmen der Familie oder des Freundeskreises sowie akute Sinn- und Orientierungskrisen Jugendlicher (vgl. ausführlich: Kap.1). Das thematische Spektrum zu dem NutzerInnen, in einem professionellen Arrangement nach Unterstützung suchen, hängt selbstverständlich entscheidend von der thematischen Ausrichtung des jeweiligen Arrangements selbst ab. Manche Angebote, wie etwa Angebote einer virtuellen Drogenberatung, bieten aufgrund ihrer problemfeldbezogenen Fokussierung nur eingeschränkte Möglichkeiten bei der Thematisierung von anderen Sorgen und Problemen. Andere Angebote, wie etwa der bereits erwähnte bke-sorgenchat und auch

¹⁷¹ Erste Überlegungen im Kontext dieser qualitativen Analyse wurden 2005 von der Autorin unter dem Titel „Onlineberatung für alle? – Themenfelder, Unterstützungsmuster und Reichweiten“ veröffentlicht (Klein 2005).

das hier analysierte Angebot sind dagegen zu einem breiten Spektrum jugendlicher Probleme und Sorgen ansprechbar. Durch die thematische Offenheit des untersuchten Arrangements „kids-hotline“ ermöglicht eine genauere Betrachtung der Themenfelder einen anschaulichen Einblick in die thematische Vielfalt der jugendlichen Unterstützungssuche im virtuellen Raum. Gleichzeitig kann dabei der Frage nachgegangen werden – und an dieser Stelle geht bereits diese explorative Erkundung über die vorliegenden Arbeiten hinaus – welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten sich in der Unterstützungskommunikation unterschiedlicher sozialer Gruppen finden. Dabei werden in der vorliegenden Exploration – entsprechend den Anforderungen an eine relationale Analyse von Angebot und Nutzung – sowohl die Unterschiede und Gemeinsamkeiten bei unterschiedlichen NutzerInnen als auch bei unterschiedlichen Beratenden erkundet.

Den Anfang bildet die Erkundung der Gemeinsamkeiten und Unterschiede in der Unterstützungssuche in den unterschiedlichen Foren. Als Einstieg werden die Beiträge der ratsuchenden Jugendlichen in dem „Familienforum“ dargestellt und gezeigt, mit welchen familienbezogenen Sorgen und Problemen Jugendliche nach Unterstützung in virtuellen professionellen Arrangements suchen.

Da im nächsten Schritt zwei Pubertätsforen („Jungen und Pubertät“ und „Mädchen und Pubertät“) näher betrachtet werden, können an diesem Beispiel Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Unterstützungssuche von Jungen und Mädchen illustriert werden. In dem Maße wie in der Analyse des Forums „Schule, Ausbildung und Beruf“ erstmals systematisch der Frage nach Unterschieden und Gemeinsamkeiten in der Unterstützungssuche von Jugendlichen mit unterschiedlichem Bildungshintergrund nachgegangen wird, kann der Blick auf eine bis dato vollständig ausgeblendete Frage gelenkt werden: Die Frage nach den Unterschieden und Gemeinsamkeiten von jugendlichen Ratsuchenden mit einem unterschiedlichen Bildungshintergrund bei der Suche nach Rat und Hilfe in professionellen Unterstützungsarrangements. Somit verweist die qualitative Analyse des „Schulforums“ bereits dezidiert auf die Kernfrage der vorliegenden Arbeit, nämlich die Frage nach den Möglichkeiten und Begrenzungen sozial heterogener Jugendlicher ihre Vorstellung und Interessen in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung verwirklichen zu können.

Ein zweiter, bislang ebenfalls nur völlig unzureichend thematisierter Bereich, der im Rahmen der ersten qualitativen Erkundung der Foren betrachtet wird, bildet die Auseinandersetzung mit den *Mustern und Reichweiten* der Unterstützungskommunikation in den hybriden professionellen Arrangements sozialer Unterstützung und bezieht sich auf die Unterschiede und Gemeinsamkeiten von unterschiedlichen Beratenden (Professionelle, Peer-BeraterInnen, ‚normale‘ NutzerInnen). An den Untersuchungen zur virtuellen Selbsthilfe und virtuellen Communities ist deutlich geworden, dass die problembezogene Kommunikation mit anderen LaiInnen häufig Prozesse sozialer Schließung induziert, die dazu führen, dass es vorwiegend eine kleine Gruppe sozial homogener AkteurInnen ist, die sich wechselseitig unterstützt, während andere Ratsuchende zurückgedrängt werden. Weiterhin

existieren erste Hinweise, dass in virtuellen Selbsthilfearrangements, der unterstützungsbezogene Schwerpunkt dieser Arrangements auf emotionalem Rückhalt und Geselligkeit liegt („emotional support“, „esteem support“ sowie „social companionship“) bzw. sich *entweder* „cliquen-zentrierte“ *oder* „informations-zentrierte“ Selbsthilfearrangements identifizieren lassen, die mit spezifischen Vor- und Nachteilen für die Ratsuchenden einhergehen (vgl. Kap. 1, Abb. 4; auch: Muncer et al. 2000). In der Thematisierung professioneller Unterstützungsarrangements haben diese Hinweise bislang noch keine Berücksichtigung erfahren, obwohl sich mittlerweile - gerade bei den Angeboten für Jugendliche - hybride Arrangements etabliert haben, in denen nicht mehr - wie noch in den Anfangstagen virtueller Beratung – die Kommunikation ausschließlich in einer (emailbasierten) Zweierkommunikation zwischen Professionellen und Ratsuchenden stattfindet, sondern zudem auch Foren und Chats angeboten werden, in die unterschiedliche Akteursgruppen (Professionelle, jugendliche PeerberaterInnen, ‚normale‘ NutzerInnen) involviert sein können. Obgleich damit also praktisch innerhalb dieser Angebote die Vermischung von Anteilen der Selbsthilfe durch andere Jugendliche und der professionellen Beratung bereits vollzogen ist, wurden die potentiell unterschiedlichen Qualitäten der einzelnen BeraterInnengruppen bislang noch keiner systematischen Analyse unterzogen¹⁷². Dabei scheint es vor dem Hintergrund der theoretischen Ausführung sowie der ersten empirischen Ergebnisse aus der Selbsthilfeforschung durchaus nahe liegend der Frage nachzugehen, inwieweit sich die unterschiedlichen inhaltlichen Dimensionen sozialer Unterstützung („emotional support“, „esteem support“, „social companionship“, „informational support“ und „social network support“) auch in der Supportkommunikation hybrider professioneller Arrangements identifizieren lassen. Die Auseinandersetzung mit dieser in der Selbsthilfeforschung bewährten Heuristik, kann einen wesentlichen Beitrag zur systematischen Auseinandersetzung mit der Qualität professioneller virtueller Unterstützungsarrangements leisten, in dem sie gerade die soziale Ausgestaltung medialer Arrangements fokussiert. Wie gezeigt, besteht mit der bislang dominierenden Kombination einer analytisch-theoretischen Fokussierung auf die spezifischen Medienmerkmale des Internet und der Konzeptionierung virtueller sozialer Beziehungen als ‚schwache Beziehungen‘ die Tendenz, die Vorzüge virtueller Unterstützungskommunikation als erweiterter Zugang zu sozial heterogenen UnterstützerInnen technikdeterministisch überzubewerten. Damit erscheint bislang der Zugang zur Vielzahl im Internet *potentiell* verfügbarer sozial heterogener KommunikationspartnerInnen vorwiegend durch den Zu-

¹⁷² Wie bereits im ersten Kapitel gezeigt, hat sich bislang einzig Norbert Götz (2003) in einer qualitativen Interviewstudie mit den qualitativen Unterschieden und Gemeinsamkeiten unterschiedlicher BeraterInnengruppen (Peers und Professionelle) aus Sicht von (etablierten) NutzerInnen beschäftigt. Wie gezeigt, verfügen aus Sicht der von ihm befragten Jugendlichen auch LaiInnen und Professionelle in diesen virtuellen Arrangements über je eigene Qualitäten und je eigene Vor- und Nachteile: Gleichaltrige werden im Vergleich zum Professionellen als „gleichberechtigter“ empfunden, die Beratung durch „Peers“ wird jedoch als weniger nachhaltig bewertet

gang zu dem Medium selbst beschränkt. Die Verwobenheit von medialem und sozialem Arrangement und die damit potentiell zusammenhängenden Fragen nach sozialen Beschränkungen der Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Arrangements wurden nur unzureichend thematisiert. Demgegenüber wird nun mit Rekurs auf die Heuristik der unterschiedlichen Supportdimensionen ein erster Schritt unternommen, um gerade auch die sozialen Prozesse in diesen medialen Arrangements differenziert analysieren zu können.

Aus einer Ungleichheitstheoretischen Perspektive auf soziale Dienstleistungen korrespondiert damit unmittelbar die Frage nach den Implikationen der unterschiedlichen Beratendengruppen für die Zugänglichkeit des Arrangements für sozial heterogene NutzerInnen. Wenn man davon ausgehen kann, dass fachliche soziale Unterstützung zumindest das prinzipielle Potential hat mittels reflexiver Professionalität dazu beizutragen Individuen aus verschiedenen sozialen Schichten und verschiedener Herkunft durch die institutionelle Struktur zusammenzuführen, stellt sich damit konkret die Frage nach der Kompensation von sozialen Schließungsprozessen durch Interventionen der Fachkräfte auch für virtuelle Arrangements.

Im nachfolgenden Abschnitt werden zuerst die Themenfelder, zu denen sich Jugendliche im Internet Unterstützung suchen, differenziert dargestellt. Im Anschluss daran werden die jeweiligen Spezifika der an der Supportkommunikation beteiligten Beratenden (beratende NutzerInnen, jugendliche PeerberaterInnen, professionelle BeraterInnen) herausgearbeitet. Diese beiden Aspekte werden abschließend auf ihre Implikationen für die Zugänglichkeit der Beratung für Jugendlichen mit sozial heterogenem Hintergrund beleuchtet. Insgesamt liefern diese qualitativen „Innensichten“ aus den verschiedenen Foren eines professionellen Unterstützungsarrangements im Internet einen ersten kursorischen Einblick in die konkrete Praxis virtueller Unterstützungssuche und –kommunikation unter der expliziten Berücksichtigung der sozialen Verfasstheit und Ausgestaltung des sozialen Feldes. Möglichkeiten, Vorzüge und Potentiale virtueller Unterstützung in hybriden professionellen Arrangements werden dabei ebenso sichtbar wie die Beschränkungen, denen die Unterstützungssuche innerhalb eines solchen Arrangements unterliegt. In wie fern es sich hierbei (auch) um sozial selektive Beschränkungen handelt, von denen unterschiedliche NutzerInnengruppen in einem unterschiedlichen Ausmaß betroffen sind und welche damit auf Formen strukturierter virtualisierter Ungleichheit verweisen, bildet die grundlegende Fragestellung der qualitativen Analyse.

4.1 Was sind Themen in der virtuellen Unterstützungskommunikation in professionellen Arrangements?

Als erster Überblick über die thematische Nutzung des Angebots zu den verschiedenen Themenfeldern wird der qualitativen Auseinandersetzung mit den konkreten Beiträge der Ratsuchenden und den Beratenden eine Häufigkeitsauszählung der Beiträge und der erhaltenden Antworten in den unterschiedlichen Themenbereichen vorangestellt. Dargestellt werden die Häufigkeiten mit der sich die Anfragen auf ein bestimmtes Themenfeld beziehen¹⁷³. Dies kann als Hinweis auf die Attraktivität für die Supportsuche zu diesem Thema innerhalb des Beratungsangebots verstanden werden. Die Anzahl der eingegangenen antwortenden Beiträge zu diesen Themenfeldern gibt Hinweise auf die Antwort-Attraktivität eines Themenfelds. Und schließlich gibt eine Analyse des Verhältnisses von Anfragen zu Antworten innerhalb eines Themenfeldes Aufschluss darüber, mit welcher quantitativen Intensität die Kommunikation stattfindet.

Die nachfolgende Abbildung zeigt die Häufigkeitsverteilung der Fragen (Spalte 1) und Antworten (Spalte 2) je Themenfeld sowie das sich daraus ergebende Verhältnis von Fragen und Antworten (Spalte 3) innerhalb der Stichprobe (vgl. zur Stichprobe der Forenanalyse: Kap.3). Die vorhandenen Themenfelder innerhalb des Beratungsangebots wurden entsprechend der jeweiligen Häufigkeitsverteilung ‚gerankt‘.

¹⁷³ Dabei handelt es sich nicht um die gesamte Häufigkeiten der im Angebot verfügbaren Beiträge, sondern die Häufigkeiten von den Beiträgen, die in die qualitative Stichprobe eingegangen sind.

Abb. 4.1: Themenfelder und Häufigkeiten innerhalb des netzbasierten Beratungsangebots¹⁷⁴

Attraktivität für Supportsuche		Attraktivität für Antwort		Intensität des Support	
Themenfeld	Fragen	Themenfeld	Antworten	Themenfeld	Verhältnis
Jungen & Pubertät	68	Mädchen lieben Jungen	238	Mädchen & sexuelle Gewalt	10
Mädchen lieben Jungen	66	Jungen lieben Mädchen	211	Jungen & Gewalt	6,2
Jungen lieben Mädchen	57	Jungen & Pubertät	204	Handicap	6,17
Mädchen & Pubertät	48	Mädchen & Pubertät	170	Jungen & sexuelle Gewalt	6
Medizin	48	Glaube, Sinn & Leben	151	Mädchen & Gewalt	4,69
Glaube, Sinn & Leben	36	Medizin	104	Schule	4,48
Familie, Eltern & Geschwister	26	Schule	103	Glaube, Sinn & Leben	4,19
Schule, Ausbildung & Beruf	23	Mädchen & Gewalt	61	Mädchen lieben Mädchen	3,77
Sucht	19	Familie, Eltern & Geschwister	57	Jungen lieben Mädchen	3,7
Mädchen lieben Mädchen	13	Sucht	56	Mädchen lieben Jungen	3,61
Mädchen & Gewalt	13	Mädchen & sexuelle Gewalt	50	Mädchen & Pubertät	3,54
Jungen lieben Jungen	11	Mädchen lieben Mädchen	49	Jungen & Pubertät	3,03
Handicap	6	Handicap	37	Zeugnis	3
Mädchen & sexuelle Gewalt	5	Jungen & Gewalt	31	Sucht	2,95
Jungen & Gewalt	5	Jungen lieben Jungen	25	Jungen lieben Jungen	2,27
Bettnässen	2	Jungen & sexuelle Gewalt	6	Familie, Eltern & Geschwister	2,19
Jungen & sexuelle Gewalt	1	Bettnässen	3	Medizin	2,12
Zeugnis	1	Zeugnis	3	Bettnässen	1,5

Die Abbildung macht deutlich, dass die inhaltliche Attraktivität des Angebots sehr breit gestreut ist. Gleichzeitig zeichnet sich ein klares ‚Ranking‘ der Bereiche ab. Die Themenfelder „Pubertät“ und „heterosexuelle Beziehungen/Sexualität“ sind die populärsten Themenfelder, sowohl bei der Anzahl der Fragen als auch bei den Antworten. Die besondere Bedeutung der Themenbereiche Körperlichkeit und Sexualität innerhalb dieser Form der internetbasierten Kommunikation – auf deren Popularität auch eine Reihe US-amerikanischer Studien verweisen (vgl. etwa Borzekowski 2001, Gould et. al. 2002, Smyres 1999, Suzuki & Calzo 2004) - verwundert nicht. Schließlich gelten diese Themen als

¹⁷⁴ Die Pfeile dienen innerhalb des Schaubilds als ‚Lesehilfe‘. Sie verdeutlichen am Beispiel der beiden Themenfelder „Jungen und Pubertät“ und „Mädchen lieben Jungen“ die Diskrepanzen, die zwischen der Attraktivität zur Supportsuche und der Attraktivität zu Antworten auftreten. Dass diese Diskrepanzen auch für weitere Themenfelder bestehen, zeigt das Schaubild.

„Querschnittsaufgabe“ Jugendlicher (Helfferich 1994) und das weitgehende Fehlen adäquater Möglichkeiten sich mit diesen Themenbereichen auch außerhalb des Internet auseinanderzusetzen wird von Jugendlichen als ein zentrales Problem wahrgenommen (vgl. Klein 2003, Schmidt & Schetsche 2001, Schwarz 1999, Wenzel 1990). Es zeigt sich allerdings auch, dass diese themenfeldbezogenen Präferenzen für die Unterstützungssuche offensichtlich nicht mit den Präferenzen der Beratenden zum Response vollständig deckungsgleich sind. So besitzt das Themenfeld „Pubertät“ für Jungen die höchste Attraktivität für die Supportsuche, hinsichtlich der Anzahl der Antworten liegt es jedoch nach den Antworten erst an dritter Stelle während die Themenfelder „Mädchen lieben Jungen“ und „Jungen lieben Mädchen“ die vordersten Plätze bei der Anzahl der erhaltenen Antworten belegen. Offenbar haben (heterosexuelle) Beziehungsfragen ein ‚responseanregendes‘ Potential innerhalb des Angebots. Demgegenüber sind die Thematisierungen homosexueller Beziehungen durch Jungen und familiäre Probleme weitaus attraktiver für die Unterstützungssuche (Anzahl der Fragen) als für die Beantwortung¹⁷⁵.

Das jeweilige Themenfeld in dem sich das geäußerte Problem der Jugendlichen bewegt (also ob sie beispielsweise Fragen im Bereich Heterosexualität oder etwa zu Homosexualität haben) scheint die tatsächlich erhaltene Unterstützung zu beeinflussen. Dieser erste Befund wird mit Blick auf die Intensität der Unterstützung - also das Verhältnis von eingegangenen Anfragen zu den darauf bezogenen Antworten - erhärtet. Die Themenfelder, zu denen im Verhältnis die meisten Antworten eingehen, decken sich weder mit den Feldern, zu denen am häufigsten Unterstützung gesucht wird, noch mit denjenigen, zu denen in absoluten Zahlen die häufigsten Antworten gepostet werden: Die Themenfelder, zu denen *relational* die meisten Antworten eingehen, behandeln gesellschaftlich hoch problematische wie problematisierte Themen, die vergleichsweise häufig nachgefragt werden, wie etwa Erfahrungen von Gewalt, sexueller Gewalt und Behinderung. Dies kann zum einen als ein erster Hinweis auf die Relevanz von in dieser Form geschützter Unterstützungsräumen geben, zeigt zum anderen jedoch auch, dass die Aufmerksamkeit, die verschiedenen thematischen Beratungswünschen der NutzerInnen entgegengebracht wird, höchst unterschiedlich verteilt ist.

4.2 Was sind die konkreten Themen der Jugendlichen?

Die Themenbereiche Sexualität, schulische und berufliche (Aus)Bildung sowie die Neuorganisation der Beziehungen zu den Eltern gelten als zentrale Themen von Jugendlichen in modernen Gesellschaften und bilden auch für die Versuche Jugendlicher sich netzbasierte Unterstützung zu erschließen ein inhaltliches Zentrum. In der Darstellung und Analyse der Beiträge anhand der vier exempla-

¹⁷⁵ Die Frage nach dem ‚Warum‘ ist an dieser Stelle nicht zu klären, sondern findet Eingang in den qualitativen Teil der Arbeit in dem ein größeres Augenmerk auf die Dynamiken innerhalb der Beratungsinteraktion gelegt wird.

risch ausgewählten Foren „Jungen und Pubertät“, „Mädchen und Pubertät“, „Familie, Eltern und Geschwister“ sowie „Schule, Ausbildung und Beruf“ werden nicht nur die Probleme illustriert, die Jugendliche, die im Internet in professionellen Arrangements nach Unterstützung suchen, in diesen Bereichen bearbeiten. Vielmehr ermöglicht die Auseinandersetzung mit diesen Themenfeldern bereits einen ersten Einblick in die Relevanz klassischer Kriterien sozialer Ungleichheit, wie etwa Geschlechtszugehörigkeit und formale Bildung.

4.2.1 Probleme in der Familie – Themenfelder

Generell stellt der zentrale Bezugspunkt der unterstützungsuchenden NutzerInnen *Auseinandersetzungen mit ihren Eltern* dar. Eltern oder auch das Elternteil, bei dem die Jugendlichen leben und die das gesetzlich verankerte Aufenthaltsbestimmungsrecht über die Jugendlichen haben, bilden für die große Mehrheit der postenden Jugendlichen den Bezugsrahmen der von ihnen in diesem Forum thematisierten Sorgen, Probleme und Konflikte. Das Spektrum der Themen, die von den Jugendlichen in die netzbasierte Unterstützungssuche eingebracht wird, reicht vom (*situativen*) *Unmut über elterliche Verhaltensweisen* bis zu *massiven Eingriffen in die körperliche und seelische Unversehrtheit*.

„hmm ich weiß ned ob das thema schon mal hier erstellt wurde... wenn ja dann sry... also: hmm also: vor so nem halben jahr oda so hab ich mal einen voll netten und so jungen übers i-net kennen gelernt... er wohn aber leider 150 km weg von mir. eigentlich erlauben mir meine eltern bis zu meinem 18 geb nicht, dass jungz bei mir übernachten dürfen...w as ich nicht verstehe...bin 15... aber ok. also: ich und meine neue bekantschaft haben uns immer sehr lange und ausführlich über wirklih jedes thema was es überhaupt gibt geredet und es hat wirklih spass gemacht mit ihm über alles zu reden. auch über seine probleme... meine usw... man konnte wirklich alles mit ihm reden und er hat mir eigentlich zu gut wie immer bei meinen problemen geholfen. so naja und dann wollten wir uns auf jeden fall mal in den sommerferien treffen und da meine elds mich auf keinen fall zu einem jungen lassen würden hab ich sie mal gefragt ob er für einige tage kommen dürfe... erstaunlicherweise war mein vatter einverstanden(von dem ich eigentlich dachte dass es genau andersrum wär) jedoch meine mum ned so wirklich. doch ich konnte sie auch noch überzeugen. naja und dann kam er für einige tage und in diesen tagen verliebten wir uns in einander... und seit dem ind fast 2 monate vergangen und haben uns während dessen nur noch einmal gesehen, vor 2 wochen da durft er übers wochenende kommen. doch als ich gestern gefragt habe ob er an diesem WE noch malkommen dürfe(und sie weiß das wir zusammen sind) meine sie nur: hmm ne geht ned 2 mal in monat ist uns zu viel wenn dann nur einmal..." und ich mein das is doch irgendwie unfair... ich vermisse ihn so und mit meiner mum kann ich nicht reden ... sie bleibt stur... und als ich dann desswegen den gestrigen abend verheult in meinem bett verbracht hab meine die nur: " musst du immer heulen?! das nervt total! wenn du nicht aufhörst darf er überhaupt nicht mehr kommen..." oh man... und ich KANN einfach nicht mit meiner mum sprechen... es endet eh in einem streit... was kann ich tun....? TAT" (Thema: streit wegen freund..., eröffnet am 8.10.2003)

„Hi!!!! Ich verstehe meine Eltern nicht mehr!!! Sie verstehen sich nicht mehr miteinander und ich und meine Schwester kommen damit nicht klar!Meine Mutter liebt meinen Vater nur er anscheinend nicht mehr, er will jetzt sogar nicht mit uns in den Urlaub fahren! Im Moment ist er weg, und wenn er anruft sagt er nicht einmal hallo zu meiner Mutter!Ich weiß nicht ob er es nur vergessen hat! Auf jeden Fall hab ich jetzt Angst, dass sie sich trennen!Das würde ich nicht auf die Reihe kriegen!!!!" (Thema: Verstehen!!!, eröffnet am 21.6.2003)

„Hi naja hört sich jetzt nich schlimm an, aber es is manchmal echt schlimm. Letztens z.B: Sie hat mir von ihrem geschäft aus 5 Mails geschickt, wo als Anhang ihre Fotos von ihrem letzten Klassentreffen

waren. gegen Abend sagt sie halt, ich solle sie alle öffnen, runterladen, mit nem Programm öffnen, usw. weil sie das nicht konnte. Gut, ich nehme mir die Zeit dafür und mache. Sie schaut sie sich dann an, ok, sagt nichtmal danke, aber sie sagt: Mach jetzt SOFORT den PC aus. Naja ich dachte: was ist jetzt los? Ich hab mir doch jetzt extra die Mühe gemacht... ich sagte dann: noch 5 Minuten, dann mach ich auch. Sie schrie! mich dann an, ich solle unverzüglich den Computer ausmachen... ok hab ich dann gemacht. Ich wollte sie jetzt nicht mehr sehen, weil solche "Anfälle" (ist bissl übertrieben) hat sie öfters, in denen ihr was in den Kopf kommt, und sie denkt ich müsste ihr auf der Stelle aufs Wort gehorchen. Wenn ich dann was sage und nicht unverzüglich gehorche, steht sie breitarmig da, um zu zeigen, dass sie mich gleich schlagen wird. Und das macht sie dann auch. Oder einmal vor 4 Wochen ca. Da hatte ich neben meinem Bett einen Pulli liegen, den ich eigentlich hätte aufräumen sollen, hab's aber vergessen, kann ja mal passieren.. Ja gut, meine Mutter kommt nachts um halb 1 nachts in mein Zimmer, sieht den Pulli, und zieht mich an den Haaren aus dem Bett und batscht mir dann ins Gesicht. Ich finde das ehrlich gesagt asozial, die Kinder zu schlagen, ach ja.. ich bin 14 und ein Junge :P Ja und das kommt alle Woche einmal vor, dass sie mich schlägt bzw ins Gesicht batscht und denkt sie hätte die Macht über mich. Darf ich mich eigentlich wehren, wenn sie mich schlägt? Also vielleicht auch zurückschlagen? Ich sehe es nicht mehr ein mich jede Woche einmal schlagen zu lassen, nur weil ich mich ihrer Meinung widersetze... und das ist doch auch mein Recht!? Ich darf doch sagen, wenn mir was nicht passt? Oder muss ich mich dann schlagen lassen? Ich würde mich gerne wehren... plz help!
s-blade“ (Thema: Meine Mutter kann mich manchmal so aufregen, eröffnet am 29.11.2003)

Ein Themenschwerpunkt der Jugendlichen die in dem „Familienforum“ nach Unterstützung für Sorgen, Probleme und Konflikte suchen, bilden *akute Auseinandersetzungen innerhalb der Familie*, in denen beispielsweise eine vollzogene oder bevorstehende Trennung der Eltern oder konkrete Probleme und Konflikte mit einzelnen Familienmitgliedern eine Rolle spielen. Die Jugendlichen schildern die familiären Konstellationen ebenso wie die sie belastenden Konflikte und Probleme häufig in ausführlichen Beiträgen, in denen ihre erlebte Ratlosigkeit im Umgang mit den familienbezogenen Problemen und Konflikten klar hervorkommt. Die Beiträge der Jugendlichen, die sich auf akute Auseinandersetzungen in der Familie beziehen, machen deutlich, dass sie mit ihren bisherigen Strategien des Umgangs mit diesen Problemen (in der Regel das Gespräch mit den Eltern) nicht mehr weiter kommen und neue Wege suchen, um die familiären Konflikte unter denen sie leiden, besser bearbeiten zu können. Dabei artikulieren die Jugendlichen teilweise konkrete Fragen, wie sie mit der Situation umgehen können, zum Teil beschreiben sie erstmal nur ihre für sie belastende Situation, ohne bereits konkrete Fragen zu formulieren.

Auch bei dem zweiten zentralen Thema in dem Forum, dem *angestrebte Auszug aus dem Elternhaus*, beschreiben die Ratsuchenden ihre familiäre Situation sehr detailliert. Doch anders als bei den familiären Konflikten münden die Schilderungen in diesem Bereich in der Regel in konkret formulierte Fragen:

„Hallo =) Vor einiger Zeit teilte meine Mutter mir mit, dass sie sich scheiden lassen wolle. Das war natürlich irgendwie fuer mich schon noch ein Schlag vor den Kopf, aber ich weiss schon seit meiner Kindheit, dass meine mom nur noch mit meinem paps zusammen ist, weil es mich halt gibt. Um jetzt nicht so viel drumherum zu reden komm ich einfach mal zu meiner Frage. Ich stehe nun sehr zwischen meinen Eltern und halte es langsam nicht mehr aus! Mein Vater bemueht sich alles zu bessern aber meine mom zeigt ihm die kalte Schulter. Ich kann das nicht mit ansehen. Nun werde ich bald 16... ich wuerde furchtbar gerne hier ausziehen, vielleicht in eine kleine eigene einzimmerwohnung oder so.. Aber eben hier in der Gegend. Ich will mich auf keinen Fall zwischen meinen Eltern entscheiden

muessen. In letzter Zeit bin ich schon immer weniger zu hause, manchmal setze ich mich schon einfach stundenlang alleine irgendwo in die Stadt auf eine bank nur um das zu Hause nicht ertragen zu muessen. Ich weiss von einem Freund, der 17 ist, dass er eine eigene Wohnung hat, allerdings war sein Vater auch gewalttaetig.. Ich bin mir auch sicher, dass ich ne eigene Wohnung bewaeltigen koennte und wenns wirkich nicht ginge koennte ich ja immernoch nach Hause, aber ich will es auf jeden fall versuchen! Denn so wie jetzt geht es echt nicht weiter. Ginge sowas denn? kann man mit 16 schon ne eigene Wohnung haben?! und wie finanziert man sowas wenn man zur Schule geht??? Ich waere echt froh, wenn ich vielleicht ein paar ratschlaege oder tips fuer infos bekommen koennte =) Ophelia“ (Thema: Kann ich ausziehen?!?, eröffnet am 6.5.2002)

„Moin Also ich stecke zur Zeit irgendwie in einem Gewissenskonflikt! Ich bin 16 und würd gern ausziehn. Ich versteh mich mit meiner Mutter sehr gut, aber mit meinem Vater hab ich eigentlich immer Stress. Wir streiten uns praktisch über alles. Es gibt kaum ein Gespräch in dem nicht einer von uns beiden ausrastet. Letztes Jahr hab ich mit einer Freundin, meiner Mutter und meinem kleinen Bruder (8) Urlaub in Portugal gemacht. Als wir wieder kamen hab ich mich sogar ca 2 Wochen gut mit meinem Dad verstanden, aber dann ging die streiterei wieder los. er kritisiert immer an mir rum. Ich soll mehr lernen, mich mehr für seinen Interessen interessieren, seine Sportarten mitmachen und und und... Für ihn ist der Kleine DER Hoffnungsschimmer der Familie. Mein Bruder geht über alles.. Das zweite Problem ist, dass ich recht außerhalb wohne. Ich kann meine Freunde nur in der Schule sehen. Wenn ich Glück hab kann ich mich 1x in der Woche noch so mit ihnen treffen, das wars. Ich halte das nicht mehr aus und ich merke wie ich mich immer mehr zurück ziehe. Was soll ich denn machen? ich will entlich mein eigenes Leben leben können. Ich fühle mich eigentlich auch bereit dazu. Deßwegen würde ich gerne ausziehen. Ich könnte dann auch arbeiten gehen (würde ca. 330 € verdienen). Außerdem würde ich mit einer Freundin (sie verdient auch ca so viel) zusammenziehen. Sie wird im Sep. 18, ich 17. Das müsste alles klappen. Das Problem ist, ich müsste meinen Bruder hier alleine lassen. Wir verstehn uns super und er hat mir gesagt, dass er nicht möchte das ich gehe. Aber ich muss irgendwie.. Ich habe so viele Interessen, die ich endlich ausleben will. Ich habe das Gefühl, dass ich hier verkomme...ich hab mir das auch alles wohl über legt, aber ich weiss nicht was auf mich zukommt und was aus meinem Bruder wird. ich habe ihn immer beschützt und wir sind immer für uns da gewesen, aber jetzt.... Ach ich weiss einfach nicht weiter..... Ich lebe nicht mehr in der Realität. Sobald ich in meinem Zimmer bin, bin ich anders. Das soll nicht sein. Ich will einfach nur ich selbst sein können un das geht nicht zu Hause So, also so ist die Lage. Ich weiss nur noch nicht wie ich das meinen eltern erklären soll und was mit meinem Bruder wird!! ich brauche dringend einen Rat!!!!“ (Thema: Ein eigenes Leben..ausziehen??, eröffnet am 11.1.2003)

„Hallo Leute, ich hab mich eigentlich nur hier angemeldet, weil ich schnellstmöglich ein paar ratschläge brauche. ich bin 15 jahre alt.. ich hab vor, von zuhause 'abzuhauen', d.h. ich will morgen früh zum jugendamt gehen (hat triftige gründe die ich nicht weiter ausführen möchte). mein wunsch ist, etwas weiter von meiner heimat (vorort von köln) unterzukommen, hauptsache ich bin weg von den leuten hier.. könnt ihr mir sagen was ich vom jugendamt her zu erwarten hab? was muss ich da tun, soll ich da einfach hingehen und loslabern oder was? bin total planlos davon...“ (Thema: Brauche schnell Hilfe.., eröffnet am 26.1.2003)

In diesem Themenbereich lässt sich das zentrale Anliegen der Jugendlichen dahingehend zusammenfassen, dass sie nach weiterführenden Informationen suchen, die ihnen die Verwirklichung des von ihnen formulierten Ziels, also den Auszug aus dem Elternhaus, ermöglichen können.

Dies gilt auch für den dritten thematischen Schwerpunkt des Forums. Hier stehen die *rechtlichen Grundlagen elterlicher Verbote* und die Diskrepanz zwischen elterlichen Verboten und den Interessen der Ratsuchenden im Mittelpunkt.

„Hallihallo, hab da mal eine ganz dringende frage! Ich (16) lebe bei meinem vater und der würde mir erlauben eine woche allein zu hause zu bleiben da ich keine lust habe mit in den urlaub zu fahren weil alle meine freunde hier sind. Das problem ist meine mutter die ca. 5km weiter weg wohnt, sie will mich zwingen in der zeit dann bei ihr zu wohnen. Darf sie das oder darf ich mich 16!!!! mal ne woche

allein zu hause bleiben, zumal mein vater nur 2 autostunden weit entfernt ist? bitte helft mir!!!!!!!!!!!!!!“
(Thema: alleine zu hause bleiben dürfen?, eröffnet am 10.8.2003)

„Ich (14)habe ein großes Problem hauptsächlich mit meiner Mutter. Ich liebe sie wirklich und es ist schön mit ihr zu kuscheln. Aber sie erlaubt mir mit Sachen Jungs und Ausgehen echt NICHTS! Fakte ist: Ich gehe auf eine Mädchenschule und lerne jetzt erst richtig die welt der Jungs kennen 😊. Eben streiteten meine Ma und mein Bruder (15). Meine Ma erlaubt ihm jetzt gleich bis 11 Uhr wegzugehen. Er will länger, aber das tut jetzt nichts zur Sache, da ich 11 Uhr eh schon großzügig finde. Aber als ich meine Ma fragte, wie lange ich mit 15 also in einem Jahr draußen bleiben darf, meinte sie nur bis 10 Uhr. Begründung: "Weil du ein Mädchen bist!" Oder: sie erlaubt mir nicht mit Julia (13-- sie ist echt 13) einer Klassenkameradin in die Stadt zu gehen. Begründung: "Naja. Wie du siehst ist Julia zwei Köpfe größer wie du und sieht eigentlich schon sehr alt aus". Das waren wirklich ihre Begründungen! Ich habe mit meiner Mama geredet. Lange! Ich habe ihr ganz ruhig erzählt, was mich an ihr stört. Das sind keine Begründungen und ich bin 14 Jahre! Sie begreift nicht, dass ich älter werde. Ich habe sie gefragt ob ich mit einem Jungen, namens Andi aus der Nachbarschaft alleine auf die Wiesn gehen lässt. Und ich würde mit ihm auch tagsüber gehen, nicht abends. "Nein, du bist ein Mädchen." Mein Vater gibt mir Recht, aber meine Ma lässt sich nicht umstimmen und mein Vater meint, ich solle sie verstehen. Verdammt! Die Frau kann mich nie loslassen! Wenn ich auf eine gemischte Schule gehen würde... Ich wäre andauernd mit Jungs in Kontakt und wenn ich nur mit ihnen einfach so in die Stadt gehen wollen würde, würde meine Ma es wieder nicht erlauben. Genau mit dem, was ich hie schreibe, habe ich sie auch konfrontiert! Ich hätte gerne von einer BERATERIN hier bei KIDS_HOTLINE Antwort. KLar freue ich mich auch über wleche von Usern. Meine Frage: Wie lange darf man denn draußen bleiben mit 14, 15,16 und 17 Jahren? Ich meine gesetzlich... Da gibt es doch bestimmt eine Liste! Vielleicht werde ich meiner Ma auch eure antworten zeigen! Eure Meinungen! sie sagt ja immer, sie achtet nicht auf andere, aber wenn andere etwas nicht dürfen aus meinem Freundeskreis sagt sie "die dürfen das auch bestimmt nicht!". Mein Problem ist einfach auch, dass sie mich einfach nicht loslassen kann. Danke das es Kids-Hotline gibt. Jasmin“ (Thema: Ausgehzeiten etc. Beraterin!, eröffnet am 15.9.2002)

In diesem Bereich zielen die Beiträge der Unterstützungsuchenden auf weiterführende Information und Tipps, die ihnen eine Emanzipation von elterlichen Verboten ermöglichen, und ihre Chancen zur Verteidigung der eigenen Rechte bzw. der eigenen Vorstellungen gegenüber ihren Eltern erweitern.

Zusammenfassend betrachtet verweisen die Beiträge, die die ratsuchenden Jugendlichen in dem Forum „Familie, Eltern und Geschwister“ formulieren in mehrfacher Hinsicht auf ein differenziertes Spektrum der Unterstützungssuche.

1. Zum ersten lassen sich die Beiträge der Jugendlichen auf der *thematischen Ebene* unterscheiden. Wie gesehen, thematisieren die ratsuchenden Jugendlichen in ihren Beiträgen mehr oder weniger akute Konflikte mit ihren Eltern, die eine unterschiedliche Schwere besitzen und von vergleichsweise einfachen Konflikten über die abendlichen Ausgehzeiten bis hin zu massiven Beeinträchtigungen der Freiheit und der Unversehrtheit der Jugendlichen reichen und die Frage nach der „Flucht“ aus dem Elternhaus virulent werden lassen.
2. Damit korrespondiert die zweite Ebene der Unterschiede, die sich in den Beiträgen identifizieren lässt. Diese bezieht sich auf die *Ebene der nachgefragten Unterstützung*. Teils formulieren die Jugendliche klare Fragen, die sich auf die Suche nach weiterführenden Informationen beziehen, teils steht die Suche nach emotionalem Beistand im Vordergrund, mal fokussieren die ratsuchenden Jugendlichen bereits konkrete Ratschläge und Tipps im Umgang mit

ihren Eltern, mit Behörden, etc., in anderen Fällen erfolgt erstmal eine mehr oder weniger diffuse Beschreibung der Konfliktsituation bzw. der Problemlage, die weiterführende Erkundungen nahe legt.

3. Und drittens – und mit den vorgegangenen Differenzierungen korrespondierend – lassen sich die Beiträge schließlich auf der *Ebene der hierfür in Frage kommenden UnterstützerInnen* differenzieren. Obgleich die Ratsuchenden nur in Ausnahmefällen explizit den Wunsch nach Antworten von einer bestimmten Beratendengruppe explizit formulieren, verweisen die Beiträge implizit auf die Relevanz unterschiedlicher BeraterInnengruppen. Während einige Anliegen der Jugendlichen stärker auf den Rat anderer NutzerInnen, ihrer Erfahrungen und Umgangsweisen zielen, machen andere Anliegen konkretes Fachwissen und eine tiefer gehende Auseinandersetzung erforderlich.

Obgleich die Beiträge der ratsuchenden Jugendlichen demnach auf ein in mehrfacher Hinsicht differenziertes Spektrum der Unterstützungssuche verweisen, fällt jedoch – sozusagen als eine inhaltliche und soziale Gemeinsamkeit der im „Familienforum“ artikulierten Sorgen, Probleme und konfliktträchtigen Situationen auf –, dass Jugendliche, die nicht mehr zuhause wohnen, in diesen Beiträgen nicht vorkommen. Ratsuchende etwa, die als Minderjährige in einer aus sozialstaatlichen Mitteln betreuten Wohnform oder bereits in einer selbst oder durch die Eltern finanzierten eigenständigen Wohnform leben, sind als aktiv Unterstützungssuchende in diesem Forum nicht repräsentiert.

Zusammenfassend betrachtet zeigt diese erste Auseinandersetzung mit den Beiträgen in dem „Familienforum“, dass eine differenzierende Betrachtung, die über die „einfache Auszählung“ der Themen der ratsuchenden Jugendlichen hinausgeht, ein viel versprechender Weg ist, um die Binnendynamiken sozialer Unterstützung in netzbasierten Arrangements zu explorieren. Eine differenzierende Perspektive, die neben der inhaltlichen Ebene der Themen auch die Ebene der Unterstützungsdimensionen sowie die interpersonelle Ebene der KommunikationspartnerInnen berücksichtigt, kann eine erste Möglichkeit bieten, um eine „naive Perspektive“ auf *die* NutzerInnen aufzubrechen und damit den Blick (auch) für virtualisierte Prozesse sozialer Ungleichheit im Kontext von Zugang, Nutzung und Bewertung solcher Arrangements zu öffnen. Eine Betrachtung der Beiträge von Angehörigen unterschiedlicher sozialer Gruppen erweist sich daran als unmittelbar anschlussfähig.

4.2.2 Jungen & Pubertät – Themenfelder

Fokussiert man nun zunächst einmal die Beiträge der Jungen in „ihrem“ Pubertätsforum fällt auf, dass das thematische Spektrum, das dort thematisiert wird ebenfalls sehr breit ist. Gleichzeitig lassen sich die Beiträge der ratsuchenden Jungen dahingehend verdichten, dass sie die Verwobenheit von Körperlichkeit und sexuellen Erfahrungen verdeutlichen. Das zentrale Thema der Jungen in dem Pu-

bertätsforum lässt sich als klassische *biologische Aufklärung* bezeichnen. Dabei suchen sie Rat und Unterstützung hinsichtlich der Veränderung des Körpers und insbesondere der Geschlechtsorgane im Laufe der Pubertät:

„Hi! Ich hab wie viele Jungs in meinem alter(ich bin 16) das problem das mein penis wohl zu klein is. ich wollte noch mal wissen welche größe normal is, sowohl die länge als auch der umfang, und wie ich das ausmesse. also die länge is mir schon einigermaßen klar aber der umfang nich. würd mich über n paar antworten freuen. gruß icepower“ (Thema: die GRÖßE, eröffnet am 1.3.2003)

„Hey, ich habe das Problem, dass mein Penis (13 cm) steif im Vergleich zum Durchmesser relativ klein ist. Deswegen sind mir die Kondome entweder zu groß oder zu eng. Könnt ihr mir weiterhelfen? Hotautumn“ (Thema: Kondom, eröffnet am 8.3.2003)

„was versteht man eigentlich unter ejakulation und warum passiert sowas???“ (Thema: ejakulation oder so, eröffnet am 26.2.2003)

„Hallo! Ich (16), würde gerne wissen bei welchen nicht vorhandenen Anzeichen der Entwicklung einen Arzt aufsuchen sollte. (habe Schamhaare, Achselhaare, Sperma - allerdings kein Penis- und Hodenwachstum) MfG placebo014“ (Thema: Arztbesuch, eröffnet am 26.9.2003)

„ich habe folgendes problem: ich muss ca. 5-6 mal am tag duschen damit mein penis nicht so "stinkt" ein freund meinte ich hätte eine übermäßige talg produktion...kann man das irgendwie in den griff bekommen ? und unter anderem ist mein frenulum zu kurz...könnte es unter anderem daran liegen dass mein penis im steifen zustand krumm ist ? das belastet mich doch schon und ich würde euc bitten meine fragen ernst zu nehmen.“ (Thema: scheiss problem, eröffnet am 5.11.2003)

Formal zeichnen sich diese Beiträge der Jungen verglichen mit den Beiträgen im Forum „Familie, Eltern und Geschwister“ durch ihre Kürze aus. Bei den Fragen, in denen die Veränderung des Körpers thematisiert werden, stehen weniger komplexe soziale Konflikte im Zentrum als „einfache Fakten“. Es geht den ratsuchenden Jungen um die Erklärung von Begrifflichkeiten, aber auch um den Ablauf pubertätsbedingter körperlicher Veränderungen, insbesondere um Veränderungen und mögliche Krankheitssymptome, in einer Form, die oft bereits den Bereich medizinischer Diagnostik tangiert. Dieser Bereich nimmt hinsichtlich der Auseinandersetzung mit der eigenen Körperlichkeit den größten Stellenwert ein: Diese Bereiche, die von den Jungen zum Teil auch explizit als medizinische Probleme eingestuft werden, zeigen deutlich die Schwierigkeiten auf, die für die Jungen mit einer Thematisierung selbst eindeutig medizinischer Probleme einhergehen, wenn diese sexuell konnotiert sind. Mit der expliziten Formulierung der Problembelastung, der Bitte das Problem bzw. die Frage ernst zu nehmen sowie dem ausdrücklichen Wunsch Antworten zu erhalten werden die Schwierigkeiten mit denen sich die ratsuchenden Jungen konfrontiert sehen noch unterstrichen. Damit scheint gerade in diesem Bereich, der vielfach betonten Schamreduktion in der computervermittelten Kommunikation eine besondere Bedeutung zuzukommen. Die Jungen nutzen das internetbasierte Pubertätsforum in diesem Sinne sowohl als Möglichkeit zur niedrigschwelligen kommunikativen Ferndiagnose wie auch zur Auseinandersetzung und zum Abwägen von Handlungsalternativen als Vorbereitung auf einen Arztbesuch. Die körperlichen Veränderungen im Laufe der Pubertät gehen für die Jungen mit dem

Bedarf nach Orientierung einher: „Ist das alles noch normal bei mir?“ Das in diesem Kontext nachgefragte Orientierungswissen ist vorrangig auf den Bedarf an konkreten Informationen gerichtet. Dieser Stellenwert eines (fehlenden) Orientierungswissens in schambesetzten Bereichen wird auch bei einem weiteren zentralen Thema in dem Forum sichtbar: Die wahrgenommene Diskrepanz des eigenen Körpers zum antizipierten *Schönheitsideal*.

„Hi erstmal ich weiss gar nicht mit was ich anfangen soll ich habe sehr große Probleme. 1 Ich werde im September 16 sehe aber aus wie 12 (ich bin nur 1.60 klein) und hab ein Gesicht wie ein 12 Jähriges Kind. Und ihr wisst gar nicht wie hart dass sein kann. Zum Beispiel gestern war ich auf einem Fest. Es war auch wirklich toll nur kamen da immer Typen und sagten HE der Kindergarten ist auch da.... usw. Und das haben sie mir ca alle 15min gesagt. Was glaubt ihr wie depremiert ich bin. Ich habe echt volle Depressionen und bin mies drauf :- (2 Alle meine Freunde haben/hatten schon Erfahrungen mit Mädchen. Ich hatte noch nie eine Freundin. (Iss ja kein Wunder wer will schon was von nem kleinem Idioten wie mir) Ich sehne mich so sehr nach einer Freundin aber alle meine bisherigen Versuche blieben erfolglos. Lg Max“ (Thema: Verzweifeld HELP !, eröffnet am 6.7.2003)

„Hallo! also gleich zum problem: ich bin 1.83 m groß und wiege (NUR!!) 55 Kilo...tja und dass is natürlich zuwenig! ich möchte zunehmen aber es geht net.... ich kann essen was ich will...kein gramm fett mehr....war auch schon beim artzt...der wusste au nix..hat mir zwar was verschrieben aufbaunahrung für krebskranke aber des zahlt die kasse net.... hat vielleicht irgendjemand noch ne idee wie ich noch zunehmen kann????????????? wäre echt super!!! freue mich über jede antwort groß sir“ (Thema: Gewicht, eröffnet am 10.2.2003)

„Hallo ziemlich viele Jungs haben vielleicht das Problem Haare am Hintern zu haben 🤔? Was amcht ihr dagegen? Abrasieren, weil Mädchen finden das ja weniger geil. Und wenn ja wie? Gegen Haare am Arm oder Bein hab ich ja nix, gehört ja irgendwei zur männlichkeit aber nit dort. Was kann ich dagegen auf Dauer wirksam amchen damit man sich nit alle drei tage dort rasieren muss? danke für eure antworten“ (Thema: Haare am Körper, eröffnet am 10.11.2002)

Die Jungen thematisieren in diesem Bereich sowohl Fragen und Probleme rund um den Bereich der Schönheits- und Körperpflege, operative Möglichkeiten, Körpergröße und Körpergewicht, Fitness und Ernährung etc. „Was kann ich bloß machen, um ...?“ ist die Frage, die die Beiträge der Jungen übergeordnet eint. Die ratsuchenden Jungen erleben eine wahrgenommene Diskrepanz zwischen dem von ihnen antizipierten Schönheitsideal bzw. von sich und anderen Jungen. Dabei steht die Suche nach Tipps und Ratschlägen im Vordergrund, die es ihnen erlaubt, diese Diskrepanzen zu reduzieren. Dieser grundlegende Wunsch nach „Normalität“ und die damit verbundene Reduktion von schambesetzten Situationen wird auch in dem weiteren thematischen Bereich deutlich, bei dem sich die Jungen auf *Probleme in ihrer sexuellen Praxis* beziehen:

„Hi Bin 15 ich war früher immer total "geil" hatte immer Phantasien und hab oft onaniert. Vergangenheit ... seitdem ich trainiere jeden Tag joggen und kraftrainiere hab ich garnichmehr soviel Lust auf sex vielleicht ist es auch die Angst vorm ersten mal. Wenn ich dann mit einer schlafen will und mein Penis will nich ... das wär so verdammt peinlich genauso ist es ja beim pinkeln wenn mehrere pinkeln bekomme ich kein Tropfen raus. Deswegen ... Hoffe ihr könnt mir irgedwelche psychische tips geben Mfg /e ich halt auch nich länger als 5min aus also kann man das irgendwie trainieren daass man länger kann?“ (Thema: Potenz und Ausdauer, eröffnet am 8.11.2003)

„also ich habe seit ca. 3 monaten eine sehr liebe nette einfuehlsame freundin *freu* so jetzt zu meinen Problem 😊 also sie ist keine jungfrau mehr und ich schon ... ist ja daweil ned so schlimm

Immer wenn wir im Bett liegen uns streicheln wenn wir dann miteinander schlafen wollen habe ich ur Angst davor 😬 ich halte dann immer ihre Hand zurück ... ich habe noch ein Problem : 1 das ich eine Vorhautverengung hab das weiss sie nicht 😬 2 das mein Penis ned sehr gross ist (max. 11 cm) ich habe immer Angst das sie mich auslacht oder nicht ich weiss es nicht ... vielleicht weil sie schon Sex hatte 😬 kann man mit einer Vorhautverengung ueberhaupt miteinander schlafen ??? tut das weh ?? ich danke fuer Antworten 😊MfG“ (Thema: Sie Ich will aber Ich kann ned :(, eröffnet am 30.10.2002)

Sexuelle Unerfahrenheit, die Angst vor dem ersten sexuellen Verkehr, Versagensängste und antizipierte Erfahrenheitsnormen gegenüber tatsächlichen wie potentiellen Partnerinnen sind hier ebenso Thema wie Schwierigkeiten im Bezug auf Selbstbefriedigung und sexuelle Phantasien sowie Diskrepanzen zwischen Beziehungsidealen und tatsächlichen Beziehungserfahrungen. Bei den körper- und sexualitätsbezogenen Themenfeldern stellen die Beziehungen zu den Gleichaltrigen eine insgesamt zentrale Bezugsgröße dar. Die thematisierten Fragen und Probleme finden häufig hier – in den (konfliktbehafteten) Beziehungen mit den Peers - ihren Ausgangspunkt, ohne dort artikuliert bzw. für die NutzerInnen angemessen bearbeitet werden zu können:

„[...] aber meine Hoden innen wachsen irgendwie nicht die sind auch nicht merkbar grösser geworden oder so. Mein Penis is auch nicht grösser geworden nur ein bisschen dicker. Werden die wirklich mal so gross und riesig wie bei den andern? [...]“ (Thema: Wachstum, eröffnet am 26.12.2002)

„Da ich mich nicht traue andere aus meiner Klasse zu fragen frage ich mal hier [...]“ (Thema: Zwei Fragen, eröffnet am 10.12.2002)

„Hy, Ich 15 , habe das Problem , dass demnächst eine Klassenfahrt ansteht und somit werde ich wieder mit anderen Jungs in einer Gemeinschaftsdusche duschen müssen. Ich habe normalerweise keine Scham davor , mich nackt vor anderen Jungs zu zeigen. Ich weiß aber, dass ich sicherlich ´ne Latte kriegen werde , weil ich sowieso dauernd eine Kriege und bestimmt gerade auch dann. Bin ich deswegen schwul ? Wie werden die anderen Jungs damit umgehen ,wenn sie meinen steifen Penis sehen ? Haben sie vielleicht das gleiche Problem ? Geht euch das genauso wie mir ? Bitte antwortet ! Gruß Hotautumn“ (Thema: nervende Latte, eröffnet am 16.12.2003)

Vor diesem Hintergrund verwundert es wenig, dass Konflikte mit den Peers, die inhaltlich vor allem um Ablehnungserfahrungen und die Angst vor Ablehnung aufgrund von Andersartigkeit kreisen, ein weiteres Thema des Pubertätsforums darstellt.

„Hi ihr da. Vielleicht kann mir jemand von euch helfen, oder hat ein ähnliches Problem. Es geht um Musikgeschmack. Ich persönlich höre Metal, habe aber Freunde die Metal, Techno, Bass&Drum/DrumBase, HipHop, NewAge, und vieles mehr, was es sonst noch gibt, hören. Das Problem ist, sollte mein bester Kumpel, der Techno hört, rausfinden, dass ich Metal höre, würde er mit mir nichts mehr zu tun haben wollen. Auch wenn meine beste Freundin rausfinden würde, dass ich mit jemandem verkehre, der Techno hört, würde sie nicht mehr mit mir zu tun haben wollen. Nun bin ich sozusagen "undercover"! Ich tu so als höre ich das auch gerne, was mein Kumpel hört, wenn ich mal bei dem bin. Nur ist das richtig mies, das macht einem echt zu schaffen, wenn man ständig so tun muss, als mag man was, obwohl man das gar nicht mag. Ich mache das aber, weil ich sonst den Großteil meiner Freunde los bin (was sehr sehr schade wäre). Ich mag jeden meiner Freunde, jedoch könnten die sich untereinander nie ausstehen, die kennen sich gar nicht *g* Was sollte ich tun?! Mich mal ausreden und damit riskieren, dass die meisten Kumpels mich dann verachten? Oder weiterhin schummeln, nur um alle Freunde zu behalten?! Über eine Antwort würde ich mich freuen - danke für's lesen –, (Thema: Musikgeschmackskonflikt, eröffnet am 4.1.2003)

„hi, ich finde ich hab ein total beschissenes problem. ich komm einfach nicht damit zurecht wenn mich jemand nicht mag oder sich abweisend verhält. gut ich habe meine freunde bei denen ich mir sicher sein kann wie sie mich finden, aber bei neuen bekanntschaften, habe ich schon von anfang an die angst dass sie mich komisch finden und verhalte mich deswegen ganz anders als ich eigentlich bin.....das führt natürlich wieder dazu, dass sie mich komisch finden.(teufelskreis) grrr bei den meisten lehrern bin ich eigentlich recht beliebt und da bin ich auch froh darüber, aber sobald ein lehrer mich behandelt wie so n nixchecker und einfach bisschen verbal angreift, fährt mir das total tief rein (ich denke mir immer, junge dir kann das doch scheissegal sein, das ist auch nur ein goof ^^, aber im inneren verletzt mich das ziemlich arg unbd ich fühl mich dann ganz beschissen) oder ältere, einfach leute die älter sind als ich. da mach ich mir immer n kopf wie die mich finden und sofort entsteht wieder dieser teufelskreis.... ähnlich bei mädchen.....----- an was liegt das ? schwaches selbstwertgefühl ? ka...vor der pubertät war das noch ganz anders, da hab ich mir noch keine gedanken darüber gemacht und es war alles gut ;) bitte um hilfe“ (Thema: komme mit ablehnung nicht zurecht..., eröffnet am 9.3.2003)

Zusammenfassend lässt sich mit diesem kursorischen Überblick zeigen, dass die ratsuchenden Jungen das Arrangement ebenfalls für ein breites Spektrum von Problemen nutzen mit denen Jungen im Rahmen der Pubertät konfrontiert sein können. Gerade die Beiträge zu sexuellen Fragen verweisen auf das Potential dieser Arrangements ein Raum für die niedrigschwellige Kommunikation heikler und schambesetzter Themen sein zu können. Die ratsuchenden Jungen schildern - in einem unterschiedlich detaillierten Ausmaß – in einer auffälligen Offenheit Sorgen, Probleme und Ängste, die in einer „face-to-face Situation“ kaum vorstellbar erscheint. Dies gilt umso mehr, wenn man berücksichtigt, dass es sich bei den bislang vorgestellten Forenäußerungen um die „eröffnenden Postings“ handelt, also jene Beiträge, die die Jungen als erstes zu dem Thema schreiben. Insgesamt zeichnen sich die Beiträge der Ratsuchenden dadurch aus, dass sie ihre Fragen und Probleme vergleichsweise unvermittelt artikulieren. Der in vorliegenden Untersuchungen formulierte Befund, dass Ratsuchende in der virtuellen Unterstützungskommunikation schneller ‚auf den Punkt‘ kommen können als in anderen realweltlichen Konstellationen erfährt mit der Analyse der Beiträgen in diesem Forum eine Bestätigung und verweist auf die viel zitierten Vorzüge virtueller Kommunikation hinsichtlich einer erhöhten Selbstoffenbarung und der Reduktion von Scham (vgl. Weißhaupt 2004, Götz 2003). Analog zu den Beobachtungen aus dem Familienforum lassen sich auch in dem Pubertätsforum die Beiträge auf der Ebene der *Ebene der nachgefragten Unterstützung* unterscheiden, wobei allerdings einem relativ einfachen Orientierungswissen, das zur Herstellung von Normalität (z.B. in Bezug auf körperliche Veränderungen) genutzt werden kann, ein größerer Stellenwert zukommt. Somit dominieren in dem Forum „Jungen und Pubertät“ Sorgen und Probleme, die in relativ klar formulierten Fragen den Wunsch nach konkreten, einordnenden Informationen nahe legen und sowohl die Erfahrungen anderer Jugendlicher ansprechen als auch das fundierte Fachwissen der Professionellen.

4.2.3 Mädchen & Pubertät – Themenfelder

Auch die Mädchen nutzen das Forum „Mädchen und Pubertät“ für ein breites inhaltliches Spektrum, jedoch erfährt es inhaltlich eine andere Ausgestaltung als bei den Jungen. Zwar artikulieren auch die

Mädchen Fragen zu klassischer *biologischer Aufklärung* und zu ihrer *körperlichen Entwicklung*, jedoch problematisieren sie im Vergleich mit den Jungen weniger körperliche, pubertätsbezogene Entwicklungen und auch die Erklärung von Begrifflichkeiten spielt eine geringere Rolle. Wenn dies jedoch thematisiert wird, sind die inhaltlichen Schwerpunkte analog zu denen der Jungen: Zum einen geht es ebenfalls um Fragen zu *pubertäts-bedingten körperlichen Veränderungen*

„was muss man ganz genau bei der periode machen?“ (Thema: tage, eröffnet am 21.2.2003)

„Hallo, ich habe auf der Brust ein paar so rötliche Streifen. Kann es sein, dass das was mit dem Gewebe zu tun hat? Was kann ich da machen? Gruß Sarah“ (Thema: Brust, eröffnet am 19.2.2003)

„hallo ihr lieben ! ich mal ne frage... ist das normal,dass die die kleinen scharmlippen größer sind als die großen ? ich trau mich nicht meine mutti danach zu fragen,deshalb wäre ich sehr froh wenn ich eine antwort von euch bekommen würde ! ich find das irgendwie peinlich,ich glaub ich bin die einzigste mit meinem problem. vielen dank für die antwort schon mal im vorraus !!“ (Thema: ist das normal ??, eröffnet am 22.4.2003)

Zum anderen werden ebenso wahrgenommene Diskrepanzen zum antizipierten *Schönheitsideal* sowie die Auseinandersetzung mit Schönheits- und Körperpflege oder Gewichtsproblemen und Erfahrungen thematisiert:

„Hallo erstmal! Alsochjen: Ich habe ein Problem und das schon seit ca 2 Jahren (Wenn man es als ein Problem bezeichnen kann. Es gibt schlimmeres). Nämlich habe ich einen kleinen Damenbart. Ich zupfe ihn mir seit ca einem Jahr, was sehr schmerzhaft ist und er fällt dann auch nicht mehr auf, nur 2 Tage nach dem Zupfen kommen die Härchen (schweres Wort *g) unregelmäßig wieder raus. Ich kann nicht beurteilen ob man den Damenbart nun jetzt sehr sieht oder gar nicht. Er macht mir ziemlich zu schaffen, weil mich vor ca einem Dreivierteljahr noch sehr viele damit gehänselt haben. Mittlerweile sagt keiner mehr was, keine Ahnung warum. Naja, es geht ja hier nicht ums emotionale, denn ich habe nur eine Frage: Heute morgen nämlich, habe ich im Tv ein Produkt gesehen, so etwas wie Enthaarungscreme, nur nicht chemisch und das soll auch super sein, zum Damenbart entfernen :). Wie ist das so? Ist es sinnvoll, sagen wir mal, wenn ich zum DM gehe und mir eine normale Enthaarungscreme hole? Kann ja gut sein das man allergisch darauf reagieren kann oder die Härchen noch stärker nachwachsen. Es wäre lieb wenn mir einer evtl jem. sogar vom Team eine spezielle Creme empfehlen könnte. Danke, Jasmin“ (Thema: Enthaarungscreme gegen Damenbart?, eröffnet am 27.12.2002)

„Hallo,hab mal ne Frage und zwar hört man ja immer diese magischen zahlen 90-60-90.Wo genau misst man die denn?Brust,Bauch,Po? Danke tschau zuioo“ (Thema: 90-60-90, eröffnet am 10.1.2004)

„hi zusammen ich hab mal ne frage, ich bin jetzt 15, und total unzufrieden, ich hab gerade mal 75A, meine brüste sehen auch seltsam aus, ich mein der brustwarezhof, glaub ich heißt so, steht ziemlich arg ab, und man sieht null von den brustwarzen, nur wenn mir kalt oder ich erregt bin, dann sieht meine brust auch richtig schön aus, kann es sein das ich schlupfwarzen habe, habe davon mal gelesen, oder so was in der art?? machts gut“ (Thema: Brüste, eröffnet am 31.12.2003)

Häufiger als bei den Jungen finden sich bei den Mädchen Beiträge, die in einem engeren Sinne als *akut* eingestuft werden können und damit auf jenes Potential verweisen, dass einige AutorInnen als Unterstützung „in situ“ bezeichnet haben (vgl. etwa Schöppe & Wolz 1999):

„Hi ich habe gestern die letzte Pille für diesen Monat genommen, hatte gestern aber noch Geschlechtsverkehr, sollte ich heute noch eine nehmen oder ist das nicht notwendig? Gruß Kristin“ (Thema: sehr wichtig, eröffnet am 4.8.2003)

„Hallo! Ich (15) habe eine kurze Frage. Ich habe seit ein paar Tagen Ausfluss. Er kommt in unregelmäßigen Abständen, oft ist gar nichts da. Er ist braun und schleimig. Meine nächste Periode hätte ich erst in 2 Wochen. Was kann das sein? Bitte um schnelle Antwort, danke“ (Thema: Ausfluss! Was kann das sein?, eröffnet am 14.4.2003)

„Hallo an alle! Ich nehme seit 2 Jahren die Pille! So von Anfang an hatte ich Probleme damit und zwar das es mir andauernd ziemlich schlecht ging! Naja so langsam hat man sich dran gewöhnt das es einem eben eine Woche lang nicht so blendend geht aber seit längerem ist es so das es immer häufiger vor kommt das es in ein totales Chaos ausartet! Vor allem da ich täglich reite. Das ist nicht gerade angenehm. Aber erst mal zum Problem! Ich habe seit längerem so ca 2-3 Tage lang voll Bauchkrämpfe unterleibschmerzen und heftige Kopfschmerzen! So dagegen unternehme ich auch etwas ich nehme *****. Allerdings hilft es nicht wirklich lange nur so eine Stunde oder anderthalb höchstens. Seit gestern geht es mir schon ziemlich mies! Naja hat meine Reitlehrerin auch gemerkt naja hat gesagt ich solle mir eine Wärmflasche auf den Bauch legen! Naja auf jeden Fall war ich heute wieder da bin zwar geritten war allerdings nicht wirklich angenehm! Naja sie war ja sehr rücksichtsvoll! muss man ja sagen! Danach ging auch noch alles ganz gut aber gegen Abend wurden die Bauchkrämpfe unterleibschmerzen und Kopfschmerzen so schlimm das ich nur noch kringelnt auf der Couch lag! Dazu kam noch das ich mich übergeben habe weil ich seit anderthalb Tagen nix mehr gegessen hab richtig! Ja und eben weil mir von den Tabletten immer schlecht wird! Wäre nett wenn ihr mir bitte vor morgen 8 Uhr noch antworten könntet! Gruß Rigo!“ (Thema: Bauchkrämpfe unterleibschmerzen und Magenprobleme /Kopfschmerzen auf einmal!, eröffnet am 13.1.2004)

Mädchen scheinen das netzbasierte Beratungsangebot zum Themenbereich Pubertät zu körperbezogenen Fragen vor allem bei akuten und situativen Problemen in Anspruch zu nehmen und weniger übergeordnete Fragen wie grundlegende körperliche Funktionsweisen und körperliche Abweichung zu thematisieren. Zwar finden sich auch solche Fragen in dem „Mädchenforum“ und auch die Mädchen nutzen die Postings als Vorbereitung auf bzw. als Ersatz für Gespräche mit Freundin, Eltern, Ärzten oder Lehrern, die als peinlich, unangemessen oder unangenehm empfunden werden, jedoch nehmen diese Fragestellungen einen geringeren Raum ein als in dem Forum der Jungen. Diese Beobachtungen decken sich mit Ergebnissen verschiedener Studien, die in Bezug auf die Thematisierung der sexualitätsbezogenen Entwicklung von Mädchen und Jungen zu dem Schluss kommen, dass sich weibliche Jugendliche in der Regel besser aufgeklärt fühlen und über mehr potentielle AnsprechpartnerInnen verfügen als Jungen (Schmidt & Kluge 1998, Stich & Dannenbeck 2002, Neubauer 1999, Klein 2003, BzGA 2006). Da - sozusagen als Kehrseite dieser Medaille - weibliche sexualitätsbezogene Entwicklung wesentlich stärker Gegenstand von normierenden Kommentierungen, sei es im schulischen Kontext, in der Familie oder im Freundeskreis ist, verwundert es auch kaum, dass auch die unterschiedlichen Formen der *Normierung von männlicher und weiblicher Sexualität* einen weiteren thematischen Bereich in den Postings der Mädchen bilden.

Ich bin momentan total schockiert. Ich 14, habe leider leider *hoil noch keinen Zungenkuss, geschweige denn mein erstes Mal gehabt. Das liegt nicht daran, weil ich hässlich bin etc, es kam einfach noch nicht so weit und so viele Beziehungen zu Jungs habe ich nicht. Eben habe ich bei Bravo.de im Board eine Umfrage gemacht. Ich kann es gar nicht fassen: Alle 6 die bis jetzt geantwortet

haben, sind unter 17 und hatten schon ihren 1. Zungenkuss und 1. Mal. Zwei davon hatten schon mit 14 ihr erstes Mal. Ich frage mich: Wo sind die Grenzen? Ich komme mir wirklich minderbemittelt und zurückgeblieben vor. Ich verstehe das nicht! Ich meine, irgw. komme ich mir schon blöd vor. Ich würde ja auch gerne schon einen Zungenkuss erleben (das auch mit einer schon vorgesehenen Person *grins), aber das erste Mal mit 14 doch nicht!!! Was mich so wütend macht, dass ich mir total kindisch vorkomme. Hattet ihr auch euer erstes Mal schon so früh oder gibts auch normale Menschen? (Thema: Das erste mal mit 14? Eure Meinungen, eröffnet am 26.10.2002)

Wenn die Jungen, die in dem Pubertätsforum schreiben, sexualitätsbezogene Normierungen thematisieren, bildet nicht selten die antizipierte Meinung von Gleichaltrigen einen wesentlichen Bezugspunkt, die Eltern werden in diesen Zusammenhang jedoch in der Regel nicht genannt. Bei den Mädchen ergibt sich ein etwas anderes Bild: Dort wird der direkte Vergleich mit Peers weniger ausgeprägt thematisiert, dagegen nehmen Bezugnahmen auf die Meinung und auch Verbote der Eltern einen deutlich größeren Raum ein. Während bei den Jungen die Eltern bei den pubertätsbezogenen Problemen kaum thematisiert werden, erscheinen sie in den diesbezüglichen Beiträgen der Mädchen vorwiegend als Kontrollinstanz.

„Erstmal Hallo Vielleicht passt das jetzt nicht so hier her, aber mich würde mal interessieren, wie lange man gesetzlich, abends mit 14 Jahren weggehen darf? Ich habe andauernd Auseinandersetzungen mit meiner Mutter und da wollte ich nur mal wissen was das Gesetz denn so sagt... (Ok ich verstehe schon das meine Mutter es nicht so prickelnd findet, wenn ich um 0 Uhr noch durch die Gegend latsche.)“ (Thema: Wie lange darf ich abends wegbleiben?, eröffnet am 25.12.2002)

„Also, da ich jetzt 15 bin und meine Tage noch nicht habe, obwohl ich sonst schon voll entwickelt bin (busen usw.) habe ich mich entschlossen mal zum FA zu gehen. Was macht der FA eigentlich ach ja und bekommen davon meine Eltern mit wir sind bei der Krankenkasse (LKK oda so) hilft mir mal bitte“ (Thema: FRAUENARZT WICHTIG!, eröffnet am 16.3.2003)

Eine weitere Differenz zwischen den Beiträgen der Jungen und den Beiträgen der Mädchen findet sich auch hinsichtlich der strukturellen Option innerhalb des Angebots, dass Mädchen innerhalb der Jungenforen posten und vice versa. Während die Mädchen von dieser Option nur sehr selten Gebrauch machen, nutzen die Jungen diese Möglichkeit vergleichsweise häufig und schreiben rege innerhalb des „Mädchenforums“:

„Hallo, Meine Freundin ist 18 und hatte noch nie ihre Periode. Ich habe aber schon mit ihr geschlafen! Kann es sein, dass sie schwanger ist? Wir haben noch nie über Verhütung gesprochen. [...] Ich hätte gerne einen Rat einer Frau“ (Thema: meine Freundin ist 18 und hatte noch nie ihre menstruation, eröffnet am 30.1.2003)

„Dies hier ist eine Frage an alle Mädchen: Was soll ich tun? Meine Freundin will nicht mehr mit mir schlafen, weil sie danach und manchmal auch dabei immer ziemliche Schmerzen hat. Als Grund gibt sie an, mein Penis sei ihr zu groß, was natürlich völliger Unfug ist. Sie ist zwar noch vergleichsweise jung (wird Sonntag 15) und ich bin schon recht gut bestückt, doch bei anderen Paaren klappt das ja auch. Feucht genug ist sie auch, wir benutzen sogar von Zeit zu Zeit Gleitgel, weil meistens das Eindringen das schwierigste ist. Wie auch immer, meine Vermutung ist, dass etwas anderes dahintersteckt. Sie will in letzter Zeit immer weniger körperlichen Kontakt, ihr scheint stets etwas unwohl dabei zu sein. So, als hätte sie ein schlechtes Gewissen. Wenn ich mit ihr darüber reden will, weicht sie sofort aus. Was meint ihr dazu?“ (Thema: Meine Freundin ist so anders!, eröffnet am 2.5.2003)

Jungen nutzen also demnach das Mädchenforum „Mädchen und Pubertät“, um sich gezielt den Rat und ein Meinungsbild von einer weiblichen ‚Zielgruppe‘ einzuholen. Die Anfragen von Jungen richten sich dabei auf zwei Bereiche: Den Austausch über sexuelle Schwierigkeiten, die aus Angst vor der Reaktion der eigenen Freundin innerhalb des netzbasierten Mädchenforums gestellt werden und – explizit aus dem gleichen Grund – Fragen zu Schwangerschaft, Menstruation und Verhütung. Offensichtlich spielt es für die Jungen eine nicht zu vernachlässigende Rolle, sich *Zugang zu ‚weiblichen Meinungen‘* zu verschaffen; Mädchen gelten als begehrte und kenntnisreiche Gesprächspartnerinnen für bestimmte Themen, die sie ihre eigene tatsächliche oder angestrebte Freundin nicht zu fragen trauen, oder die zu fragen sie keine Gelegenheit haben. Die Konzeption des netzbasierten Beratungsangebots ermöglicht ihnen diesen Interessen explizit und verstärkt nachzukommen.

Während der Zugang zu sexualitätsbezogenen Meinungen des anderen Geschlechts durch die Ausgestaltung des Arrangements explizit ermöglicht wird, wird die Realisierung anderer Interessen in diesem Forum versucht zu verunmöglichen. Zwei solcher Bereiche, in denen die Unterstützungsinteressen der Ratsuchenden systematischen Beschränkungen durch die Konzeption und Ausgestaltung des Angebots unterliegen, lassen sich in dem Forum „Mädchen und Pubertät“ ebenfalls identifizieren: Der *Austausch über sexuelle Praktiken* und der aus der Plattform des Angebots herausgehende *Wunsch nach informellem Kontakt* und Kommunikation der Jugendlichen via Email oder ICQ¹⁷⁶.

Wie bereits in der Beschreibung des untersuchten Angebots und seiner allgemeinen Nutzungsbestimmungen (ANB) im dritten Kapitel herausgearbeitet wurde, ist der Austausch über sexuelle Praktiken ebenso wie der Austausch von Emailadressen in dem Arrangement nicht erlaubt. Dass diese Regeln nicht den Interessen aller ratsuchenden Jugendlichen entsprechen, macht schon die Tatsache deutlich, dass sich trotz des explizierten Verbots in den Nutzungsbestimmungen in dem Forum entsprechende Versuche finden lassen, solche Unterstützungsinteressen zu verwirklichen.

„Hey Mädels! Ich hab ma ne Frage an euch: Wie steht ihr zu analverkehr? Ich mein hättet ihr lust drauf? Das soll jetzt nicht dazu dienen meine Gelüste zu befriedigen, ich habe seit kurzem eine Freundin, wir haben auch schon miteinander geschlafen. Ich steh einfach voll auf analverkehr und wollte sie eigentlich schon fragen ob wir es nicht mal machen wollen, habe mich dann aber doch nicht getraut. jetzt dachte ich frage ich erstmal hier so rum nicht das meine Freundin mich noch für n total perversen hält oder so ...würde mich echt über viele und schnelle Antworten freuen. Danke schonmal im Vorraus Gruß Icepower“ (Thema: vielleicht mal anal?, eröffnet am 15.1.2003)

Wie ebenfalls bereits im dritten Kapitel beschrieben verfügen die Fachkräfte (und z.T. auch die Peer-BeraterInnen) über verschiedene technische Möglichkeiten mit solchen Beiträgen, die konzeptionell nicht erwünschte Inhalte haben, umzugehen. Die Fachkräfte können die Beiträge entweder ganz („löschen“) oder teilweise („editieren“) entfernen oder die schreibende Reaktion auf solche Beiträge

¹⁷⁶ Zur Erklärung ICQ vgl. Kap.1

verhindern („schließen“). Mit diesen Möglichkeiten wurde auch der zitierte Beitrag bearbeitet. Der Beitrag wurde nicht gelöscht, aber die auf den Beitrag antwortende Fachkraft hat nach ihrer Antwort den Beitrag geschlossen, so dass weder der ratsuchende Nutzer noch ein anderer Nutzer oder eine andere Nutzerin ihm auf seine Frage antworten konnte:

„Hallo Icepower! Deine Umfrage hier im Forum wird Dich bei der Lösung Deines Problems nicht weiterbringen. Du wirst unterschiedliche Meinungen lesen können, aber wie **Deine Freundin** im Endeffekt dazu steht, wirst Du nur rausfinden, wenn Du mit ihr sprichst. Wenn Du wirklich gerne mal Analverkehr mit ihr haben möchtest, musst Du SIE fragen, was sie davon hält und nicht die anderen Mädchen hier im Forum. Es gibt durchaus Mädchen, die Analverkehr gut finden oder zumindest einmal ausprobieren möchten, andere sind vollkommen abgeneigt. Wenn Du Dir nicht sicher bist, kannst Du ja Deine Freundin einfach mal fragen, wie sie ganz allgemein zu dem Thema steht. Weil dies hier weder ein Ort für Umfragen solcher Art ist, noch sie Deine eigentliche Frage beantworten, schließe ich das Thema hier. Liebe Grüße, [Name der Forenleitung, AK]“

Der ratsuchende Jugendliche erhält auf sein Anliegen zwar eine Antwort, doch diese Antwort scheint weniger seinem ursprünglichen Interessen zu entsprechen, sondern auf die Durchsetzung der Nutzungsbestimmung zu zielen. Nach dem Rat, das Thema doch mit seiner Freundin zu besprechen und der Relativierung seiner Befürchtungen wird der Beitrag durch die Fachkraft „geschlossen“. Die Verwirklichung des Anliegens des Nutzers, der Wunsch nach der Meinung von Mädchen über eine bestimmte sexuelle Praktik, wird damit unterbunden und darauf hingewiesen, dass eine solche Befragung in dem Angebot nicht als sinnvoll erachtet wird.

Ähnlich verhält es sich bei den Beiträgen von Jugendlichen, in denen sie den Wunsch nach einem Austausch und Kontakt mit anderen NutzerInnen äußern, der über das Angebot (und seine thematisch-inhaltliche Ausrichtung) hinausgeht:

Hallo ihr Lieben, ich suche liebe (Mail)-Freunde ab 15...Jemanden, mit dem man über alles reden kann! Würde mich freuen, wenn es da jemanden gäbe...ihr könnt mir ruhig mailen... *Sweety [...] eMail-Adressen sind in Beiträgen nicht erlaubt...* (Leertaste zwischen "Sweety" und "Ashley" nicht vergessen... *g*) (Thema: liebe (Mail)-Freunde gesucht..., eröffnet am 9.2.2003)

Auch bei diesen Nutzungswünschen, die letztlich explizit auf die Dimension des „social companionship“ zielen wird die Realisierung unterbunden. In diesem Fall wurde die Emailadresse, die die Nutzerin angegeben hat aus dem Beitrag gelöscht, so dass diese nicht gelesen werden kann und ihr niemand eine Email schicken kann. Gleichzeitig erhält sie folgende Antwort in dem Forum:

„Hallo Ashley! Die Kids-Hotline ist kein Kontaktforum, sondern hier geht es um Beratung und Hilfestellungen. Wenn Du Brieffreunde suchst, wirst Du in anderen Internetforen sicher mehr Erfolg haben. Liebe Grüße, [PEER-BERATERIN]“

In gleicher Weise wird auch mit einem weiteren Beitrag verfahren, in dem ein Nutzer ebenfalls einen informellen Austausch zu anderen NutzerInnen sucht, in dem er die inhaltlichen Beschränkungen des

Angebots umgehen kann. Der Nutzer weiß bereits um die verschiedenen Regeln des Angebots („kein Kontaktforum“, „keine Sexfragen“) und weist explizit darauf hin, in dem er schreibt:

„Hi, ich weis das dieses Forum kein Kontakt-Forum ist aber ich glaube das ich hier am besten eine Hilfe zum Thema Frauen/mädchen bekomme.... Da man hier keine "..."-fragen stellen kann, hab ich gehofft das ich hier auf einige nette girls treffe die mir diese Hilfe per E-Mail geben können... meine mail-addy ist: -->an die Forenleiter: BITTE LASST DIESEN BEITRAG EINIGE ZEIT DA; SO CA. 2 WOCHEN; THX...“
(Thema: "vertiefte hilfe", eröffnet am 16.2.2003)

Doch seine explizite Bitte an die Fachkräfte führt nicht zur Realisierung seines Anliegen. Vielmehr wird auch bei ihm die Emailadresse gelöscht und er erhält folgende Antwort:

„Hallo Helper! Du hast das ja schon richtig erkannt, dass Kids-hotline kein Kontaktforum ist. Dazu gibt es im Netz bestimmt noch andere Möglichkeiten. Aus diesem Grunde habe ich auch deine Mailadresse gelöscht. Du hast dich ja durch die Registrierung bei uns mit den ANB einverstanden erklärt. In diesem Forum oder im Bereich Jungen werden schon Fragen zu Mädchen und Sex beantwortet. Nicht beantwortet werden Anfragen zu Sexualpraktiken. Also, schätze doch einfach mal ab, ob dein Anliegen darunter fallen würde oder nicht. Wenn nicht, kannst du es hier gerne posten. Ich hoffe, du kannst nachvollziehen, weshalb ich deinen Beitrag editiert habe Viele Grüße“

Diese beiden Beispiele belegen nicht nur am Umgang mit ‚unerwünschten Beiträgen‘ die Durchsetzung jener „prozeduraler Regeln“ bzw. „Adäquanzregeln“, die Joachim R. Höflich (2003) für andere Formen virtueller Arrangements bereits herausgearbeitet hat. Im Hinblick auf die inhaltlichen Dimensionen sozialer Unterstützung machen sie weiterhin deutlich, dass jene Form sozialer Unterstützung, die als „social companionship“ bezeichnet wird und auf das virtuelle Erleben von Geselligkeit verweist, explizit unterbunden werden soll. Damit wird jedoch gleichzeitig deutlich, dass diese Regeln nicht allen Jugendlichen gleichermaßen entgegenkommen. Es sind auch in dem professionellen Arrangement sozialer Unterstützung Beiträge von NutzerInnen zu finden, die darauf hinweisen, dass es Jugendliche gibt, die sich eine Unterstützung wünschen, die sie unter den gegebenen Bedingungen nicht verwirklichen können. Während die Auseinandersetzung mit den ANB im dritten Kapitel bereits ergeben hat, dass dadurch die Nutzung des Angebots in mehrfacher Hinsicht formal beschränkt wird, verdeutlicht die Analyse der Forenbeiträge die praktische Beschränkung der Nutzungsinteressen einzelner Jugendlicher in medialer (Emailkommunikation), inhaltlicher (Kommunikation über Sexualpraktiken, Kennenlernen anderer Jugendlicher) und interpersoneller (Kommunikation mit anderen Jugendlichen per Email, Kommunikation mit anderen Jugendlichen über sexuelle Praktiken, „informelle Kommunikation“ mit anderen Jugendlichen) Hinsicht. In dem Arrangement besteht mit den Nutzungsbedingungen nicht nur ein klarer von den Verantwortlichen als legitim definierter Rahmen, der Orientierung darüber gibt, welche Form der Handlungen in dem Angebot ‚im Rahmen‘ sind und welche nicht. Wie die Analyse der Beiträge zeigt hat, wird durch die Durchsetzung dieses Rahmens durch die Fachkräfte und Peer-BeraterInnen die Realisierung bestimmter Nutzungsinteressen von unterstützungsuchenden Jugendlichen systematisch begrenzt. Somit kann an dieser Stelle bereits ein

Spannungsfeld in der Ausgestaltung des Arrangements sichtbar werden, das auf Diskrepanzen zwischen den Interessen einiger ratsuchender NutzerInnen und der konkreten Ausgestaltung des professionellen Arrangements verweist.

Aus dieser Perspektive erscheinen die intervenierenden Professionellen also erstmals nicht nur als potentielle ‚*ErmöglicherInnen*‘ eines Zugangs zu weiterführenden Informationen, Fachwissen und UnterstützerInnen in der Problemexploration sondern auch als ‚*VerunmöglicherInnen*‘ der Unterstützungsinteressen einiger Jugendlicher, die in diesem Arrangement (auch) stärker informelle Möglichkeiten der Kommunikation mit anderen Jugendlichen und weitere Kommunikationsinhalte realisieren möchten.

Die Verwobenheit zwischen informellen Möglichkeiten des Austauschs, des Kennenlernens und der Geselligkeit auf der einen Seite und der Thematisierung belastender Erfahrungen auf der anderen Seite illustrieren die nachfolgende Beiträge ebenso wie die Wirkmacht der von den verantwortlichen Fachkräften vorgenommenen Rahmung und die damit verbundene Problematik hinsichtlich der Zugänglichkeit virtueller Unterstützung:

„Hallo Ich suche eine Freundin die mich versteht. Ich habe zwar Freunde, aber.... die verstehen mich einfach nicht. Ich kann mich ihnen nicht anvertrauen. Wenn sie mal über sex und so reden, machen sie sich darüber lustig! Das nervt ,mich, und ich hoffe das eine von euch sagt : OK lass es uns doch mal versuchen Freunde zuwerden Das wäre echt superPalomiza“ (Thema: Suche ein Mädchen das mich versteht!, eröffnet am 10.9.2003)

Auf der inhaltlichen Ebene thematisiert diese Nutzerin zum einen ein als problematisch erlebtes Verhältnis zu ihren Freunden und zum anderen den Wunsch nach einer Freundin.

Auf diesen Beitrag erhält sie folgende Antwort einer anderen Nutzerin:

Hallo Carobella! Kids-hotline ist zwar keine Freundevermittlung, aber wenn du reden willst, dann kannst du es ruhig mit mir machen. Ich finde, wenn Freunde über dich lachen, dann sind es keine wahren Freunde. Sollen wir uns mit emails kontaktieren oder wie? Also, wenn du Probleme hast, dann kannst du mir ruhig schreiben oder du schreibst im Forum. Die Leute hier sind nicht dafür da, um dich auszulachen, sondern alle wollen dir helfen. Ciao“

Die antwortende Nutzerin vermittelt in ihrem Beitrag zweierlei: Zum einen kommuniziert sie den Wunsch, der Ratsuchenden helfen und ihr eine Freundin sein zu wollen. Damit kann ihr Beitrag als der Versuch interpretiert werden, dem Unterstützungswunsch der Ratsuchenden zu entsprechen. Zum anderen thematisiert sie in ihrem Beitrag explizit die Rahmung des Arrangements und die damit verbundenen Schwierigkeiten das nun gemeinsame Anliegen wirklich realisieren zu können. Dass der Beitrag bzw. das Anliegen der Ratsuchenden nicht in das Arrangement ‚passt‘ obwohl es unmittelbar den Wunsch nach sozialer Unterstützung thematisiert und sich bereits auch schon eine Nutzerin ‚gefunden‘ hat, die diese Unterstützung anbieten möchte, verdeutlicht die Forenleiterin in ihrem darauf folgenden Beitrag:

Hallo Carobella, zunächst einmal, diese Seiten sind kein privates Kontaktforum, sondern ein anonymes Beratungsforum für Jugendliche. Daher möchte ich deine Aussage gleich zu Anfang relativieren, denn zu einer gleichaltrigen guten Freundin, auf deren Suche du ja anscheinend bist, gehört doch etwas mehr, wie z.B. nur die Schrift, denkst du nicht auch? Vielleicht beschreibst du hier einfach einmal eine solche Situation, die du erlebt hast und in der deine Freunde lachen und du dich genervt fühlst? Sind es z.B. gleichaltrige Schulfreunde, oder woher kennst du denn diese Freunde? Gibt es z.B. Gründe, weswegen du momentan für dich sagst, mir fehlt eine Freundin, die mich versteht? Könnte es vielleicht sein, dass du z.B. mit deiner Familie umgezogen bist? Könnte es vielleicht sein, dass du bzw. deine bisherigen Freundinnen verschiedene Interessen entwickelt haben? Wie alt bist du eigentlich? Vielleicht meldest du dich ganz einfach noch einmal und erzählst etwas mehr zu deinem Beitrag. Viele Grüße [FORENLEITUNG]“

Die Forenleiterin unterstreicht die Ausrichtung des Arrangements und unternimmt den Versuch das Anliegen der Nutzerin ‚in den Rahmen zu bringen‘, indem sie versucht mit explorierenden Nachfragen das angesprochene Problem der Ratsuchenden mit ihren Freunden zu thematisieren. Das Vorgehen der Fachkraft lässt sich als Versuch charakterisieren, die spezifischen Nutzungsregeln durchzusetzen, indem sie den ‚aus dem Rahmen fallenden‘ Unterstützungswunsch der Nutzerin ablehnt und ihr eine arrangementadäquate Unterstützungsform anbietet: In Anbetracht der Tatsache, dass sich die ratsuchende Nutzerin nachfolgend nicht mehr meldet, kann dieser Versuch als gescheitert gewertet werden und es muss davon ausgegangen werden, dass sich die konzeptionelle Ausgestaltung des Arrangements für die ratsuchende Nutzerin als unpassend herausgestellt hat. Anders ausgedrückt zeigt diese Sequenz im Anschluss an die Überlegungen von Joachim Höflich, wie auch die Rahmungen eines professionellen virtuellen Arrangements und deren Anerkennung als „Partizipationsvoraussetzungen“ fungieren und weist ebenfalls darauf hin, dass die soziale Verweigerung von bestimmten Unterstützungsinteressen einen „Rückzug“ aus diesem Arrangement näher legen kann als eine veränderte Nutzung.

Zusammenfassend lässt sich auf der Basis der Forenbeiträge der ratsuchenden Jugendlichen in den Foren „Jungen und Pubertät“ sowie „Mädchen und Pubertät“ festhalten, dass sich sowohl deutliche Unterschiede wie auch Gemeinsamkeiten in den Beiträgen der Jungen und der Mädchen zeigen. Zentrale Bezugspunkte sowohl bei Mädchen als auch bei Jungen bilden die Artikulation von Orientierungswünschen und die Emanzipation von den Aussagen anderer bei (schambesetzten) Themen. Diesen ‚gemeinsamen‘ Interessen kommen die Jugendlichen mit geschlechtsbezogenen Ausprägungen nach, in denen sich nicht zu letzt unterschiedliche Reglementierungen männlicher und weiblicher Sexualitäten widerspiegeln.

Weiterhin liefert die Analyse der Pubertätsforen erste Hinweise darauf, dass nicht alle ratsuchenden Jugendlichen, die innerhalb des Arrangements schreibend aktiv sind dort auch ihre Unterstützungsinteressen realisieren können. Jungen und Mädchen, die nach informellem Kontakt suchen ebenso wie Jugendliche, die das Arrangement nutzen wollen, um sich Rat und Meinungen zu sexuellen Praktiken einzuholen, werden durch die Interventionen der professionellen BeraterInnen und der Peer-

BeraterInnen sowie die Aktualisierung der Nutzungsregeln in den Beiträgen anderer NutzerInnen an der Verwirklichung dieser Nutzungswünsche gehindert. In dem Maße, wie es auch unter den Jugendlichen, die sich in dem Arrangement artikulieren Anliegen gibt, die sie – obgleich sie inhaltlich auf die Suche nach sozialer Unterstützung gerichtet sind – nicht verwirklichen können bzw. dürfen, verdichten sich die Hinweise, dass die Zugänglichkeit, Nutzbarkeit und Bewertung des professionellen Arrangements unter den NutzerInnen zum Teil stark variieren kann und die Niedrigschwelligkeit des medialen Arrangements soziale Einschränkungen erfährt. Damit erscheint die Notwendigkeit der Reflexion über die Frage, ob von solchen sozialen Partizipationsregeln unterschiedliche NutzerInnengruppen in einem unterschiedlichen Ausmaß betroffen sind, nicht nur theoretisch, sondern gerade auch durch die Nutzungspraxis der NutzerInnen eine grundlegende Bestätigung zu erfahren.

4.2.4 Schule, Ausbildung und Beruf – Themenfelder

Wurde bereits für die Pubertätsforen aufgezeigt, dass sich bei der Nutzung professioneller Unterstützungsarrangements sowohl Parallelen als auch deutliche Unterschiede zwischen Jungen und Mädchen zeigen, können im Rahmen der Analyse der Beiträge des Forums „Schule, Ausbildung und Beruf“ Gemeinsamkeiten und Differenzen zwischen NutzerInnen mit einem unterschiedlichen Bildungshintergrund in den Blick genommen werden. Dazu werden die Beiträge der NutzerInnen nach ihrer angegebenen Schulbildung differenziert betrachtet¹⁷⁷. Damit können zunächst einmal die „Themenfelder von GymnasiastInnen und RealschülerInnen“ auf der einen Seite mit den „Themenfelder von HauptschülerInnen“ verglichen werden.

Betrachten wir zunächst einmal die Beiträge der NutzerInnen, die über *Gymnasial- oder Realschulbildung* verfügen: In dem Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ lassen sich von den Jugendlichen die über eine *Gymnasial- oder Realschulbildung* verfügen sieben verschiedene Themenfelder identifizieren, die von Konflikten in der Schule und Ausbildung über Informationen hinsichtlich der Zugänge zum Wunschberuf und zum besseren Umgang mit den schulischen Anforderungen reichen.

Im Detail suchen diese jugendlichen NutzerInnen Rat und Unterstützung zu folgenden Themenbereichen:

1. *Konflikte in Schule und Ausbildung („Mobbing“)*: „Hallo, ich bin grade im Probehalbjahr aufm Gymnasium. Ich war vorher auf einer Schule die auch wesentlich leichter als alle anderen Grundschulen war. Das ist allerdings gar nicht das Problem. Ich habe viele, aslo speziell einer, jungs in der Klasse (auch Mädchen) die mich in der Schule Psychisch nieder machen! Ich bin normalerweise gar nicht der Typ der sich ergern lässt vor allem nich mit 3 älteren Brüdern. Aber es ist einfach zu viel und in der Schule habe ich schon ganz andere Sorgen. Er

¹⁷⁷ Bei den insgesamt 24 „eröffnenden“ Beiträgen der ratsuchenden Jugendlichen gab es nur einen Beitrag, in dem der ratsuchende Jugendliche keine Auskunft über seinen schulischen Bildungshintergrund gegeben hat. Da dieser Beitrag dementsprechend nicht zugeordnet werden konnte, blieb er in der Analyse unberücksichtigt.

heißt [.....gelöscht wegen Personendatenschutz. Liebe Lara, auch wenn du verärgert bist, erlauben wir kein Posten von persönlichen Daten, ohne das Einverständnis von dem Jungen¹⁷⁸], wenn ihn jemand kennt, sagt ihm dass er nur an sich denkt und schädlich für die Umwelt ist! Lara!!!“ (Thema: Ich halte das nicht mehr aus!!!, eröffnet am 23.10.2002)

2. *Wunschberuf*: „hi, ich bin in der neunten Klasse Realschule und würde gerne Fotografin oder Fotodesignerin werden !!! nur hab ich bis jetzt bloß immer negatives darüber gehört!!! z.B. wo man denn da eine Ausbildung machen kann !!! das würde mich allerdings auch interessieren !!!! ich hoffe ich schreibt bald sunny“ (Thema: Beruf Fotografin, eröffnet am 31.10.2002)

3. *Schulrecht*: „Liebes Kids-Hotline Team, ich bin vor kurzem volljährig geworden und habe diesbezüglich eine schulrechtliche Frage: Hat die Schule einen Anspruch darauf mit meinen Eltern Kontakt aufzunehmen, bzw. Disziplinarmaßnahmen an die Eltern zu schicken oder gar Einsicht in meine Noten zu gewähren? Bei mir läuft da alles glatt und ich verstehe mich mit meinen Eltern super und auch in der Schule gibt es keine Probleme. Dennoch würde mich die genaue rechtliche Lage in Bayern dazu interessieren. Ich bin auf einer staatlichen Realschule. Denn bei uns weiß eigentlich kein Lehrer so genau bescheid....“ (Thema: Volljährig - schulrechtliche Frage!, eröffnet am 22.1.2003)

4. *Schullaufbahn*: „Bin zur Zeit 10te Klasse Realschule, also Abschlussjahr, Frage ist, kann ich, und wenn ja wie, mein Fachabitur machen? Lg princess arsinoe“ (Thema: Fachabitur, eröffnet am 1.12.2002)

5. *„Schul Burn-Out“¹⁷⁹*: „hallo! Ich weiss echt nicht mehr weiter. Nachdem ich aus den USA wiedergekommen bin habe ich die Schule gewechselt und ziemlich gepaukt. Bin sogar richtig gut, werd manchmal sogar als "Streber" bezeichnet. War vorher nicht so. Jetzt, vor einigen Wochen hats angefangen, kommt wieder die Zeit, in der ich total lustlos bin, am liebsten nur nach Hause komme und fernsehe und nichts mehr für die Schule tue. Ich weiss nicht, was ich dagegen machen soll, vielleicht weiss jemand von euch Rat. Es war das Jahr vor Amerika auch so. Ich habe Lust zu nichts. Ich will nicht wieder so abstürzen, aber ich fühl mich so burned - out. Liebe Grüße Jean“ (Thema: Schulumüde, eröffnet am 16.12.2002)

6. *Prüfungsangst*: „Hallo, ich bin mir nicht sicher, ob das hier das richtige Forum ist für mein Problem, aber wenn, dann passt es wohl hierher. Ich gehe im Moment in die 7. Klasse und hatte im Prinzip nie Probleme mit der Schule. Aber seit ca. einem Jahr habe ich totale Prüfungsangst. Na ja, ich war schon immer vor Arbeiten und Tests ziemlich nervös, nervöser als die anderen jedenfalls, obwohl meine Noten nie wirklich schlecht waren. Aber am Anfang des Schuljahres habe ich eine Mathearbeit versäbelt und dafür zuhause ziemlichen Ärger bekommen. Damit hatte ich gar nicht gerechnet, aber vorher hatte ich ja auch nie schlechte Noten. Und ich hatte ja auch gelernt, aber dann hatte ich einen Blackout und ne fünf in der Arbeit. Seitdem habe ich vor jeder noch so einfachen Arbeit und jedem Test irre Angst, egal ob ich gelernt habe oder nicht. Am Anfang dachte ich noch, es würde wieder besser, aber es ist immer schlimmer geworden! Ich kann mich inzwischen gar nicht mehr konzentrieren. Schon Tage vorher kann ich nicht mehr gut schlafen und vor dem Klassenzimmer fange ich an zu zittern, weil ich schon weiß, dass ich es sowie so schief geht. Wenn sich das nicht ändert bleibe ich sitzen! Ich habe mir sogar über die Schule Nachhilfe besorgt, aber als das nix geholfen hat, habe ich wieder damit aufgehört, weil meine Eltern nicht mehr dafür bezahlen wollten. Aber es wird immer schlimmer! Manchmal habe ich das Gefühl, gar keine Luft mehr zu bekommen! Bitte, könnt ihr mir helfen? Habt ihr eventuell einen Ratschlag, wie ich gegen die Angst ankommen kann, damit sie mich nicht immer fertig macht? Ich bin ehrlich verzweifelt, Bitte antwortet bald, euer Feuervogel“ (Thema: Angst vor Prüfungen..., eröffnet am 9.5.2003)

¹⁷⁸ An dieser Stelle wurden von der antwortenden Beraterin der Teil des Beitrags „editiert“, in dem das Mädchen – vermutlich aus Wut über den Jungen – seinen vollständigen Namen veröffentlicht. Diese Stelle wurde von der Beraterin entfernt und dem Mädchen mitgeteilt, dass eine solche Veröffentlichung von Personendaten ohne Einverständnis der betreffenden Person in dem Angebot nicht erwünscht ist.

¹⁷⁹ Der schulische Hintergrund der Jugendlichen, deren Beiträge als Beispiel für die Thematisierung des „Schul-Burn-Out“ und „Prüfungsangst“ gewählt wurden, schreiben sie in ihrem nächsten Beitrag mit dem sie auf die eingegangene(n) Antwort(en) antworten.

7. Ferienjob: „Ich bin zur Zeit 16 und gehe 11. Klasse eines Gymnasiums - mit anderen Worten bin ich noch voll schulpflichtig. Wie sieht das aus mit Ferienjobs / Nebenverdienst? Wie mit Sozial/Rentenabgaben, Steuern? Soweit ich das Jugendarbeitschutzgesetz verstanden habe, darf ich - täglich nur 2 Stunden und - 4 Wochen im Jahr tägl 7 o. 8 Stunden arbeiten ... stimmt das so? Und wie ist das in den 4 Wochen mit Steuer und sonst. Abgaben, da ich dort vermutlich weit über 400€ komme...“ (Thema: Neben der Schule arbeiten?, eröffnet am 3.6.2003)

Die ratsuchenden Jugendlichen artikulieren ein breites Spektrum an schul- und ausbildungsbezogenen Fragen und Problemen, mit denen sie – wie auch bei den Beiträgen in den bereits dargestellten Foren – implizit oder explizit auf unterschiedliche Unterstützungsdimensionen und verschiedene KommunikationspartnerInnen verweisen. Die Beiträge der Jugendlichen umfassen sowohl Fragen, die auf konkrete weiterführende fachlichen Informationen und Hinweise zielen als auch Fragen, die auf die Erfahrungen anderer NutzerInnen gerichtet sind.

Betrachtet man nun die Themen, die Jugendliche mit formal niedriger Bildung artikulieren, ergibt sich bereits mit Blick auf die reine Quantität ein gänzlich anderes Bild:

1. Finanzielle Unterstützung: „hallo, ich bin neu hier und weiss garnicht ob ich hier überhaupt richtig bin... hoffe aber das mir hier trotzdem jemand weiterhelfen kann... und zwar geht es um folgendes: ich bin 16, hauptschulabschluss bestanden, wohnend bei meinen eltern und auf der suche nach arbeit. problem bei der sache ist wohnend bei meinen eltern... ich habe schon seid längerer zeit vor auszuziehen wovon meine eltern wissen und womit sie auch einverstanden sind. problem: woher das geld für eigene wohnung? ich dachte an sozialhilfe, da ich arbeitslosengeld ja nicht bekomme da noch nicht gearbeitet. was ich mich hierbei frage, da meine eltern ja rein rechtlich gesehen bis zu meinem 18. lebensjahr unterhaltspflichtig sind ob das sozialamt mir da überhaupt helfen würde? sprich, würden sie die wohnung und mein leben (essen usw.) finanzieren??? meine eltern liegen leicht über dem satz um selbst sozi beantragen zu können, geld reicht gradeso aber eher knapp als gut. eine wohnung könnten sie mir keinesfalls finanzieren und mich auch sonst nicht großartig unterstützen... kindergeld würde ich bekommen und das war es dann wohl auch so ziemlich. nur mit diesen 150euro kann ich ja nicht leben, das reicht gradmal fürs essen... ich habe auch dran gedacht mir selbst einen job zu suchen, allerdings ist das mit 16 ja nicht so einfach was zu finden wo ich genug verdiene vorallem da ich ja zzgl zu dem kindergeld noch mind. 450euro für wohnung, strom, heizkosten ect. brauchen würde. müsste mir das sozialamt unter diesen umständen helfen und mir eine wohnung finanzieren sowie mir "lebensunterhalt" zahlen??? mit dem jugendamt soll das ganze nix weiter zu tun haben da ich mich ja selbst friedlich mit meinen elten geeinigt habe und das j.amt würd dann da nur wieder krumm kommen warum ich denn überhaupt ausziehen will und dann noch so weit weg (von schleswig holstein nach rheinland pfalz) ok, glaube das war jetzt so mein problem im großen und ganzen. wäre wirklich dankbar wenn mir da jemand nützliche tipps geben kann 😊 greetz, Schwarzpunkt“ (Thema: Sozialhilfe, eröffnet am 23.7.2003)

2. Stellvertretende Hilfe: „ich habe eine wichtige frage. mein freund hat weder abschluss noch abgangszeugnis, hat er eine reale chance, arbeiten gehen zu können bis er seinen abschluss nachgeholt hat? er hat ein sehr großes wissen am pc und er hat auch schon eine annonce in der zeitung aufgegeben. da er bald 18 ist und zu hause ausziehen muss/will/soll is das sehr wichtig, da auch ich mir sorgen mache wies weitergehen soll. könnt ihr mir sagen was man machen kann??“ (Thema: keinen abschluss, eröffnet am 16.6.2003)

Auf der Grundlage einer schultypbezogenen Differenzierung der Unterstützungsanfragen zeigt sich zweierlei: Zum einen sind GymnasiastInnen und RealschülerInnen innerhalb der Inanspruchnahme des Schulforums deutlich überrepräsentiert, zum anderen wird von den dort hilfeschuchenden Jugendlichen das Forum für ein breit gefächertes Spektrum an Unterstützungsanfragen in Anspruch genommen wird. Mit Blick auf den schulischen Hintergrund der NutzerInnen wird jedoch klar, dass die

Themen von HauptschülerInnen in diesem Forum nicht nur weniger häufiger vorkommen, sondern dass diese auch inhaltlich eine deutlich andere Kontur haben. Während sich aus den Anfragen der GymnasiastInnen bzw. der RealschülerInnen mittels einer inhaltsanalytischen Kodierung sieben inhaltliche Kategorien („Konflikte in Schule und Ausbildung“, „Wunschberuf“, „Schulrecht“, „Schullaufbahn“, „Schul-Burn-Out“, „Prüfungsangst“ und „Ferienjob“) bilden lassen, sind es für die HauptschülerInnen nur zwei Kategorien. Genau genommen ist es sogar nur eine Kategorie, nämlich die der „finanziellen Hilfe“. Dabei handelt es sich um einen einzigen Beitrag. Hinsichtlich der dort angesprochenen Supportdimension zielt dieser Beitrag auf konkrete weiterführende Informationen bezüglich der Zuständigkeit und der Möglichkeiten diverser sozialstaatlicher Institutionen bei der Finanzierung einer eigenen Wohnung.

Zwei weitere Beiträge konnten als „stellvertretenden Hilfe“ kodiert werden. Dabei handelt es sich um Beiträge, die *stellvertretend für* HauptschülerInnen gestellt wurden. Bei diesen Fragen ist der schulische Hintergrund der Schreiberinnen des Postings selbst nicht bekannt. Der Gegenstand der Unterstützungsanfrage ist, dass sie nach Unterstützung für ihre Partner suchen. Und diese Partner, das wird in den Postings explizit genannt, verfügen über Hauptschulbildung bzw. über keinen Schulabschluss. Obgleich diese beiden Beiträge nicht direkt von HauptschülerInnen als NutzerInnen des Beratungsangebots gestellt wurden, werden auf inhaltlicher Ebene durch diese Anfragen, Probleme von HauptschülerInnen bzw. Jugendlichen mit niedriger formaler Bildung *repräsentiert*. Inhaltlich thematisieren diese beiden Beiträge eine komplexe Problemlage von Zukunftssorgen, Arbeitslosigkeit, materiellen Schwierigkeiten und Beziehungsproblemen, die sowohl weiterführende fachliche Informationen und eine tiefergehende Explikation der Situation als auch – zumindest potentiell – den Austausch über eigene Erfahrungen in ähnlichen Situationen nahe legen.

Zusammenfassend betrachtet heißt das, dass nur eine der in die Auswahl eingegangenen Anfragen direkt von Jugendlichen mit niedriger formaler Bildung gekommen ist und zwei weitere von NutzerInnen, die mit solchen Jugendlichen befreundet sind und eine auf deren Problemlage bezogene Frage formulieren. Die 20 verbleibenden Anfragen wurden von NutzerInnen gestellt, die mindestens über Realschulbildung verfügen. In der nachfolgenden Abbildung wird das deutliche Ungleichgewicht zwischen den Beiträgen von GymnasiastInnen bzw. RealschülerInnen auf der einen Seite und den Beiträgen, die HauptschülerInnen thematisieren auf der anderen Seite besonders anschaulich:

Abb. 4.2: Themenfelder innerhalb des Schulforums: Zuordnung nach besuchtem Schultyp

Themenfelder von NutzerInnen mit hoher und mittlerer formaler Bildung (Reihenfolge nach Häufigkeit)	Themenfelder / Repräsentationen von NutzerInnen mit niedriger formaler Bildung (Reihenfolge nach Häufigkeit)
<i>Konflikte in Schule und Ausbildung</i> - emotionale Unterstützung - Strategieentwicklung	<i>Stellvertretende Informationssuche / Sorgen um Partner</i> - Zukunftsperspektive ohne Schulabschluss - Schulden und „Ausbildungsverweigerung“
<i>Wunschberuf</i> - weiterführende Informationen - ergänzende Berufsfindung/Strategieentwicklung - Alternativen zur Ausbildung	<i>Informationen zur institutionenbasierten Finanzierung</i>
<i>Schulrecht</i> - prinzipielles Interesse - konkrete Fundierung	
<i>Schullaufbahn</i>	
<i>„Schul Burn-Out“</i>	
<i>Prüfungsangst</i>	
<i>Ferienjob</i>	

Zur weiteren Einordnung dieses - in dieser Deutlichkeit durchaus überraschenden – Ergebnisses, erscheint es sinnvoll die Ebene der Themenfelder zu verlassen und den Blick auf die Interaktionsprozesse innerhalb der Foren zu lenken. Damit kann illustriert werden, wo die Spezifika der Supportkommunikation von ‚normalen‘ NutzerInnen, Peer-BeraterInnen und Professionellen liegen und welchen Beitrag diese zur Herausbildung bzw. Vermeidung solcher bildungsbezogenen Homogenitätsphänomene leisten können, wie sie für das Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ attestierbar sind.

4.3 Muster und Reichweiten sozialer Unterstützung im Kontext unterschiedlicher BeraterInnengruppen

Für die Analyse von Unterstützungsmustern und Reichweiten erscheint die bereits aus der ‚realweltlichen‘ Unterstützungsforschung bekannte Einsicht bedeutsam, dass spezifische Probleme und die unterschiedlichen Möglichkeiten, Unterstützung zu aktivieren, nicht von den sozial ungleichen Lebenslagen derer zu trennen sind, die diese Probleme haben. So bestehen Unterstützungsnetzwerke von Angehörigen unterer sozialer Klassen vorwiegend aus familiären Beziehungen oder engen Freundschaften. Mit diesen teilen sie jedoch nicht nur einen gemeinsamen Erfahrungsraum und damit eine relevante Bezugsgröße bei auftretenden Problemen, Sorgen und Nöten, sondern ebenso die Ähnlichkeiten in der Ausstattung mit bspw. materiellen und informationellen Ressourcen und die beschränkte Reichweite der in diesem Kontext möglichen Unterstützung (vgl. Bullinger & Novak 1998). Im Anschluss an die wegweisenden Arbeiten von Marc Granovetter (1974) haben jedoch mittlerweile eine Vielzahl von Untersuchungen deutlich gezeigt, dass es gerade die schwachen Bindungen zu (status-) verschiedenen Individuen sind, denen bei der Ermöglichung von Zugang zu alternativen Informationen und Ressourcen, die neue Handlungsoptionen wie Perspektiven hervorbringen kön-

nen, zentrale Bedeutung zukommt (vgl. hierzu ausführlich: Kap.1). Wie in den vorangegangenen Kapiteln herausgearbeitet wurde, sind auch die Beziehungen zu Institutionen sozialer Arbeit als solche „weak ties“ zu bezeichnen, die die in „strong ties“ eingebetteten Reziprozitätserwartungen und Homogenitätsanforderungen aufbrechen können. Nicht zuletzt unterscheiden sich diese unterschiedlichen Beziehungen durch die Reichweite der in diesen sozialen Konstellationen erfahrbaren sozialen Unterstützung. Mit Blick auf die verschiedenen inhaltlichen Dimensionen sozialer Unterstützung konnte gezeigt werden, dass die Dimension von „esteem support“, „emotional support“ sowie „social companionship“ eher mit vergleichsweise engen Beziehungen unter sozial homogenen AkteurInnen assoziiert werden, während „informational support“ und „social network support“ – insbesondere dann wenn es auch um nicht redundante Informationen und Verbindungen geht – eher in schwache Beziehungen zu sozial fern stehenden AkteurInnen und „institutional agents“ eingebettet sind (vgl. Kap.1 und Kap. 2).

4.3.1 Supportkommunikation durch ‚normale‘ NutzerInnen

Das zentrale Charakteristikum der Unterstützungskommunikation durch ‚normale‘ NutzerInnen bilden Beiträge auf der Grundlage ihrer eigenen Erfahrungen. Die ‚normalen‘ NutzerInnen werden offensichtlich zu Postings angeregt, wenn sie die geschilderte Problemlage aus eigener Erfahrung nachvollziehen können bzw. eine solche in ähnlicher Ausprägung ebenfalls erlebt und für sich akzeptabel bewältigt haben.

„Hallo Steffimaus! Also erstens ist es nicht schlimm wenn man die welt ein bisschen verbessern möchte! Wo kämen wir hin, wenn es nicht solche Leute geben würde wie dich! Aber ich kenne dein Problem, denn ich war in derselben situation! Nicht das ich so eine art "anführerin" war, aber ich war in einer Klasse die einen supertollen zusammenhalt hatte, wir haben regelmäßig klassenpartys gemacht und wir konnten uns alle untereinander gut leiden! Sogar die lehrer meinten wir wären die ideale klasse und dass wir die problemosesten waren! Wir waren die einzigsten schüler auf einer beerdigung einer unserer lehrer, kein anderer ist gekommen, aber wir sind als eine lasse hingegangen! Dann sind sehr viele sitzen geblieben und unsere klassen wurden zu klein, also hat der direktor gesagt, dass unsere klassen aus lehrermangel gemischt werden! (auch sehr bescheuert, anstatt eine zu verteilen wurden alle neu gemischt) Diese Klasse in der ich jetzt war war so schlimm, dadurch dass das alle nicht toll fanden das alles neu ist, haben sich alle verschlossen, sich nur mit den ehemaligen klassenkameraden getroffen,etc. das fand ich so schlimm! Und auch die lehrer haben sich beschwert! Also habe ich versucht eine klassenparty zu organisieren, und zu meiner enttäuschung sind nur die gekommen mit denen ich vorher in einer klasse war!! Ich was so sauer, dass ich zu unseren klassenlehrer gegangen bin, und naja dann war ich bei den anderen noch weniger beliebt!!! Das hat richtig an mir geknabbert, aber am ende hab ich es dann so hingenommen und es gemacht wie alle anderen, hab mich nur mit "meinen" leuten unterhalten! Das war jetzt nur meine geschicht, kein sehr toller tipp!! was?! Aber ich denke du musst dich einfach versuchen mit allen auseinander zu setzen! Sprich mit jedem über alles (also nicht über diese sache) sondern schließe einfach mit jedem kontakt und dann wirst du (und auch andere) das vielleicht wieder in den griff bekommen! Ich weiß das es ziemlich ätzend ist, aber du musst einfach versuchen das beste daraus zu machen!!! Also viel glück und schreib zurück, würde mich freuen!!!!“ (Thema: Bin ich zu brav, um die Intrigen der anderen zu überstehen???, eröffnet am 18.10.2003)

„Hi! Ich würde vorschlagen du gehst zuerst mal zu einem Lehrer deines Vertrauens. Denn still schweigend alles über sich ergehen zu lassen ist genau der falsche Weg, auch wenns sich doof anhören

mag. Falls du nicht möchtest mit einem Lehrer zu sprechen rede doch mal mit deinem Freunden darüber was die so denken. Vielleicht waren sie schon mal in so einer ähnlichen Situation und können dir weiterhelfen? So nach dem Motto: die paar Jahre halte ich das durch...dazu kann ich dir sagen die können länger sein als man denkt. Und das mit der Schule wechseln ist gar nicht so verkehrt. Ich selbst habe die Schule vor 2 Jahren gewechselt weil ichs einfach nicht mehr ausgehalten habe. Seitdem gehts viel besser und ich habe neue Freunde gefunden. MfG Kids-Hotline Clown P.S. Willkommen bei der Kids-Hotline“ (Thema: mobbing, eröffnet am 28.3.2003)

Idealtypisch gesprochen fokussieren die Antworten von ‚normalen‘ NutzerInnen auf Verständnis, Beistand und Zuhören und können damit schwerpunktmäßig auf der Ebene von „emotional support“ angesiedelt werden. Dies ist eine Form der Unterstützung, die bei den Unterstützungssuchenden insbesondere zur Wahrnehmung einer mit anderen geteilten Problemlage beiträgt. Der artikuliert geteilte Erfahrungshorizont kann den ratsuchenden NutzerInnen signalisieren, dass sie mit ihrem Problem ‚nicht alleine dastehen‘, und ermöglicht darüber hinaus über die Ideensammlung der antwortenden NutzerInnen einen Blick auf das vorhandene Spektrum gegebener Handlungsoptionen. Diese Qualität der Unterstützungskommunikation lässt sich an den nachfolgend dargestellten Beiträgen gut anschaulich illustrieren: Ausgangspunkt der NutzerInnenantworten war dieser Beitrag eines ratsuchenden Jungen:

„Hy, Ich 15 , habe das Problem , dass demnächst eine Klassenfahrt ansteht und somit werde ich wieder mit anderen Jungs in einer Gemeinschaftsdusche duschen müssen. Ich habe normalerweise keine Scham davor , mich nackt vor anderen Jungs zu zeigen. Ich weiß aber, dass ich sicherlich ´ne Latte kriegen werde , weil ich sowieso dauernd eine kriege und bestimmt gerade auch dann. Bin ich deswegen schwul ? Wie werden die anderen Jungs damit umgehen ,wenn sie meinen steifen Penis sehen ? Haben sie vielleicht das gleiche Problem ? Geht euch das genauso wie mir ? Bitte antwortet ! Gruß Hotautumn“ (Thema: nervende Latte, eröffnet am 16.12.2003)“

Darauf hin erhielt der von den anderen Jungen folgende drei Antworten:

„hi hotautumn, ich hab das gleiche problem, bin schon 19 und müsste mich eigentlich jeden tag auf der arbeit duschen. aber ich weiss ich würde eine latte kriegen weil ich es nicht gewohnt bin mit anderen zu duschen, weil ich mich halt nackt zeigen würde vor anderen, mich entblößen. ich hab zwar auch keine scham davor mit anderen männern zu duschen, aber schwul bin ich ganz sicher nicht, da gibt es bessere merkmale dafür um das festzustellen. wie deine kameraden das aufnehmen weiss ich nicht, aber es kann sein das sie sagen werden du seiest schwul. und es gibt bestimmt mehrere jungs die das problem in dem alter haben, aber ob es noch mehr in deiner klasse gibt mit dem problem, ist wohl nicht so einfach herauszufinden. ich hoffe es liegt an der pubertät, und das es irgendwann besser wird, aber es ist vielleicht nur gewöhnungssache. Nun wenn du auf der klassenfahrt wirklich duschen gehst musst du einfach drüber stehen, und nur du kannst sagen ob du schwul bist, aber bestimmt nicht wegen so einer sache.“

„Hey, ich bin zwar erst 13 aber habe auch das Problem: In der Schule z.B. krieg ich auch andauernd eine... Und auch wann anders Auch in der Turnhalle wenn manche Jungen duschen... Aber schwul bin ich auch nicht!!!“

„N'Abend! Kenne das "Problem"! (isses wahrlich net) Diese Ängste hatte ich früher auch! Jetzt bin ich in nem Fitnessstudio und dusche mich somit auch oft iner Gemeinschaftsdusche. Und ich sage euch, es is einfach ne gewöhnungssache! Du gehst da rein, das erste mal und denkst "oh Gott, hoffentlich passiert es nicht!!!" Und du denkst so stark daran, das es doch FAST passiert! Okay, mir isses quasi passiert! Und keiner hat was gesagt, hab mich natürlich auch bemüht das es keiner wirklich sieht. Jedenfalls beim nächsten mal, hab ich nur noch gedacht "Na und wenn schon, so schlimm isses auch nicht!" Und zack, schon rührte sich nix mehr! Mach dich einfach locker und denk nicht drüber nach,

und wenn du drüber nach denkst, dann sag dir "is nur halb so wild"! Denn das kann ich dir sagen, in deinem alter (und später auch noch, bin 19) hat jeder Junge genau dieses "Problem"! Ganz normale Sache! Nothing to worry about“

Schließlich antwortet „Hotautumn“, der ratsuchende Beitragersteller:

„Hy, danke für eure Antworten ! Ihr habt mir sehr geholfen ! Wenn viele Jungen in meinem Alter das "Problem" auch haben , dann ist es mir nicht mehr so peinlich , wenn er wirklich steif wird. Außerdem bin ich mir jetzt sicher , dass ich nicht schwul bin , weil ich keine sexuellen Gefühle für andere Jungs / Männer habe. Gruß , frohe Weihnachten und guten Rutsch Hotautumn“

Die Beiträge der anderen Nutzer ermöglichen es in diesem Fall dem ratsuchenden Jugendlichen intersubjektiv Normalität herzustellen und auf dieser Basis bisherige und als belastend erlebte Bewertungsmuster zu relativieren

Gleichzeitig können die Antworten anderer Jugendlicher durchaus problematische Züge aufweisen, gerade *weil* sie auf dem eigenen Erfahrungshorizont basieren. So mag die nachfolgende Antwort – über die Erkenntnis, dass es dem betreffenden Jungen ebenso geht wie dem ratsuchenden nur wenig Hilfe gegeben haben:

„Hey, ich bin zwar erst 13 aber habe auch das Problem: In der Schule z.B. krieg ich auch andauernd eine... Und auch wann anders Auch in der Turnhalle wenn manche Jungen duschen... Aber schwul bin ich auch nicht!!!“

Dieser Beitrag illustriert, dass nicht davon ausgegangen werden kann, dass den antwortenden NutzerInnen die eingeschränkte Reichweite ihrer Beiträge und der von ihnen artikulierten Unterstützung zwingend bewusst ist. Weiterhin verweisen solche NutzerInnenbeiträge auf die Gefahr einer ‚Problementeignung‘ in dem Sinne, dass sich nachfolgende Beiträge nicht mehr auf jenen Jugendlichen richten, der ursprünglich Unterstützung bei seiner Problemlage suchte, sondern auch oder vorrangig auf jenen neu hinzugekommen Beitrag. Damit wird die Notwendigkeit einer Moderation der Beiträge deutlich.

Ein weiteres Problem besteht darin, dass ‚normale NutzerInnen‘ auf der Basis ihrer eigenen Erfahrung zu ‚schnellen Tipps‘ und Einschätzungen tendieren, ohne eine genaue Kenntnis des Problems bzw. der Problemlage der Ratsuchenden zu besitzen. Der nachfolgende Beitrag und die darauf eingegangene Antwort einer Nutzerin illustrieren diese Problematik anschaulich:

„Hi! Ich weiß zwar das mein Problem hier nicht hinpasst aber woanders hats nicht funktioniert. Ich hab ein Problem mit meiner Freundin. Sie wohnt etwas weiter weg,deshalb Telefonieren wir sehr häufig.Wir verstehen uns sehr gut am Telefon.Aber bei unseren letzten Treffen haben wir nicht gewusst was wir miteinander anfangen sollen.ich hab dann auch mit ihr darüber gesprochen.Sie hat das dann aber fast nur auf mich geschoben und hat gemeint ich hätte fast nix erzählt,was ich eigentlich nicht so finde.Sie meinte das die Treffen unnötig gewesen wären.Außerdem meint sie dass es fast nurnoch eine Telefonbeziehung wäre. Das belastet mich sehr.Könnt ihr mir weiterhelfen? Danke“ (Thema: brauche Rat für Beziehung mit Freundin, eröffnet am 12.5.2003)

„Hi Ihr kennt euch eben mehr über das telefon und desshalb habt ihr beide nicht so recht gewusst was ihr machen sollt denn wo ihr euch dann wieder mal getroffen habt fandet ihr dann dass ihr überhaußt

nicht so viel über den anderen wusste und ich denke deiner Freundin ist es auch so gegangen und deshalb hat sie zu dir gesagt dass das treffen unnötig war. Ich glaube deiner Freundin wäre die telefonbeziehung einfach lieber weil sie dich eben nur so richtig über das telefon kennt. Ich hoffe ich konnte dir wenigstens ein bisschen helfen Bine“

Schließlich besteht weiterhin die Gefahr, dass Ratsuchende in den Antworten der NutzerInnen mit deutlichen persönlichen Wertungen konfrontiert werden, die diese durchaus als diskriminierend und unangemessen erleben können und somit kaum eine geeignete Unterstützung bieten. Diese *Schattenseite der Unterstützungskommunikation* illustriert die nachfolgende Sequenz deutlich. Die Ratsuchende stellte im Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ folgende Frage:

„Hallo Ich bin mit meinem Freund Ray seit über 2 Jahren zusammen. Ich fange diesen Monat meine Ausbildung an, aber mein Freund will keine Lehre anfangen. Aber das eigentliche Problem ist, dass er 19 Jahre ist und über 4.000 Euro Schulden hat. Er ist zur Zeit arbeitslos und lebt von Sozialhilfe. Wie kann ich meinem Freund helfen aus den Schulden raus zu kommen? Er weiß nicht mehr weiter! Und ich auch nicht mehr! Bitte helft mir! Ich will ihm doch nur helfen!!! Claudia“ (Thema: Mein Freund, eröffnet am 10.7.2003)

Darauf erhielt sie in dem Forum genau eine einzige Antwort einer anderen Nutzerin

„Liebe Claudia, vielleicht ist es jetzt ziemlich hart was ich sage, aber du solltest deinem Freund mal auf die Füße treten. Sagt er denn wenigstens wieso er keine Ausbildung anfangen will? Was hindert ihn daran wie jeder Mensch arbeiten zu gehen? Das finde ich von deinem Freund persönlich nicht OK, wartet er vielleicht darauf, dass Du ihm seine Schulden zahlst, wenn du deine erste Ausbildungsvergütung bekommst? War er bzgl. der Schulden schon mal bei der Schuldnerberatung? Die gibt es in jeder größeren Stadt und kann helfen den Schuldenberg zu mindern, aber ohne Arbeit wird das nicht möglich sein. Ich möchte Dir wirklich nicht zu nahe treten, aber meiner Ansicht nach solltest Du versuchen dich da raus zu halten. Schulden sind eine enorme Belastung und du brauchst deine Kraft ja aktuell für die beginnende Ausbildung, oder? Vielleicht hast Du ja Lust auf die Fragen zu antworten, helfe dir gerne wenn ich kann. Sei mir bitte nicht böse, habe nichts gegen dich oder deinen Freund, aber ich denke mit 19 Jahren sollte man so weit sein, zu wissen was es heißt Schulden zu haben. Lieben Gruß Kathrin“ (Thema: Mein Freund, eröffnet am 10.7.2003)

Dass sich die ratsuchende Jugendliche nicht mehr zu Wort meldete, kann ob dieser deutlich (ab-)wertenden Antwort nur wenig überraschen. Die Notwendigkeit *unterstützungsermöglichender Interventionen* ist in dem Maße offensichtlich, wie durch Beiträge anderer NutzerInnen die Anliegen Ratsuchender missachtet und die Komplexität ihrer Problemlage verkannt wird.

4.3.2 Supportkommunikation durch Professionelle

Am Beispiel jenes bereits dargestellten Beitrags, in dem ein Ratsuchender im Forum „Mädchen und Pubertät“ seine Angst thematisiert, sich mit seiner Freundin über eine bestimmte Sexualpraktik zu unterhalten, wird nicht nur deutlich, dass die Realisierung von Unterstützungswünschen durch die Interventionen der Professionellen beschränkt bzw. verhindert wird. Vielmehr zeigt sich an diesem Beispiel auch, dass es gerade auch die Interventionen der Professionellen sind, die Unterstützung ermöglichen können, in dem sie Diskriminierungen und Abwertungen durch andere NutzerInnen unterbinden.

Dazu zur Erinnerung nochmals der Beitrag des ratsuchenden Jungen:

„Hey Mädels! Ich hab ma ne Frage an euch: Wie steht ihr zu analverkehr? Ich mein hättet ihr lust drauf? Das soll jetzt nich dazu dienen meine Gelüste zu befriedigen, ich habe seit kurzem eine Freundin, wir haben auch schon miteinander geschlafen. Ich steh einfach voll auf analverkehr und wollte sie eigentlich schon fragen ob wir es nicht mal machen wollen, habe mich dann aber doch nicht getraut. jetzt dachte ich frage ich erstmal hier so rum nicht das meine Freundin mich noch für n total perversen hält oder so ...würde mich echt über viele und schnelle Antworten freuen. Danke schonmal im Vorraus Gruß Icepower“ (Thema: vielleicht mal anal?, eröffnet am 15.1.2003)

Vor der Antwort der bereits weiter oben dargestellten Antwort der Forenleiterin erhält er folgende Antwort einer Nutzerin:

„ne sorry also wenn mein freund mich das fragen würde fände ich es abtossend und eklig.
Deine Meinung und Deine Einstellung in allen Ehren, aber bitte greif nicht andere User in einem solchen Ton an, wenn sie eine Frage stellen. Deshalb entferne ich diesen Teil Deiner Antwort. Grüße, [...]
 Forenleitung
 machs gut meld dich wizolinchen“

Der kursive Einschub in diesem Beitrag basiert auf der Editierung des Beitrags durch die Forenleiterin. Offensichtlich wurde das Anliegen des ratsuchenden Nutzers an dieser Stelle von der antwortenden Nutzerin massiv abgewertet bzw. der Nutzer samt seines Anliegens angegriffen, so dass die Forenleitung diesen Teil der Antwort gelöscht hat. Der Eingriff der Fachkraft unterbindet so also die Abwertung ratsuchender NutzerInnen durch die Beiträge anderer Jugendlicher und kann damit als der Versuch verstanden werden, jene sozialen Schließungstendenzen, die ihren Ausdruck in der Missachtung durch andere NutzerInnen finden, zu relativieren (vgl. z.B. die Ausführungen zum „Flaming“ in Kap.1). Eine solche Intervention durch die Professionellen, die Beleidigungen, Abwertungen und Ausgrenzungen von NutzerInnen durch andere NutzerInnen technisch unterbindet, bedeutet jedoch - wie die Auseinandersetzung mit dem antwortenden Beitrag der Beraterin gezeigt hat - nicht, dass die Beiträge der Professionellen per se darauf gerichtet sind, allen ratsuchenden NutzerInnen eine Unterstützung entlang ihrer Interessen zu ermöglichen. Vielmehr ist auch mit den Beiträgen der Professionellen sowohl implizit und explizit eine Bewertung der Beiträge der NutzerInnen verbunden.

„Hallo ihr alle! Es sind nun schon einige Beiträge geschrieben worden und ich denke, es ist eine ganz klare und wie ich auch finde richtige Tendenz erkennbar: es gibt keinen generellen "Richtwert", wann man sein erstes Mal erleben sollte. Es ist wichtig, dass man dem Partner vertrauen kann und an Verhütung denkt und nicht mit jemandem schläft, nur damit man mitreden kann oder sich erwachsener fühlt - denn gerade das wäre kein besonders erwachsenes Verhalten. Ich schließe diesen Beitrag an dieser Stelle, da sich Jasminbienchen, die den Beitrag erstellt hat, schon länger nicht mehr gemeldet hat und sich die Antworten nun doch schon recht oft ähneln. Liebe Grüße, [FORENLEITUNG]“

Die Beiträge der Professionellen zeichnen sich nicht zu letzt also dadurch aus, dass sie in die Unterstützungskommunikation strukturierend eingreifen. Auf der sozialen Ebene zielt diese Strukturierung auf die kommunizierten Inhalte und die Art und Weise, wie diese kommuniziert werden und nimmt dementsprechend Einfluss darauf, wie welche Themen in dem Arrangement thematisiert werden. Diese soziale Gestaltungsmacht wird durch die bereits dargestellten technischen Möglichkeiten des

„Editierens“, „Schließens“ und „Löschens“ unterstützt und unterstreicht die prinzipielle soziale Ausgestaltung medialer Arrangements.

Wie gesehen können auch die strukturierenden Eingriffe der Fachkräfte durchaus mit einer Ausrichtung der Beratung einhergehen, die sich nicht zwingend an den Interessen der ratsuchenden NutzerInnen orientieren muss. Beispiele hierfür sind hier Fälle, in denen zwar noch gezielt Unterstützung durch andere NutzerInnen angestrebt wird, der Beitrag jedoch durch Professionelle geschlossen wird, da nach ihrem Ermessen „alle Fragen beantwortet sind“.

Damit deutet sich bereits an, dass sich die Beratungskommunikation durch die Professionellen in vielerlei Hinsicht von der Kommunikation durch die ‚normalen‘ NutzerInnen unterscheidet. Der nachfolgende Auszug aus der Kommunikation in dem Forum „Familie, Eltern und Geschwister“, in der sowohl eine ‚normale Nutzerin‘ als auch eine professionelle Beraterin auf folgenden Beitrag antworten, illustriert dies anschaulich:

„hmm ich weiß ned ob das thema schon mal hier erstellt wurde... wenn ja dann sry... also: hmm also: vor so nem halben jahr oda so hab ich mal einen voll netten und so jungen übers i-net kennen gelernt... er wohn aber leider 150 km weg von mir. eigentlch erlauben mir meine eltern bis zu meinem 18 geb nicht, dass jungz bei mir übernachten dürfen...w as ichnicht verstehe...bin 15... aber ok. also: ich und meine neue bekantschaft haben uns immer sehr lange und ausführlich über wirkclih jedes thema was es überhaupt gibt geredet und es hat wirkclih spass gemacht mit ihm über alles zu reden. auch über seine probleme... meine usw... man konnte wirklich alles mit ihm reden und er hat mir eigentlich zu gut wie immer bei meinen problemen geholfen. so naja und dann wollten wir uns auf jeden fall mal in den sommerferien treffen und da meine elds mich auf keinen fall zu einem jungen lassen würden hab ich sie mal gefragt ob er für einige tage kommen dürfe... erstaunlicherweise war mein vatter einverstanden(von dem ich eigentlch dachte dass es genau andersrum wär) jedoch meine mum ned so wirklich. doch ich konnte sie auch noch überzeugen. naja und dann kam er für einige tage und in diesen tagen verliebten wir uns in einander... und seit dem ind fast 2 monate vergangen und haben uns während dessen nur noch einmal gesehen, vor 2 wochen da durft er übers wochenende kommen. doch als ich gestern gefragt habe ob er an diesem WE noch malkommen dürfe(und sie weiß das wir zusammen sind) meine sie nur: hmm ne geht ned 2 mal in monat ist uns zu viel wenn dann nur einmal...“ und ich mein das is doch irgendwie unfair... ich vermisse ihn so und mit meiner mum kann ich nicht reden ... sie bleibt stur... und als ich dann desswegen den gestrigen abend verheult in meinem bett verbracht hab meine die nur: " musst du immer heulen?! das nervt total! wenn du nicht aufhörst darf er überhaupt nicht mehr kommen..." oh man... und ich KANN einfach nicht mit meiner mum sprechen... es endet eh in einem streit... was kann ich tun....? TAT“ (Thema: streit wegen freund..., eröffnet am 8.10.2003)“

Nun erhält die Ratsuchende zuerst eine Antwort einer anderen Nutzerin:

„Hi FaNaTiC-oF-nOtHiNg!! ich hoffe dass ich dir helfen kann, weil ich vor einem Jahr etwa eine ähnliche Situation hatte. Es is natürlich immer schwierig, wenn man so weit auseinander wohnt. Aber der Liebe sind keine Grenzen gesetzt und wenn du wirklich weißt, dass du ihn liebst, müssen deine Eltern das akzeptieren. Das find ich unfair, was deine Mum da macht, ich mein, entweder ganz oder gar nicht. Aber nicht so halb, von wegen nur einmal im Monat, das bringt doch nichts als Stress und Sehnsucht. Außerdem tröstet man seine Tochter,wenn sie weint und schimpft nicht, dass sie aufhören soll. Es ist bestimmt schwer für deine Mum zu verstehen, dass ihre ehemals kleine Tochter erwachsen wird und es noch jemanden außer deinen Eltern in deinem Leben gibt, den du über alles liebst. Mein Vater hatte auch ganz lange Zeit was gegen meinen Freund, der in Brasilien wohnte (Er war mal beiuns Austauschschüler)aber es war bei mir einfacher sich durchzusetzen, weil meine Eltern getrennt sind und ich bei meiner Mum wohne. Er hat ziemlich lange intensiv mit mir gesprochen, es hätte keine Zukunft usw. Aber ich habe dagegen gehalten. Und ich bin sicher, dass du das auch schaffen kannst,

wenn du überzeugt bist! Vielleicht hilft es dir, wenn du dich gemeinsam mit deinem Freund und deinen Eltern zusammen setzt und ihr darüber redet. Dann hast du die Chance ihnen zu zeigen, was er dir bedeutet. Probiere doch einfach, dann zeigst du auch deinen "guten Willen", auf den Eltern im Allgemeinen total abfahren *g*. Hoffe ich konnte dir wenigstens ein bisschen helfen, wünsch dir ganz viel Glück, wär schön wieder was von dir zu hören, machs gut, ciao P.S.: Mein Freund und ich haben es übrigens auch 1 1/2 Jahre durchgehalten, es geht wenn man will. Es schmerzt zwar dass man sich selten sieht, aber wenn er da war, hat man jeden Augenblick viel intensiver genossen!“

Auf diese Antwort reagiert die unterstützungsuchende Nutzerin mit folgendem Beitrag:

„hi lolllchen =) danke für deine antwort...hmm aber genau das ist es ja... ich kann mich irgendwie ned wirklicih mit meinen elds zusammen setzn und drüber reden, weil ich kann irgendwie ned einfach so sagen: " ICH LIEBE IHN DESSWEGEN WILL ICH DASS ER ÖFTERS KOMMT" oda so in der art...w eil ich find das irgendwie komisch vor meinen eltern zu sagen... so was kann ich irgendiwe ned wirklicih... ich kanne infach ned wirklich über solche themen mit meinen elds laben.. das ist mir auch vielleicht irgendwo peinlich oda so... obwohl ich das so gern würde... und wenn ich ma anfangende irgendwie drüber zu reden würds eh im streit enden. dann bringtmeine mum immer das argument, dass ich froh sein soll dass der überhaupt hier übernachten darf , denn als die so jung war wie ich durft die nochweniger und durft bis einschließlich ihrem 18. lebensjahr nur bis ca 24.00 uhr weg gehen... und ich dann mein ich ja immer, dass die zeiten sich geändert haben und dass es ned mehr so ist wie früher und dass meine mum es ja eigentlich verstehen muss weils bei ihr ja genauso wenn nicht noch schlimemr war... aber die bleibt trotzdem stur... und hmm vielleicht würds zusammensetztn mim freund ja was bringen... glaub ich weniger aber versuchen kann mans ja... trotzdem danke =) Tat“

Zu einem späteren Zeitpunkt schaltet sich den die Forenleiterin mit folgendem Beitrag ein:

Hallo FaNaTiC-oF-nOtHiNg! Keine leichte Siutation die du gerade durchmachst. Endlich jemand der dich versteht, der dich liebt und den du liebst. Und dann haben deine Eltern auch noch was dagegen. Wie dir lolllchen schon berichtet hat, kommt das öfters vor und sogar in den besten Familien ;-). Aber die Idee von lolllchen, sich mal zu viert zusammensetzen klingt doch gar nicht schlecht. Du zeigst damit, dass es dir sehr wichtig ist, dass sie deinen Freund akzeptieren, aber auch dass du gerne ohne Streit auskommen möchtest. Vielleicht lässt sich ja dann auch ein Kompromiss finden, mit dem jeder leben kann. Ich denke, es spielt auch eine große Rolle, dass deine Eltern deinen Freund noch nicht wirklich gut kennen. Das ergibt sich zum Einen durch die Zeit, aber auch durch Gespräche mit und über ihn. Wenn sie ihn besser kennen, dann kann er später bestimmt auch öfters kommen. Immerhin ist er momentan noch ein Fremder für sie. Würdest du gerne dein Zimmer fast jedes Wochenende mit einem dir unbekanntem Jungen teilen wollen?

Ich weiß, es ist nicht immer ganz leicht, mit den Eltern über seine Gefühle zu sprechen. Aber man muss das ja nicht immer richtig emotional machen, sondern auch mal nüchtern und sachlich. Vielleicht traust du dich ja doch. Hast du noch ältere Geschwister? Wie war es denn bei denen? Liebe Grüße [Forenleitung]“

Die professionelle Unterstützungskommunikation zeichnet sich idealtypisch dadurch aus, dass es sich weniger um eine Ideensammlung handelt, als um eine prozesshaft-explorative, an den Beiträgen der unterstützungsuchenden NutzerInnen orientierte Generierung von Handlungsoptionen. Damit einhergehend stellen Angebote und Aufforderungen zur Fortführung der Kommunikation ebenso wie eine Moderationsfunktion bei mehreren Antworten durch verschiedene BeraterInnen einen zentralen Aspekt der Beratung durch die Professionellen dar. Diese Strukturierung der Beiträge durch die Professionellen beinhaltet auch ein Aufgreifen von Vorschlägen anderer NutzerInnen und gegebenenfalls die Korrektur von sachlich falschen Informationen.

Ein besonderer Stellenwert kommt der Unterstützungskommunikation durch die Fachkräfte nicht nur hinsichtlich ihrer moderierenden Funktion und der Forcierung der Problemreflektion und -lösung durch weiterführende Fragen zu, sondern auch durch die möglichst unmittelbare und umfassende Bereitstellung von fundierten (Fach-) Informationen.

An einem Beispiel aus dem Familienforum zu dem Themenfeld „angestrebter Auszug aus dem Elternhaus“ lässt sich anschaulich darstellen. Wie gesehen wollen die Jugendlichen, die sich hier artikulieren vorwiegend Unterstützung, um ihr Vorhaben verwirklichen zu können. Im Vordergrund steht ihr wahrgenommener Mangel an Wissen und Informationen für die Umsetzung des Auszugs: In diesem Forum stellte ein/e Nutzer/in folgende Frage:

„Hallo Leute, ich hab mich eigentlich nur hier angemeldet, weil ich schnellstmöglich ein paar ratschläge brauche. ich bin 15 jahre alt. ich hab vor, von zuhause 'abzuhauen', d.h. ich will morgen früh zum jugendamt gehen (hat triftige gründe die ich nicht weiter ausführen möchte). mein wunsch ist, etwas weiter von meiner heimat (vorort von köln) unterzukommen, hauptsache ich bin weg von den leuten hier. könnt ihr mir sagen was ich vom jugendamt her zu erwarten hab? was muss ich da tun, soll ich da einfach hingehen und loslabern oder was? bin total planlos davon...“ (Thema: Brauche schnell Hilfe., eröffnet am 26.1.2003)

Die Antwort des Forenleiters des Forums „Eltern, Familie und Geschwister“ war diese:

„Hallo Dalerion, ich respektiere selbstverständlich, wenn du hier nicht über deine Gründe sprechen möchtest. Du solltest sie aber in jedem Falle dem Kollegen im Jugendamt ausführlich schildern, da hiervon abhängig ist, welche Hilfe dir von dort angeboten werden kann. Ja, du kannst dort "einfach loslabern" und dir alles vom Herzen reden und deine Gründe schildern, wie du sie siehst. Man wird dich mit Sicherheit verstehen, Dalerion. Sinnvoll wäre aber, wenn du zuvor telefonisch einen Termin mit dem zuständigen Sozialarbeiter vereinbarst, damit du sicher gehen kannst, daß du ihn auch antriffst, da die Kollegen auch sehr viel zu Hausbesuchen unterwegs sind. Für eine 'Fremdplacierung' (also Einrichtung, Pflegefamilie, WG etc) müssen schon besondere Gründe bestehen. Da eine Unterbringung im Rahmen der "freiwilligen Erziehungshilfe" erfolgen würde, müßten auch deine Eltern damit einverstanden sein, da sie (wahrscheinlich) sorgeberechtigt sind. Aus diesem Grunde würde in jedem Fall ein oder mehrere Gespräche mit deinen Eltern (bzw euch gemeinsam) geführt werden. Es würde also nicht von heute auf morgen gehen (aber auch dies hängt von deinen Gründen ab). Wenn eine 'Fremdplacierung' für dich in Frage käme, hättest du ein Mitspracherecht, wo du untergebracht wirst. Das heißt, es würden dir Vorschläge gemacht und die entsprechenden Stellen gemeinsam mit dir angesehen, damit du einen Eindruck bekommst, ob du dich dort wohl fühlen würdest. Du würdest also nirgendwo "zwanguntergebracht". Es können aber nur Stellen in Frage kommen, die vom Jugendamt anerkannt sind. Dies würde aber alles mit dir besprochen. Es tut mir leid, daß ich dir nur pauschal antworten kann, da ich nähere Einzelheiten vondir nicht kenne. Wenn du nicht im öffentlichen Bereich darüber reden magst, kannst du dich mit weiteren Fragen auch per email an mich wenden. Meine Adresse findest du unten. Ansonsten kannst du natürlich auch hier weiter nachfragen. Liebe Grüße“

Dieses Beispiel illustriert idealtypisch die Antworten der Professionellen. Auf der Grundlage ihres fachlichen Wissens zeichnen sich die Antworten der Professionellen zum einen durch grundlegende Akzeptanz und Verständnis für die Anliegen der NutzerInnen aus (,esteem support'). Darüber hinaus stellen sie jedoch ebenso ,informational support' (im Sinne von relevanten Fakten) als auch ,social network support' zur Verfügung. Diese Form von Support leisten sie insbesondere über Informationen zu institutionellen AnsprechpartnerInnen und Zuständigkeiten, Beschränkungen, Aufzeigen von rechtlichen Handlungsalternativen sowie über Explorieren von Problematiken und Möglichkeiten.

Damit eröffnet die professionelle netzbasierte Unterstützungskommunikation auf der Grundlage von Antworten, die den Anspruch haben, die Entscheidung der Jugendlichen nicht in Frage zu stellen sowie umfassend und sachlich richtig zu sein, die Option, einen doppelten Vertrauensaufbau zu leisten: Sowohl hinsichtlich der eigenen Zuständigkeit und Ansprechbarkeit als auch stellvertretend, in Bezug auf den Umgang, die Erreichbarkeit und Zuständigkeit der für die Verwirklichung der NutzerInneninteressen relevanten Institutionen außerhalb des Internet. In diesem Sinne hat der ‚social network support‘ die Funktion von weiterführendem „institutional support“. Den Professionellen kommt dabei innerhalb der netzbasierten Unterstützung eine praktische ‚Türöffnerfunktion‘ zu, in dem sie über Verfahrens- und Handlungsschritte, wie etwa bei dem Zugang zu Ämtern deutlich, schrittweise und kontinuierlich Alternativen und Möglichkeiten aufzeigen. Damit verbinden sie „informational support“ mit „social network support“ bezogen auf die relevanten Institutionen und leisten damit einen Beitrag zur Bemächtigung der Jugendlichen, in dem sie deren Hemmschwellen gegenüber den Institutionen abbauen. Gerade in einem Themenfeld, in dem die Entscheidung der Jugendlichen bereits fest steht, und sie ein an ‚handfesten‘ und verlässlichen Fakten orientiertes Beratungsinteresse haben, erfährt eine so konzipierte Unterstützung durch die Professionellen bei den ratsuchenden Jugendlichen weit reichende Akzeptanz. Dies zeigt sich exemplarisch auch an dem Übergang der öffentlichen forenbasierten Unterstützungskommunikation in eine stärker konzentrierte, ausschließlich dem beratenden Professionellen und dem unterstützungsuchenden NutzerInnen zugängliche Einzelberatung.

Hallo! Mein Vater will das ich ausziehe!was nun?bin noch 17,darf der das?Und wo find ich hilfe?hab keine ahnung was nun!?Gibts da nit Jugend-WG's inden man schon mit 17 wohnen kann?oder sowas?wär echt nett wenn mir jemand was dazu schreiben könnte!?Brauche einfach nur mehr infos!Ausziehen muss ich so und so! Gruß Chris“ (Thema: Was machen wenn die Eltern einen rauschmeißen?!, eröffnet am 26.3.2003)

Hallo Chris, grundsätzlich "darf" dein Vater dich nicht rauschmeißen, solange du minderjährig bist. Zumindest bleibt er bis dahin weiter für dich verantwortlich und würde einige Risiken auf sich nehmen, sollte er das trotzdem vorher tun. Es gibt WG's für Jugendliche und ähnliche Einrichtungen. Dies läßt sich aber nur über das Jugendamt regeln. Da das Jugendamt in dem Fall die Kosen tragen muß, müssen schon erhebliche Gründe für solch eine Unterbringung vorliegen. Was sind denn die Gründe, daß dein Vater so massiv reagiert ? Um dir genauere Infos geben zu können, brauchte ich etwas ausführlichere Infos von dir. Dies wäre u.U. per Email etwas einfacher. Melde dich bitte bei mir. Meine Emailadresse findest du unten. Viele Grüße [FORENLEITUNG]

„Jo Danke!! Hab dir ne E-mail geschickt [...]!!! Gruß Chris“

Die auf der Grundlage der in der inhaltlichen Analyse gewonnene Einsicht, dass die postenden Jugendlichen innerhalb des Forums offensichtlich ausschließlich in den familiären Bezügen ihrer Eltern oder eines Elternteils, nicht jedoch in alternativen Wohnformen leben, legt in diesem Kontext die These nahe, dass aufgrund der eingeschränkten Erfahrungshorizonte der anderen NutzerInnen den Professionellen hier inhaltlich eine weit reichende Bedeutung zukommt: Die einzigen, die eine Bera-

tung mit einer darüber hinaus gehenden Reichweite realisieren können, sind die Professionellen. In dem Maße wie andere InteraktionspartnerInnen nicht über das entsprechende Wissen und die entsprechenden Erfahrungen verfügen, sind es ausschließlich die Professionellen, denen die Aufgabe zukommen kann, den Zugang zu solchen Informationen herstellen zu können.

4.3.3 Supportkommunikation durch Peer-BeraterInnen

Insbesondere hinsichtlich der Übernahme von Beratungstechniken zur Exploration und Generierung von Handlungsoptionen bei den ratsuchenden NutzerInnen und teilweise auch mit Blick auf den Wissensstand, der häufig über ihren eigenen Erfahrungshorizont als Jugendlicher hinausgeht, ist die Kommunikation der PeerberaterInnen vergleichbar mit der der Professionellen. Die nachfolgenden Auszüge aus zwei Kommunikationssequenzen in dem Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ zwischen zwei ratsuchenden NutzerInnen und zwei jugendlichen Peer-BeraterInnen können dies illustrieren:

Beispiel 1:

hallo, bitte helft mir, seid einiger zeit lassen mich all meine Freunde hängen.Ich bin nur noch dann gut wenn jemand etwas von mir wissen will.Meine ehemals beste Freundin hat irgend etwas gegen mich und das seid dem ich eimpfach mal meinen eignen weg gehen wollte und nicht immer die sachen machen wiollte die sie auch machen.Ich habe jeden morgen bangel in die Schule zu gehen weil ich nie weiß wie sie mich diesmal ausgrenzen Außerdem habe sich in letzter zeit meine Noten sehr zum schlechten verändert.Wenn eine Arbeit ansteht habe ich jedesmal nie lust zu lernen obwohl ich ganz genau weiß dass ich lernen muss und hinterher bereu ich es immer das ich nicht gelernt habe aber was kann ich dagegen machen wenn ich keine lust habe zu lernen und es mir nicht erzwingen kann?“ (Thema: Alles geht bei mir immoment schief, eröffnet am 1.9.2003)

Hallo littlechild! Dein Beitrag ist etwas durcheinander deshlab habe ich ein paar Fragn an dich. Du schreibst,in letzter Zeit lassen dich deine Freunde oft hängen,wie kam das?Ganz plötzlich oder haben sie sich immer mehr von dir abgewendet? Wie äußert es sich,dass deine beste Freundin neuerdings etwas gegen dich hat?Gab es als es angefangen hat,einen bestimmten Vorfall z.B. einen Streit? Zu deinen Noten,du schreibst,du hast vor Arbeiten nie Lust zu lernen. Klar,lernen ist manchmal ganz schön nervig,doch da muss jeder durch! Du musst nunmal lernen,auch wenn du keine Lust hast! Hast du mal ausprobiert,dir bestimmte Zeiten zu setzen,in denen du lernst? Das waren viele Fragen,aber ich würde mich freuen,wenn du mir antwortest! Bis dann! [PEER-BERATERIN]

Beispiel 2:

„Hi! Ich glaub, ich hab ein großes Problem.... Ich mache dieses Jahr meinen Realschulabschluss, bin also jetzt in der 10. Klasse. Soweit so gut. Mein Traumberuf ist die Physiotherapie. Und hier fangen die Probleme an.... Man kann ja normalerweise erst mit 17 Jahren anfangen und ich bin aber noch 16, wenn ich aus der Schule raus komme. Aus diesem Grund hab ich jetzt auch schon beim Regierungspräsidium eine Sondergenehmigung beantragt, so das ich dann eventuell schon mit 16 anfangen kann, da ich einen Monat nach Ausbildungsbeginn 17 werden würde. Nur ich hab diesen Brief schon vor Wochen abgeschickt, doch die Leute vom Regierungspräsidium melden sich einfach nicht! Ich bin sowieso schon spät dran, denn die meisten Physiotherapie - Schulen hatten ihre Bewerbungszeiträume von September bis Oktober, also schon zu spät, um sich da jetzt noch zu bewerben. Es gibt zwar noch andere, aber auch das ist nicht mehr die Masse. Was ist denn besser? Soll ich mich doch noch für ein soziales Jahr bewerben, obwohl ich das eigentlich vermeiden wollte? Doch zu allem Überfluss sind meine Eltern auch noch total gegen diesen Beruf. Da ich kleine Probleme mit der Wirbelsäule hab, sagen sie, das ich diesen Beruf nie ein ganzes Leben lang durchhalten würde. Die

Wahrheit wird der Orthopäde ans Licht bringen, ich fürchte mich schon heute vor dem Tag. Ich hab nämlich keinerlei Vorstellungen, für was ich mich sonst bewerben soll, falls das nicht klappt, mich interessiert nur die Physiotherapie, das ist ja das schlimme! Und da die meisten PT - Schulen Privatschulen sind, muss man diese auch noch bezahlen. Meine Eltern sagen, dass sie dies zwar machen würden, aber auch nur, wenn es sich gar nicht mehr vermeiden ließe. Im Klartext heißt das, dass mein Vater mich unbedingt ins Büro kriegen will. Doch ich kann mir einfach nicht vorstellen, den ganzen Tag hinter dem Schreibtisch zu sitzen. Das versteht er absolut nicht und er droht mir jetzt schon damit, dass er mir nicht mehr helfen wird, wenn ich eines Tages aus der Ausbildung nach Hause komme und sage: "Ich schaff es nicht mehr!" oder wenn ich diese Ausbildung nicht bekomme, das er mir dann auch nicht mehr hilft, mich woanders zu bewerben. Wer hat denn nun eigentlich Recht? Mein Vater? Vielleicht bin ich ja auch nur viel zu "kurzsichtig" und denk bloß an das jetzt und nicht an später? Mein Kopf ist so voll mit diesem ganzen Zeug, ich weiß absolut nicht mehr, was das Richtige für mich ist!!!! Könnt ihr mir da vielleicht helfen? Wäre es denn besser, wenn ich mich jetzt noch parallel wo anders bewerbe, z.B. in einem Büroberuf, obwohl ich das wie gesagt, nicht gerade mag. Die andre Sache ist auch, dass ich mit meinen Bewerbungen für die Physiotherapie ganz allein dastehe. Meine Eltern wollen mir auf keinen Fall dabei helfen, sie wollen sich die fertige Bewerbung nicht mal durchlesen. Ich weiß nicht, wenn man so gar keine Unterstützung von den Eltern bekommt, ist das ganz schön schwer! Ich weiß echt nicht mehr weiter... Wär schön, wenn ihr mir irgendwie helfen könntet!" (Thema: Ich weiß nicht mehr weiter!!!, eröffnet am 25.11.2002)

„Hallo Sunlight, zu deinem Problem mit dem Regierungspräsidium kann ich dir nicht allzu viel sagen. Du könntest bestenfalls versuchen, dort telefonisch nachzufragen. Wenn du das tust, suche dir doch einfach die Nummer des Zuständigkeitsbereiches, an den du das Schreiben geschickt hast und frage dort nach. Andererseits: Was findest du so schlimm daran, ein soziales Jahr zu machen? Warum willst du das vermeiden? Wenn's wegen deines Alters ist, würde ich mir keine Sorgen machen. Mit 17 bist du immer noch *jung* und vielleicht sammelst du in diesem einen Jahr ja Erfahrungen, die dir noch nützen werden? Ich bin leider kein Mediziner, aber sind Probleme mit der Wirbelsäule ein Grund, keine Ausbildung zur Physiotherapeutin zu machen? Als zu kurzsichtig erachte ich deinen Berufswunsch jedenfalls nicht. Vorausgesetzt du bist körperlich dazu in der Lage sehe ich Physiotherapeut als soliden Beruf an. Das ist sicher nicht schlechter als ein Job im Büro. Dass dir die fehlende Unterstützung deiner Eltern weh tut, kann ich nachvollziehen. Ich habe auch ein ganz gutes Verhältnis zu meinen Eltern und wüsste, dass es mir ähnlich mies gehen würde, wenn sie sich so verhalten. Vielleicht wissen sie gar nicht, was sie dir damit "antun"? Zumindest in der inhaltlichen Frage deiner Bewerbung kannst du dir aber selbst helfen. Bitte einfach Lehrer oder Bekannte, das Schreiben auf Fehler zu überprüfen. Mir ist bewusst, dass ich jetzt noch nicht auf alle deine Probleme eingegangen bin. Aber ich glaube, dass es für einen Beitrag auch erstmal reicht. Vielleicht schreibst du erstmal deine Gedanken hierzu und dann sehen wir weiter? Ich würde mich über deine Antwort freuen. Viele Grüße, [PEER-BERATER]“

Eine mögliche Erklärung für die Parallelen zwischen der Unterstützungskommunikation der Peer-BeraterInnen und den Professionellen bietet die in dem Beratungsangebot konzeptionell verankerte Begleitung durch die Professionellen und die damit verbundene weiterführende Auseinandersetzung mit verschiedenen Themen durch die Peer-BeraterInnen. Trotz dieser Parallelen wird deutlich, dass die die Supportkommunikation durch die Peer-BeraterInnen stärker auf der Ebene eines grundsätzlichen „esteem“, „emotional“ und „informational support“ angesiedelt ist als in dem kontinuierlichen Aufzeigen und Entwickeln von Grenzen und Möglichkeiten der potentiell zur Verfügung stehender Ressourcen, Institutionen und dem Bezug auf Fachwissen.

Zusammenfassend betrachtet kann mit der Analyse der Forenbeiträge der ratsuchenden NutzerInnen von einer generellen Akzeptanz aller drei BeraterInnengruppen durch NutzerInnen als einer Wertschätzung der Professionellen, ebenso wie der PeerberaterInnen und der antwortenden NutzerInnen

gesprächen werden. Offensichtlich vollzieht sich die Gewichtung je nach Problemlage der Jugendlichen, so dass diese mal mehr in Richtung eines erfahrungsbasierten Austauschs und dann mal mehr in Richtung von Expertenwissen und entsprechender Unterstützung angesiedelt ist: Ist ein solch heterogener Pool an AnsprechpartnerInnen tatsächlich vorhanden und ist dieser auch durch die NutzerInnen aktivierbar, scheinen die ratsuchenden Jugendlichen tatsächlich in der Lage, das für sie am besten ‚passende Angebot‘ an Unterstützungsressourcen, Ideen, Vorgehensweisen und Reflexionsmöglichkeiten auszuwählen – eine Option, die über die Unterstützungspraxen innerhalb von offline-Kontexten offensichtlich weit hinausgeht.

Dass genau dieser Aspekt der tatsächlichen Verfügbarkeit bzw. Aktivierbarkeit von BeraterInnen und insbesondere von Professionellen innerhalb eines virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung jedoch nicht nur zentralen Einfluss auf die Reichweite, sondern gerade auch auf die Zugänglichkeit für sozial heterogene NutzerInnengruppen hat, lässt sich anschaulich am Beispiel des Forums „Schule, Ausbildung und Beruf“ zeigen.

4.4 Implikationen zur Zugänglichkeit von netzbasierter Unterstützung

Fasst man die Unterstützungsanfragen innerhalb des „Schulforums“ zusammen (vgl. Abb. 4.2), lässt sich davon sprechen, dass die NutzerInnen auch in diesem Forum in der Regel keine explizite Präferenz für die Beratung durch ‚normale‘ NutzerInnen, jugendliche Peer-BeraterInnen oder Fachkräfte zum Ausdruck bringen. Vielmehr äußern sie – wie gesehen - eher generell die Hoffnung, auf den potentiellen Pool von Informationen und Erfahrungen zugreifen zu können: „Vielleicht kann mir ja einer was dazu sagen“ ist ein typischer Satz in diesen Beiträgen.¹⁸⁰

Ob allerdings jemand was dazu sagen kann, hängt allerdings maßgeblich mit den Erfahrungshorizonten und dem Wissen der involvierten potentiellen UnterstützerInnen zusammen. Erfahrungshorizonte können - wie gesehen - innerhalb des Pools der potentiellen UnterstützerInnen jedoch höchst unterschiedlich verteilt sein und gerade bei Beratungen jenseits der Intervention Professioneller scheint eine Passung der Erfahrungshorizonte maßgeblichen Einfluss darauf zu haben, ob ein Anfrage Aussicht darauf hat ‚gehört‘ bzw. beantwortet zu werden. So ist etwa die Wahrscheinlichkeit für GymnasiastInnen, auf potentielle UnterstützerInnen mit einem ähnlichen Erfahrungshintergrund zu treffen, wesentlich höher als für HauptschülerInnen. Und auch mit Blick auf die Intensität der Beratungskommunikation zeigt sich eine beachtenswerte Auffälligkeit: In dem Forum „Schule, Ausbildung und

¹⁸⁰ Hierzu ist anzumerken, dass die Möglichkeit besteht, dass manche Präferenzen der NutzerInnen nicht erfasst werden können. So besteht durchaus die Möglichkeit, dass Jugendliche aus vorangegangenen Beratungen bestimmte Professionelle oder Peer-BeraterInnen bevorzugen. Wenn in diesen Fällen eine direkte Ansprache über Email gewählt wird, gelangen diese Beiträge nicht in das öffentliche Forum und damit auch nicht in das untersuchte Sample.

Beruf“ erhielten die Beiträge, die auf die Probleme von Jugendlichen mit formal niedriger Bildung gerichtet waren – wenn keine professionellen BeraterInnen involviert waren – maximal eine Antwort. Weiterhin enden zwei der drei Beiträge mit einer unbeantworteten Nachfrage der ratsuchenden NutzerIn. Dies gilt für das Sample innerhalb des „Schulforums“ überraschender Weise sogar, wenn Professionelle involviert sind – allerdings gehen in diesem Fall dem Abbruch der Unterstützungskommunikation mehrere antwortende Postings voraus. Das heißt aber, obwohl die betroffenen Jugendlichen auf die erhaltene Antwort Bezug nehmen und ihr Problem konkretisieren, bleibt es unbeantwortet innerhalb des Forums stehen. Der dritte Beitrag schließlich, der auf ein Problem eines Jugendlichen mit formal niedriger Bildung gerichtet ist, endet nicht unbeantwortet. Er endet nachdem eine Nutzerin eine „Antwort“ geschrieben hat, die ohne weiteres als unangemessen oder auch als unverschämt bezeichnet werden kann (vgl. Thema: Mein Freund, eröffnet am 10.7.2003, weiter oben im Text).

Wenn man in diesem Zusammenhang davon ausgeht, dass eine forenbasierte Unterstützung im Internet einen Beratungsraum darstellt, der gerade auf der Grundlage der *Lektüre* von Unterstützungskommunikationen dazu beiträgt, abzugleichen, ob das Forum entsprechende Interessen repräsentiert und ob darin potentiell Unterstützung erfahrbar ist, wird damit doppeltes deutlich: Nicht nur die unmittelbar Unterstützung suchenden Jugendlichen merken deutlich, dass dies offensichtlich nicht der adäquate Ort ist, an dem sie Unterstützung erhalten können, sondern durch die Öffentlichkeit der Forenkommunikation wirkt diese hier weniger als Anregung, sondern als eine implizite Ausgrenzung aus der Unterstützungssuche. Es zeigt sich, dass ein solcher Ausschluss aus der Beratungskommunikation mit verschiedenen strukturellen Komponenten des Angebotsarrangements einhergeht. Diese sollen im Kontext der kommunikativen wie der inhaltlichen Praxen der Unterstützungskommunikation vor dem Hintergrund der verschiedenen BeraterInnengruppen innerhalb des Forums erläutert werden:

Es hat sich gezeigt, dass sich die Postings der supportgebenden NutzerInnen durch Unterstützung auf der Basis ähnlicher Erfahrungen auszeichnen und auf die Artikulation von persönlich bewährten Handlungsmöglichkeiten und Verhaltenstipps zielen. Demgegenüber lassen sich die Unterstützungsmuster der Peer-BeraterInnen als Strukturierung der Beiträge und Problemlösestrategien durch fokussierendes Nachfragen und durch eine grundlegende Artikulation von Verständnis und Anerkennung der Problembeschreibungen charakterisieren. In diesem Kontext erfolgt eine Auseinandersetzung mit Handlungsalternativen im Zusammenspiel von unterstützungsuchenden Jugendlichen, Peer-BeraterInnen und antwortenden ‚normalen‘ NutzerInnen. Schließlich konnte für die Professionellen gezeigt werden, dass ihre Beratungsstrategien in der Regel nicht nur eine prinzipielle Anerkennung der bisherigen Strategien der Unterstützungssuchenden und eine Strukturierung der Beiträge und

Problemlösestrategien durch präzisierendes Nachfragen implizieren, sondern sie zudem grundlegende, vertiefende oder korrigierende Informationen liefern.

Während die professionellen BeraterInnen jedoch in den Foren „Jungen und Pubertät“, „Mädchen und Pubertät“ sowie „Familie, Eltern und Geschwister“ sehr aktiv sind und in eine Mehrheit der Beiträge involviert sind, agieren sie in dem Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ überraschenderweise sehr zurückhaltend. Dort sind es vorwiegend Peer-BeraterInnen und ‚normale‘ NutzerInnen, die sich untereinander austauschen. Die damit verbundene Problematik hinsichtlich der Zugänglichkeit des Arrangements für sozial heterogene Jugendliche, erscheint mit Blick auf den unterschiedlichen Umgang mit Beiträge von Ratsuchenden mit unterschiedlichen Bildungshintergrund offensichtlich: Je höher die Qualifikation der Beratenden innerhalb dieses Forums, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit für Jugendliche mit formal niedriger Bildung, nicht nur überhaupt eine Antwort, sondern auch eine angemessene Beratung zu erhalten, die ihnen eine Verwirklichung ihrer Interessen erlaubt. Offensichtlich ermöglicht bei diesen Themenfeldern erst das Engagement von Professionellen die Aussicht auf Unterstützung.

Die damit verbundenen impliziten Homogenisierungsprozesse, die sich in dem Schulforum durch eine überwältigende Dominanz leistungsstarker GymnasiastInnen und RealschülerInnen zeigen, erscheinen damit nicht zu letzt mit der mangelnden unterstützungsermöglichenden Intervention von Seiten der Professionellen zusammenzuhängen. In dem Maße wie der klassischen Prämisse der Selbsthilfe- und Peer-Beratung Rechnung getragen wird und ‚Gleiche Gleiche beraten‘, gilt zu reflektieren, dass damit die Ungleichen bzw. in diesem Fall die Minderheit der Jugendlichen mit formal niedriger Bildung bereits prima facie ausgeschlossen sind. In der Selbstläufigkeit, die mit der Zurückhaltung der Professionellen innerhalb des Forums „Schule, Ausbildung und Beruf“ einhergeht, zeigt sich stattdessen eine spezifische Form einer „kulturspezifischen Linse rhetorischer Art“ (Fraser 1997), die den ratsuchenden Jugendlichen mit höherer Bildung entgegen kommt, der Minderheit der Jugendlichen mit formal niedriger Bildung jedoch ganz und gar nicht.

Damit zeigt sich - im Gegensatz zu den Befunden hinsichtlich des Umgangs mit Nutzungswünschen nach informellem Austausch und Kontakt mit anderen NutzerInnen, in denen die Interventionen und Einmischungen als beschränkend interpretiert werden konnten - dass es gleichfalls auch gerade erst Interventionen und Einmischungen der Professionellen sind, die die Möglichkeit bieten, die Nutzbarkeit des Arrangements zu erweitern.

Diese besondere Bedeutung der Professionellen im Hinblick auf die Ermöglichung wie Beschränkung sozialer Unterstützung für sozial heterogene NutzerInnen ist es dementsprechend auch, die nachfolgend das Zentrum in der Systematisierung der qualitativen Befunde bildet.

4.5 Systematische Einordnung der qualitativen Befunde

Im Zuge der Ungleichheitstheoretischen Wendung der bisherigen Perspektiven auf virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung wurde im zweiten Kapitel die „Netzwerkressource“ soziales Kapital eingeführt und diskutiert. Der Rekurs auf das soziale Kapital, also die Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen - in diesem Falle Support - die mit dem Besitz eines Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind (vgl. Bourdieu 1983, ausführlich Kap.2), hat sich für die Analyse von sozialen Homogenisierungs- und Schließungsprozesse außerhalb des Internets vielfach bewährt (vgl. ausführlich Kap.2). In diesen Analysen wird ersichtlich, dass der Umfang des sozialen Kapitals einer AkteurIn weniger von einem Zugang zu Netzwerken per se abhängt, sondern davon, ob und in welchem Umfang er die Beziehungen der Gruppe tatsächlich für sich mobilisieren kann, und davon, wie hoch der Umfang der ‚passungsfähigen‘ Ressourcen und des Unterstützungspotentials ist, über das diese mobilisierbare Gruppe insgesamt verfügt. Wenden man diese Definition nun etwa auf die vorangegangenen Befunde des Forums „Schule, Ausbildung und Beruf“ an, zeigen sich gravierende Unterschiede hinsichtlich der Verfügbarkeit von Sozialkapital zwischen NutzerInnen mit höherer Bildung und NutzerInnen mit formal niedriger Bildung. In dem Maße wie deutlich werden konnte, dass Jugendliche mit formal niedriger Bildung dieses Forum zwar nutzen, ihre Beiträge jedoch eine andere Beachtung erfahren und sie in der Regel nur sehr eingeschränkt ‚hilfreiche AkteurInnen‘ für sich aktivieren können, verweisen diese Befunde unmittelbar auf Formen virtualisierter sozialer Ungleichheit. Obgleich die unterschiedlichen NutzerInnen also alle über formalen Zugang zu dem Arrangement verfügen, erfahren unterschiedliche NutzerInnen in einem unterschiedlichen Ausmaß Beschränkungen in der effektiven Zugänglichkeit dieses Arrangements, die weniger auf die mediale als auf die soziale Ausgestaltung und Verfasstheit des virtuellen Arrangements verweisen. In diesem Zusammenhang hat die qualitative Analyse auch gezeigt, dass gerade für NutzerInnen, deren Probleme nicht von einer Vielzahl anderer NutzerInnen geteilt werden, den Professionellen eine besondere Bedeutung hinsichtlich der Ermöglichung (bestimmter Formen) sozialer Unterstützung zukommt.

In den theoretischen Ausführungen wurde herausgearbeitet, dass sich mit Rekurs auf die Arbeiten von Michael Woolcock (2000) bindende (d.h. ‚starke Bindung‘, ‚unter Gleichen‘ – bonding social capital), brückenbildende (d.h. eher ‚schwache Bindungen‘ unter horizontal heterogenen AkteurInnen – bridging social capital) und verknüpfende (d.h. Bindungen unter vertikal heterogenen AkteurInnen und vor allem Beziehungen zum institutionellen Bereich – linking social capital) Formen des Netzwerkkapitals unterscheiden lassen. Auf der Basis dieser Bestimmung und Klassifikation können nun die verschiedenen Dimensionen sozialer Unterstützung, die in der empirischen Erkundung der Forenbeiträge identifiziert wurden mit Blick auf die Ergebnisse zur Zugänglichkeit und Reichweite netzbasierter Supportkommunikation verhältnismäßig treffsicher wie folgt eingeordnet werden:

Abb. 4.3: Verhältnis von Sozialkapitalformen, inhaltlichen Dimensionen von sozialer Unterstützung und BeraterInnengruppen

	Bonding Social Capital	Bridging Social Capital	Linking Social Capital
„normale“ NutzerInnen	<i>Esteem Support/ Emotional Support/ (Social Companionship)</i>		
jugendliche Peer-BeraterInnen		<i>Esteem Support/ Emotional Support/ Informational Support</i>	
professionelle BeraterInnen			<i>Esteem Support/ Informational Support/ Social Network Support</i>

Hybride Arrangements sozialer Unterstützung haben das Potential ratsuchenden NutzerInnen Zugänge zu verschiedenen Dimensionen sozialer Unterstützung zu eröffnen, die mit der Verfügbarkeit unterschiedlicher Akteursgruppen korrespondieren. Die unterschiedliche Aktivierbarkeit der potentiell verfügbaren AnsprechpartnerInnen verweist unmittelbar auf die Verwobenheit von technischem und sozialem Arrangement und markiert die Unzulänglichkeit technikdeterministischer Annahmen der heterogenen Zugänglichkeit dieser Arrangements.

Für eine tatsächliche heterogene Zugänglichkeit gilt es mittels professioneller Reflexivität das Problem zu bearbeiten, dass jedes Beratungsarrangement immer Zugänge herstellt aber (damit) auch Zugänge verschließt. Die Frage lautet daher: Für wen werden solche Zugänge hergestellt und für wen verschlossen?

Die vorangegangene Analyse hat gezeigt, dass ein stärker informelles Setting, das sich gerade durch die Zurückhaltung der involvierten Professionellen auszeichnet in seiner Selbstläufigkeit Gruppenbildungsprozesse induziert, die nicht zuletzt auf der Zugehörigkeit zu vorgängig vorhandenen sozialen Statusgruppen zu beruhen scheinen. Dass GymnasiastInnen sowohl als NutzerInnen wie auch als PeerberaterInnen innerhalb des Unterstützungsarrangements so deutlich überrepräsentiert sind, lässt sich nicht aus einem mangelnden Interesse oder Bedarf der unterrepräsentierten Gruppen erklären. Vielmehr liefert die Analyse der Forenbeiträge erste Hinweise, dass sich auch in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung Prozesse der selektiven Assoziation und damit soziale Schließungsprozesse vollziehen.

Die unterschiedlichen involvierten Akteursgruppen erscheinen bei diesen Prozessen auf verschiedene Weise bedeutsam: Während sich im Austausch zwischen den jugendlichen NutzerInnen Prozesse soziale Schließung über die Voraussetzung eines geteilten Erfahrungshorizont vollziehen, evozieren die Professionellen soziale Zugangsbeschränkungen durch ihre Definitionsmacht hinsichtlich angemessener Anliegen und der angemessenen Bearbeitung dieser. Für die jugendlichen Peer-BeraterInnen lassen sich schließlich sowohl die einen als auch die anderen schließungsrelevanten

Aspekte identifizieren. Somit scheinen soziale Passungsverhältnisse der Aktivierung aller potentiellen Unterstützungsquellen voranzugehen. Sie unterscheiden sich allerdings in der Art der erforderlichen Passungen: Basieren sie in der Unterstützung durch NutzerInnen offenbar auf dem *Kriterium der Ähnlichkeit*, wird in der Unterstützung durch die Professionelle das *Kriterium der Regelkonformität* entscheidend. Bewegen sich die Anliegen der NutzerInnen jedoch innerhalb dieser Partizipationsregeln sind es vor allem die Professionellen, die in der Lage sind, die Aufmerksamkeits- und Unterstützungspraktiken der potentiell beratenden Jugendlichen und die darin eingelagerten Begrenzungen und Grenzziehungspraktiken aufzubrechen und Zugänge für marginalisierte NutzerInnengruppen eröffnen.

Was sich aus netzwerktheoretischer Perspektive in der ungleichheitsreflexiven Wendung der affirmativen Konzeptionen von Internet, Community/Informalität und Beratung bereits als analytisch viel versprechend erwiesen hat, scheint sich in der empirischen Auseinandersetzung mit den Forenbeiträgen zu bestätigen: Es sind die involvierten Professionellen, die in den hybriden professionellen Arrangements jene Position innehaben, die in selbstorganisierten virtuellen Arrangements dem „Zentrum“ zugeordnet werden und auch in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung kommt dieser Position hinsichtlich der Ermöglichung (und damit ebenso bei der Verunmöglichung) von Beteiligung eine zentrale Rolle zu. Aus netzwerktheoretischer Perspektive wurde im zweiten Kapitel im Anschluss an die Arbeiten von Ronald Burt und Constanze Prell darauf hingewiesen, dass gerade in der Verbindung zu den Professionellen - als eine Verbindung zu den „between actors“ – ein entscheidendes Potential für die NutzerInnen hybrider professioneller Arrangements virtueller Unterstützung liegen kann (vgl. ausführlich Kap.2). Aus dieser Perspektive können die involvierten Professionellen als „BrokerInnen“ aufgefasst werden, die in ihrem Agieren *zwischen* unterschiedlichen Netzwerken zur Erweiterung der Unterstützungsmöglichkeiten wie zur Ausweitung des Informationspools und damit zur Erweiterung der Möglichkeiten der Interessenverwirklichung der NutzerInnen beitragen können. Wie gesehen, ist es in dem analysierten Unterstützungsarrangement gerade die Verbindung zu den Professionellen, in der sich umfangreiche und exklusive Unterstützungsformen realisieren können. Es sind die Professionellen, die einen effektiven Zugang zu „bridging“ bzw. „linking social capital“ ermöglichen, die Härte des informellen Codes der Ähnlichkeit abschwächen und soziale Schließungsprozesse relativieren können. Gleichzeitig zeigt sich in der empirischen Analyse der Forenbeiträge, dass es nicht (nur) - wie in selbstorganisierten Unterstützungsarrangements - die anderen aktiven NutzerInnen sind, die auf die Einhaltung der (informellen) Nutzungsregeln bestehen und abweichende Anliegen reglementieren, sondern, dass dies in professionellen Arrangements vorrangig und nachhaltig auch durch die Professionellen geschieht. Die zentrale Position der Professionellen hinsichtlich der Ermöglichung wie der Verunmöglichung bei der Realisierung sozialer Unterstützung in diesen Arrangements, verweist damit unmittelbar auf die Frage der sozialen Selektion.

tivität, die mit diesen Prozessen verbunden sein können. Wenn auch in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung die Castell'sche „Gestaltung durch Nutzung“ durch eine von den deutmächtigsten und zentralen AkteurInnen eingeforderte grundlegende Konvergenz mit sozial hervorgebrachten (informellen) Ordnungsmustern beschränkt ist und gleichzeitig eine Diskrepanz zwischen dem was auf Seiten der NutzerInnen und dem, was auf Seiten der verantwortlichen Professionellen als angemessene Formen und Inhalte sozialer Unterstützung wahrgenommen wird, stellt sich die Frage wie NutzerInnen mit diesen Diskrepanzen umgehen.

Unter Rekurs auf Albert O. Hirschmans Differenzierung von „Exit“, „Voice“ und „Loyalty“ und die Ausführungen von Eberhard Bolay zur Beschämung in sozialen Diensten wurde im zweiten Kapitel herausgearbeitet, dass durch die NutzerInnen erlebte Zurecht- und Zurückweisungen in solchen Arrangements eher in den Bearbeitungsoptionen „Rückzug“ oder „Hinnehmen“ münden als in der Artikulation von „Widerspruch“. Auch in den Unterstützungssequenzen in denen die Anliegen der NutzerInnen „editiert“ wurden, kommt die Artikulation von Widerspruch gegen die Intervention durch die Professionellen nicht vor. Die NutzerInnen melden sich schlicht nicht mehr zu Wort. Und auch bei den unbeantworteten Beiträgen im Schulforum konnte keine nochmalige Wortmeldung der Nutzerinnen im Sinne eines „Hallo, wieso antwortet mir denn keiner?“ festgestellt werden, so dass sich auch hier keine Artikulation von Widerspruch zeigt¹⁸¹. Die vielfach proklamierte prinzipielle AdressatInnenorientierung virtueller Unterstützungsarrangements durch die erleichterte Kommunikation und Auseinandersetzung mit den Verantwortlichen erfährt auch aus dieser Perspektive deutliche Einschränkungen: Diese Einschränkungen bestehen nicht nur dadurch, dass auch in einem solchen Arrangement Diskrepanzen zwischen den Interessen bestimmter NutzerInnengruppen und den Interessen der verantwortlichen Professionellen bestehen und die Professionellen über exklusive technische und soziale Möglichkeiten verfügen, ihre Deutungen durchzusetzen. Vielmehr erscheint auch die Artikulation von Widerspruch gegenüber den Entscheidungen der Verantwortlichen ebenso wenig als selbstverständlich wie in Arrangements außerhalb des Internet. Damit kann im Anschluss an die Überlegungen von Hans Thiersch formuliert werden, dass auch in virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung eine „Beratungsrealität“ zu identifizieren ist, in der die Akzeptanz der Deutungshoheit der Professionellen erwartet und durch unterstützende Antworten „belohnt“ wird, während vordergründig die Orientierung an den Anliegen und Interessen der NutzerInnen behauptet wird. Wie im zweiten Kapitel herausgearbeitet, lässt sich dies als Ausdruck einer geheimen Moral der

¹⁸¹ Hierbei ist anzumerken, dass – wie im dritten Kapitel ausführlich beschrieben – die Professionellen durch die Option des „Schließens“ auch die technische Option haben Widerspruch an dieser Stelle zu verunmöglichen, da sie den NutzerInnen durch das Schließen eines Beitrags die Möglichkeit nehmen, darauf überhaupt noch antworten zu können. Von den zitierten Beiträgen des Schulforums wurde jedoch keiner geschlossen, so dass zu jeder Zeit die Möglichkeit zur Antwort bzw. Reaktion bestanden hat.

Beratung bezeichnen, die die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der entsprechenden Arrangements wesentlich beeinflusst bzw. beschränkt.

Zusammenfassend lässt sich auf dieser Basis festhalten, dass auch professionelle Arrangements sozialer Unterstützung im virtuellen Raum die Nutzungsweisen ihrer NutzerInnen ebenso strukturieren (beispielsweise: In welchen medialen Formen kann die netzbasierte Beratung stattfinden? Welche Formen der Beteiligung sind in dem Angebot möglich? Welche Artikulationen finden welche Bewertung und durch wen?) wie es auch durch die Nutzungsweisen ihrer NutzerInnen selbst strukturiert wird (beispielsweise: Wer antwortet auf welche Weise auf wen?). In der gegenwärtigen Ausprägung dieser doppelten Strukturierungsprozesse scheint das analysierte Arrangement eher den Interessen, Vorstellungen und Assoziationspraxen von Jugendlichen mit formal hoher Bildung entsprechen zu können und weniger denen von Jugendlichen mit formal niedriger Bildung. So hat die Analyse des „Schulforums“ sichtbar gemacht, dass denjenigen Jugendlichen, die über Erfahrungen verfügen, die von einer Vielzahl anderer NutzerInnen geteilt werden, ein differenziertes Spektrum an unterstützenden Beziehungen ermöglicht wird, während NutzerInnen mit marginalisierten Anliegen auf unterstützungsermöglichende Interventionen der beratenden Professionellen angewiesen sind. Insgesamt legt die Auseinandersetzung mit den Forenbeiträgen die These nahe, dass sich durch die Verkennung der sozialen Zugangsbeschränkungen auch in virtuellen professionellen Arrangements eine „geheime Moral“ etablieren konnte, die nicht nur in einer ungleichen Verteilung der Aktivierbarkeit heterogener sozialer Unterstützung mündet, sondern in dem Maße die Zugänglichkeit professioneller Unterstützungsarrangements durch sozial heterogene NutzerInnen insgesamt beeinträchtigt, wie sie bestimmten NutzerInnengruppen den Rückzug oder die Nicht-Nutzung näher legt als anderen NutzerInnengruppen.

Mit der zunehmenden Verbreitung und Nutzung des Mediums Internet durch unterstützungsuchende Jugendliche ist die professionelle Herausforderung einer ungleichheits- und schließungsreflexiven Beratung nun auch in diesem sozialen Feld angekommen. Ob das Internet generell jenes „easy entry – easy exit“ Medium ist, das Pippa Norris (2004) attestiert, soll hier nicht diskutiert werden. Als „easy entry“ oder anders ausgedrückt als „extrem niedrigschwellig“ erscheinen internetbasierte Unterstützungsarrangements jedenfalls nur insoweit, wie die eigenen Anliegen *nicht* explizit artikuliert werden. Spätestens dann nämlich, wenn die eigenen Anliegen explizit thematisiert werden sind die NutzerInnen auch in professionellen Unterstützungsarrangements einem ‚Spiel der Kräfte‘ ausgesetzt: Es zeigen sich auch in diesen Arrangements Diskrepanzen zwischen der technisch möglichen und sozial realisierten Zugänglichkeit an vermittelnden Passungsformen, die maßgeblichen Einfluss darauf haben, in welchem Ausmaß ein Arrangement genutzt werden kann. Obgleich auch bei internetbasierten Arrangements zu berücksichtigen bleibt, dass ein Ausstieg aus der Nutzung dahingehend für die NutzerInnen mit ‚Kosten‘ verbunden ist, wie sie damit mit der Erfahrung konfrontiert werden, dass sie

nun auch in diesem Arrangement keine als angemessen erlebte Unterstützung erhalten, mag „easy exit“ dahingehend zutreffen, dass es unter Umständen vergleichsweise leichter ist - bei Nichtgefallen - im Internet angesiedelte Unterstützungsarrangements zu verlassen als entsprechende Arrangements außerhalb des Internet.

Damit ist auf der Grundlage dieser qualitativen Einsichten hinsichtlich der Binnendynamiken und sozialen Prozessen innerhalb hybrider virtueller Unterstützungsarrangements zwingend zu reflektieren, welchen Jugendlichen durch die vorherrschenden Unterstützungspraxen und strukturellen Arrangements eine Nichtnutzung ‚nahe gelegt wird‘ und welche Möglichkeiten bestehen, diese zu modifizieren. Den netzwerktheoretischen Vorzügen eines heterogenen Pools an potentiellen AnsprechpartnerInnen stehen somit auch in professionellen Arrangements soziale Homogenisierungstendenzen entgegen, die über verschiedene Formen der Passung vermittelt werden und einer reflexiven Bearbeitung durch Professionelle bedürfen.

Zur weiterführenden Auseinandersetzung mit diesen ersten Einsichten aus der qualitativen Analyse der Forenbeiträge werden nun folgend statistische Analysen herangezogen. Dabei werden erstmalig systematisch sozialstrukturelle Merkmale der NutzerInnen mit Fragen nach dem Zugang, der Nutzung und der Bewertung verbunden und auf dieser Basis eine empirisch fundierte differenzierte Betrachtung der Nutzungspraxis unterschiedlicher NutzerInnengruppen ermöglicht. In Anbetracht der in der Forenanalyse sichtbar gewordenen Diskrepanzen zwischen den formulierten unterstützungsbezogenen Anliegen unterschiedlicher ratsuchender NutzerInnen und den ungleichen Möglichkeiten diese in den verschiedenen interpersonellen Konstellationen des Arrangements verwirklichen zu können sowie der damit verbundenen sozialen Beschränkungen der Interessensverwirklichung in diesen Arrangements wird nachfolgend zuerst jene bislang völlig vernachlässigte NutzerInnengruppe näher betrachtet, die qua Definition durch eine deutlich beschränkte Nutzung charakterisiert ist: Die LurkerInnen. Da es sich hierbei um jugendliche NutzerInnen handelt, die sich in dem Arrangement zwar als NutzerInnen registriert haben und dementsprechend über Schreiberechte verfügen, gleichzeitig jedoch noch nie einen eigenen Beitrag geschrieben haben, kann mit der differenzierteren Betrachtung dieser NutzerInnengruppe der zentralen Frage nachgegangen werden, ob die bislang dominierende Unterstellung des fehlenden Interesses oder des Mangels an substanzieller Medienkompetenz als zutreffend erweist oder ob es nicht vielmehr auch soziale Zugangsbeschränkungen sind, die dazu führen, dass diese NutzerInnen eine solche zurückgezogene Nutzungsweise realisieren.

Kapitel 5

Wer schweigt, stimmt zu?

Empirische Einblicke in die Differenzen und Gemeinsamkeiten zwischen LurkerInnen und PosterInnen sowie eine Typologie des Lurkens in professionellen Unterstützungsarrangements

In der vorangegangenen qualitativen Analyse der Binnendynamiken ist deutlich geworden, dass auch bei professionellen Arrangements sozialer Unterstützung, die im Internet angesiedelt sind, nicht per se von einer technisch induzierten Niedrigschwelligkeit ausgegangen werden kann. Vielmehr vollzieht sich die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Arrangements in einer prinzipiellen Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten des Arrangement, in der die soziale Ausgestaltung des virtuellen Raums gleichzeitig Nutzungsmöglichkeiten eröffnet, während andere eingeschränkt bzw. gänzlich verschlossen werden. Die Verwirklichung von Unterstützungsanliegen erweist sich somit als deutlich voraussetzungsvoller als bislang angenommen. Sie ist durch unterschiedliche implizite und explizite Homogenitäts- und Konformitätsanforderungen und eine damit einhergehende soziale Definition der Zugehörigkeit prästrukturiert. In dem Maße wie es einigen dort ratsuchenden NutzerInnen offensichtlich nicht gelingt, ihre subjektiv relevanten Anliegen zu verwirklichen, also auf ihre Anliegen eine angemessene Antwort zu erhalten und damit das Arrangement – in der Formulierung von Bonfadelli – als „lebensdienlich“ zu erfahren, wird die Frage nach den Zusammenhängen zwischen unterschiedlichen Nutzungsweisen und der Bewertung des Arrangements durch die NutzerInnen selbst relevant. Da neben den unbestreitbaren Vorzügen und Potentialen virtueller Unterstützung in hybriden professionellen Arrangements auch deutliche Beschränkungen der Nutzbarkeit sichtbar geworden sind, erscheint es viel versprechend sich in diesem Kontext zunächst jener NutzerInnengruppe zu nähern, die sich qua Definition durch eine eingeschränkte Nutzung auszeichnet: Die LurkerInnen. Diese Jugendlichen, die in dem Arrangement zwar als NutzerInnen registriert sind, aber noch nie einen eigenen Beitrag geschrieben haben, werden in der gegenwärtigen Thematisierung professioneller Unterstützung im Internet – wenn überhaupt – vor allem mit negativ konnotierten Zuschreibungen belegt: Wenn sie thematisiert werden, gelten sie entweder als NutzerInnen, die aufgrund unterstellter Defizite in ihrer „Medienkompetenz“ eine selbstgewählte, einfache Nutzungsweise realisieren, die ihnen jedoch ausreicht oder sie gelten als „TrittbrettfahrerInnen“, die in der Community „schmarotzen“, in dem sie sich das, was sie brauchen, rausziehen, ohne selbst etwas beizusteuern (vgl. Benke 2005). Ein empirisch fundiertes Wissen über diese NutzerInnengruppe in professionellen Unterstützungsarrangements liegt dagegen nicht vor. Dies ist nicht zu letzt deshalb überraschend, da sich der Einsatz von Foren und Chats, die eine lurkende Nutzung erlauben, in professionellen Unterstützungs-

arrangements gerade für Jugendliche bereits fest etabliert hat und auch die beiden größten deutschsprachigen Online-Beratungsplattformen für Jugendliche mit diesen Kommunikationstools arbeiten. Vielmehr ist die fehlende Auseinandersetzung mit dieser NutzerInnengruppe auch deshalb überraschend, weil die Forschung zu selbstorganisierten forenbasierten Arrangements bereits seit mehreren Jahren immer wieder zeigt, dass es sich bei diesen NutzerInnen um die „schweigende Mehrheit“ handelt. So liegt etwa der Anteil der Lurkenden in den von Christian Stegbauer und Alexander Rausch untersuchten Arrangements im Durchschnitt bei 70 Prozent (vgl. Kap.2; ausführlich: Stegbauer & Rausch 2001, Stegbauer & Rausch 2006). Darüber hinaus haben neuerdings erste Untersuchungen aus dem Bereich virtueller Selbsthilfearrangements darauf hingewiesen, dass ein klarer Zusammenhang zwischen dem Aktivitätsgrad und der Bewertung des Arrangements besteht: Obgleich sowohl LurkerInnen als auch PosterInnen sich aus den gleichen Gründen in diesen Arrangements anmelden, nämlich weil sie Antworten auf und Unterstützung bei persönlich relevanten Fragen und Problemen suchen, sind die Lurkenden mit dem jeweiligen Arrangement deutlich unzufriedener als diejenigen, die dort eigene Beiträge schreiben (vgl. Kap.2; ausführlich: Barak & Dolev-Cohen 2006, Cummings et al. 2002, Miyata 2001, Nonnecke et al. 2004, Nonnecke et al. 2006). Mit Blick auf die subjektiven Gründe von LurkerInnen in selbstorganisierten Kommunikationsarrangements ist es die ForscherInnengruppe um Blair Nonnecke und Jenny Preece, die hier Pionierarbeit geleistet hat. Ihre Ergebnisse verweisen auf die von den lurkenden NutzerInnen wahrgenommen sozialen Beschränkungen bei der effektiven Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser selbstorganisierten Unterstützungsarrangements. Sie kommen auf der Basis der Antworten von über 1000 befragten NutzerInnen virtueller Kommunikationsarrangements, von denen 18 Prozent ausschließlich Beiträge lesen und somit also „LurkerInnen“ sind, zu dem Ergebnis, dass von diesen LurkerInnen gerade mal 13 Prozent zu keinem Zeitpunkt vorhatten eine aktivere Nutzung zu realisieren (vgl. Nonnecke et al. 2004, 3). Weiterhin gibt jedoch mehr als die Hälfte der LurkerInnen an, dass es ihnen (mittlerweile) genügt, die Beiträge der anderen NutzerInnen ausschließlich zu lesen. Die These, dass auch bei dieser letzten Begründungen - im Sinne „adaptiver Präferenzen“ - ein Zusammenhang mit der sozialen Verfasstheit des Arrangements und der Art der Kommunikation in den jeweiligen Arrangements bestehen kann, erscheint gerade dadurch nahe liegend, da eine Vielzahl der weiteren Gründe, die die NutzerInnen angeben haben, unmittelbar auf verschiedene Formen sozialer Zugangs- und Nutzungsbarrieren verweisen (vgl. Abb. 5.1):

Abb. 5.1: „Why lurkers do not post“ (aus: Nonnecke et al. 2004, 3; eigene Übersetzung; Prozentangaben gerundet)

Begründungen der Lurkenden (Mehrfachnennungen möglich)	(%)
Lesen genügt mir	54
Versuche, mich noch mit der Gruppe vertraut zu machen	30
Schäme mich / Bin zu schüchtern	29
Habe nichts anzubieten	23
Habe kein Verlangen	22
Andere Antworten schon so, wie ich es getan hätte	19
Sonstiges	19
Möchte anonym bleiben	15
Hatte niemals vor zu schreiben	13
Hat keinen Wert für mich	11
Habe nicht genug Zeit zum schreiben	9
Ich weiß nicht, wie man in dieser Gruppe schreibt	8
Die Qualität der Beiträge ist schlecht	8
Es ist die falsche Gruppe für mich	7
Es dauert zu lange bis Beiträge beantwortet werden	7
Ich befürchte aggressive oder unfreundliche Antworten zu erhalten	6
Es gibt schon zu viele Beiträge	5
Wenn ich schreibe, werde ich vereinnahmt	4
Neue Mitglieder werden schlecht behandelt	1
Meine Arbeit erlaubt es mir nicht Beiträge zu schreiben	1

Zusammenfassend formuliert, verdichten sich auf der Basis der bislang vorliegenden Untersuchungen - zumindest für den Bereich selbstorganisierter virtueller Unterstützungsarrangements - die Hinweise, dass eine schreibende oder lesende Position in einem virtuellen Kommunikationsarrangement weniger mit angebotsübergreifenden individuellen Präferenzen im Sinne einer *allgemeinen Zurückhaltung* in virtuellen Kommunikationsarrangements oder dem Fehlen substanzieller Medienkompetenz als vielmehr durch die soziale Ausgestaltung des jeweiligen virtuellen Arrangement beeinflusst ist.

Insbesondere die Arbeiten von Christian Stegbauer und Alexander Rausch haben gezeigt, dass es die zentralen AkteurInnen des Zentrums sind, welche das Ausmaß der möglichen Beteiligung der anderen NutzerInnen maßgeblich strukturieren und die Position der LurkerInnen die einzige Position ist, die nahezu voraussetzungslos wie beliebig vermehrbar ist und damit allen NutzerInnen offen steht. In Verbindung der Befunde von Stegbauer und Rausch, wonach es weniger in der Hand und Entscheidung der Lurkenden selbst liegt, diesen Status zugunsten einflussreicherer und damit ‚gewinnträchtiger‘ Positionen zu verlassen, sondern dass die Status, die AkteurInnen innerhalb selbstorganisierter virtueller Arrangements überhaupt einnehmen können, nicht zuletzt durch die Praktiken des Zent-

rums maßgeblich prästrukturiert und begrenzt sind, mit den empirischen Einsichten des vorangegangenen Kapitels, wonach es in professionellen Unterstützungsarrangements die Professionellen sind, die als Zentrum sowohl ermöglichend wie beschränkend agieren, wird die Relevanz eines erweiterten Wissens um die LurkerInnen offensichtlich: Welchen Beitrag leistet ein hybrides professionelles Arrangement bei der Erzeugung einer deutlich eingeschränkten Nutzungsweise? Welche NutzerInnen sind davon betroffen? Was sind ihre Gründe? Zur differenzierten Analyse effektiven Zugänglichkeit virtueller Unterstützungsarrangements und damit zur Auseinandersetzung mit virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung sind es genau diese Fragen, die beantwortet werden müssen.

In den vorangegangenen Kapiteln wurde sowohl theoretisch als auch in ersten Schritten bereits empirisch herausgearbeitet, dass Beteiligungsweisen von NutzerInnen nicht individualistisch und substanzial, sondern nur relational und mit Blick auf die soziale Verfasstheit der Angebote zu verstehen sind. Den Verantwortlichen dieser Arrangements, d.h. den involvierten Professionellen, die in den hybriden professionellen Arrangements jene Positionen innehaben, die in selbstorganisierten virtuellen Arrangements dem „Zentrum“ zugeordnet werden, kommt hinsichtlich der Ermöglichung von Beteiligungsweisen eine zentrale Rolle zu: Sowohl mit Blick auf ihre formalen technischen Rechte als auch mit Blick auf ihre Position, die verschiedenen informellen Adäquanz- und prozeduralen Regeln implementieren und verändern zu können, liegt es an ihnen unterschiedliche Zugangsbarrieren zu hinterfragen und entsprechend zu intervenieren, um Schließungsdynamiken zu relativieren und damit erweiterte Chancen des Zugangs, der Nutzung und der Beteiligung, sprich der Interessenverwirklichung sozial heterogener NutzerInnen zu eröffnen.

Die nachfolgende statistische Analyse wird dementsprechend weiterführenden Aufschluss darüber geben, wodurch sich LurkerInnen von PosterInnen sowohl in demographischer Hinsicht als auch gerade mit Blick auf die Bewertung des Angebots unterscheiden. In einem weiteren Schritt wird die binäre Konstruktion von PosterInnen und NutzerInnen über eine empirisch fundierte Typologie des Lurkens auf der Basis der Begründungen der lurkenden NutzerInnen aufgebrochen und diese NutzerInnen und die Hintergründe dieser Nutzungsweise differenziert betrachtet¹⁸². Damit lautet die beiden zentralen Frage dieses Kapitels, worin sich die lesenden Jugendlichen von den schreibenden unterscheiden und was dazu führt, dass bestimmte Jugendliche ein professionelles Arrangement sozialer Unterstützung nur lesend nutzen. Damit liefert das nachfolgende Kapitel erstmals empirische Auseinandersetzung mit einer bis dato völlig ausgeblendeten NutzerInnengruppe virtueller sozialer Dienstleistungen. Dass mit einer solchen Analyse einige wichtige Fragen beantwortet werden können,

¹⁸² Außerdem finden die lurkenden NutzerInnen auch Eingang in die „große“ NutzerInnentypologie, die im nachfolgenden Kapitel 6 dargestellt wird. Damit werden diese NutzerInnen also systematisch als ein Teil der NutzerInnen betrachtet und so aus ihrem „diffamierenden Schattendasein“ herausgeholt.

aber manch weiterführende Fragen erst zu Tage treten und in späteren Untersuchungen beantwortet werden müssen, versteht sich leider von selbst und ist wohl das ‚Los‘ von Pionierarbeiten.

5.1 Der Anteil der LurkerInnen in dem analysierten Arrangement

Dass jugendliche NutzerInnen, die professionelle Arrangements sozialer Unterstützung im Internet ausschließlich lesend nutzen, bislang in der wissenschaftlichen und fachlichen Auseinandersetzung mit diesem Feld nicht thematisiert werden, kann auch deshalb überraschen, weil mittlerweile wohl alle AnbieterInnen virtueller Kommunikationsforen dokumentierende Monitoring-Systeme¹⁸³ nutzen, die automatisiert Aufschluss über die Inanspruchnahme des Angebots geben. In dem virtuellen Beratungsangebot, das die Datenbasis für die hier vorliegende Analyse liefert, werden auf diesem Weg unter anderem die Anzahl der registrierten NutzerInnen, das Datum ihrer Registrierung, die Anzahl der Registrierungen innerhalb eines Monats sowie die Anzahl der verfassten Beiträge erfasst. Weiterhin - und dies ist der in diesem Fall eigentlich interessierende Aspekt - dokumentiert dieses Programm wie viele registrierte NutzerInnen wie viele Beiträge geschrieben und auch, wie viele angemeldete NutzerInnen noch nie einen Beitrag in diesem Arrangement geschrieben haben. Damit wird also auch der Anteil der registrierten NutzerInnen, die ausschließlich „lurken“¹⁸⁴ durch das interne Dokumentationssystem erfasst. Die nachfolgende Abbildung zeigt den Anteil der LurkerInnen in dem untersuchten Arrangement und gibt zudem Auskunft über die Verteilung der Beiträge auf die Gesamtheit der registrierten NutzerInnen.

¹⁸³ Eine kritische Einführung über die Verbreitung dieser technologischen Systeme und die damit verbundenen Konsequenzen im Rahmen der Sozialen Arbeit liefert die Publikation von Elizabeth Harlow und Stephen Webb (2003).

¹⁸⁴ Wie bereits im dritten Kapitel ausgeführt, gelten in der vorliegenden Arbeit nur die registrierten NutzerInnen, die noch nie einen eigenen Beitrag geschrieben haben, als LurkerInnen. Diese registrierten, aber „schweigenden“ NutzerInnen sind auch jene, die von dem Dokumentationssystem erfasst werden. Über die „BesucherInnen“, die ohne Anmeldung die Seite besuchen und die Beiträge lesen, gibt dieses System keine Auskunft. Auch wurden diese „BesucherInnen“ nicht im Rahmen des Surveys angeschrieben. Für nachfolgende Untersuchungen kann es jedoch durchaus sinnvoll sein, auch diese Gruppe noch mit aufzunehmen, da dabei vermutlich weitere Zugangsbarrieren, wie etwa das Vorhandensein einer Emailadresse oder die formale Akzeptanz der Nutzungsbedingungen oder auch die vorausgesetzten Kompetenzen die Anmeldung zu bewältigen analysierbar werden.

Abb. 5.2: Verteilung der Anzahl der geschriebenen Beiträge auf alle registrierten NutzerInnen des untersuchten Arrangements (Daten des angebotsinternen Monitoring-Systems)¹⁸⁵

Anzahl der Beiträge	Anzahl der NutzerInnen	
	0	4826
1	1716	
2	1047	
3	630	
4	478	
5	351	
6	263	
7	227	
8	195	
9	177	
10	137	
11	101	
12	107	
13	76	
14	88	
15	59	
16	87	
17	55	
18	40	
19	40	
20	30	
20 – 25	142	
25 – 30	139	
> 30	576	

Die angebotsinterne Nutzungsstatistik zeigt, dass von den 11587 registrierten NutzerInnen des professionellen Arrangements sozialer Unterstützung 4826 NutzerInnen noch nie einen eigenen Beitrag verfasst haben, obwohl sie - durch ihre Registrierung - über Schreibrechte verfügen. Anders formuliert haben also mehr als 40 Prozent der NutzerInnen eines der größten deutschsprachigen Onlineberatungsangebote sich noch nie schreibend artikuliert haben, obwohl sie mit der Anmeldung bereits die erste Zugangsbarriere genommen haben.

¹⁸⁵ Diese angebotsinterne Statistik wurde im Januar 2005 erhoben. Zu diesem Zeitpunkt waren 11587 NutzerInnen in dem Online-Beratungsangebot als NutzerInnen registriert. Als registrierte NutzerInnen gelten in diesem Monitoring-System alle Personen, die sich seit bestehen des Beratungsangebots im Jahr 1999 mittels des Anmeldeformulars angemeldet haben und damit über Schreibrechte verfügen. Eine Löschung der Registrierdaten (Emailadresse, Geschlecht, Geburtsjahr, Bundesland) erfolgt nur in Ausnahmefällen und auf begründeten Wunsch der NutzerInnen.

Eine schreibende Nutzung professioneller Unterstützungsarrangements erscheint auf der Basis dieser Zahlen keinesfalls mehr so selbstverständlich wie es der gegenwärtig dominante Diskurs um die extreme Niedrigschwelligkeit dieser Arrangements und deren technisch induzierte AdressatInnenorientierung nahe legt. Im Kontext der gegenwärtigen Diskurskonjunkturen von Internet, Informalität/Community und Beratung wurde die Frage nach sozialen Zugangs- und Nutzungsbeschränkungen durch die Proklamation individueller Defizite und Entscheidungen auf Seiten der NutzerInnen ersetzt. Wird bei (professionellen) Unterstützungsarrangements im Internet eine ausschließlich lesende Nutzungsweise thematisiert, ist es entweder ein nutzerInnenseitiger Mangel an Interesse und / oder ein Mangel an Medienkompetenz der hierfür zur Erklärung herangezogen wird (vgl. Kap.1. & Kap.2). Relationale Erklärungsmodelle, die die Verwobenheit zwischen der sozialen Verfasstheit des Arrangements und den durch unterschiedliche NutzerInnen realisierten Nutzungsweisen thematisieren, sind dagegen in der Auseinandersetzung über professionelle Unterstützungsarrangements noch nicht anzutreffen.

Bereits mit Blick auf einen NutzerInnenanteil von 40 Prozent, die noch nie einen eigenen Beitrag geschrieben haben, obwohl sie als angemeldete NutzerInnen über Schreibrechte verfügen, erscheinen die bislang angeführten Erklärungsmuster wenig überzeugend. Hinsichtlich der Erklärungsmuster „fehlendes Interesse / fehlende Medienkompetenz“ kann bereits an dieser Stelle nochmals verdeutlichend angeführt werden, dass die hier erfassten jugendlichen LurkerInnen mit ihrer Registrierung die formalen Schreibrechte in dem Angebot aktiv erworben haben und dazu bereits in einem hinsichtlich ihrer Medienkompetenz durchaus voraussetzungsvollen Verfahren innerhalb des Arrangements navigieren und verschiedene Angaben, wie etwa ihre Emailadresse, tätigen mussten. Demnach ist diesen registrierten NutzerInnen also durchgängig eine grundlegende Medienkompetenz im Umgang mit den medialen Anforderungen des Arrangements zu attestieren. Im Anschluss daran lässt sich ebenfalls davon ausgehen, dass es unter der Annahme eines fehlenden Interesses an der schreibenden Nutzung des Angebots, für diese NutzerInnen keiner Anmeldung bedurft hätte. Dies ist deshalb der Fall, da in dem untersuchten Arrangement, ebenso wie in allen anderen Foren, registrierte NutzerInnen und unregistrierte „BesucherInnen“ *genau das gleiche lesen können*. In anderen Worten: Es gibt hinsichtlich dessen, was registrierte LurkerInnen und nicht-registrierte LurkerInnen lesen können, keine systemimmanenten Privilegien für registrierte LurkerInnen. Wenn die registrierten lesenden NutzerInnen also nicht zumindest irgendwann mal vorgehabt hätten, das Angebot auch schreibend zu nutzen, hätte es keiner Registrierung bedurft. Die interessante - und bis dato noch unbeantwortete - Frage ist also, warum Jugendliche, die über diese Schreibrechte verfügen, dennoch das Angebot nicht schreibend für ihre Anliegen nutzen. Werden alle Fragen beantwortet, so sie nach der Registrierung merken, dass ihnen das ‚Lesen genügt‘ oder wissen sie nicht, wie man einen eigenen Beitrag schreibt oder erhärten sich die bislang existierenden Hinweise, dass auch in professionel-

len Arrangements sozialer Unterstützung soziale Zugangs- und Nutzungsbeschränkungen bestehen, die dazu führen, dass diese NutzerInnen das Arrangement nur lesend nutzen können bzw. wollen?

Diese Fragen stehen im Zentrum der nachfolgenden statistischen Analyse. Zuerst wird der Frage nachgegangen welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen den ausschließlich lesenden und den (auch) schreibenden NutzerInnen bestehen. Dabei steht eine vergleichende Betrachtung hinsichtlich soziodemographischer Merkmale, ihrer Internetnutzungspraxis, ihrer Verfügbarkeit von themenbezogenen AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internets, ihrer Nutzungsintentionen bei dem Angebot und hinsichtlich ihrer Bewertung des Angebots im Zentrum. Daran anschließend werden die LurkerInnen mittels einer Typologie differenziert betrachtet und schließlich wird auf der Basis regressionsanalytischer Berechnungen die Frage beantwortet werden, welche Variablen die Zugehörigkeit zu der Gruppe der Lurkenden erklären kann. Während es im ersten Schritt also um die Gemeinsamkeiten und Differenzen zwischen LurkerInnen und PosterInnen geht, fokussiert der zweite Schritt die Gemeinsamkeiten und Differenzen zwischen den LurkerInnen. Damit wird der diskursdominanten Vereinheitlichung dieser Nutzungsweise eine empirisch fundierte Differenzierung entgegengestellt.

5.2 Lurkende und postende NutzerInnen im Vergleich

Nachfolgend wird die Zusammensetzung der lurkenden Jugendlichen innerhalb der eigenen Erhebung dargestellt und Differenzen zwischen den lurkenden und den postenden Jugendlichen aufgezeigt. Zuerst erfolgt eine Beschreibung der soziodemographischen Zusammensetzung der beiden NutzerInnengruppen, in der der Frage nachgegangen wird, inwieweit Zusammenhänge zwischen der Nutzungsweise auf der einen Seite und den Variablen Alter, Geschlecht, Schulbildung, zuhause gesprochene Sprache, Interneterfahrung und AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet bestehen. Daran anschließend werden die lurkenden und postenden NutzerInnen im Hinblick auf ihre Aussagen zur Nutzung des Arrangements kontrastierend betrachtet: Wie sind die unterschiedlichen NutzerInnengruppen auf das Arrangement aufmerksam geworden? Welche Relevanz besitzen für sie die unterschiedlichen Foren und die verschiedenen Nutzungsoptionen? Für welche Art von Sorgen und Problemen nutzen sie das Angebot? Und schließlich werden die lurkenden und postenden NutzerInnen hinsichtlich der Bewertung der Unterstützungsqualität des Angebots miteinander vergleichen. Zum einen wird dabei der Frage nachgegangen, inwieweit sich die unterschiedlichen NutzerInnengruppen hinsichtlich der Bewertung der Unterstützung innerhalb des Arrangements im Vergleich zu realweltlicher Unterstützung unterscheiden. Zum anderen wird darüber hinaus die Frage bearbeitet, inwieweit sich Unterschiede zwischen den verschiedenen NutzerInnengruppen mit Blick auf zentrale Qualitätsaspekte sozialer Dienste (Verständnis, Vertrauen, Wirksamkeit etc.) finden lassen und ob

sich die NutzerInnengruppen hinsichtlich der Bewertung der nicht vorhandenen Möglichkeiten innerhalb des Arrangements (Chat, EMailkontakt mit anderen NutzerInnen) unterscheiden.

5.2.1 Soziodemografische Zusammensetzung

Alter: Das Spektrum der Geburtsjahrgänge der NutzerInnen reicht von 1978 bis 1995. Der Mittelwert der Geburtsjahrgänge ist sowohl bei den lurkenden wie auch bei den postenden NutzerInnen 1986, so dass die nicht-postenden NutzerInnen durchschnittlich genauso alt sind wie die postenden NutzerInnen. Beide Gruppen liegen also durchschnittlich innerhalb des anvisierten Alters der Zielgruppe des Angebots, das sich konzeptionell an Jugendliche zwischen 14 und 21 Jahren richtet. Bildet man nun drei Altersgruppen, nämlich die, die innerhalb der angestrebten Altersspanne (14-21 Jahre) liegen sowie eine die älter und eine die jünger ist, zeigt sich auch hier kein signifikanter Unterschied zwischen den lurkenden und postenden NutzerInnen dieser Altersgruppen. Während 83%¹⁸⁶ der PosterInnen zur „Kernaltersgruppe“ gehören, sind es auch bei den LurkerInnen 79%. Die Realisierung einer schreibenden oder ausschließlich lurkenden Nutzungsweise hängt also zumindest für die Gesamtheit der Lurkenden nicht mit dem Alter der Jugendlichen und der (fehlenden) Zugehörigkeit zu der von den Verantwortlichen als Zielgruppe anvisierten Altersgruppe zusammen. Ob sich einzelne Altersgruppen jedoch hinsichtlich ihrer Gründe für die lurkende Nutzungsweise unterscheiden wird die spätere Clusteranalyse zeigen.

Geschlecht: Während sich die lurkenden NutzerInnen aus 48% Mädchen und 52% Jungen zusammensetzen, sind unter den postenden NutzerInnen 63% weiblich und 37% männlich. In der Gegenüberstellung mit der Geschlechterverteilung unter allen befragten NutzerInnen (60% weiblich und 40% männlich) wird ersichtlich, dass männliche NutzerInnen unter den LurkerInnen überrepräsentiert sind und ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Nutzungsweise und der Geschlechtszugehörigkeit besteht ($r = ,12$; $p < ,05$): Während also unter den Mädchen jede Fünfte eine ausschließlich lesende Nutzungsweise realisiert, ist es unter den Jungen jeder Vierte¹⁸⁷.

¹⁸⁶ In der gesamten Darstellung der Ergebnisse im Fließtext werden die Prozentangaben zur vereinfachten Les- und Merkbarkeit um die Nachkommastellen gerundet.

¹⁸⁷ Eine erste mögliche Erklärung dieser Differenz zeigt sich in der Kombination von Geschlecht und Alter und Nutzungsweise: Während 73% der lurkenden Jungen und 80% der lurkenden Mädchen zur Kernaltersgruppe der 14-21 Jährigen gehören und dementsprechend kein signifikanter Zusammenhang mit der Geschlechtszugehörigkeit besteht, finden sich in den anderen beiden Altersgruppen durchaus Auffälligkeiten, die zwar aufgrund der kleinen Fallzahl statistisch nicht signifikant werden, aber dennoch nicht unerwähnt bleiben sollen: So sind nur 2 der weiblichen Lurkerinnen (5%) älter als 21, bei den Jungen sind es mit 10 hingegen 5mal soviel (23%). Demgegenüber stehen den 4 Mädchen (10%) unter 14 Jahren nur 2 Jungen (5%) entgegen. Für Jungen scheint das Beratungsangebot auch in einem Alter, in dem sie *nicht mehr* zur Zielgruppe gehören noch relevant zu sein, während die Mädchen in der Gruppe, die altersmäßig *noch nicht* zur Zielgruppe gehören, im Vergleich zu den Jungen, überrepräsentiert sind. Obgleich dieses Verhältnis im Kern sowohl für die postenden wie für die lurkenden Jugendlichen gilt, sind bei den über 21jährigen Jungen etwas mehr Lurker als

Schulbildung: Sowohl unter den ausschließlich lesenden NutzerInnen als auch unter den schreibenden NutzerInnen sind Jugendliche mit hoher formaler Bildung (angestrebte/erreichte Bildung: (Fach-)Abitur) deutlich überrepräsentiert und bilden mit 63% die deutliche Mehrheit der NutzerInnen. Weitere 30% der NutzerInnen verfügen über mittlere Bildung und gerade mal 7% der jugendlichen NutzerInnen haben einen niedrigen formalen Bildungshintergrund¹⁸⁸. Unter Berücksichtigung der Nutzungsweise zeigt sich ein verändertes Bild: Während von den jugendlichen NutzerInnen mit formal niedriger Bildung knapp jeder Vierte (24%) das Angebot ausschließlich lesend nutzt und noch nie einen eigenen Beitrag geschrieben hat, sind es bei den NutzerInnen mit mittlerer und hoher Bildung weniger als jeder Fünfte (18%). Dementsprechend stellt in der Gruppierung nach der schulischen Bildung keine andere Gruppe so viele LurkerInnen wie die HauptschülerInnen. Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht diese Diskrepanzen nochmals:

Abb. 5.3: Lurkende und postende Nutzungsweise, differenziert nach formaler Bildung, Angaben in Prozent, absolute Zahlen in Klammern (N = 543)

	LurkerInnen	PosterInnen	Gesamt
Hohe Bildung	18 (51)	82 (235)	100 (286)
Mittlere Bildung	18 (24)	82 (110)	100 (134)
Niedrige Bildung	24 (8)	76 (25)	100 (33)

HauptschülerInnen stellen demnach zwar zahlenmäßig den geringsten Anteil der befragten NutzerInnen und sind auch zahlenmäßig bei den Lurkenden die kleinste Gruppe, prozentual zu ihrem Anteil an den Befragten gehört jedoch ein Viertel von ihnen zu den Jugendlichen mit einer lurkenden Nutzungsweise. Bei anderen Schultypen ist es weniger als ein Fünftel. In dem Maße wie NutzerInnen mit formal niedriger Bildung in der Gruppe der LurkerInnen tendenziell überrepräsentiert sind, wird es sehr aufschlussreich sein, ihre diesbezüglichen Gründe genauer zu betrachten. Sind es - wie häufig aus einer individualistischen Defizitperspektive heraus spekuliert wird - die Schwierigkeiten dieser Jugendlichen sich (schriftsprachlich) auszudrücken oder die fehlenden Kenntnisse im Umgang mit der ‚neuen‘ Technik oder erweisen sich jene Gründe als zutreffender, die ihren Ausgangspunkt in der sozialen Ausgestaltung des medialen Arrangements haben? Auch diese Frage wird in den folgenden Analysen und insbesondere in der Clusteranalyse eine erste Beantwortung erfahren können.

Poster (22,7% bzw. 19,7% aller lurkender bzw. postender Jungen) und bei den unter 14jährigen Mädchen etwas mehr Posterinnen als Lurkerinnen (10% bzw. 12,6% aller lurkenden bzw. postenden Mädchen). Auch für die Variable Alter wird sich mittels der Clusteranalyse zeigen, ob das Alter allgemein und insbesondere die Zugehörigkeit oder Nicht-Zugehörigkeit zur angebotsseitig anvisierten Kernaltersgruppe mit den explizierten Gründe für die lesende Nutzungsweise zusammenhängt.

¹⁸⁸ Zur genauen Gruppierung der Bildungsgruppen vgl. Kapitel 3.

Sprache, die zuhause gesprochen wird: Von den befragten 456 NutzerInnen sprechen 392 (86%) zuhause ausschließlich deutsch, weitere 60 NutzerInnen (13%) sprechen deutsch und eine andere Sprache und gerade mal vier Jugendliche (1%) spricht zuhause ausschließlich eine andere Sprache. Zwischen den lurkenden und den postenden NutzerInnen finden sich diesbezüglich keine signifikanten Unterschiede. Trotz aller methodisch-interpretativen Einschränkungen¹⁸⁹ ist das Ergebnis insofern deutlich, wie festgestellt werden kann, dass sowohl bei den Jugendlichen mit einer lurkenden als auch bei denen mit einer postenden Nutzungsweise, NutzerInnen, die zuhause nicht oder nicht nur deutsch sprechen, eine deutliche Minderheit darstellen.

Internetenerfahrung: Die Dauer der Internetenerfahrung ist in der Literatur ein Aspekt, der mit dem Phänomen Lurken in Verbindung gebracht wird. Erste Untersuchungen, die sich systematisch mit LurkerInnen auseinandergesetzt haben, zeigen zwar, dass sich LurkerInnen und PosterInnen hinsichtlich ihrer Internetenerfahrung nicht unterscheiden (vgl. Nonnecke & Preece 2004). Dagegen zeigen die empirischen Auswertungen der Gruppe um Sonja Livingstone, dass bei jugendlichen InternetnutzerInnen die Dauer der Internetenerfahrung (und dadurch vermittelt insbesondere die Vertrautheit mit dem Internet) die aktiv-schreibende Beteiligung an Internetangeboten beeinflusst (vgl. Livingstone 2004 und ausführlich: Kap.2). In dem einzigen diesbezüglich bislang untersuchten Beratungsangebot scheint bei den NutzerInnen insgesamt ein Bias hinsichtlich der erfahrenen InternetnutzerInnen zu bestehen (vgl. Hinsch & Schneider 2003). Eine differenzierte Betrachtung der Nutzungserfahrung in Zusammenhang mit der Nutzungsweise professioneller Unterstützungsarrangements ist jedoch bis dato noch nicht erfolgt.

Von den befragten 456 NutzerInnen des Angebots verfügen 374 NutzerInnen (82%) über eine Internetenerfahrung von drei Jahren und mehr (42% nutzen das Internet seit drei bis vier Jahren, 40% seit fünf Jahren und länger). NutzerInnen mit einer langjährigen Internetenerfahrung bilden also in diesem untersuchten Arrangement die deutliche Mehrheit, während NutzerInnen mit einer Internetenerfahrung von weniger als einem Jahr gerade mal zwei Prozent ausmachen. 73 Jugendliche (16%) haben eine Internetenerfahrung zwischen einem und zwei Jahren. Differenziert nach einer lurkenden und postenden Nutzungsweise zeigt sich, dass nicht nur 81 Prozent der postenden NutzerInnen, sondern auch 87 Prozent der lurkenden NutzerInnen über eine Internetenerfahrung von drei Jahren und länger verfügen. Auch in der Verteilung der LurkerInnen und PosterInnen auf die einzelnen Erfahrungsgruppen zeigen sich nur vereinzelte signifikante Unterschiede, ein linearer Zusammenhang zwischen der Internetenerfahrung und der Nutzungsweise ist dagegen nicht feststellbar. Während von den NutzerInnen mit einer Internetenerfahrung von weniger als einem Jahr 44 Prozent ausschließlich die Beiträge

¹⁸⁹ Zur Problematik dieses Indikators, vgl. die Ausführungen im Kap.3.

der anderen lesen, sind es bei der Gruppe derer mit einer Interneterfahrung zwischen einem und zwei Jahren nur 10 Prozent. Und in der Gruppe derer mit einer Interneterfahrung von über drei Jahren gehören 20 Prozent zu den LurkerInnen. Obgleich also in der Gruppe mit der geringsten Interneterfahrung LurkerInnen signifikant häufiger als in den anderen Gruppen anzutreffen sind ($r = ,10$; $p < ,05$) ist es die Gruppe mit der Interneterfahrung von ein bis zwei Jahren, die den geringsten Anteil an LurkerInnen stellen ($r = ,10$; $p < ,05$). Bei einem linearen Zusammenhang hätte dies auf die Gruppe mit der längsten Interneterfahrung zutreffen müssen. Dementsprechend lässt sich im Hinblick auf die Interneterfahrung feststellen, dass ausschließlich eine sehr geringe Interneterfahrung von unter einem Jahr mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit einer lurkenden Nutzungsweise einhergeht und gleichzeitig auch eine deutliche Mehrheit der LurkerInnen über eine Interneterfahrung von drei Jahren und länger verfügt.

Differenziert man die befragten NutzerInnen nun zusätzlich hinsichtlich ihres Bildungshintergrund zeigt sich weiterhin, dass nicht nur 85% der NutzerInnen mit formal hoher Bildung über eine Interneterfahrung von drei Jahren und mehr verfügen, sondern auch 85% der NutzerInnen mit formal niedriger Bildung. Und weiterhin zeigt sich auch, dass *alle* lurkenden HauptschülerInnen über eine Interneterfahrung von drei Jahren und mehr verfügen. Demgegenüber sind es bei den LurkerInnen mit mittlerer und hoher Bildung „nur“ 76 bzw. 88 Prozent. Damit erscheint die vergleichsweise häufig anzutreffende Argumentation, bei der die mangelnde Erfahrung von formal niedrig gebildeten Jugendlichen mit dem Internet als zentrale Erklärung für die eingeschränkte Inanspruchnahme dieser Arrangements herangezogen wird, mit einem weiteren Widerspruch konfrontiert wird: Unter den lurkenden NutzerInnen verfügt keine andere Bildungsgruppe häufiger über eine so langjährige Interneterfahrung wie die Gruppe der jugendlichen NutzerInnen mit formal niedriger Bildung. Damit ist jedoch gleichzeitig die Frage zu stellen, inwieweit das Verfügenkönnen über eine solche langjährige Interneterfahrung gerade für die NutzerInnen mit formal niedrigen Bildungshintergrund eine zentrale Voraussetzung für die Inanspruchnahme dieser Arrangements ist und HauptschülerInnen mit einer geringeren Interneterfahrung keinen Zugang zu diesen Arrangements finden. Diese Frage kann aufgrund der geringen Fallzahlen bei NutzerInnen mit formal niedriger Bildung mit den vorliegenden Daten nicht hinreichend beantwortet werden, ist aber für weiterführende Untersuchungen im Blick zu behalten. Wenn jedoch in der späteren differenzierten Auswertung gezeigt werden kann, dass es die jugendlichen HauptschülerInnen sind, die sich überdurchschnittlich gut in den technischen Besonderheiten dieses Arrangements zurechtfinden, mag ein solcher Befund diese These unterstützen. Zusammenfassend lässt sich im Hinblick auf die Interneterfahrung festhalten, dass die deutliche Mehrheit der befragten NutzerInnen über eine langjährige Interneterfahrung verfügen und dies sowohl für die postenden als auch für die lurkenden NutzerInnen zutrifft. Jugendliche, die nur über eine geringe Interneterfahrung verfügen, sind sowohl in der Gruppe der LurkerInnen als auch in der Grup-

pe der PosterInnen deutlich unterrepräsentiert und scheinen kaum Zugang zu dem internetbasierten Unterstützungsarrangement zu finden.

AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet¹⁹⁰: Die Frage nach der Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen und UnterstützerInnen außerhalb des Internet ist auch in der Auseinandersetzung mit der Qualität und Leistungsfähigkeit virtueller Unterstützungsarrangements eine zentrale Frage, die bislang jedoch noch nicht angemessen beantwortet werden konnte. In der standardisierten Befragung der NutzerInnen der „kids-hotline“ von Katja Berg und Petra Schopp (2002) wurde ausschließlich nach der generellen Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen gefragt. Damit können sie auf die zentrale Frage, ob die Nutzung eines virtuellen Unterstützungsarrangements für bestimmte NutzerInnen die einzige Möglichkeit darstellt, sich zu bestimmten Themen Unterstützung zu holen, keine Antwort geben. Genau diese Vermutung legt jedoch die qualitative Untersuchung von Norbert Götz (2003) nahe, da er zu der Feststellung gelangt, dass die virtuell ratsuchenden Jugendlichen in ihrem sozialen Umfeld keine adäquate Unterstützung erfahren (vgl. ausführlich: Kap.1). Auf welche Jugendlichen dies zutrifft und auf welche nicht, kann Götz jedoch auf der Basis seiner qualitativen Interviewstudie mit Jugendlichen, die in dem Angebot allesamt sehr aktiv sind, nicht klären. Vor diesem Hintergrund zeigen die nachfolgenden Ergebnisse erstmalig, in wie weit es sich bei einem virtuellen Unterstützungsarrangement um eine exklusive oder additive soziale Unterstützungsressource

¹⁹⁰ Empirische Untersuchungen, die sich mit den Unterstützungsnetzwerken Jugendlicher beschäftigen, wie etwa das DJI-Jugendsurvey, kommen zu dem Ergebnis, dass nur ein marginaler Anteil von einem Prozent der Jugendlichen ohne AnsprechpartnerInnen für ihre Sorgen und Nöte auskommen muss und die deutliche Mehrheit der Jugendlichen über ein unterschiedlich umfangreiches soziales Netzwerk von AnsprechpartnerInnen verfügt, an die sie sich mit ihren Sorgen und Problemen wenden (vgl. DJI 2003, außerdem auch: Shell-Studie 2006). Gleichzeitig erweist sich die Reichweite dieser Studien bereits insofern als eingeschränkt, da dabei in der Regel nur sehr allgemein erfasst wird, ob sie *irgend jemanden* haben, an den sie sich mit irgendwelchen Sorgen und Problemen wenden. Wie bereits im ersten Kapitel ausgeführt, ist es jedoch bekanntermaßen so, dass die Verfügbarkeit von UnterstützerInnen sowie die Qualität der erhaltenen Unterstützung auch maßgeblich durch die Art der Sorgen und Probleme beeinflusst wird, so dass Jugendliche bei manchen Sorgen und Problemen sehr wohl UnterstützerInnen haben, sie diese aber zu anderen Themen kaum um Rat und Hilfe fragen wollen oder können und entsprechend auch bei manchen Themen niemanden haben, der ihnen zur Seite steht (vgl. Kap.1; von Kardorff 2005, Klein 2003). Auch die von den Jugendlichen wahrgenommene Qualität der erhaltenen Unterstützung wird in diesen Studien nicht erfasst. Zur Klärung der Frage, inwieweit ein virtuelles Unterstützungsarrangement für jugendliche NutzerInnen eine exklusive oder additive Möglichkeit zur Thematisierung ihrer Sorgen und Probleme darstellt, ist es demnach erforderlich die Frage nach der Verfügbarkeit von UnterstützerInnen genauer zu formulieren als es bislang geschehen ist. Dementsprechend wurde in der vorliegenden Untersuchung die Frage nach der Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen in Verbindung zu den Themen gesetzt, die sie in dem virtuellen Unterstützungsarrangement interessieren. In dem Maße, wie die NutzerInnen gefragt wurden, ob sie zu den Themen, mit denen sie sich an das virtuelle Arrangement wenden – sei es als LeserInnen oder als SchreiberInnen – auch AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet haben, wird erstmals sichtbar in wie weit es sich bei dem Unterstützungsarrangement um eine exklusive oder additive soziale Unterstützungsressource handelt.

source für bestimmte NutzerInnen handelt und ob sich LurkerInnen und PosterInnen in dieser Hinsicht unterscheiden.

Während 296 Jugendliche (65%) für die Themen, zu denen sie das virtuelle Angebot nutzen, auch über AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet verfügen, geben 159 (35%) an, dass sie für die Sorgen und Probleme, mit denen sie sich an das professionelle Arrangement sozialer Unterstützung im Internet wenden, keine AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet haben. Dementsprechend stellt das virtuelle Unterstützungsarrangement für mehr als ein Drittel der NutzerInnen problembezogen eine exklusive Unterstützungsressource dar. LurkerInnen und PosterInnen unterscheiden sich diesbezüglich nicht voneinander: In beiden Gruppen sind es 35 Prozent der Jugendlichen, die sich außerhalb des Internet an niemanden wenden können, um mit ihnen ihre Sorgen und Probleme, mit denen sie sich an das virtuelle Angebot wenden, zu besprechen. Bezogen auf die LurkerInnen heißt das, dass für mehr als ein Drittel das Lesen der Beiträge anderer aktuell die einzige verfügbare soziale Ressource darstellt, um die Einschätzungen, Meinungen und Erfahrungen zu und mit Themen, die sie beschäftigen, zu erfahren.

Bezogen auf die gesamte Stichprobe der NutzerInnen zeigt sich, dass sich die Jungen und Mädchen hinsichtlich der Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen nicht unterscheiden, also zwischen Geschlecht und der Verfügbarkeit problembezogener AnsprechpartnerInnen kein signifikanter Zusammenhang besteht. Ein solcher zeigt sich dagegen mit Blick auf die Schulbildung der jugendlichen NutzerInnen: Jugendliche mit formal niedriger Bildung verfügen signifikant seltener als Jugendliche mit formal höherer Bildung über problembezogene AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet ($r = ,17$; $p < ,01$). Während von den NutzerInnen mit hoher Schulbildung 71 Prozent über AnsprechpartnerInnen verfügen, sind es bei den NutzerInnen mit mittlerer Bildung 57 Prozent und bei den NutzerInnen mit geringer Schulbildung nur noch 49 Prozent. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass es mit Blick auf die demographischen Variablen vor allem die jugendlichen NutzerInnen mit geringer Bildung sind, denen themenbezogen ausschließlich das virtuelle Arrangement als Unterstützungsressource zur Verfügung steht.

In der Differenzierung der NutzerInnen in lurkende und der postende Jugendlichen bleiben diese beiden Ergebnisse bestehen: Erstens zeigt sich sowohl bei den lurkenden als auch bei den postenden NutzerInnen kein Zusammenhang zwischen der Geschlechtszugehörigkeit und der Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen. Und zweitens besteht sowohl bei den lurkenden als auch bei den postenden NutzerInnen ein Zusammenhang zwischen dem Bildungshintergrund und der Exklusivität der Unterstützungsressource: In beiden NutzerInnengruppen sind es die Jugendlichen mit formal niedriger Bildung, die am häufigsten außerhalb des Internet ohne AnsprechpartnerInnen auskommen müssen (PosterInnen: $r = ,17$; $p < ,01$ und LurkerInnen $r = ,21$; $p < ,05$).

Betrachtet man nun diejenigen NutzerInnen, die außerhalb des Internet über themenbezogene AnsprechpartnerInnen verfügen und das Arrangement dementsprechend als *zusätzliche Unterstützungsressource* nutzen, lässt sich feststellen, dass sich die lurkenden und postenden NutzerInnen auch hinsichtlich ihrer Vertrauenspersonen nicht signifikant voneinander unterscheiden. Auch zwischen Jungen und Mädchen und den unterschiedlichen Bildungsgruppen sind wenn überhaupt nur marginale Unterschiede feststellbar: Einzig bei der Verfügbarkeit von SozialarbeiterInnen als AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet findet sich ein signifikanter Zusammenhang mit dem Bildungshintergrund der NutzerInnen: NutzerInnen mit niedriger und mittlerer Bildung geben signifikant häufiger als Jugendliche mit hoher Bildung SozialarbeiterInnen als AnsprechpartnerInnen an ($r = ,19$; $p < ,01$)¹⁹¹. Insgesamt ist die beste Freundin bzw. der beste Freund mit 68% die am häufigsten genannte soziale Unterstützungsressource, danach folgt mit 41% der Freundeskreis und die Mutter ist noch für knapp ein Drittel (32%) eine entsprechende Vertrauensperson. Wenn die NutzerInnen des virtuellen Unterstützungsarrangements bei den Fragen und Problemen auf UnterstützerInnen außerhalb des Internet zurückgreifen können, sind es also die ‚klassischen‘ informellen Unterstützungsquellen der (engsten) FreundInnen und Familienangehörigen, die als „strong ties“ bezeichnet werden können und mit Bindungskapitals assoziiert sind. Realweltliche themenbezogene Unterstützung durch schwache Bindungen zu Bekannten und „institutional agents“, die eher mit überbrückenden oder verknüpfenden Formen sozialen Kapitals verbunden sind, stellen demgegenüber durchgängig die Ausnahme dar: 12% der NutzerInnen besprechen ihre Sorgen und Probleme, mit denen sie sich an das virtuelle Arrangement wenden, mit Bekannten, auf professionelle Unterstützung durch eine Beratungsstelle bzw. durch SozialarbeiterInnen können 8% bzw. 4% der NutzerInnen zurückgreifen. Und auch bei den Jugendlichen mit formal niedriger und mittlerer Bildung, die am häufigsten SozialarbeiterInnen als themenbezogene AnsprechpartnerInnen im „real life“ angegeben haben, sind es gerade mal 12%, die diese Form der Unterstützung außerhalb des Internet nutzen.

Mit diesen Zahlen verdeutlicht sich nochmals eindringlich die besondere Bedeutung, die hybriden professionellen Unterstützungsarrangements im Internet zukommen kann, da sie ratsuchenden Jugendlichen einen Zugang zu Unterstützungsformen eröffnen kann, mit denen sie außerhalb des Internet kaum etwas zu tun haben (wollen). Ein hybrides forenbasiertes Unterstützungsarrangement ermöglicht seinen jugendlichen NutzerInnen zumindest lesend auf Formen sozialer Unterstützung

¹⁹¹ Ob im Sinne eines Interdependenzverhältnisses professionelle UnterstützerInnen außerhalb des Internet für diese NutzerInnengruppe als „ZugangslotsInnen“ zu dem virtuellen Arrangement fungiert haben, ist zwar eine durchaus interessante Frage, die aber auf der Basis der vorliegenden Daten nicht beantwortet werden kann, da im Fragebogen nicht erfasst wurde, ob diese AnsprechpartnerInnen schon vor dem Zugang zu dem Arrangement verfügbar waren und ob diese das Angebot empfohlen haben. Die Ergebnisse, die im nachfolgenden Abschnitt dargestellt werden und sich mit den Zugangswegen der NutzerInnen zu dem Arrangement beschäftigen, weisen jedoch darauf hin, dass Professionelle bislang kaum als „ZugangslotsInnen“ fungieren.

zuzugreifen, die sich gerade nicht auf die Kommunikation mit den engsten Freunden und Familienmitgliedern beschränkt, sondern vielmehr einen Zugang zu den Perspektiven und Einschätzungen weiterer Jugendlicher und von Fachkräften bietet. Anders formuliert ermöglichen virtuelle Unterstützungsarrangements tatsächlich einen erweiterten Zugang zu erweiterten Unterstützungsressourcen, die (auch) mit „linking social capital“ assoziiert werden können. Gleichzeitig zeigt sich mit der Auswertung entlang demographischer Variablen, dass es bislang vor allem formal hoch gebildete NutzerInnen sind, die diese Möglichkeit nutzen (können). Jugendliche mit formal niedriger Bildung sind nicht nur als NutzerInnen generell unterrepräsentiert. Sondern vielmehr sind diese Jugendlichen etwas häufiger als andere Bildungsgruppen im Status der LurkerInnen anzutreffen, so dass sie sich mit dem Lesen des Austauschs zwischen anderen AkteurInnen begnügen (müssen). Damit wird auf der Basis der vorangegangenen Analyse, die erstmal einen differenzierenden Blick auf die unterschiedlichen NutzerInnengruppen professioneller Unterstützungsarrangements richtet, ersichtlich, dass für jugendliche NutzerInnen mit formal niedrigem Bildungshintergrund in diesen Arrangements von einer *Tendenz zur doppelten Unterrepräsentation* gesprochen werden kann - zum einen im Arrangement insgesamt und zum anderen bei den NutzerInnen, die in eigenen Beiträgen, ihre Sorgen und Probleme in dem Arrangement artikulieren.

Wurde im vorangegangenen Abschnitt also gezeigt, dass sich zwischen den lurkenden und postenden NutzerInnen bereits hinsichtlich ihrer demographischen Zusammensetzung sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede identifizieren lassen, so wird nun der Frage nachgegangen, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen diesen beiden NutzerInnengruppen in den Zugangsweisen und in der Relevanz des Arrangements bestehen: Wie sind die unterschiedlichen NutzerInnengruppen auf das Arrangement aufmerksam geworden? Welche Relevanz besitzen für sie die unterschiedlichen Foren und die verschiedenen Nutzungsoptionen? Für welche Art von Sorgen und Problemen nutzen sie das Angebot?

5.2.2 Zugangswege und Relevanz des Angebots

Zugangswege zum Angebot: Die Wege, über die die NutzerInnen zu dem Angebot gekommen sind, lassen sich in *medial vermittelte Zugänge* und *durch soziale Beziehungen vermittelte Zugänge* differenzieren. Dabei wird ersichtlich, dass Zugänge, die durch soziale Beziehungen vermittelt sind, also auf die Empfehlung des Angebots durch konkrete Personen zurückgehen, vergleichsweise selten sind und der Zugang in der Regel medial vermittelt entweder durch eine gezielte Suche mittels einer Internetsuchmaschine oder „zufällig beim Surfen“ im Internet erfolgt: 43 Prozent der NutzerInnen haben sich über ihre Suche in einer Internetsuchmaschine zu dem Angebot gekommen, ein weiteres Drittel (33%) hat das Angebot beim Surfen im Internet entdeckt. Obgleich die lurkenden NutzerInnen im Vergleich mit den postenden NutzerInnen das Angebot häufiger zufällig entdeckt haben ($r = ,11$;

$p < ,05$), besteht zwischen dem anderen medial vermittelten Zugangsweg über die gezielte Suche mittels Suchmaschine und der Nutzungsweise des Angebots kein Zusammenhang: Auch bei den LurkerInnen ist die gezielte internetbasierte Suche nach einem solchen Arrangement der am häufigsten genannte Zugangsweg. Anders formuliert gilt nicht nur für 44% der befragten postenden NutzerInnen, sondern ebenso auch für 36% der LurkerInnen, dass sie im Internet explizit nach sozialer Unterstützung gesucht haben, ehe sie zu dem Angebot gekommen sind. Die ohnehin schon schwache These, die in der Auseinandersetzung mit lurkenden NutzerInnen vertreten wird und in der behauptet wird, dass diese NutzerInnen einfach ein geringeres Interesse an virtueller Unterstützung mitbringen, erweist sich demnach auf der Basis dieser Daten kaum als haltbar.

Auch bei den interpersonal vermittelten Zugangswegen unterscheiden sich die lurkenden und die postenden NutzerInnen nicht voneinander: Bei beiden NutzerInnengruppen sind es - wenn sie denn über einen solchen Weg zum Angebot kommen - am häufigsten Bekannte und FreundInnen aus dem Internet, die ihnen das Angebot empfohlen haben: 9 Prozent der postenden NutzerInnen und 5 Prozent der lurkenden NutzerInnen kamen durch solche Empfehlungen zu dem Angebot. Fachkräfte (SozialpädagogInnen, TherapeutInnen, ÄrztInnen etc.) haben sowohl bei den lurkenden wie auch bei den postenden NutzerInnen mit nur einer vernachlässigbaren Größe von 1 Prozent den Weg zu der Nutzung des virtuellen Arrangements eröffnet. Als „Zugangslotsen“, die Jugendlichen einen Weg zu professioneller Unterstützung im virtuellen Raum eröffnen, spielen sie damit keine Rolle.

In einer differenzierteren Betrachtung nach den demographischen Variablen Geschlecht und Bildung zeigen sich signifikante Unterschiede ausschließlich zwischen der Geschlechtszugehörigkeit und bei den beiden medial vermittelten Zugangswegen¹⁹²: Während knapp die Hälfte der männlichen Nutzer (49%) beim Surfen im Internet zufällig auf das Arrangement gestoßen ist, trifft dies bei den weiblichen NutzerInnen nur für ein Viertel (25%) zu ($r = ,20$; $p < ,01$). Stattdessen ist von den weiblichen NutzerInnen fast jede Zweite über eine gezielte Suche im Internet zu dem Arrangement gekommen (49%), während dies für 34% der männlichen Nutzer der Fall war ($r = ,15$; $p < ,01$). Diese Zusammenhänge zwischen den Zugangsweisen und der Geschlechtszugehörigkeit bestehen sowohl für die lurkenden als auch für die postenden NutzerInnen: Von den männlichen Lurkern geben 60% an den Weg zu dem Arrangement beim Surfen gefunden zu haben und 21% über eine Suchmaschine, während bei den weiblichen LurkerInnen 53% über eine Suchmaschine zu dem Angebot kamen und 28% zufällig.

¹⁹² Dementsprechend besteht zwischen den Zugangswegen und dem Bildungshintergrund kein Zusammenhang. Und auch in der Differenzierung nach der Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen (vgl. Kapitel 5.2.1) zeigen sich keine Zusammenhänge: Auch bei den NutzerInnen, die über AnsprechpartnerInnen für ihre Sorgen und Probleme verfügen, spielen persönliche Empfehlungen nur eine untergeordnete Rolle.

Eine regressionsanalytische Berechnung mit dem Nutzungsweise als abhängige Variable und der Geschlechtszugehörigkeit sowie des Zugangswegs „Zufall“ als unabhängige Variablen zeigt jedoch, dass der Zugangsweg seinen signifikanten Einfluss auf die Realisierung einer schreibenden bzw. einer lesenden Nutzungsweise verliert, wenn die Geschlechtszugehörigkeit einbezogen wird:

Abb. 5.4: Regression der Nutzungsweise auf Geschlechtszugehörigkeit und Zugangsweg „zufällig“ (N = 455)

	Standardisiertes Beta	Sig.
(Konstante)		,000
Geschlechtszugehörigkeit	,10	,036
Zugang: Zufällig	-,09	n.s.

Abhängige Variable: Posten eigener Beiträge

Insgesamt lässt sich damit feststellen, dass sich die lurkenden und postenden Jugendlichen hinsichtlich ihrer Zugangswege zu dem Angebot vergleichsweise ähnlich sind und in beiden Gruppen medial vermittelte Zugangswege dominieren. Durch direkte persönliche Empfehlungen kommt nur ein sehr geringer Anteil der NutzerInnen zu dem Angebot. Gerade Fachkräfte erweisen sich in diesem Zusammenhang (noch) als völlig unbedeutend. Nur ein Prozent der NutzerInnen gelangt durch ihre Empfehlungen zu dem virtuellen Unterstützungsarrangement.

Dauer der Zugehörigkeit¹⁹³ zu dem Arrangement: Betrachtet man die Dauer der Zugehörigkeit zu dem Arrangement und differenziert nach der Nutzungsweise der Jugendlichen, so zeigen sich deutlich geringere Unterschiede als gemeinhin angenommen wird (vgl. Nonnecke & Preece 2004): Zwar sind lurkende NutzerInnen in der Gruppe derjenigen NutzerInnen, die erst seit maximal einem halben Jahr in dem Angebot registriert sind etwas überrepräsentiert, aber auch die knapp die Hälfte aller LurkerInnen ist seit mehr als 18 Monaten in dem Angebot als NutzerIn angemeldet: Während von den postenden NutzerInnen 26% seit bis zu einem halben Jahr als NutzerIn angemeldet sind, sind es bei den LurkerInnen 36%. Über einen Nutzungsdauer von bis zu 18 Monaten verfügen 18% der LurkerInnen und 32% der postenden NutzerInnen. Länger als 18 Monate sind schließlich von den lurkenden NutzerInnen 46% und von den postenden NutzerInnen 42% registriert. Dementsprechend lässt sich zumindest für die registrierten NutzerInnen des professionellen Unterstützungsarrangements festhalten, dass zwischen der Nutzungsweise und der Dauer der Zugehörigkeit kein eindeutiger Zusammenhang besteht und damit gerade nicht davon ausgegangen werden kann, dass lurkende Nut-

¹⁹³ Wie bereits bei den methodischen Ausführungen zu dieser Arbeit beschrieben, wurde die Zugehörigkeitsdauer über den angegebenen Nick-Name der NutzerInnen erfasst und war nur für 372 Befragten zu ermitteln (vgl. ausführlich Kap.3.5.3). Die prozentualen Angaben in diesem Abschnitt beziehen sich demzufolge auf 56 LurkerInnen und 316 PosterInnen.

zerInnen im Laufe ihre Zugehörigkeit diesen eingeschränkten Status zugunsten einer schreibenden Nutzung „automatisch“ aufgeben.

Relative Nutzungshäufigkeit/Relevanz der inhaltlichen Foren: Hinsichtlich der subjektiven Relevanz der verschiedenen inhaltlichen Foren zeigt sich unter den NutzerInnen des Angebots eine klare „Rangliste“. Die nachfolgende Abbildung zeigt diese Rangliste für alle NutzerInnen:

Abb. 5.5: Relative Nutzungshäufigkeit der unterschiedlichen Foren¹⁹⁴ (Angaben in Prozent, gerundet; N=456)

Name des Forums	Nutzung „sehr /eher oft“
„Sucht“	44%
„Familie, Eltern und Geschwister“	40%
„Glaube, Sinn und Leben“	37%
„Mädchen und Pubertät“	34%
„Mädchen lieben Jungen“	33%
„Jungen lieben Mädchen“	30%
„Schule, Ausbildung und Beruf“	29%
„Jungen und Pubertät“	28%
„Jungen und Gewalt“	28%
„Mädchen und sexuelle Gewalt“	25%
„Medizin“	25%
„Jungen lieben Jungen“	18%
„Mädchen lieben Mädchen“	18%
„Mädchen und Gewalt“	17%
„Jungen und sexuelle Gewalt“	12%

Während sich zwischen der subjektiven Relevanz der einzelnen thematischen Foren und der Geschlechtszugehörigkeit nahezu durchgängig deutliche signifikante Zusammenhänge zeigen¹⁹⁵, lassen

¹⁹⁴ Da es sich bei den Foren „Zeugnisse“, „Handicap“ und „Bettnässen“ um Unterforen der Rubriken „Schule, Ausbildung und Beruf“ bzw. „Medizin“ handelt wurden diese in die tabellarische Darstellung nicht mit aufgenommen. Die Inanspruchnahme dieser Foren ist auch unter den NutzerInnen vergleichsweise selten: 7% bzw. 5% der NutzerInnen geben an die Foren „Handicap“ bzw. „Bettnässen“ „oft“ zu nutzen. Das Forum „Zeugnis“ wird von 16 % der NutzerInnen „oft“ genutzt.

¹⁹⁵ Diese Unterschiede zwischen den weiblichen und männlichen NutzerInnen lassen sich dahingehend zusammenfassen, dass die NutzerInnen die Foren, die es einmal für Jungen und einmal für Mädchen gibt (z.B. „Jungen und Pubertät“, „Mädchen und Pubertät“, „Wenn Mädchen Jungen lieben“, „Wenn Jungen Mädchen lieben“ entsprechend ihrer geschlechtlichen Zugehörigkeit nutzen. Im Einzelnen zeigen sich die Zusammenhänge wie folgt: Forum: Jungen lieben Mädchen ($r = ,43$; $p < ,01$), Forum: Mädchen lieben Jungen ($r = -,14$; $p < ,01$), Forum: Jungen lieben Jungen ($r = ,43$; $p < ,01$), Forum: Mädchen lieben Mädchen ($r = -,10$; $p < ,05$), Forum: Jungen und Pubertät ($r = ,63$; $p < ,01$), Forum: Mädchen und Pubertät ($r = -,17$; $p < ,01$), Forum: Jungen und sexuelle Gewalt ($r = ,21$; $p < ,01$), Forum: Mädchen und sexuelle Gewalt ($r = -,32$; $p < ,01$), Forum: Mädchen und Gewalt ($r = -,31$; $p < ,01$) und Forum: Jungen und Gewalt ($r = ,29$; $p < ,01$). Darüber hinaus zeigt die geringere Ausprägung des Korrelationskoeffizienten (r), bei den „Mädchenforen“, dass diese Foren auch

sich diese in der Differenzierung nach dem Bildungshintergrund der NutzerInnen und nach der Nutzungsweise gar nicht oder nur vereinzelt feststellen. Differenziert nach Bildungshintergrund zeigen sich nur in zwei Foren signifikante Unterschiede: NutzerInnen mit höherer Bildung geben bei den Foren „Mädchen und Pubertät“ ($r = -,10$; $p < ,05$) und „Glaube, Sinn und Leben“ ($r = -,10$; $p < ,05$) häufiger als NutzerInnen mit niedrigerem Bildungshintergrund („mittlere und niedrige Bildung“) an, diese „oft“ zu nutzen¹⁹⁶. Und auch die lurkenden und postenden NutzerInnen unterscheiden sich hinsichtlich der subjektiven Relevanz der einzelnen thematischen Foren kaum voneinander. Ebenfalls nur in zwei Foren kann ein Zusammenhang zwischen der Nutzungsweise und der relativen Nutzungshäufigkeit festgestellt werden: Ausschließlich bei den beiden Foren „Familie, Eltern und Geschwister“ und „Glaube, Sinn und Leben“ geben die lurkenden NutzerInnen signifikant seltener an, diese Foren oft¹⁹⁷ zu besuchen (Familienforum: $r = ,11$; $p < ,05$; Suchtforum $r = ,11$; $p < ,05$).

Darüber hinaus ergibt eine Indexbildung, dass die Mehrheit aller NutzerInnen mehr als ein inhaltliches Forum des Angebots „oft“ nutzt und demnach an mehreren in dem Angebot verhandelten Themen interessiert ist: Geben 11% der 456 NutzerInnen für keines der abgefragten Foren eine vergleichsweise „häufige“ Nutzung an und beschränken sich weitere 8% auf nur ein Forum, dass sie „oft“ besuchen, nutzt der verbleibende Anteil von mehr als 82% der NutzerInnen mindestens zwei Foren oft. In der Differenzierung nach Bildung und Geschlecht zeigen sich diesbezüglich keine signifikanten Unterschiede. Dementsprechend zeichnen sich die NutzerInnen des virtuellen Unterstützungsarrangements nahezu durchgängig durch eine breite thematische Nutzung des Angebots aus. In der Differenzierung zwischen lurkenden und postenden NutzerInnen lässt sich ausschließlich für die beiden Gruppen derer, die kein oder nur ein Forum „oft“ nutzen ein signifikanter Zusammenhang feststellen: Unter den NutzerInnen, die angeben, kein Forum „oft“ zu nutzen, sind die lurkenden NutzerInnen im Vergleich zur ihrem Anteil von 18% überrepräsentiert, während sind in der Gruppe derer, die nur ein Forum „oft“ nutzen unterrepräsentiert sind. Demgegenüber sind die lurkenden

vergleichsweise häufig auch von Jungen genutzt werden und damit die Beobachtung aus der qualitativen Forenanalyse wo ersichtlich wurde, dass Jungen auch in den „Mädchenforen“ posten, eine statistische Bestätigung erfährt. Weiterhin zeigt die Differenzierung nach Geschlecht auch, dass die Foren „Sucht“ ($r = -,25$; $p < ,01$), „Familie, Eltern und Geschwister“ ($r = -,13$; $p < ,01$) und „Glaube, Sinn und Leben“ ($r = -,12$; $p < ,05$) für die weiblichen NutzerInnen eine höhere Relevanz besitzen. Einzig bei den beiden Foren „Medizin“ und „Schule, Ausbildung und Beruf“ zeigen sich keine Unterschiede zwischen Jungen und Mädchen.

¹⁹⁶ Ergänzend zu der vorangegangenen Forenanalyse kann jedoch angemerkt werden, dass NutzerInnen mit niedriger formaler Bildung das Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ zumindest tendenziell überdurchschnittlich häufig „oft“ besuchen und sie diejenige Bildungsgruppe sind, die prozentual am häufigsten angibt dieses Forum zu nutzen: 37% der NutzerInnen mit niedriger formaler Bildung nutzen das Schulforum „oft“, von den NutzerInnen mit hoher formaler Bildung sind es 10 Prozent weniger. In dem Maße, wie mit diesem Befund nicht von einem fehlenden Interesse dieser NutzerInnengruppe an diesem thematischen Forum ausgegangen werden kann, verschärfen sich die Ergebnisse aus dem „Schulforum“ hinsichtlich des dort sichtbaren Ungleichgewichts zu Gunsten der NutzerInnen mit formal niedriger Bildung.

¹⁹⁷ Als „oft“ wurden die Zustimmung zu den Antwortmöglichkeiten „sehr oft“ und „eher oft“ zusammengefasst.

NutzerInnen in der Gruppe derer, die zwei Foren und mehr nutzen entsprechend ihres Gesamtanteils repräsentiert:

Abb. 5.6: Anzahl der "oft" genutzten Foren (gruppiert), differenziert nach LurkerInnen und PosterInnen (N = 456, Angaben in Prozent, gerundet)

Anzahl der „oft“ genutzten Foren	LurkerInnen	PosterInnen	Gesamt
kein Forum	35%	65%	100%
ein Forum	6%	94%	100%
zwei Foren und mehr	18%	82%	100%
Gesamtanteil LurkerInnen-PosterInnen	18%	82%	100%

Anhand dieser Ergebnisse lässt sich festhalten, dass sich LurkerInnen und PosterInnen sowohl hinsichtlich der subjektiven Relevanz *einzelner Foren* nur in zwei Fällen unterscheiden und auch in der Gruppe derer, die häufig *mehrere thematische Foren* nutzen, ihrem Gesamtanteil entsprechend vertreten ist, so dass auch in der Realisierung einer breiten thematischen Nutzung kein Unterschied zwischen den lurkenden und den postenden NutzerInnen besteht. Gleichzeitig wirft jedoch die Feststellung, dass lurkende NutzerInnen in der Gruppe derer, die kein Forum „oft“ nutzen, überrepräsentiert sind, weiterführende Fragen auf, die sowohl in der späteren Auseinandersetzung mit der Bewertung des Arrangements durch die unterschiedlichen NutzerInnengruppen wie auch in der empirischen Analyse der Gründe für eine lesende Nutzungsweise weiter zu verfolgen sind: Eine vergleichsweise seltene Nutzung der Foren kann bislang auf zweierlei Weise interpretiert werden: Zum einen als ein Ausdruck eines geringeren Bedarfs im Sinne einer geringeren Problembelastung und zum anderen als Ausdruck einer als geringer wahrgenommenen Unterstützungsqualität des Arrangements. Welche Interpretation sich als zutreffender erweist, wird auf der Basis weiterer Auswertungen, die sowohl die Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungs- und medialen Nutzungsoptionen, die Bewertung des Angebots als auch die Art der Sorgen und Probleme der NutzerInnen einbeziehen, zu diskutieren sein.

Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen¹⁹⁸: Betrachtet man die verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen, die das hybride virtuelle Arrangement bietet, zeigt sich, dass die strukturell angelegten Unterstützungsoptionen von einer deutliche Mehrheit der NutzerInnen als hoch relevant bewertet werden. Insbesondere die forenbasierten Systemen immanente Option, des

¹⁹⁸ Die Bewertung der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen innerhalb des Arrangements bildet die Grundlage für die Typologie der NutzerInnen, die im nachfolgenden Kapitel 6 dargestellt wird. So dass an dieser Stelle nur die zentralen Unterschiede bei der Bewertung der mit den Einzelitems erfassten Optionen dargestellt werden. Eine weiterführende statistische Auswertung, wie etwa eine Hauptkomponentenanalytische Berechnungen, in denen die Angaben zu diesen Einzelitems verdichtet werden, findet sich im nachfolgenden Kapitel 6.

Lesens der Beiträge anderer erfährt eine herausragende Bewertung unter den NutzerInnen: 89% der NutzerInnen bewerten die Möglichkeit Beiträge anderer lesen zu können als „sehr“ bzw. „eher wichtig“. An zweiter Stelle - und das spricht für die Relevanz des *professionellen* Unterstützungsarrangement ebenso wie es auf das Interesse an forenöffentlicher Unterstützungskommunikation verweist - steht die Beratung durch die Professionellen in den Foren. Diese wird von 79% der NutzerInnen als wichtig¹⁹⁹ bewertet. An dritter Stelle nennen die NutzerInnen nicht nur die Möglichkeit forenbasierte Unterstützung durch Peer-BeraterInnen zu erhalten, sondern auch die Option „anderen helfen“ zu können. Jeweils Dreiviertel der NutzerInnen findet diese beiden Optionen wichtig. In dem Maße wie 75% der NutzerInnen es als wichtig einschätzen „anderen zu helfen“, werden die Selbsthilfeanteile in dem Arrangement deutlich. Insgesamt bewerten die NutzerInnen also nicht nur die strukturell angelegte Option von anderen Akteursgruppen Unterstützung zu erhalten als bedeutend, sondern gleichfalls auch die Option andere NutzerInnen mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen unterstützen zu können. Und schließlich wird die Einzelberatung durch Professionelle, die sich gerade dadurch auszeichnet, dass keine anderen NutzerInnen oder Peers, sondern nur die Ratsuchende und die Professionelle in diese Kommunikation involviert sind, wird von 64% der NutzerInnen als wichtig erachtet. Damit wird ersichtlich, dass das ganze Spektrum der strukturell angelegten Unterstützungsoptionen für eine deutliche Mehrheit der NutzerInnen als bedeutsam erlebt wird. Dieser Befund kann als ein deutliches Votum für hybride Unterstützungsarrangements gelten, in denen sich unterschiedliche Akteursgruppen in unterschiedlichen Konstellationen austauschen können bzw. dieser Austausch lesend verfolgt werden kann.

Differenziert nach Geschlecht zeigt sich, dass sich männliche und weibliche NutzerInnen dahingehend unterscheiden, dass die Jungen, jene Optionen, in denen die Anteile der „virtuellen Selbsthilfe“ in diesen Arrangements im Vordergrund stehen als relevanter erachten als die Mädchen: Der Austausch mit anderen NutzerInnen ($r = -,14$; $p < ,01$) und das Lesen der Beiträge anderer ($r = -,12$; $p < ,05$) wird im Vergleich zwischen Jungen und Mädchen von den männlichen Nutzern häufiger als wichtig bewertet. Demgegenüber sind es die Mädchen, die der geschützten Zweierkommunikation mit den Professionellen eine höherer Relevanz beimessen ($r = ,18$; $p < ,01$). Diese Einzelberatung zwischen NutzerInnen und Professionellen ist es auch, die in der Differenzierung nach dem Bildungshintergrund, von den NutzerInnen mit niedrigerer formaler Bildung als relevanter erachtet wird als von den NutzerInnen mit hoher formaler Bildung. NutzerInnen mit niedrigerer formaler Bildung messen also im Vergleich mit den anderen Bildungsgruppen gerade dem geschützten Austausch mit den Professionellen eine höhere Wichtigkeit bei. Bei allen anderen Unterstützungsoptionen lassen sich keine signifikan-

¹⁹⁹ „Wichtig“ bezeichnet die Zusammenfassung der Angaben der NutzerInnen als „sehr wichtig“ und „eher wichtig“.

ten Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit einem unterschiedlichen Bildungshintergrund feststellen. Damit bestätigt sich - analog zu den Untersuchungen von Hanssen (2003) und Dzeyk (2005)²⁰⁰ - auch für die NutzerInnen des virtuellen Unterstützungsarrangements, dass die Unterstellung einer generellen Zurückhaltung Jugendlicher mit formal niedriger Bildung empirisch nicht aufrecht zu halten ist. Vielmehr scheinen sich mit der höheren Relevanz der professionellen Einzelberatung die Belege für jene These zu erhärten, die sich bereits in der qualitativen Forenanalyse empirisch verdichtet hat und wonach gerade für diese Jugendlichen den Professionellen eine besondere Bedeutung hinsichtlich der Ermöglichung sozialer Unterstützung in hybriden virtuellen Arrangements zukommt. In der Differenzierung nach lurkenden und postenden NutzerInnen und unter Kontrolle der beschriebenen Zusammenhänge mit Bildung und Geschlecht zeigt sich, dass sich die lurkenden und postenden NutzerInnen durchaus in der Bewertung einiger, bei weitem jedoch nicht in der Bewertung aller sozialen Unterstützungsoptionen unterscheiden:

Abb. 5.7: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht (N= 456)

Soziale Unterstützungsoptionen	Nutzungsweise (Lurken/Posten) ^a
	<i>Pearsons r</i>
Austausch mit Peer-BeraterInnen im Forum	-,17 (**)
Beratung durch Fachkräfte im Forum	-,11 (*)
Anderen helfen	-,09 (n.s.)
Austausch mit anderen NutzerInnen	-,08 (n.s.)
Beiträge anderer lesen	-,07 (n.s.)
Professionelle Einzelberatung	-,04 (n.s.)

** = $p < .01$; * = $p < .05$

^a Die Kodierung der Nutzungsweise ist 0 = Lurken und 1 = Posten, Bei den sozialen Unterstützungsoptionen wurden die Bewertungen „sehr“ und „eher wichtig“ zu „wichtig“ (1) und „eher“ und „sehr unwichtig“ zu „unwichtig“ (2) zusammengefasst.

Es ist ausschließlich der Austausch mit den Peer-BeraterInnen und den Professionellen im Forum, der von den lurkenden NutzerInnen im Vergleich mit den postenden NutzerInnen als unwichtiger bewertet wird. Demgegenüber unterscheiden sich die lurkenden und die postenden NutzerInnen hinsichtlich der Bewertung der geschützten Einzelberatung durch Professionelle ebenso wenig wie hinsichtlich der generellen Relevanz, die sie jenen Optionen beimessen, die auf die Selbsthilfeelemente innerhalb des professionellen Unterstützungsarrangements verweisen („Beiträge anderer lesen“, „Austausch mit anderen NutzerInnen“, „anderen helfen“). Kann „Austausch mit anderen NutzerInnen“ auch lesend gedacht werden, verweist gerade der fehlende Zusammenhang bei der Nutzungsoption „anderen helfen“ darauf, dass Lurken kein ‚Wesensmerkmal‘ ist, das mit einem Desinteresse an den

²⁰⁰ Vgl. hierzu die ausführliche Darstellung in den Kapiteln 1 und 2.

anderen NutzerInnen einhergeht, sondern vielmehr eine soziales Phänomen, das zumindest auch das Verlassen dieses schweigenden Status als denkbar impliziert. Anders ist die vergleichsweise hohe Relevanz, die auch die LurkerInnen der Möglichkeit anderen zu helfen beimessen, schlicht uninterpretierbar. Damit bestätigt dieser Befund zum einen die Ergebnisse anderer Untersuchungen zu LurkerInnen virtueller Kommunikationsarrangements, wonach Lurken nicht als substantielle Eigenschaft einer bestimmten Personengruppe gelten kann, sondern vielmehr in seiner sozialen Kontextualisierung analysiert werden muss. Zum anderen macht dieser Befund deutlich, wie relevant eine systematische Auseinandersetzung mit den Gründen dieser NutzerInnengruppe ist, da sie trotz einer vergleichbaren Bewertung der potentiell verfügbaren sozialen Unterstützungsoptionen, „nur“ eine ausschließlich lesende Nutzungsweise realisieren.

Relevanz der verschiedenen medialen Nutzungsmerkmale: Eine ähnliche hohe Relevanz wie die sozialen Unterstützungsoptionen, die den NutzerInnen des virtuellen Arrangements zumindest potentiell offen stehen, besitzen die verschiedenen medialen Nutzungsmerkmale, die das untersuchte Arrangement generell charakterisieren. Für jeweils Dreiviertel der jugendlichen NutzerInnen ist es sehr wichtig, dass es sich bei dem virtuellen Unterstützungsarrangement um ein kostenloses Angebot handelt, das sie anonym nutzen können. Die ‚bequeme‘ Nutzbarkeit von zuhause und ohne an Öffnungszeiten gebunden zu sein, ist ebenfalls für 71% bzw. 70% der NutzerInnen von sehr hoher Wichtigkeit. Und auch noch mehr als die Hälfte der NutzerInnen bewertet die schreibende Nutzung als sehr relevant.

In der Differenzierung nach Geschlecht zeigen sich zwei Zusammenhänge zwischen der Geschlechtszugehörigkeit und den medialen Nutzungsmerkmalen des Unterstützungsarrangements: Sich in dem virtuellen Unterstützungsarrangement nicht verbal, sondern schriftlich mitteilen zu können, wird von den Mädchen häufiger als wichtig bewertet ($r = -,25$; $p < ,01$). Dagegen sind es die männlichen NutzerInnen, die der kostenlosen Nutzung eine etwas größere Wichtigkeit beimessen ($r = ,10$; $p < ,05$). Der Vergleich der unterschiedlichen Bildungsgruppen ergibt zwar keine signifikanten Zusammenhänge, zumindest als Tendenz ist jedoch festzuhalten, dass die Bildungsgruppe, die am häufigsten angibt, dass ihnen die Möglichkeit der schriftlichen Nutzung „sehr wichtig“ ist, die Gruppe derer mit formal niedriger Bildung ist: Während 64% der (ehemaligen) HauptschülerInnen dieser Meinung sind, sind es bei den (ehemaligen) GymnasiastInnen 49%. Obgleich aufgrund der ungleichen Fallzahlen in den einzelnen Bildungsgruppen und insbesondere aufgrund der niedrigen Fallzahl in der Gruppe der NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, dieses Ergebnis nicht das Signifikanzniveau erreicht, kann damit jedoch zumindest als Tendenz unterstrichen werden, dass - wie es auch schon im zweiten Kapitel herausgearbeitet wurde - die Unterstellung, dass Jugendliche mit niedriger Bildung der virtuellen Schriftsprachlichkeit generell zurückhaltend gegenüber stehen, empirisch auch für virtuelle Unterstützungsarrangements kaum aufrechtzuerhalten ist.

Betrachtet man nun die unterschiedlichen Nutzungsweisen und kontrolliert diese auf die beschriebenen Einflüsse von Bildungshintergrund und Geschlecht zeigt sich, dass sich die lurkenden und postenden NutzerInnen ausschließlich hinsichtlich der Bewertung der „Verfügbarkeit rund um die Uhr“ unterscheiden. Diese ist für die LurkerInnen von geringerer Wichtigkeit als für die PosterInnen:

Abb. 5.8: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Bewertung der medialen Nutzungsmerkmale unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht (N= 456)

Mediale Nutzungsmerkmale	Nutzungsweise ^a
	<i>Pearsons r</i>
Nutzbarkeit rund um die Uhr	-,11 (*)
Schriftliche Nutzung	-,04 (n.s)
Kostenlose Nutzung	-,02 (n.s)
Nutzbarkeit von zuhause aus	-,02 (n.s)
Anonyme Nutzung	-,00 (n.s)

* = $p < .05$

^a Die Kodierung der Nutzungsweise ist 0 = Lurken und 1 = Posten, Bei den medialen Nutzungsmerkmale wurden hier die Bewertungen „sehr“ und „eher wichtig“ zu „wichtig“ (1) und „eher“ und „sehr unwichtig“ zu „unwichtig“ (2) zusammengefasst.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass sich - wie auch bei der Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen - sämtliche NutzerInnengruppen durch eine vergleichsweise hohe Wertschätzung der medialen Nutzungsmerkmale des virtuellen Unterstützungsarrangements auszeichnen und die Unterschiede zwischen den Bewertungen dieser Nutzungsmerkmale durch die unterschiedlichen NutzerInnengruppen im Verhältnis zur Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen sogar noch geringer ausfallen. Die NutzerInnen des virtuellen Unterstützungsarrangements zeichnen sich dementsprechend durch eine nahezu geteilte Wertschätzung für die grundlegenden medialen Charakteristika der virtuellen Unterstützungsarrangements aus.

Diese Ergebnisse zur Bewertung der potentiell verfügbaren sozialen Unterstützungsoptionen und der grundlegenden medialen Unterstützungsmerkmale machen deutlich, dass die *generelle Konzeption* des Arrangements *als hybrides Unterstützungsarrangement im Internet* auch von den LurkerInnen positiv bewertet wird. Dementsprechend liegt die Vermutung nahe, dass die Hintergründe für eine lurkende Nutzungsweise zumindest unter den registrierten NutzerInnen weniger in der generellen Konzeption des Arrangements als in seiner konkreten Ausgestaltung durch die unterschiedlichen involvierten Akteursgruppen zu finden. In der nachfolgenden Auseinandersetzung mit der Art der Sorgen und Problemen sowie insbesondere mit der Bewertung der subjektiv wahrgenommenen Qualität des Arrangements, die über die Bewertung der generellen Konzeption hinausgeht, werden die Hintergründe, die eine lurkende Nutzungsweise nahe legen können, weiterführend erhellt werden.

Art der Sorgen und Probleme: Mit welcher Art der Sorgen und Probleme wenden sich nun die unterschiedlichen NutzerInnengruppen an das Angebot? Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht,

dass die Mehrheit aller NutzerInnen sind mit Sorgen und Problemen an das Arrangement wendet, die für sie eine sehr hohe subjektive Relevanz besitzen und die sie häufig ausschließlich im virtuellen Arrangement thematisieren können bzw. wollen:

Abb. 5.9: Art der Sorgen und Probleme mit denen sich die NutzerInnen an das virtuelle Unterstützungsarrangement wenden (Angaben in Prozent, gerundet, N = 456)

<i>stimme voll zu</i>	<i>stimme eher zu</i>	<i>stimme eher nicht zu</i>	<i>stimme gar nicht zu</i>	gesamt
Nutzung des Angebots bei Sorgen und Problemen, die ...				
... die mir sehr wichtig sind.				
49%	35%	10%	6%	100
... ich im ‚real life‘ nicht besprechen kann.				
47%	30%	15%	8%	100
... die ich besser online besprechen kann.				
42%	35%	13%	11%	101 ²⁰¹
...ich im ‚real life‘ nicht besprechen will.				
41%	35%	13%	11%	100
...die ich offline bislang nicht lösen konnte.				
34%	34%	20%	12%	100
... ich auch im ‚real life‘ besprechen				
12%	28%	33%	27%	100
... die mir weniger wichtig sind.				
4%	9%	37%	50%	100

Im Einklang mit den Ergebnissen zur eingeschränkten Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet verweisen auch die Befunde zur Art der Sorgen und Probleme der jugendlichen NutzerInnen auf die kompensatorische Relevanz virtueller Unterstützungsarrangements, da die NutzerInnen dieses Arrangement offenbar für Themen nutzen, die sie außerhalb des Internet nicht angemessen bearbeiten können.

In der Differenzierung nach Geschlecht zeigen sich nur in zwei Bereichen signifikante Unterschiede: Die Mädchen nutzen das Angebot häufiger als die Jungen bei Problemen, die ihnen sehr wichtig sind ($r = -,18$; $p < ,01$) und zudem häufiger bei Problemen, die sie besser „virtuell“ besprechen können ($r = -,12$; $p < ,05$). Damit liegt die These nahe, dass die Mädchen in der Artikulation innerhalb des Arrangements einen gewissen Vorteil gegenüber den männlichen NutzerInnen haben, da bei ihnen häufiger eine sehr hohe subjektive Relevanz mit der Einschätzung einhergeht diese Probleme im virtuellen Raum auch besser thematisieren zu können als außerhalb des Internet. Die Feststellung, dass die weiblichen NutzerInnen häufiger zu denjenigen gehören, die das Arrangement auch postend nutzen, vermag diese These zu unterstützen.

²⁰¹ Abweichungen von 100% ergeben sich durch Rundungen.

Auch in der Differenzierung nach dem Bildungshintergrund zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit hoher formaler Bildung und den NutzerInnen mit mittlerer bzw. niedriger formaler Bildung: Im Einklang mit den Befunden zu der Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet, wenden sich Jugendliche mit höherer Bildung häufiger mit Problemen an das virtuelle Unterstützungsarrangement, dies sie auch im ‚real life‘ besprechen ($r = -,13$; $p < ,01$) und sie stimmen der Aussage, dass sie diese Probleme im ‚real life‘ nicht lösen können seltener „voll zu“ als die Jugendlichen mit niedriger Bildung. Gleichzeitig sind den NutzerInnen mit formal höherer Bildung, ihre Sorgen seltener „weniger wichtig“ als den NutzerInnen, die über einen niedrigeren Bildungshintergrund verfügen ($r = ,12$; $p < ,01$). Damit verweisen diese Befunde zum einen auf die besseren Möglichkeiten der NutzerInnen mit formal hoher Bildung ihre Probleme auch außerhalb des Internet zu bearbeiten und damit auf eine geringere Angewiesenheit auf das Arrangement als vorrangige Unterstützungsressource. Da diese NutzerInnen jedoch zum anderen ihre Sorgen und Probleme häufiger als sehr wichtig einstufen, kann für diese NutzerInnen davon ausgegangen werden, dass auch sie einen artikulationsrelevanten Vorteil gegenüber den NutzerInnen mit formal niedriger Bildung haben: NutzerInnen mit formal hoher Bildung verfügen über mehr Erfahrung in der Kommunikation ihrer Probleme und stufen diese zudem auch noch als wichtiger ein, so dass es plausibel erscheint, dass sie ihre Sorgen und Probleme auch in dem virtuellen Arrangement eher thematisieren können. Demgegenüber scheinen die NutzerInnen mit formal niedrigerer Bildung stärker auf das virtuelle Arrangement angewiesen zu sein, da sie sich seltener in der Lage sehen, ihrer Sorgen und Probleme außerhalb des Internet angemessen zu bearbeiten. Wenn sie diese Sorgen dann als weniger wichtig einstufen, kann das vor diesem Hintergrund durchaus auch als Ausdruck jener bekannten Problembewältigungsstrategie interpretiert werden, bei der Sorgen und Probleme, die offenbar nur beschränkt (außerhalb des Internets) bearbeitbar sind, subjektiv entschärft werden, um diese besser ertragen zu können und sich selbst nicht zu sehr als unfähig in der Problembearbeitung bzw. -bewältigung zu erleben (vgl. hierzu z.B. Seiffge-Krenke 1995, Seiffge-Krenke 2007). Anders formuliert: Es lässt sich leichter ertragen, weniger wichtige Probleme nicht angemessen bearbeiten zu können als sehr wichtige Probleme. In dem Maße wie festgestellt werden konnte, dass die NutzerInnen mit formal niedriger Bildung jedoch auch häufiger als andere Bildungsgruppen im Status der LurkerInnen anzutreffen sind, scheint damit für diese NutzerInnengruppe eine *doppelte Benachteiligung* einherzugehen, da sie häufiger ihre Sorgen und Probleme weder außerhalb des Internet noch innerhalb des virtuellen Arrangements thematisieren können.

Vergleicht man nun die lurkenden und postenden NutzerInnen und kontrolliert die oben beschriebenen Zusammenhänge mit Bildung und Geschlecht ergibt sich für die Gesamtheit der lurkenden und postenden NutzerInnen ein etwas verändertes Bild:

Abb. 5.10: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Art der Sorgen und Probleme unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht (N= 456)

Nutzung für Sorgen und Probleme, die...	Nutzungsweise ^a
	<i>Pearsons r</i>
... die mir sehr wichtig sind.	-,27(**)
... ich im ‚real life‘ nicht besprechen kann.	-,22(**)
... die ich besser online besprechen kann.	-,20(**)
... die ich offline bislang nicht lösen konnte.	-,18(**)
... ich im ‚real life‘ nicht besprechen will.	-,17(**)
... die mir weniger wichtig sind.	,12 (*)
... ich auch im ‚real life‘ bespreche.	n.s.

** = $p < .01$; * = $p < .05$

^a Die Kodierung der Nutzungsweise ist 0 = Lurken und 1 = Posten, die Kodierung der Art der Sorgen und Probleme reicht von „stimme voll zu“ (1) bis „stimme gar nicht zu“ (4)

Unter der Kontrolle der beschriebenen Einflüsse von Bildung und Geschlecht wird deutlich, dass sich lurkende und postende NutzerInnen vor allem dahingehend unterscheiden, dass die PosterInnen ihre Sorgen und Probleme im Vergleich zu den LurkerInnen signifikant häufiger als sehr wichtig einschätzen: Prozentual ausgedrückt, stimmen 54 Prozent der postenden NutzerInnen der Aussage voll zu, dass die Sorgen und Probleme, mit denen sie sich an das Arrangement wenden, sehr wichtig sind. Bei den Lurkenden sind es 23 Prozent, die diese Einschätzung teilen. Unter der Kontrolle der Einflüsse von Bildung und Geschlecht ist es vor allem die *kompensatorische Leistung des virtuellen Arrangements*, die deutlich hervortritt: PosterInnen nutzen das Arrangement signifikant häufiger bei Sorgen und Problemen, die sie außerhalb des Internet nicht besprechen können bzw. wollen und die sie außerhalb des Internets bislang nicht lösen können. Gleichzeitig sagen die PosterInnen auch häufiger als die LurkerInnen, dass sie das Angebot für Sorgen und Probleme nutzen, die sie besser in virtuellen Kontexten besprechen können.

Damit verweist die Analyse der Sorgen und Probleme in der differenzierten Betrachtung unterschiedlicher NutzerInnengruppen auf zwei Ausprägungen hybrider virtueller Unterstützungsarrangements, die sich beide parallel für unterschiedliche NutzerInnengruppen realisieren: Zum einen kann ein virtuelles Unterstützungsarrangement dahingehend kompensatorisch wirken, indem es die Bearbeitung von Sorgen und Problemen ermöglicht, die außerhalb des Internet nur eingeschränkt bearbeitet werden können. Zum anderen zeigt sich jedoch auch, dass sich die eingeschränkten Möglichkeiten zur Bearbeitung und Thematisierung der eigenen Sorgen und Problemen in virtuellen Unterstützungsarrangements noch verdoppeln können. Auf der Basis der vorliegenden Daten scheint letzteres vor allem für die NutzerInnen mit niedrigerer formaler Bildung zuzutreffen.

Anhand der nun folgenden Auseinandersetzung mit der Bewertung unterschiedlicher qualitätsrelevanter Dimensionen des Arrangements durch die unterschiedlichen NutzerInnengruppen werden diese Befunde weiter konkretisiert und umfassender eingeordnet.

5.2.3 Bewertung der Unterstützungsqualität des analysierten Arrangements

Mit den vorangegangenen Ergebnissen wurde nicht nur ersichtlich, dass sich lurkende und postende NutzerInnen hinsichtlich der ‚Qualität‘ ihrer Sorgen, mit denen sie sich an das Unterstützungsarrangement wenden, teilweise deutlich unterscheiden, sondern es wurde auch deutlich, dass sich diese NutzerInnengruppen in ihrer Bewertung der grundlegenden Konzeption des Arrangements mit seinen potentiell verfügbaren Unterstützungsoptionen wie seiner medialen Nutzungsmerkmale relativ ähnlich sind. Damit könnte man zu der Einschätzung gelangen, dass eine lurkende Nutzungsweise weniger mit dem Angebot selbst, als mit der lurkenden Person bzw. ihren Problemen korrespondiert. Eine solche Einschätzung entspricht der bislang dominierenden Perspektive auf LurkerInnen in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung (vgl. ausführlich: Kap.1). Ein grundlegendes Problem dieser Lesart besteht darin, dass sich die Bewertung sozialer Unterstützung in virtuellen Unterstützungsarrangements eben nicht nur an der Konzeption *als hybrides Unterstützungsarrangement im Internet* bemisst, sondern darüber hinaus die real erfahrenen Unterstützungspraxis in diesen Arrangements berücksichtigen muss. Und genau diese systematische Auseinandersetzung mit der Bewertung der realen Unterstützungsqualität dieser Arrangements durch unterschiedliche NutzerInnengruppen wurde bislang völlig vernachlässigt. Erst mit einer solchen Auseinandersetzung kann jedoch eine relationale Perspektive auf Nutzungsweise, NutzerInnen und professionelles Arrangement entwickelt werden, die es überhaupt erst ermöglicht, ungleiche Einschränkungen der Nutzbarkeit virtueller Unterstützungsarrangements durch die konkrete soziale Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements zu erkennen. Anders formuliert kann erst mit der systematische Berücksichtigung der wahrgenommenen Unterstützungsqualität durch unterschiedliche NutzerInnengruppen erkannt werden, dass es gerade die soziale Ausgestaltung des Arrangements ist, die einen entscheidenden Einfluss auf die Zugänglichkeit, Nutzbarkeit und Bewertung durch sozial heterogene NutzerInnen haben kann und damit unmittelbar auf die Frage nach virtualisierten Formen sozialer Ungleichheit in professionellen Unterstützungsarrangements verweist.

In diesem Sinne werden nachfolgend unterschiedliche qualitätsrelevante Aspekte genauer betrachtet und für unterschiedliche NutzerInnengruppen analysiert. Sozusagen als Einstieg wird die Sicht der NutzerInnen auf die Unterstützung, die sie innerhalb des virtuellen Arrangements mit ihrer Bewertung der „realweltlichen“ Unterstützung verglichen. Im Anschluss daran wird die Unterstützungsqualität des Arrangements ausdifferenziert und der Frage nachgegangen, inwieweit sich die unterschiedlichen NutzerInnengruppen im Hinblick auf ihre Einschätzung dieser zentralen Qualitätsdimensionen sozialer Dienste unterscheiden. In diesem Zusammenhang ist auch die abschließende Auseinander-

setzung mit der Bewertung nicht vorhandener Möglichkeiten zur Unterstützung in dem professionellen Arrangement durch unterschiedliche NutzerInnengruppen zu betrachten, da hierbei ebenfalls die konkrete Ausgestaltung des Arrangements im Zentrum steht. Dabei wird allerdings danach gefragt, wie sehr es sie stört, dass bestimmte Möglichkeiten, wie etwa die Kommunikation per Chat oder der E-mailkontakt zu anderen NutzerInnen in diesem Arrangement nicht möglich sind.

Bewertung der Unterstützung innerhalb des Arrangements im Vergleich zur Unterstützung außerhalb des Internet: Zur kontrastierenden Bewertung der virtuellen Unterstützung innerhalb des untersuchten Arrangements mit realweltlicher Unterstützung wurden die NutzerInnen gefragt, in welchem Umfang sie den Aussagen zustimmen, dass die Lösungsvorschläge, die sie aus dem Arrangement mitnehmen „besser“, „schlechter“ oder „andere“ als außerhalb des Internet seien (vgl. Kap.3). Mit Blick auf die Gesamtheit der NutzerInnen ergibt sich hierzu folgendes Bild: Knapp Dreiviertel der NutzerInnen (73%²⁰²) sind der Ansicht, dass die Lösungsmöglichkeiten, die sie in der Nutzung des Arrangements erwerben, „andere“ seien als jene, die sie außerhalb des Internet erhalten. Außerdem sind mit 61% mehr als die Hälfte der NutzerInnen der Auffassung, dass die Lösungsmöglichkeiten, die ihnen in der Nutzung des Arrangements zugänglich werden, „besser“ seien, als jene, die für sie außerhalb des Internets erreichbar sind. Die Meinung, dass die Lösungsvorschläge innerhalb des Arrangements „schlechter“ seien, als jene, die ihnen außerhalb des Internet zur Verfügung stehen, teilen 14% der NutzerInnen. Mit Blick auf die Gesamtheit der NutzerInnen lässt sich also festhalten, dass eine deutliche Mehrheit der Jugendlichen die Problembearbeitungsmöglichkeiten, die ihnen das virtuelle Arrangement eröffnet, als erweiternde Alternativen zur realweltlichen Unterstützung wertschätzt und sie auch als qualitativ höherwertiger eingestuft. In der Differenzierung nach dem Bildungshintergrund zeigen sich keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich dieser Bewertung und auch in der Differenzierung nach der Geschlechtszugehörigkeit ist es alleine die Einschätzung, dass die virtuellen Lösungsvorschläge schlechter seien, die etwas häufiger von den männlichen NutzerInnen vertreten wird ($r = ,10$; $p < ,05$): Während von den weiblichen NutzerInnen 11% dieser Meinung sind, sind es bei den Jungen 18%. Demgegenüber zeigt die Differenzierung nach der Nutzungsweise, dass es gerade die lurkenden NutzerInnen sind, die signifikant seltener als die postenden NutzerInnen zu der Einschätzung gelangen, dass die Bearbeitungsmöglichkeiten, die sie sich innerhalb des virtuellen Unterstützungsarrangements erschließen können, den realweltlichen überlegen seien ($r = -,20$; $p < ,01$): Während von den postenden NutzerInnen 66% zu dieser Auffassung sind, sind bei den

²⁰² Diese und die nachfolgenden Prozentangaben in diesem Abschnitt beziehen sich auf die nachträglich zusammengefassten Angaben der NutzerInnen zu den Antwortoptionen „stimme voll zu“ und „stimme eher zu“. Die Frage, in welchem Umfang die Lösungsvorschläge andere seien wurde von 445 NutzerInnen beantwortet, ebenso die Frage, in welchem Umfang die Lösungsvorschläge schlechter seien. Die Frage, in welchem Umfang die Lösungsvorschläge besser seien, beantworteten 448 Jugendliche.

LurkerInnen mit einem Anteil 42% dieser NutzerInnen knapp 25% weniger, die eine solche Einschätzung teilen.

Damit wird bereits auf der Basis dieser ersten kontrastierenden Auswertungen deutlich, wie lohnend eine Auseinandersetzung der wahrgenommenen Qualität der Unterstützung sein kann, um das Phänomen des Lurkens auch in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet angemessen analysieren zu können.

Bewertung der Unterstützungsqualität innerhalb des Angebots: Betrachtet man nun die Perspektive der NutzerInnen auf zentrale Qualitätsdimensionen professioneller Unterstützungsarrangements im virtuellen Raum, kann zumindest vordergründig jener Befund, den die bislang vorliegenden angebotsbezogenen Untersuchungen hervorgebracht haben (vgl. ausführlich: Kap.1 und insbesondere: Hinsch & Schneider 2003, Zenner & Oswald 2006), als bestätigt gelten: Die Gesamtheit der NutzerInnen scheint mit der Unterstützung, die sie in virtuellen Unterstützungsarrangements erhalten, außerordentlich zufrieden zu sein.

Abb. 5.11: Bewertung zentraler Qualitätsaspekte professioneller Unterstützungsarrangements im Internet (Angaben in Prozent, gerundet²⁰³)

Bewertung zentraler Qualitätsaspekte hybrider Unterstützungsarrangements im Internet	„stimme voll/eher zu“
Verständnis für die Probleme	93%
Verständlichkeit der Antworten	91%
Respektvoller Umgang	90%
Einfache Bedienbarkeit der Technik	90%
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	84%
Übersichtliches Design	83%
Gutes inhaltliches Spektrum	83%
Antizipierte Problemoffenbarung	81%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	81%
Schnelle Bearbeitung	81%
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	79%
Wirksame Hilfe	76%
Vertrauen in die NutzerInnen	63%

Betrachtet man die Gesamtheit aller NutzerInnen lässt sich bei vier Qualitätsaspekten feststellen, dass ein NutzerInnenanteil von 90% und mehr mit der Ausgestaltung dieser Qualitätsdimensionen

²⁰³ Die Anzahl der gültigen Antworten (N) sind bei dieser Fragebatterie leichten Schwankungen unterworfen, da einige NutzerInnen die Antworten selektiv verweigert haben. Daher erfolgt hier die Angabe des N gesondert: Verständnis für die Probleme (N = 444), Schnelle Bearbeitung (N = 445), Respektvoller Umgang (N = 442), Übersichtliches Design (N = 445), Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen (N = 442), Einfache Bedienbarkeit (N = 446), Verständlichkeit der Antworten (N = 441), Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen (N = 438), Gute Themenauswahl (N = 442), Antizipierte Problemoffenbarung (N = 441), Vertrauen in die MitarbeiterInnen (N = 441), Vertrauen in die NutzerInnen (N = 440) und Wirksame Hilfe (N = 438).

(hoch) zufrieden ist: Diese Qualitätsaspekte betreffen das wahrgenommene Verständnis für die Probleme, die Verständlichkeit der Antworten, den respektvollen Umgang untereinander und die einfachen Bedienbarkeit der Technik. Und weiterhin sind es immer noch Dreiviertel aller NutzerInnen, die zu der Einschätzung gelangen, dass sie den MitarbeiterInnen vertrauen, das Design übersichtlich gestaltet ist, ihnen die Themenauswahl gefällt, sie offen über ihre Probleme sprechen können, die editierenden Eingriffe angemessen sind, ihre Anliegen schnell beantwortet werden, die MitarbeiterInnen da sind, wenn sie sie brauchen und sie in dem Arrangement eine wirksamen Unterstützung erfahren. Und schließlich wird auch der Qualitätsaspekt, der die geringste Zustimmung erfährt, nämlich das Vertrauen in die anderen NutzerInnen, noch von 63% der NutzerInnen positiv bewertet.

Demnach erfahren zentrale Qualitätsaspekte professioneller virtueller Unterstützungsarrangements, die sowohl eine mediale (Bedienbarkeit, Design) als auch eine inhaltliche (thematisches Spektrum, Editieren, Verständlichkeit, Antwortgeschwindigkeit, Problemoffenbarung, wirksame Hilfe, Verständnis) und eine interpersonelle Ebene (respektvoller Umgang, Vertrauen in die MitarbeiterInnen, Vertrauen in die NutzerInnen) umfassen, durch die NutzerInnen eine außerordentlich hohe Wertschätzung. Während jedoch die bislang vorliegenden Untersuchungen in der Regel genau an dieser Stelle mit ihrer Analyse enden, indem sie darauf hinweisen, dass die deutliche Mehrheit der NutzerInnen mit der mehrdimensionalen Ausgestaltung der virtuellen Unterstützungsarrangements hoch zufrieden ist, stellt sich vor dem Hintergrund der Fragestellung der vorliegenden Arbeit gerade hier die Frage, ob dies denn für alle NutzerInnengruppen gleichermaßen gilt. Und tatsächlich bringt eine solche differenzierende Perspektive, die die NutzerInnen eben nicht per se als eine homogene Gruppe betrachtet, deutlich weiterführende Ergebnisse hervor. So zeigt sich etwa in der Differenzierung nach Geschlecht, dass es gerade die männlichen Nutzer sind, die einige Qualitätsaspekte schlechter bewerten als die weiblichen Nutzerinnen: Die männlichen Nutzer bewerten die Übersichtlichkeit des Designs ($r = -,10$; $p < ,05$), die Bedienbarkeit der Technik ($r = -,13$; $p < ,05$), die Verständlichkeit der Antworten ($r = -,18$; $p < ,01$) und die editierenden Eingriffe der MitarbeiterInnen ($r = -,13$; $p < ,05$) schlechter als die weiblichen Nutzerinnen. Die Mädchen kommen ausschließlich hinsichtlich der Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen zu einem schlechteren Urteil als die männlichen NutzerInnen ($r = ,10$; $p < ,05$). In der Differenzierung nach dem Bildungshintergrund der NutzerInnen zeigt sich dagegen kein signifikanter Zusammenhang, zumindest tendenziell lässt sich jedoch anknüpfend an jene Frage, die im Kontext der Analyse der Interneterfahrung aufgeworfen wurde, feststellen, dass es gerade die NutzerInnen mit formal niedriger Bildung sind, die das technische Arrangement (Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit) am häufigsten sehr gut²⁰⁴ bewerten. Gleiches gilt auch für die Bewer-

²⁰⁴ Die Formulierung „sehr gut“ bezieht sich auf den Anteil der NutzerInnen, die bei den jeweiligen Items die Antwortoption „stimme voll zu“ gewählt haben. Hinsichtlich der Bedienbarkeit kommen 54% der (ehemaligen)

tung des Verständnisses, der Verständlichkeit der Antworten, der Eingriffe durch die MitarbeiterInnen, der Themenauswahl, der Problemoffenbarung und insbesondere auch für das Vertrauen in die MitarbeiterInnen: Bei all diesen Qualitätsaspekten sind es die NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, die damit am häufigsten sehr zufrieden sind.

Zumindest tendenziell bestehen damit erste empirische Hinweise, dass gerade diejenige NutzerInnenengruppe, die am deutlichsten in der NutzerInnenschaft unterrepräsentiert ist, mit einigen zentralen Qualitätsaspekten am zufriedensten ist. Möglicherweise ist es gerade diese Bewertung, die für diese nur marginal vertretene Gruppe eine implizite Zugangs- bzw. Nutzungsvoraussetzung bildet, und damit für die Angehörigen dieser Gruppe, die diese Einschätzung nicht teilen, die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit solcher Arrangements eingeschränkt sein kann. Obgleich diese These mit Blick auf die geringe Fallzahl von NutzerInnen mit niedriger formaler nicht weiter empirisch validiert werden kann, ist es die differenzierende Betrachtung der lurkenden und postenden NutzerInnen, die diese These stützen kann: In der differenzierenden Betrachtung der lurkenden und der postenden NutzerInnen zeigt sich nämlich deutlich, dass es gerade jene Qualitätsaspekte sind, hinsichtlich derer sich diese beiden NutzerInnenengruppen von einander unterscheiden: Diejenigen NutzerInnen, die sich durch die Realisierung einer sehr eingeschränkten Nutzung charakterisieren lassen, zeichnen sich also nicht zu letzt dadurch aus, dass sie sämtliche Aspekte der Unterstützungsqualität signifikant schlechter bewerten als diejenigen NutzerInnen, die das Arrangement auch schreibend nutzen:

Abb. 5.12: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Bewertung der Unterstützungsqualität unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht (N= 408)

Zentrale Aspekte der Unterstützungsqualität	Nutzungsweise ^a
	<i>Pearsons r</i>
Antizipierte Problemoffenbarung	-,30 (**)
Respektvoller Umgang	-,29 (**)
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	-,25 (**)
Verständlichkeit der Antworten	-,25 (**)
Gutes inhaltliches Spektrum	-,20 (**)
Wirksame Hilfe	-,20 (**)
Verständnis für die Probleme	-,19 (**)
Vertrauen in die NutzerInnen	-,18 (**)
Einfache Bedienbarkeit der Technik	-,17 (**)
Übersichtliches Design	-,14 (**)
Schnelle Bearbeitung	-,13 (*)
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	-,12 (*)
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	-,11 (*)

** = $p < .01$; * = $p < .05$

^a Die Kodierung der Nutzungsweise ist 0 = Lurken und 1 = Posten, Die Antwortoptionen bei der Bewertung der Unterstützungsqualität reichte von „stimme voll zu“ (1) bis „stimme gar nicht zu“ (4).

Haupt SchülerInnen zu dieser Einschätzung, 48% der (ehemaligen) GymnasiastInnen und 41% der NutzerInnen mit mittlerer Bildung. Die Übersichtlichkeit des Designs erfährt von 48% der NutzerInnen mit formal niedriger Bildung ihre volle Zustimmung, bei den NutzerInnen mit mittlerer Bildung sind es 33% und bei den NutzerInnen mit hoher Bildung 39%.

Dementsprechend lässt sich an dieser Stelle festhalten, dass - analog zu den Ergebnissen der ForscherInnengruppe um Jenny Preece und Blair Nonnecke - die lurkenden NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements mit der Qualität dieser Arrangements deutlich unzufriedener sind als die postenden NutzerInnen. Die Unterstellung eines „Schmarotzertums“ durch die lurkenden NutzerInnen wird damit empirisch insofern ad absurdum geführt, wie belegt werden kann, dass auch in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Bewertung des jeweiligen Arrangements und dem Ausmaß der Beteiligung festgestellt werden kann, so dass die lurkenden NutzerInnen von dem Arrangement deutlich weniger profitieren können als die postenden NutzerInnen. Auf der Basis der vorangegangenen Befunde scheint es gerade die soziale Ausgestaltung der virtuellen Unterstützungsarrangements zu sein, der bei der Ermöglichung der Nutzbarkeit dieser Arrangements eine zentrale Bedeutung zukommt und weniger substanzielle Eigenschaften auf Seiten der NutzerInnen. Die professionelle Herausforderung, die mit diesen Befunden einhergeht ist offensichtlich: In dem Maße, wie deutliche Zusammenhänge zwischen der wahrgenommenen Qualität des Angebots und der realisierten Nutzungsweise auf Seiten der NutzerInnen bestehen, wird die Ermöglichung effektiver Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Arrangements für heterogene NutzerInnengruppen zu einer zentralen Herausforderung, die nur mittels reflexiver Interventionen seitens der verantwortlichen Professionellen realisiert werden kann. Dass solche Zugang und Nutzung ermöglichende Interventionen sowohl die mediale als auch die inhaltliche und die interpersonelle Ausgestaltung des Unterstützungsarrangements berühren, wird nicht nur bei der Analyse der Bewertung der konkreten Unterstützungsqualität ersichtlich, sondern darüber hinaus auch bei der Auseinandersetzung mit der Bewertung nicht vorhandener Möglichkeiten durch die unterschiedlichen NutzerInnengruppen.

Bewertung nicht vorhandener Leistungen (Chat, Emailkontakt mit anderen NutzerInnen etc.): Betrachtet man zunächst die Gesamtheit der NutzerInnen zeigt sich auch hier, dass die Mehrheit der NutzerInnen mit der konkreten Ausgestaltung des Arrangements recht zufrieden ist:

Abb. 5.13: Bewertung fehlender Unterstützungsmöglichkeiten innerhalb des untersuchten Arrangements (N = 456; Angaben in Prozent, gerundet)

Bewertung fehlender Unterstützungsmöglichkeiten	„stört gar nicht/eher nicht“
Beratung außerhalb des Internet	74%
Offenes Forum	69%
Offener Chat	66%
Beratungschat	52%
Mailkontakt mit NutzerInnen	47%

Knapp Dreiviertel der NutzerInnen empfinden die Beschränkung der Unterstützungsmöglichkeiten auf den virtuellen Raum nicht als störend und auch deutlich mehr als die Hälfte der NutzerInnen erleben das Fehlen offener Foren und Chats, in denen eine breiteres thematisches Spektrum besprochen werden könnte und zudem auch mehr „informell geplaudert“ als „explizit beraten“ werden könnte, nicht als einschränkend. Am häufigsten vermissen die NutzerInnen des virtuellen Unterstützungsarrangements die Option einen Beratungschat nutzen zu können sowie die Möglichkeit mittels Email einen Kontakt zu anderen NutzerInnen aufzubauen, der über den Rahmen des Unterstützungsarrangements hinausreichen kann. Dass gerade der letztgenannte Punkt nicht nur ein generelles Internetnutzungsinteresse Jugendlicher darstellt (vgl. Kap.2), sondern auch für einige NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements besonders wichtig zu sein scheint, hatte sich ja bereits in der qualitativen Forenanalyse des vorangegangenen Kapitels angedeutet. Mit der statistischen Auswertung bestätigt sich dies. Ebenfalls wurde in der qualitativen Analyse vor dem Hintergrund dieser von NutzerInnen erlebten Beschränkungen ihrer Nutzungsinteressen die Frage aufgeworfen, ob diese Einschränkungen bestimmte NutzerInnengruppen stärker treffen als andere NutzerInnengruppen. Mit der differenzierten Betrachtung der unterschiedlichen NutzerInnengruppen kann diese Frage teilweise bejaht werden. In der Differenzierung nach Geschlecht und Nutzungsweise zeigen sich zwar keine signifikanten Unterschiede, wohl aber in der Differenzierung nach dem Bildungshintergrund der NutzerInnen:

Abb. 5.14: Bewertung fehlender Unterstützungsmöglichkeiten innerhalb des untersuchten Arrangements, differenziert nach dem Bildungshintergrund der NutzerInnen (N = 453; Angaben in Prozent, gerundet)

	„stört sehr“		
	<i>niedrige Bildung</i>	<i>mittlere Bildung</i>	<i>hohe Bildung</i>
Mailkontakt mit NutzerInnen	52%	19%	21%
Beratung außerhalb des Internet	37%	10%	11%
Offenes Forum	18%	13%	9%
Beratungschat	24%	27%	20%
Offener Chat	18%	20%	15%

Verglichen mit den anderen Bildungsgruppen sind es also gerade die NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, die einige der fehlenden Unterstützungsoptionen häufiger als erheblich einschränkend erleben. Dies gilt nicht nur für hinsichtlich der Möglichkeit, innerhalb des Arrangements nicht die Option zu haben, mit anderen NutzerInnen in einen stärker informellen Austausch per Mail treten zu können, der über das Angebot (und seine spezifischen Regeln) hinausreicht, sondern auch für die Möglichkeit, innerhalb dieses Arrangements die Unterstützung nicht in eine realweltliche Unterstüt-

zungskommunikation überführen zu können²⁰⁵. Und schließlich sind es prozentual ebenfalls die NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, die das Fehlen offener Foren am häufigsten als sehr störend empfinden²⁰⁶. Anders als die Analyse der verschiedenen Qualitätsaspekte sagen diese Ergebnisse nichts über die tatsächliche erlebte und in die soziale Interaktionen innerhalb des Arrangements eingebettete prozessuale Unterstützungsqualität aus, da es diese Möglichkeiten eben in dem Arrangement (noch) nicht gibt und sie somit nicht für die NutzerInnen in ihrer Ausgestaltung erfahr- und bewertbar sind. Gleichzeitig liefern diese Befunde jedoch ein deutliches Bild über die *Unterstützungspräferenzen* sozial heterogener NutzerInnengruppen. Gerade in der Verbindung mit den Ergebnissen der Studien, die sich mit der alltäglichen Internetnutzungspraxis sozial heterogener Jugendlicher beschäftigt haben (vgl. ausführlich Kap.2) erscheinen diese Befunde kaum überraschend: Die Studien von Sonja Livingstone haben für Großbritannien ebenso wie die Studien des Medienforschungsverbundes Südwest (JIM-Studien) und des Kompetenzzentrums informelle Bildung (vgl. Otto et al. 2004, Iske et al. 2007) für die Bundesrepublik mehrfach belegt, dass Jugendliche mit formal niedriger Bildung im Vergleich mit formal hoch gebildeten Jugendlichen gerade den informellen Kommunikations- und „Kennenlern-Räumen“ im Internet eine größere Bedeutung beimessen. Wenn man also davon ausgehen kann, dass diese Jugendlichen in der Nutzung solcher Arrangements vergleichsweise erfahren und mit diesen Arrangements (und ihren eigenen und anderen Regeln) vergleichsweise vertraut sind, erscheint es im Anschluss an die kapitaltheoretischen Ausführungen im zweiten Kapitel spontan plausibel, dass sie diese Möglichkeiten innerhalb des professionellen Unterstützungsarrangements stärker vermissen als NutzerInnen mit formal höherer Bildung²⁰⁷. Mit einer stärkeren „Informalisierung“ des professionellen Unterstützungsarrangements kann für diese Nutze-

²⁰⁵ Dieser Befund hinsichtlich des Fehlens einer Beratung außerhalb des Internet ist gleichermaßen interessant wie er aufgrund des Fehlens zusätzlicher erklärender Daten (leider) uninterpretierbar ist. Kann sich einmal auf Beratung durch unterschiedliche Akteursgruppen beziehen (also nicht ausschließlich professionelle) und tangiert dann er den Bereich des Kennenlernens, kann aber auch auf eine realweltliche Beratung durch Professionellen des virtuellen Arrangements gerichtet sein. Dann erscheint die Beratung im Internet als Weg, Zugang zu professioneller Unterstützung zu finden, die sonst nicht so einfach zugänglich wäre. Diese Zusammenhänge sind in nachfolgenden Untersuchungen dringend weiter zu erkunden, da in diesem Kontext auch zentrale Zugangsbarrieren zu realweltlichen „institutional agents“ aufklärt werden können.

²⁰⁶ Dieser Unterschied zwischen 18% bei den NutzerInnen mit formal niedriger Bildung und 9% bei den NutzerInnen mit formal hoher Bildung wird jedoch aufgrund der geringen Fallzahl auf Seiten der NutzerInnen mit formal niedriger Bildung nicht signifikant.

²⁰⁷ In diesem Zusammenhang wäre jedoch auch erwartbar gewesen, dass diese NutzerInnengruppe auch die Möglichkeiten des Chattens stärker vermisst. Diesbezüglich konnte jedoch kein Zusammenhang festgestellt werden. Möglicherweise ist es die mit dem Chat einhergehende Schnelligkeit der Kommunikation und damit auch der Antworten, die NutzerInnen unabhängig von ihrem Bildungshintergrund attraktiv erscheint, so dass dadurch die Unterschiede in den medialen Präferenzen nivelliert werden. Für eine solche Interpretation sprechen auch die Ergebnisse von Hinsch & Schneider (2003) und Arnold (2001), wonach die Antwortgeschwindigkeit ein zentrales Gütekriterium für die NutzerInnen darstellt. Diese Vermutung ist jedoch nicht abschließend zu überprüfen und stellt sich als eine weiterführende Frage für nachfolgende Untersuchungen.

rInnen die Möglichkeit verbunden sein, in einem verstärkten Maß an ihre in anderen virtuellen Arrangements erworbenen Fertigkeiten anzuknüpfen. Und auch die Feststellung, dass diese NutzerInnen außerhalb des Internet signifikant seltener über problembezogene AnsprechpartnerInnen verfügen, mit denen sie sich offen austauschen können, lässt den Wunsch dieser Jugendlichen, die innerhalb des hybriden virtuellen Arrangements erfahrene Unterstützung auch außerhalb desselben fortzuführen, nachvollziehbar werden. Gleichzeitig ist es jedoch eine offene Frage, ob diese NutzerInnen in offenen Foren und im Mailkontakt mit anderen NutzerInnen die Unterstützung erhalten, die sie sich vorstellen und die ihnen weiterhelfen kann. Diese Frage kann auf der Basis der vorliegenden Daten nicht beantwortet werden. Aus schließungstheoretischer Perspektive ist jedoch diesbezüglich auf gewisse Ambivalenzen hinzuweisen: Einerseits mag die stärkere Informalisierung auf der Basis von informeller E-mailkommunikation und offenen Foren soziale Unterstützung ermöglichen, die sich an den Erfahrungen, Präferenzen und Fertigkeiten (auch) dieser NutzerInnen orientiert und nicht (nur) jene virtuellen Assoziationspraxen und Nutzungspräferenzen bedient, die eher von formal höher gebildeten Jugendlichen realisiert werden. Andererseits hat sich jedoch gerade für die stärker informellen virtuellen Arrangements gezeigt, dass es gerade solche Arrangements sind, die sich zum einen über soziale Schließungs- und Homogenisierungsprozesse konstituieren und zum anderen auch die Formen der dort erfahrbaren Unterstützung deutlichen Beschränkungen unterworfen sind, so dass nicht unbedingt davon ausgegangen werden kann, dass die dort erfahrbare Unterstützung „besser“ ist. Vor diesem Hintergrund scheint eine zentrale Herausforderung mit Blick auf die effektive Nutzbarkeit hybrider virtueller Unterstützungsarrangements durch sozial heterogene NutzerInnen darin zu liegen, *auch andere Formen* sozialer Unterstützung zu integrieren, in denen sich auch NutzerInnen wieder finden, deren Präferenzen auf stärker offene Formen des Austauschs und des Kontakt gerichtet sind.

Zusammenfassend lässt sich vor dem Hintergrund der vorangegangenen Analysen feststellen, dass professionelle virtuelle Unterstützungsarrangements von unterschiedlichen NutzerInnengruppen sowohl als ermöglichend wie auch beschränkend erlebt werden und diese Arrangements im Hinblick auf die teilweise deutlich eingeschränkten Möglichkeiten der NutzerInnen außerhalb des Internets soziale Unterstützung zu erfahren nicht nur als kompensierend, sondern auch als reproduzierend erfahren werden können. Von der Tendenz zur Verdopplung der eingeschränkten Möglichkeiten zur Problembearbeitung in professionellen Arrangements scheinen gegenwärtig vor allem Jugendliche mit formal niedriger Bildung betroffen zu sein. Gleichzeitig sind es diese NutzerInnen, die auch den Professionellen eine besondere Bedeutung beimessen und die geschützte Einzelberatung als besonders relevant erachten. Mit Blick auf die unterschiedlichen Nutzungsweisen der NutzerInnen hat sich herausgestellt, dass es die erlebte Unterstützungsqualität innerhalb des Arrangements ist, der zentrale Bedeutung zukommt: Sowohl die medialen, als auch die inhaltlichen und interpersonellen Di-

mensionen der konkret erfahrenen virtuellen Unterstützungsqualität werden von den LurkerInnen deutlich schlechter bewertet. Dementsprechend kann die bislang dominierende Erklärung, die eine solche Nutzungsweise ausschließlich auf einen geringeren Bedarf und/oder Medienkompetenzdefizite auf Seiten dieser NutzerInnen zurückführt als empirisch unhaltbar gelten. Die vorangegangenen Ausführungen haben gezeigt, dass zwischen der Bewertung der sozialen Ausgestaltung des medialen Arrangements und der realisierten Nutzungsweise deutliche Zusammenhänge bestehen und sich die lurkenden und die postenden NutzerInnen in dieser Hinsicht deutlich unterscheiden. Die nun folgende Clusteranalyse fokussiert dementsprechend auf die Unterschiede zwischen den LurkerInnen und geht der Frage nach, wie jugendliche NutzerInnen ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise begründen. Auf dieser Basis wird eine Typologie der LurkerInnen vorgestellt und die Zugehörigkeit zu den einzelnen Typen mit soziodemographischen, nutzungs- und qualitätsbezogenen Variablen in Verbindung gebracht.

5.3 Wieso lurken LurkerInnen? Eine Typologie der Gründe

In den vorangegangenen empirischen Analysen ist bereits ein differenziertes Bild der NutzerInnen internetbasierter Unterstützungsarrangements sichtbar geworden, das bislang dominierende Perspektiven auf diese NutzerInnen grundlegend in Frage stellt bzw. widerlegt und gleichzeitig auf unterschiedliche Formen virtualisierter Ungleichheit in diesen Arrangements verweist. Ebenso wenig, wie von InternetnutzerInnen allgemein als einer homogenen Gruppe gesprochen werden kann, ist dies bei den NutzerInnen virtueller Unterstützungsarrangements der Fall. Gleichzeitig wurde jedoch ersichtlich, dass auch die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit virtueller Unterstützungsarrangement deutliche Beschränkungen erfährt, die sich zu Ungunsten jener NutzerInnen auswirken, die bereits außerhalb des Internet als sozial benachteiligt gelten können. Will internetbasierte Unterstützung jedoch nicht nur einer erlesenen Kleingruppe von in der Regel formal hoch gebildeten Jugendlichen zur Verfügung stehen, sollte sie zumindest wissen, *unter welchen angebbaren Bedingungen welche Jugendliche* eher diese oder jene Nutzungspraxis realisieren. Ein erster hilfreicher Schritt ist hierbei, die von den Jugendlichen gemachten expliziten Begründungen für ihre lurkende Nutzungsweise zu kennen und zu systematisieren. Damit kann ein geeigneter Einstieg in die Analyse der Hintergründe der Nutzungspraktiken erfolgen, der jedoch allein stehend unzureichend ist. Nicht nur die explizierten Begründungen der Jugendlichen sind von Interesse, sondern es stellen sich für eine angemessene Analyse mindestens drei Fragen:

- 1) Welche Begründungen geben die Jugendlichen für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise an?
- 2) Wie verteilen sich die Begründungen auf sozial unterschiedliche Jugendliche?
- 3) Welche Zusammenhänge bestehen zwischen der medialen, inhaltlichen und interpersonellen Bewertung des Onlineberatungsangebots, den realisierten Nutzungsweisen und den soziodemographischen Merkmalen der Jugendlichen?

Im Folgenden wird zunächst die erste Frage auf der Basis der Angaben der lurkenden NutzerInnen beantwortet, um einen ersten Überblick über die geäußerten Gründe der NutzerInnen zu geben. Die zweite und dritte Frage bilden den zentralen Fokus der daran anschließenden Clusteranalyse und der damit verbundenen Clusterbeschreibung. Abschließend wird auf der Basis regressionsanalytischer Berechnungen geklärt werden, welche Variablen, die Zugehörigkeit zur Gruppe der LurkerInnen beeinflussen.

5.3.1 Welche Begründungen geben die NutzerInnen für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise an?

Zunächst sollen die Begründungen, die die Jugendlichen für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise gegeben haben, vorgestellt und ihrer Reichweite eingeordnet werden.

Abb. 5.15: Begründungen für eine lurkende Nutzung (N=84, Angaben in Prozent, gerundet)

Spektrum und Häufigkeiten der Begründungen für eine lurkende Nutzungsweise (Mehrfachnennungen möglich)²⁰⁸	
<i>Begründung des Lurkens</i>	<i>Prozent</i>
„Es reicht mir, die Beiträge anderer zu lesen.“	(50%)
„andere Gründe“	(39%)
„Mir fällt es schwer, mich schriftlich auszudrücken.“	(17%)
„Ich denke nicht, dass es die anderen interessieren würde.“	(15%)
„Dafür habe ich nicht genug Vertrauen in die Leute hier.“	(14%)
„Es ist mir peinlich.“	(14%)
„Ich weiß nicht wie das geht.“	(14%)
„Ich weiß nicht, wo mein Problem in der kids-hotline hinpasst.“	(13%)
„Ich glaub' nicht, dass es helfen würde.“	(12%)

Auf den ersten Blick kann die Rangfolge der genannten Begründungen als vermeintliche Bestätigung populärer Einschätzungen gelesen werden: Die Hälfte der lurkenden NutzerInnen gibt als einen

²⁰⁸ 39% der Jugendlichen haben (auch) die Antwortkategorie „Sonstiges“ gewählt. 18 Jugendliche wählten ausschließlich diese Kategorie. Wie bereits im dritten Kapitel ausgeführt, wurde das mit dieser Angabe verbundene „freie Textfeld“, das der Konkretisierung dieser Angabe dienen sollte nicht übertragen. Gerade vor dem Hintergrund der bislang kaum vorhandenen Datenlage hierzu wären die so gewonnenen explorativen Konkretisierungen mit Sicherheit hoch interessant gewesen, zumal der Anteil der NutzerInnen, die diese – üblicherweise als „Restkategorie“ geltende Antwortoption wählten, mit knapp 40 Prozent der NutzerInnen überraschend hoch ist. Da diese Konkretisierungen nicht vorliegen, bleibt es eine lohnenswerte Aufgabe weiterführender Forschungsarbeiten, diese ans Licht zu bringen. Nonnecke et al (2004) haben für erwachsene LurkerInnen in selbstorganisierten Diskussionsforen im Internet gezeigt, wie mannigfaltig diese weiteren Gründe noch sein können: Manche posten nicht, weil sie erst noch die Gruppe kennen lernen wollen, andere finden die Atmosphäre unangenehm, andere hatten noch nie vor zu posten. Mit diesen Ergebnisse von Nonnecke et al. (2004) zusammen mit den Ergebnissen der vorliegenden Arbeit, kann jedoch davon ausgegangen werden, dass auch die weiteren Gründe aller Wahrscheinlichkeit weniger auf technisch-formalen, sondern auf sozial-interaktive Aspekte des Arrangements zielen.

Grund für ihre Nutzungsweise an, dass es ihnen genüge, die Beiträge anderer zu lesen. Danach folgen jene nicht weiter konkretisierbaren, individuellen Begründungen und - schon mit deutlichem Abstand - die Schwierigkeiten mit der schriftlichen Artikulation. Diese Rangfolge mag auf den *ersten Blick* zu der Einschätzung verleiten, dass die Nutzungsweise der LurkerInnen insofern nicht weiter problematisch sei, da Gründe, die auf die soziale Ausgestaltung und Verfasstheit des Unterstützungsarrangements gerichtet sind, erst auf den hinteren Rängen zu finden sind. Vordergründig scheinen die Begründungen der Jugendlichen auszusagen, dass ihnen ihre ausschließlich lesende Nutzung ausreicht bzw. ihnen die Kompetenzen fehlen sich innerhalb des Angebots schriftlich auszudrücken. So gelesen basiert die lesende Nutzung vorrangig auf der individuellen Entscheidung und den individuellen Kompetenzen der NutzerInnen selbst.

Erst an der vierten und fünften Stelle rangieren jene Gründe, die unmittelbar die soziale Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements thematisieren: „Ich denke nicht, dass es die anderen interessieren würde.“ und „Dafür habe ich nicht genug Vertrauen in die Leute hier“. Ob in einem bestehenden Angebot von den NutzerInnen Interesse (und damit auch Hilfe) der anderen an ihren eigenen Fragen und Problemen antizipiert wird bzw. inwieweit ein potentiell gegenüber für die aktive Unterstützungssuche als vertrauenswürdig angesehen wird, kann allgemein als ein zentrales Kriterium dafür gelten, ob ein virtuelles Angebot auf der Ebene eines effektiven Zugangs als der adäquate Ort für die Bearbeitung der eigenen Anliegen angesehen wird (vgl. ausführlich: Kap.1, sowie Dzeyk 2005). Es ist spontan plausibel, dass es für die freiwillige Inanspruchnahme eines Unterstützungsarrangements keinen guten Grund gibt, wenn nicht davon ausgegangen werden kann, dass dort ein wertschätzender Umgang mit der eigenen Person und dem eigenen Anliegen stattfindet und man dort seinen Interessen Geltung verschaffen kann. Wenn also etwas überrascht ist es somit weniger der Sachverhalt, dass Jugendliche, die ihr Lurken so begründen, lurken, sondern vielmehr, dass sie das Angebot *überhaupt* nutzen. Die Tatsache, dass sie es doch - nämlich als LurkerInnen - tun, verweist auf zweierlei: Erstens auf die subjektive Relevanz dieser Nutzungsweise. Für diese Jugendlichen ist es offensichtlich immer noch besser in diesem Angebot nur „schweigende ZuschauerInnen“ zu sein, als die Möglichkeit zu dieser Auseinandersetzung mit den innerhalb des Beratungsangebots forenöffentlich thematisierten Fragen und Problemen nicht zu haben - auch wenn sie die Themen und Inhalte nicht aktiv mitgestalten können oder wollen. Doch - und das ist der zweite Aspekt - ist es zwar die technische Beschaffenheit des Angebots, die diesen Jugendlichen, einen solche zuschauende Art des Zugang ermöglicht, aber es ist offenbar insbesondere die soziale Beschaffenheit des Beratungsangebots, welche ihnen eine andere als diese Art der Nutzung verwehrt.

Und auch bei den anderen Begründungen der Jugendlichen, die das Angebot ausschließlich lesend nutzen, sind vorschnelle Einschätzungen zu vermeiden: Haben die Jugendlichen, die angeben keine eigenen Beiträge zu schreiben, da es ihnen schwer fällt sich schriftlich auszudrücken tatsächlich eine

geringere schriftsprachliche Kompetenz, als diejenigen NutzerInnen, die Beiträge schreiben oder diejenigen die aus anderen Gründen nicht schreiben? In der Befragung wurden weder die schulischen Bewertungen des Faches Deutsch erhoben, noch gibt es - da die Jugendlichen ja keinen eigenen Beiträge schreiben - Anschauungsbeispiele, die darüber Aufschluss geben könnten. Möglich ist natürlich, dass die Jugendlichen, die diesen Grund angegeben haben, tatsächlich Schwierigkeiten haben, sich schriftlich auszudrücken. Hier soll jedoch die Frage gestellt werden, in welchem Kontext solche Schwierigkeiten besonders virulent werden. Auf der Basis der theoretischen Ausführungen des zweiten Kapitels ist es denkbar, dass die Einschätzung dieser NutzerInnen auch durch jenes Phänomen beeinflusst ist, welches von Johanna Dorer (1997) als „Kommunikationsdispositiv“ bezeichnet wird. Dementsprechend vollziehen sich Normierung und Disziplinierung innerhalb eines internetbasierten Kontextes nicht nur und nicht primär über Verbot und Zensur, sondern vielmehr „über das Gebot permanenter Konsumption, Interaktivität und Beteiligung“ (Dorer 1997, 253), wobei sich die entsprechenden „Kontrollinstanzen“ tendenziell im Zusammenspiel sämtlicher kommunikativer Instanzen herstellen. Dieses Zusammenspiel der kommunikativen Instanzen unter den Prämissen einer permanenten Rede und Gegenrede steckt das „Feld des Kommunizierbaren“ nicht nur zwischen denen ab, die sich artikulieren (postende NutzerInnen, Peer-BeraterInnen und Professionelle), sondern es ist darüber hinaus für alle involvierten AkteurInnen sichtbar - auch für die LurkerInnen. LurkerInnen zeichnen sich ja gerade dadurch aus, dass sie das Geschehen beobachten (vgl. Nonnecke et al. 2006). Haben die Jugendlichen bei der Lektüre der Unterstützungskommunikation Dritter den Eindruck gewonnen, dass sie ihr eigenes Anliegen nicht ‚nur‘ formulieren müssen, sondern dass auch noch die Möglichkeit besteht, dass sie nicht verstanden werden und es noch und noch mal formulieren müssen, um es den anderen verständlich zu machen, erscheint die Einschätzung defizitärer kommunikativer Fähigkeiten in einem anderen Licht. Dass es genau auch solche Prozesse sind, die sich in der virtuellen Unterstützungskommunikation vollziehen, hat die Forenanalyse im vorangegangenen Kapitel sichtbar gemacht. NutzerInnen können schlicht nicht davon ausgehen, dass sie in ihrem ersten Beitrag verstanden werden, sondern nicht selten erhalten sie Nachfragen und manchmal auch Antworten, die kaum Verständnis für ihre Situation und ihr Anliegen zeigen. Im Anschluss an die Überlegungen zu der ungleichen Verwertbarkeit unterschiedlicher kommunikativer Ausdrucksweisen in unterschiedlichen virtuellen Arrangements als eine Dimension „relationaler digitaler Ungleichheit“, erscheint es also weniger durch die substanziellen Defizite als durch den jeweiligen (Verwertungs-)Kontext beeinflusst, ob bestimmte schriftsprachliche Fähigkeiten als ausreichend gelten können, um den eigenen Anliegen Gehör zu verschaffen (vgl. ausführlich: Kap.2). In dem Maße wie mit dieser alternativen Lesart die prinzipielle Verwobenheit von verwertbaren Fertigkeiten und virtuellem Arrangement betont wird, zeigt sich, dass eine solche Einschätzung auch auf die spezifische Verfasst-

heit des Arrangements verweisen kann und ein Verständnis, dass diese Begründung per se als nutzerInnenseitiges, substanzielles Defizit betrachtet, zu kurz greift.

Und schließlich ist auch bei der häufigsten und scheinbar ‚einfachsten‘ Begründung der LurkerInnen eine ‚reflexive Schleife‘ bei der Interpretation geboten. Denn wenn nur die Hälfte der lurkenden Jugendlichen angibt, dass es ihnen (auch) genügt, die Beiträge der anderen zu lesen, bedeutet dieser Befund im Umkehrschluss, dass es der anderen Hälfte der lurkenden NutzerInnen gerade nicht ausreicht, nur die Beiträge anderer zu lesen. Somit wird bereits mit dieser Perspektivverschiebung erkennbar, dass es einen erheblichen Anteil „unfreiwilliger“ LurkerInnen gibt. Für die Hälfte aller Lurkenden Jugendlichen sind es demgemäß andere Gründe, die sie zu dieser Nutzungsweise bringen, auch wenn an dieser Stelle noch keine weiteren Aussagen über die Hintergründe und Wechselwirkungen möglich sind. In der Einordnung ihrer eigenen Befunde vermuten dementsprechend auch Preece et al. (2004, 216) dass „[p]erhaps people who say “just browsing is enough”, also fear making a commitment or having their comments mocked“. Dementsprechend ist also zu reflektieren, dass Aussagen wie „Es reicht mir, die Beiträge anderer zu lesen“ immer auch der nachgängig rationalisierte Ausdruck einer realistischen Einschätzung des Verwirklichbaren bzw. eben gerade Nicht-Verwirklichbaren innerhalb des jeweiligen Kontextes sein können. Es ist zumindest in Erwägung zu ziehen, dass diesen NutzerInnen das Lesen auch gerade aus dem Grund genügt, weil sie sich zu einer anderen, schreibenden Nutzungsweise unter den gegebenen sozialen wie technischen Bedingungen des virtuellen Arrangements nicht in der Lage sehen. Und dieses ‚nicht in der Lage sehen‘ heißt eben nicht zwingend, dass es ihnen etwa ausschließlich an den technischen Kompetenzen mangelt, um das Angebot nutzen zu können, sondern - und das haben die vorangegangenen Analysen zur Bewertung der Qualität des virtuellen Arrangements deutlich gezeigt - dass für diese NutzerInnen *qualitative Diskrepanzen* zwischen ihren Interessen, Vorstellungen und Fertigkeiten und der Einschätzung diese in der konkreten Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements verwirklichen zu können, bestehen. Die Konsequenzen solcher - mehr oder weniger - intuitiv wahrgenommenen Diskrepanzen hat Pierre Bourdieu schön beschrieben: „Der Sinn für die eigene soziale Stellung als *Gespür* dafür, was man ‚sich erlauben‘ darf und was nicht, schließt das stillschweigende Akzeptieren der Stellung ein, einen Sinn für die Grenzen („das ist nichts für uns“) oder in anderen Worten, aber das gleiche meinent: einen Sinn für Distanz, für Nähe und Ferne, die es zu signalisieren, selber wie von Seiten der anderen einzuhalten und zu respektieren gilt“ (Bourdieu 1985, 18). Demnach kann die „Genügsamkeit“ mancher LurkerInnen als das zumindest implizite Wissen, über die beschränkten Möglichkeiten zur Verwirklichung der eigenen Interessen und Vorstellung innerhalb solcher Unterstützungsarrangements verstanden werden. Auch hierzu hat die qualitative Forenanalyse bereits einige Hinweise geliefert. Dementsprechend stellen die von den lurkenden NutzerInnen explizierten Begründungen für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise eine zwar notwendig, jedoch keinesfalls eine hinreichende

Voraussetzungen dar, um den Hintergründen und Wechselwirkungen, die eine solche Nutzungsweise rahmen, auf die Spur zu kommen. Dies ist nicht zu letzt deshalb der Fall, da dabei die Gefahr besteht, dass die soziale Dimension, die Begründungen miterzeugt, ausgeblendet bleibt und damit ignoriert wird, dass handelnden AkteurInnen die Hintergründe und Zusammenhänge ihres eigenen Handelns unter den üblichen Bedingungen der alltäglichen Praxis kaum vollständig bewusst sind: Die Hintergründe und Zusammenhänge, die zur Realisierung dieser oder jener Praktiken führen, spielen sich - wieder mit Bourdieu formuliert - zu einem wesentlichen Teil auch „hinter dem Rücken der Akteure“ ab. Jetzt mag man einwenden, dass ein Fragebogen keine alltägliche Praxis ist und auch diese nur unzureichend widerspiegelt. Das ist richtig. Eine Befragung bringt es gerade mit sich, auf die Angaben und damit auch auf die Rationalisierungen der Befragten angewiesen zu sein. Aber eine Befragung wäre kurzsichtig und würde auch schlicht zu verfehlten Schlussfolgerungen führen, würde sie ihre Erkenntnisse ausschließlich über eine einzelne Rationalisierung der Befragten gewinnen und damit nur die „naive“ Sicht der Befragten dokumentieren. Vielmehr gilt es soziale Phänomene so differenziert wie möglich zu erfassen und Einstellungen, Meinungen, Haltungen und andere Merkmale mit einander in Beziehung zu setzen, die die Befragten so nicht in Beziehung setzen können. Die explizierten Gründe der Jugendlichen für ihre lesende Nutzungsweise liefern also einen sinnvollen Einstieg in die Analyse derselben, zur weiterführenden Einordnung sind jedoch weitere Daten - wie etwa sozialstrukturelle Merkmale, die Nutzungsintentionen der Jugendlichen, die subjektive Relevanz ihrer Themen mit denen sie sich an das Angebot wenden und die Qualitätsbewertungen des Angebots - heranzuziehen und mit den Angaben und Einschätzungen anderer NutzerInnengruppen in Beziehung zu setzen. Wenn die Jugendlichen angeben, dass sie nicht posten, da ihnen etwa die lesende Nutzungsweise genüge, kann das also eher als *eine* - nämlich die aktuell rational verfügbare - Plausibilisierung und Legitimierung ihrer Nutzungspraxis gelten als *einzig* und allein entscheidender Einflussfaktor für die Realisierung einer lesenden Nutzungsweise. Wo die ForscherInnengruppe um Jenny Preece und Blair Nonnecke gegenwärtig noch spekuliert, wird es auf der Basis der nachfolgenden Clusteranalyse auch möglich sein, den Blick für mögliche Zusammenhänge zwischen angegebenen Gründen und weiteren soziodemographischen, nutzungs- und qualitätsbezogenen Variablen zu erhehlen.

5.3.2 Eine „Typologie des Lurkens“

Wie im Methodenteil dieser Arbeit ausführlich dargestellt, können auf der Basis der Angaben der lurkenden NutzerInnen zu ihren Gründen für diese Nutzungsweise sechs Gruppen („Cluster“) gebildet werden (vgl. ausführlich: Kap.3):

Abb. 5.16: Die Bezeichnungen der sechs Cluster der LurkerInnen

Cluster 1:	„Genügsam lesende“
Cluster 2:	„Skeptische“
Cluster 3:	„Diffuse“,
Cluster 4:	„Beschämte“,
Cluster 5:	„Ungroups“
Cluster 6:	„Medial Unwissende“.

Die unterschiedlichen LurkerInnengruppen werden nachfolgend näher beschrieben. Damit kann erstmals gezeigt werden, „was das denn für Jugendliche sind“ und in welchem Zusammenhang die von ihnen angeführte Begründung für ihre lesende Nutzungsweise mit anderen Variablen steht: In dem Maße wie unterschiedliche Typen von LurkerInnen identifiziert werden konnten und erste Unterschiede zwischen den LurkerInnen sichtbar werden, wird weiterführend der Blick darauf gerichtet sein, welche Unterschiede (und Gemeinsamkeiten) zwischen den Angehörigen dieser LurkerInnengruppen und den anderen NutzerInnen bestehen. Dabei werden - wie in der Analyse der Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen LurkerInnen und PosterInnen - die Bereiche Soziodemographie, Nutzung und Qualität einbezogen. Zunächst wird die jeweilige LurkerInnengruppe hinsichtlich ihrer soziodemographischen Zusammensetzung beschrieben und der Frage nachgegangen, inwieweit sich diese Gruppe von den anderen NutzerInnengruppen (Gesamtheit der lurkenden NutzerInnen und Gesamtheit der postenden NutzerInnen) mit Blick auf die Variablen Alter, Geschlecht, Schulbildung, zuhause gesprochene Sprache, Interneterfahrung und AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet unterscheidet. Daran anschließend wird in gleicher Weise die Nutzung des Arrangements betrachtet: Wie sind die unterschiedlichen NutzerInnengruppen auf das Arrangement aufmerksam geworden? Welche Relevanz besitzen für sie die unterschiedlichen Foren und die verschiedenen Nutzungsoptionen? Für welche Art von Sorgen und Problemen nutzen sie das Angebot? Und schließlich werden die Unterschiede und die Gemeinsamkeiten bei der Bewertung der Unterstützungsqualität innerhalb des Arrangements betrachtet. Damit wird erstmals eine empirisch fundierte Typologie der LurkerInnen innerhalb professioneller virtueller Unterstützungsarrangements vorgelegt, die jedoch aufgrund der geringen Fallzahlen in den einzelnen Clustern zwingend als explorativ zu verstehen ist. Künftigen Untersuchungen wird die Aufgabe zukommen, die empirische Reichweite dieser ersten Typologie zu überprüfen, zu modifizieren und zu erweitern. Der Fokus der Typologie liegt auf der Sensibilisierung für die *Heterogenität der Lurkenden*.

„Die genügsamen Lesenden“ (N = 29)

Dieses Cluster bildet mit 29 der 84 lurkenden NutzerInnen die größte Gruppe. 35% aller lurkenden NutzerInnen sind in diesem Cluster. Sie zeichnen sich primär dadurch aus, dass alle NutzerInnen, die zu diesem Cluster gehören, angegeben haben, dass es ihnen genügt die Beiträge der anderen in dem Beratungsangebot zu lesen. Damit kann nochmals die Relevanz eines solchen „öffentlichen“ Beratungsarrangements unterstrichen werden, das mit Forensystemen arbeitet und indem Beiträge von anderen Ratsuchenden ebenso wie die eingegangenen Antworten von NutzerInnen rezipiert werden können, ohne selbst unmittelbar in das Geschehen involviert zu sein. Keiner der Jugendlichen dieses Clusters hat angegeben, dass sie nicht wüssten, wie es technisch funktioniert, eigene Anliegen innerhalb des Beratungsangebots zu formulieren. Das heißt, dass es nicht die technischen Fertigkeiten der NutzerInnen sind, an denen das Schreiben eigener Beiträge scheitert. Ebenso wenig begründen die Jugendlichen dieser Gruppe ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise mit mangelndem Vertrauen und mangelnder Helferwartung: Keiner berichtet davon, dass er/sie nicht genug Vertrauen in die anderen involvierten AkteurInnen hat, noch dass sie davon ausgingen, dass die aktive, postende Inanspruchnahme ihnen nicht helfen würde. Ebenfalls ist es niemandem in dieser Gruppe peinlich zu posten, noch schreiben sie deshalb nicht, weil sie vermuten, dass es die anderen nicht interessieren könnte. Nur zwei der Jugendlichen in diesem Cluster teilen mit, dass sie deshalb keine Beiträge schreiben würden, weil sie nicht genau wüssten, wo sie ihr persönliches Problem thematisch innerhalb dem Angebot einordnen sollten²⁰⁹. Weiterhin thematisieren sechs Jugendlichen aus diesem Cluster noch sonstige Gründe für ihre Nutzungsweise. Eine erster Hinweis darauf, dass es analytisch viel versprechend ist, sich nicht mit dem Grund „Lesen genügt“ zu begnügen, sondern gerade auch nach den Wechselbeziehungen zwischen verschiedenen Gründen und weiterer Variablen zu fragen, wird dadurch ersichtlich, dass es in keinem anderen Cluster als in dem Cluster der „genügsamen Lesenden“ mehr NutzerInnen gibt, die aufgrund der Schriftsprachlichkeit keine Beiträge schreiben. In dem Cluster der „genügsamen Lesenden“ sind dies fünf NutzerInnen²¹⁰. Demnach ist die Beschränkung auf die Schriftsprachlichkeit in der internetbasierten Unterstützungssuche in dieser Gruppe für ein Fünftel der Jugendlichen ein *zusätzlicher* Grund für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise. Doch wie setzt sich dieses Cluster der „genügsamen Lesenden“ soziodemographisch zusammen?

²⁰⁹ Diesen Grund haben insgesamt 11 LurkerInnen angegeben. Zwei weitere NutzerInnen sind in Cluster 3, eine in Cluster 5 und schließlich 6 NutzerInnen in Cluster 6.

²¹⁰ Insgesamt sind es 14 NutzerInnen, die den Grund „Schriftsprache“ angegeben haben. Von diesen sind 5 in der ersten Gruppe der „Genügsamen LeserInnen“, je zwei in den Clustern 2, 3 und 6. Und drei weitere schließlich in Cluster 4.

Abb. 5.17: Soziodemographische Zusammensetzung der „genügsamen Lesenden“ (N=29, absolute Zahlen in Klammern, prozentuale Angaben gerundet²¹¹)

		Cluster 1: „genügsame Lesende“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Geschlecht	männlich	66% (19)	52%	38%
	weiblich	34% (10)	48%	63%
Schulbildung I	niedrig	10% (3)	10%	7%
	mittel	28% (8)	29%	30%
	hoch	62% (18)	61%	64%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	38%	39%	36%
	Abitur angestrebt	62%	61%	64%
Alter	jünger als 14	0% (-)	7%	7%
	14 – 21 Jahre	90% (26)	79%	83%
	älter als 21	10% (3)	14%	11%
Internetserfahrung	Weniger als 1 Jahr	0% (-)	5%	1%
	1- 2 Jahre	3% (1)	8%	18%
	3-4 Jahre	41% (12)	44%	42%
	5 Jahre und länger	55% (16)	43%	39%
Unterstützung offline	mit	79% (23)	65%	66%
	ohne	21% (6)	35%	35%

In soziodemographischer Hinsicht zeigen sich für die Angehörigen dieser LurkerInnengruppe sowohl im Vergleich mit der Gesamtheit der PosterInnen als auch mit der Gesamtheit der LurkerInnen folgende Auffälligkeiten: KeineR der Angehörigen der „genügsamen Lesenden“ ist jünger als 14 Jahre, sie sind überdurchschnittlich häufig männlichen Geschlechts, haben überdurchschnittlich häufig eine sehr lange Interneterfahrung und verfügen zudem überdurchschnittlich häufig über AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet. Während von dieser LurkerInnengruppe knapp 80% problembezogene AnsprechpartnerInnen haben, sind es bei der Gesamtheit der LurkerInnen und PosterInnen 65%. Damit kann also festgehalten werden, dass es hinsichtlich der soziodemographischen Variablen gerade die Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet ist, hinsichtlich derer sich die „genügsamen LeserInnen“ von der Gesamtheit der LurkerInnen unterscheidet ($r = ,21$; $p > ,05$).

Auch hinsichtlich des inhaltlichen Interesses an den einzelnen Foren werden Unterschiede zwischen den Angehörigen dieser LurkerInnengruppe und den anderen NutzerInnen sichtbar: Sowohl im Vergleich mit der Gesamtheit der LurkerInnen als auch im Vergleich mit der Gesamtheit der Postenden

²¹¹ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

nutzen die „genügsamen LeserInnen“ häufiger die beiden sexualitätsbezogenen Jungenforen „Jungen lieben Mädchen“ und „Jungen und Pubertät“: Während von den Jugendlichen dieser LurkerInnengruppe knapp die Hälfte das Forum „Jungen lieben Mädchen“ „oft“ nutzt, ist es in den beiden Referenzgruppen²¹² ungefähr ein Drittel. Und im Vergleich mit den PosterInnen wird auch das Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ von den Angehörigen dieser LurkerInnengruppe öfter genutzt. Dagegen ist ihr Interesse an dem Forum, das sowohl bei den LurkerInnen als auch bei den PosterInnen am ‚populärsten‘ ist, das „Suchtforum“ eher unterdurchschnittlich. Hinsichtlich des thematischen Interesses lässt sich demnach festhalten, dass der inhaltliche Interessensschwerpunkt dieser NutzerInnen auf den mehr oder weniger ‚normalen‘ und vergleichsweise ‚harmlosen‘ Sorgen und Probleme Jugendlicher liegt. Das Interesse dieser NutzerInnen an Foren, bei denen von der Thematisierung tief greifender Problemlagen ausgegangen werden kann, wie etwas die Foren zu „Sucht“ oder „(sexualisierter) Gewalt“ werden von den Angehörigen der Gruppe der „genügsamen LeserInnen“ entweder unterdurchschnittlich oder durchschnittlich häufig genutzt. Dafür spricht auch, dass in dieser LurkerInnengruppe der Anteil derer, die das Arrangement für Sorgen und Probleme nutzt, die ihnen weniger wichtig sind, vergleichsweise hoch ist. Mit 9 NutzerInnen ist es knapp ein Drittel dieser LurkerInnen auf die dies zutrifft. Im Hinblick auf die sozialen Nutzungsoptionen des Arrangements ist den Angehörigen dieser LurkerInnengruppe ausschließlich der Austausch mit den anderen NutzerInnen wichtiger als den anderen LurkerInnen.

Betrachtet man die qualitätsbezogenen Bewertungen dieser NutzerInnengruppe zeigt sich, dass die „genügsamen LeserInnen“ einige Qualitätsaspekte des Arrangements überdurchschnittlich positiv bewerten und in ihren diesbezüglichen Urteilen eher der Gesamtheit der PosterInnen ähneln, als der Gesamtheit der LurkerInnen: Verglichen mit der Gesamtgruppe der lurkenden NutzerInnen zeichnen sich die Angehörigen dieser Gruppe zum einen dadurch aus, dass sie sowohl den NutzerInnen als auch den MitarbeiterInnen überdurchschnittlich vertrauen. Auch bewerten sie die editierenden Eingriffe der MitarbeiterInnen deutlich positiver als die Gesamtheit der Lurkenden. Und schließlich sagen sie deutlich häufiger als die Gesamtheit der LurkerInnen, dass sie durch das Arrangement eine wirksame Hilfe erfahren. Auch zu dieser Einschätzung kommen sie nahezu genauso zahlreich wie die Gesamtheit der PosterInnen. Dementsprechend lässt sich feststellen, dass die Gruppe der „genügsamen LeserInnen“ mit Blick auf die Qualitätsbewertung dahingehend eine besondere LurkerInnengruppe ist, da sie mit einigen zentralen Qualitätsaspekten, die sowohl die anderen NutzerInnen des Arrangements als auch die Professionellen betreffen, überdurchschnittlich zufrieden ist. Gleichzeitig ist es auch diese Gruppe der LurkerInnen, die es im Vergleich mit den beiden Referenzgruppen häufiger

²¹² Soweit nicht anders angegeben sind es in diesem Kapitel die Gesamtheit der LurkerInnen und die Gesamtheit der PosterInnen, die als „Referenzgruppen“ bezeichnet werden.

ger als störend empfindet, dass innerhalb des Arrangements keine Möglichkeit zum Emailaustausch besteht. Dieser Zusammenhang erscheint vor dem Hintergrund der Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen, bei der die „genügsamen LeserInnen“ den Austausch mit anderen NutzerInnen überdurchschnittlich schätzen und auch mit Blick auf das überdurchschnittliche Vertrauen, das sie den anderen NutzerInnen entgegenbringen, leicht nachvollziehbar. Damit lässt sich zusammenfassend festhalten, dass mit der NutzerInnengruppe der „genügsamen Lesenden“ eine LurkerInnengruppe existiert, die sich hinsichtlich ihrer demographischen Zusammensetzung verstärkt aus männlichen Nutzern zusammensetzt, überdurchschnittlich häufig über problembezogene AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet verfügt und das Arrangement insbesondere zu dem Themenkomplex „Jungen und Sexualität“ überdurchschnittlich häufig nutzt. In Bewertung des Arrangements zeichnet sich diese Gruppe dadurch aus, dass sie zentrale Qualitätsaspekte im Vergleich mit der Gesamtheit der Lurkenden positiver bewertet, sich aber insbesondere an der fehlenden Möglichkeit zum informellen Austausch mit anderen NutzerInnen stört. Die nachfolgende tabellarische Darstellung fasst die Unterschiede in den verschiedenen Bereichen zwischen diesen LurkerInnen und der Gesamtheit der LurkerInnen nochmals zusammen:

Abb. 5.18: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „genügsamen Lesenden“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Genügsam Lesende“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr /eher oft</i>		
„Sucht“	31% (9)	41%	45%
„Jungen lieben Mädchen“	48% (14)	33%	30%
„Jungen und Pubertät“	38% (11)	27%	28%
„Schule, Ausbildung und Beruf“	41% (12)	33%	28%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>		
..., die weniger wichtig sind	31% (9)	23%	11%
Soziale Unterstützungsoptionen	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Austausch mit anderen Usern im Forum	72%(21)	63%	72%
Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Kostenlos	100% (29)	92%	91%
Unterstützungsqualität	<i>stimme sehr/eher zu</i>		
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	86% (25)	77%	90%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	86% (25)	75%	87%
Wirksame Hilfe	79% (23)	68%	81%
Vertrauen in die NutzerInnen	66% (19)	53%	68%

Bewertung fehlender Optionen	stört sehr/ eher		
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	62% (18)	49%	55%
„Real life“ Beratung	10% (3)	27%	27%

„Die Skeptischen“ (N=8)

Ganz anders verhält es sich bei diesem LurkerInnencluster. Dieses Cluster gehört mit 8 Jugendlichen eher zu den kleineren Clustern und ist durch mangelndes Vertrauen (6 von 8 NutzerInnen in dieser Gruppe) in die anderen potentiell Beratenden wie Ratsuchenden gekennzeichnet. Außerdem formulieren sie „keine Hilfserwartung“ (7 von 8 NutzerInnen in dieser Gruppe) als Begründung für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise. Betrachtet man die Gesamtheit aller lurkenden NutzerInnen, die die Gründe „mangelndes Vertrauen“ (12 LurkerInnen) bzw. „keine Hilfe“ (10 LurkerInnen) angeben haben, zeigt sich mit Blick auf das fehlende Vertrauen, dass mit 6 NutzerInnen die Hälfte aller LurkerInnen, die diesen Grund angeben, zur Gruppe der „Skeptischen“ gehören. Von denjenigen NutzerInnen, die keine Hilfe vermuten, sind sogar Dreiviertel in dieser Gruppe. Auch in der Gruppe der „Skeptischen“ zeigt sich, dass die Angabe „Lesen genügt“ in unterschiedlichen Konstellationen vorkommen kann und nicht als hinreichende Erklärung für eine lesende Nutzungsweise verstanden werden sollte: Auch in diesem Cluster haben fünf NutzerInnen angegeben, dass ihnen das Lesen ausreicht. Weiterhin spielt auch für zwei NutzerInnen dieser Gruppe die Beschränkung auf die Schriftsprachlichkeit eine Rolle. Demgegenüber gab keineR aus dem Cluster an, dass es ihnen peinlich sei oder es die anderen nicht interessieren könne. Auch Gründe, die auf Schwierigkeiten bei der technischen Nutzung des Arrangements verweisen („Ich weiß nicht wie man Beiträge schreibt“ bzw. „Ich weiß nicht, wo mein Beitrag hinpasst“), wurden nicht genannt. Drei NutzerInnen gaben jedoch noch „sonstige“ Gründe an. Insgesamt lässt sich damit festhalten, dass mit den „Skeptischen“ eine Gruppe von lurkenden NutzerInnen identifiziert werden konnte, die sich durch die Einschätzung charakterisieren lässt, dass sie durch eine schreibende Auseinandersetzung mit ihren Sorgen und Problemen in diesem Arrangement keine Unterstützung vermuten und die anderen Involvierten nicht vertrauenswürdige UnterstützerInnen bewerten.

Wie setzen sich diese NutzerInnen in demographischer Hinsicht zusammen?

Abb. 5.19: Soziodemographische Zusammensetzung der „Skeptischen“ (N=8, absolute Zahlen in Klammern, prozentuale Angaben gerundet²¹³)

		Cluster 2 „Skeptische“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Geschlecht	männlich	50% (4)	52%	38%
	weiblich	50% (4)	48%	63%
Schulbildung I	niedrig	25% (2)	10%	7%
	mittel	50% (4)	29%	30%
	hoch	25% (2)	61%	64%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	75% (6)	39%	36%
	Abitur angestrebt	25% (2)	61%	64%
Alter	jünger als 14	0% (-)	7%	7%
	14 – 21 Jahre	75% (6)	79%	83%
	älter als 21	25% (2)	14%	11%
Internetserfahrung	Weniger als 1 Jahr	0% (-)	5%	1%
	1- 2 Jahre	0% (-)	8%	18%
	3-4 Jahre	88% (7)	44%	42%
	5 Jahre und länger	13% (1)	43%	39%
Unterstützung offline	mit	66% (5)	65%	66%
	ohne	35% (3)	35%	35%

Weibliche und männliche NutzerInnen sind in dem Cluster der Skeptischen gleich häufig vertreten. Da bei der Gesamtheit der PosterInnen die Mädchen in der Mehrheit sind, sind in diesem Vergleich die Jungen in dieser Gruppe ebenfalls etwas überrepräsentiert. Mit Blick auf die formale Bildung der NutzerInnen fällt weiterhin auf, dass nur zwei der LurkerInnen in dieser Gruppe zur höchsten Bildungsgruppe gehören und demnach diese Gruppe vor allem aus NutzerInnen der niedrigen und mittleren Bildungsgruppen besteht. In keiner anderen LurkerInnengruppe ist der Anteil der niedrigeren Bildungsgruppen größer als in der Gruppe der „Skeptischen“. Damit im Einklang verfügen diese NutzerInnen auch seltener als die Gesamtheit der LurkerInnen und die Gesamtheit der PosterInnen über eine langjährige Interneterfahrung von 5 Jahren und mehr. Außerdem ist in dieser NutzerInnengruppe auch der Anteil derer, die altersmäßig nicht mehr zur Zielgruppe gehören, höher als in den Vergleichsgruppen. Demnach lässt sich in soziodemographischer Hinsicht festhalten, dass sich diese LurkerInnengruppe vor allem dadurch auszeichnet, dass in dieser Gruppe ein überdurchschnittlich hoher Anteil von NutzerInnen zu finden ist, die über einen niedrigeren formalen Bildungshintergrund verfügen.

²¹³ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

Und auch hinsichtlich des inhaltlichen Interesses an den einzelnen Foren werden Unterschiede zwischen den Angehörigen dieser LurkerInnengruppe der „Skeptischen“ und den anderen NutzerInnen sichtbar: Sowohl im Vergleich mit der Gesamtheit der LurkerInnen als auch im Vergleich mit der Gesamtheit der Postenden nutzen diese NutzerInnen überdurchschnittlich häufig jene Foren, in denen verschiedene Formen von Gewalterfahrungen bearbeitet werden: In der Gruppe der „Skeptischen“ nutzen überdurchschnittlich viele NutzerInnen die Foren „Jungen und sexuelle Gewalt“, „Mädchen und sexuelle Gewalt“ sowie „Mädchen und Gewalt“ oft. Auch das Forum „Medizin“ wird von den NutzerInnen dieser Gruppe sowohl im Vergleich mit der Gesamtgruppe der LurkerInnen als auch im Vergleich mit der Gesamtgruppe der PosterInnen überdurchschnittlich häufig besucht. Darüber hinaus sind die Angehörigen dieser Gruppe auch unter den NutzerInnen, die das Forum „Jungen und Pubertät“ oft nutzen vergleichsweise häufiger vertreten. Dementsprechend lässt sich hinsichtlich der thematischen Schwerpunkte dieser NutzerInnengruppe der „Skeptischen“ festhalten, dass diese LurkerInnen gerade solche Foren überdurchschnittlich oft besuchen, in denen in der Regel massivste (sexualisierte) Übergriffserfahrungen und Eingriffe in die körperliche und seelische Unversehrtheit thematisiert werden. Wenn man von den Foreninteressen der NutzerInnen auf die Sorgen und Probleme schließen kann, die sie beschäftigen, sind diese LurkerInnen offenbar deutlich häufiger als andere NutzerInnengruppen von sehr schwerwiegenden Problemen betroffen. Vor diesem Hintergrund erscheinen zwar einerseits die Schwierigkeiten dieser LurkerInnen, sich von dem schreibenden Austausch über ihre Situation im virtuellen Arrangement effektive Hilfe zu erhoffen und zu den involvierten AkteurInnen Vertrauen fassen zu können, nachvollziehbar. Andererseits scheinen es gerade auch diese NutzerInnen zu sein, die in ihren Situationen eine weiterführende Unterstützung benötigen. Es bleibt erstmal eine offene Frage, ob sie diese auch im ausschließlichen Lesen der Beiträge finden.

Mit Blick auf die Art der Sorgen und Probleme mit denen sie sich an das Unterstützungsarrangement wenden, fällt jedoch auf, dass diese „skeptischen“ LurkerInnen überdurchschnittlich häufig angeben, diese auch außerhalb des Internet zu besprechen, so dass davon ausgegangen werden kann, dass zumindest ein Teil der NutzerInnen dieser Gruppe, das virtuelle Unterstützungsarrangement als zusätzliche Ressource nutzen kann und nicht ausschließlich auf die Unterstützung durch dieses Arrangement angewiesen ist. Weiterhin zeigt sich hinsichtlich der Art der Sorgen und Probleme, dass nur ein/e NutzerIn des Arrangements sagt, dass die Sorgen und Probleme, mit denen sie/er sich an das Arrangement wendet, weniger wichtig seien. Damit wird die Problembelastung dieser „skeptischen“ LurkerInnen noch unterstrichen. Hinsichtlich der sozialen Unterstützungsoptionen zeigt sich, dass diese NutzerInnen stark am Austausch mit anderen NutzerInnen interessiert sind und es auch überdurchschnittlich häufig als wichtig bewerten, in diesem Arrangement zumindest potentiell anderen helfen zu können. Es sind also die Erfahrungen anderer NutzerInnen und ein potentieller Austausch mit diesen, den diese NutzerInnen als besonders wichtig bewerten. Demgegenüber ist die Bedeutung

der Einzelberatung bei dieser NutzerInnengruppe überraschender Weise unterdurchschnittlich ausgeprägt. Eine mögliche Erklärung hierfür ergibt sich, wenn man die problembezogenen AnsprechpartnerInnen der Angehörigen dieser Gruppe nochmals genauer betrachtet: Drei der fünf LurkerInnen, die überhaupt angegeben haben, ihre Sorgen und Probleme, mit denen sie sich an das Angebot wenden auch außerhalb des Internet mit Professionellen (Beratungsstelle und / oder SozialarbeiterInnen, TherapeutInnen etc.) zu besprechen, finden sich in dieser Gruppe der „Skeptischen“. Auf interpersoneller Ebene scheinen die lurkenden NutzerInnen dieser Gruppe überdurchschnittlich häufig (auch) an einer ergänzenden Unterstützung durch andere NutzerInnen interessiert zu sein. Hinsichtlich der medialen Attraktivität des Internet ist es erwähnenswert, dass alle NutzerInnen dieser Gruppe heimische Verfügbarkeit, die Kostenfreiheit und die Anonymität in der Nutzung als wichtig bewerten und dies damit leicht überdurchschnittlich oft tun.

Betrachtet man nun die qualitätsbezogenen Bewertungen dieser NutzerInnengruppe zeigt sich, dass die „Skeptischen“ einige Qualitätsaspekte überdurchschnittlich positiv bewerten, die Mehrzahl der Qualitätsaspekte von ihnen jedoch eher unterdurchschnittlich bewertet wird. Im Vergleich mit den beiden Referenzgruppen ist es die konkrete mediale Ausgestaltung des Arrangements, die von den „Skeptischen“ überdurchschnittlich häufig positiv bewertet: Keine/r der Angehörigen dieser LurkerInnengruppe betrachtet die Bedienbarkeit der Technik und die Übersichtlichkeit des Design als problematisch. Demgegenüber sind es gerade die sozialen Aspekte der Unterstützungsqualität, die von diesen NutzerInnen überdurchschnittlich häufig problematisiert werden: Nur ein/e Nutzer/in dieser Gruppe kommt zu der Einschätzung, dass sie/er den anderen NutzerInnen vertraut und auch hinsichtlich der Professionellen kommen nur drei dieser LurkerInnen zu einer solchen Einschätzung. In unmittelbarer Korrespondenz zu den clusterbildenden Begründungen ihrer ausschließlich lesenden Nutzungsweise steht ebenfalls der Befund, dass weniger als die Hälfte dieser NutzerInnen angibt, die Nutzung des Arrangements als hilfreich zu bewerten. Auch die antizipierte Möglichkeit zur Problemoffenbarung innerhalb des Arrangements bewerten nur drei der acht NutzerInnen als angemessen. Dementsprechend kann der Gewinn der lesenden Nutzung für diese LurkerInnengruppe überdurchschnittlich häufig als eingeschränkt bezeichnet werden. Warum sie das Arrangement dennoch überhaupt nutzen, erscheint in diesem Fall zwar eine nahe liegende, aber auf der Basis dieser Daten unbeantwortbare Frage. Gleichzeitig ist jedoch offensichtlich, warum für diese NutzerInnen eine schreibende Nutzung kaum in Frage kommt: Sie erleben, die Qualität des Arrangements in zentralen Aspekten als deutlich eingeschränkt. Dies gilt auch für die editierenden Eingriffe der MitarbeiterInnen, die Antwortgeschwindigkeit und die Verständlichkeit der Antworten. Auch diese Aspekte bewertet - sowohl im Vergleich zu den postenden NutzerInnen als auch zu der Gesamtheit der LurkerInnen - ein deutlich geringerer Anteil der „Skeptischen“ als angemessen. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass mit der Gruppe der „Skeptischen“ eine NutzerInnengruppe existiert, die sich in soziodemogra-

phischer Hinsicht vorwiegend aus Jugendlichen zusammensetzt, die über einen eher niedrigen Bildungshintergrund verfügen, sich auf der Nutzungsebene häufiger mit massiv beeinträchtigenden Themenkomplexen beschäftigen und gleichzeitig mit zentralen Qualitätsaspekten des Arrangements deutlich unzufriedener ist als andere NutzerInnen. Dabei ist es gerade nicht die konkrete mediale Ausgestaltung, die diese LurkerInnen als problematisch erleben, sondern vielmehr sind es durchweg soziale Aspekte, die von ihnen deutlich seltener positiv bewertet werden. In dem Maße, wie diese NutzerInnen das mediale Arrangement schätzen, aber gerade das soziale Arrangement problematisieren, wird offensichtlich, dass die Unterstellung der einfachen Realisierung einer vertrauensvollen Offenbarung in virtuellen Arrangements durch unterschiedliche NutzerInnen nicht haltbar ist. Zudem machen die Angaben dieser NutzerInnen zu den fehlenden Unterstützungsoptionen deutlich, dass eine Modifikation der medialen Unterstützungsoptionen für diese NutzerInnengruppe kaum stärker unterstützungsermöglichend wirkt: Das bestimmte mediale Nutzungsoptionen innerhalb des Arrangements nicht möglich sind, empfinden diese NutzerInnen deutlich seltener als andere NutzerInnengruppen als störend. Der professionelle Handlungsbedarf hinsichtlich der weiterführenden Ermöglichung sozialer Unterstützung für diese NutzerInnengruppe ist in dem Maße offensichtlich, wie diese NutzerInnengruppe das Arrangement zwar für subjektiv relevante Probleme nutzt, aber die soziale Ausgestaltung des Arrangements so unpassend erlebt wird, dass ihnen die die schreibende Unterstützungssuche innerhalb dieses Arrangements nicht möglich erscheint.

Die nachfolgende tabellarische Darstellung fasst die vielfältigen Unterschiede zwischen dieser LurkerInnengruppe und den beiden Referenzgruppen nochmals zusammen:

Abb. 5.20: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „Skeptischen“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Skeptische“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>		
„Jungen und Pubertät“	38% (3)	27%	28%
„Jungen und Gewalt“	25% (2)	16%	18%
„Mädchen und sexuelle Gewalt“	38% (3)	26%	25%
„Medizin“	50% (4)	24%	25%
„Mädchen und Gewalt“	38% (3)	24%	29%
„Jungen und sexuelle Gewalt“	25% (2)	11%	12%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>		
..., die sie auch außerhalb des Internet besprechen.	50% (4)	38%	40%
..., die weniger wichtig sind	13% (1)	23%	11%
Soziale Unterstützungsoptionen	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Austausch mit anderen Usern im Forum	75% (6)	63%	72%

Anderen ihre Hilfe anbieten können	88%(7)	66%	77%
Einzelberatung durch MitarbeiterInnen	38% (3)	58%	66%
Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Verfügbarkeit zuhause	100% (8)	94%	95%
Anonymität	100% (8)	92%	91%
Kostenlos	100% (8)	92%	91%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>		
Verständlichkeit der Antworten	75% (6)	86%	96%
Einfache Bedienbarkeit der Technik	100% (8)	85%	93%
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	38% (3)	77%	90%
Übersichtliches Design	100% (8)	78%	86%
Antizipierte Problemoffenbarung	38% (3)	66%	88%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	50% (4)	75%	87%
Schnelle Bearbeitung	50% (4)	77%	83%
Wirksame Hilfe	38% (3)	68%	81%
Vertrauen in die NutzerInnen	13% (1)	53%	68%
Qualität der Lösungsvorschläge	<i>stimme voll/eher zu</i>		
... schlechter als im ‚real life‘	25% (2)	16%	13%
... andere als im ‚real life‘	50% (4)	63%	75%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/ eher</i>		
Offener Chat	25% (2)	35%	35%
Offene Foren	13% (1)	29%	32%
Emaillkontakt zu anderen NutzerInnen	38 % (3)	49%	55%

„Die (ungenügsamen) Diffusen“ (N=25)

Die dominante Gemeinsamkeit dieser LurkerInnengruppe, die 25 NutzerInnen umfasst besteht darin, dass sie ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise mit der individuellen Kategorie der „sonstigen Gründe“ begründen. 19 der 25 NutzerInnen in dieser Gruppe gaben diese Antwort an. Da dies für eine Analyse nicht sonderlich aufschlussreich ist, sind im Folgenden die Kombinationen mit dieser Nennung weiter zu betrachten, um etwas über die Hintergründe dieser Gruppe zu erfahren: Eine solche Kombination ist umso notwendiger, wenn man beachtet, dass keine/r der 25 NutzerInnen in dieser Gruppe angegeben hat, dass ihnen das Lesen der Beiträge der anderen genüge. In dieser Ausprägung wurde diese Antwortkategorie von keiner LurkerInnengruppe nicht ausgewählt. Anders formuliert heißt das, dass es diesen LurkerInnen nicht ausreicht, die Beiträge ausschließlich zu lesen, sondern dass es für die NutzerInnen andere Gründe für ihre Nutzungsweise gibt. Zudem hat auch keine/r der 25 Jugendlichen dieses Clusters gesagt, dass es ihnen an Vertrauen in die anderen involvierten AkteurInnen mangle oder dass sie von der schriftlichen Auseinandersetzung mit ihren Sorgen

und Problemen keine Unterstützung vermuten. Und auch nur ein/e NutzerIn dieser LurkerInnengruppe hat angegeben, dass die schriftsprachliche Äußerungsform ein relevantes Hindernis sei. Ebenfalls gab nur ein/e NutzerIn an, bei der inhaltlichen Verortung des Anliegens Schwierigkeiten mit den Themenfeldern des Arrangements zu haben. Diese LurkerInnengruppe der „Diffusen“ findet sich also überdurchschnittlich gut in dem Arrangement zu Recht, steht dem Arrangement überdurchschnittlich vertrauensvoll gegenüber und ist doch gleichzeitig überdurchschnittlich unbefriedigt von ihrer ausschließlich lesenden Nutzung. Damit muss gerade bei dieser „diffusen“ LurkerInnengruppe, die Aufmerksamkeit auf die weiteren (soziodemographischen, nutzungs- und qualitätsbezogenen) Besonderheiten dieser Gruppe gelegt werden, um eine Chance zu haben, die Hintergründe ihrer ausschließlich lesenden Nutzungsweise erhellen zu können.

Abb. 5.21: Soziodemographische Zusammensetzung der „Diffusen“ (N=25, absolute Zahlen in Klammern, prozentuale Angaben gerundet²¹⁴)

		Cluster 3: „Diffuse“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Geschlecht	männlich	40% (10)	52%	38%
	weiblich	60% (15)	48%	63%
Schulbildung I	niedrig	8% (2)	10%	7%
	mittel	30% (7)	29%	30%
	hoch	63% (15)	61%	64%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	38% (9)	39%	36%
	Abitur angestrebt	63% (15)	61%	64%
Alter	jünger als 14	8% (2)	7%	7%
	14 – 21 Jahre	76% (19)	79%	83%
	älter als 21	16% (4)	14%	11%
Internetenerfahrung	Weniger als 1 Jahr	4% (1)	5%	1%
	1- 2 Jahre	8% (2)	8%	18%
	3-4 Jahre	40% (10)	44%	42%
	5 Jahre und länger	48% (12)	43%	39%
Unterstützung offline	mit	64% (16)	65%	66%
	ohne	36% (9)	35%	35%

In der soziodemographischen Zusammensetzung unterscheidet sich dieses Cluster der „Diffusen“ nur hinsichtlich der Geschlechterverteilung von der Gesamtheit der LurkerInnen: Sind Mädchen zwar als postende NutzerInnen in der Mehrheit, so sind sie bei den LurkerInnen unterdurchschnittlich vertreten. Im Cluster der „Diffusen“ stellen dagegen die Mädchen mehr als die Hälfte der NutzerInnen die-

²¹⁴ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

ser Gruppe, so dass die Geschlechterverteilung dieser Gruppe der Geschlechterverteilung in der Gesamtheit der schreibenden NutzerInnen ähnelt. In allen anderen soziodemographischen Aspekten ist diese LurkerInnengruppe der „Diffusen“ im Vergleich mit der Gesamtheit der LurkerInnen absolut durchschnittlich.

Hinsichtlich der inhaltlichen Interessen zeichnen sich die „Diffusen“ insbesondere durch einen außerordentlich hohen Anteil von NutzerInnen aus, die das sexualitätsbezogene Forum „Mädchen lieben Jungen“ oft nutzen. Während es in der Gesamtgruppe der LurkerInnen gerade mal 18% sind, die dieses Forum oft nutzen, sind es bei den „Diffusen“ mit zehn NutzerInnen deutlich mehr als ein Drittel. Das Forum, das von der Gesamtheit der LurkerInnen wie auch unter der Gesamtheit der PosterInnen am häufigsten genutzt wird, das „Sucht-Forum“, wird auch bei dieser LurkerInnengruppe von knapp der Hälfte oft genutzt. Mit diesem Nutzungsmuster steht diese LurkerInnengruppe der Gesamtheit der Postenden näher als der Gesamtgruppe der Lurkenden. Gleichzeitig zeichnet sich diese NutzerInnengruppe jedoch auch dadurch aus, dass sie eine Vielzahl an Foren unterdurchschnittlich häufig nutzt. Insbesondere, die Foren, die sich mit den Themenkomplexen (sexualisierter) Gewalt beschäftigen, werden von dieser NutzerInnengruppe deutlich seltener genutzt als von der Gesamtheit der LurkerInnen. Und auch das Forum „Schule, Ausbildung und Beruf“ wird von der LurkerInnengruppe der „Diffusen“ unterdurchschnittlich häufig oft genutzt. Insgesamt zeigt sich in dieser Gruppe die Tendenz, dass außer den genannten beiden Foren „Mädchen lieben Jungen“ und „Sucht“ alle Foren durchschnittlich oder unterdurchschnittlich besucht werden. Damit korrespondiert der Befund, dass in dieser LurkerInnengruppe überdurchschnittlich häufig NutzerInnen zu finden sind, die kein Forum „oft“ in Anspruch nehmen: Von den 17 LurkerInnen auf die das zutrifft, gehört knapp die Hälfte (8 NutzerInnen) zur Gruppe der „Diffusen“. Dementsprechend zeichnen sich diese LurkerInnen auch in einem besonderen Maß dadurch aus, dass in dieser Gruppe der Anteil derer, die die Foren des Arrangements nur gelegentlich nutzen erhöht ist. Da jedoch alle NutzerInnen dieser Gruppe ihre lesende Nutzung als nicht ausreichend betrachten, kann auch diese eingeschränkte Nutzung nicht auf ein generelles Desinteresse an dem Arrangement zurückgeführt werden. Vielmehr stellt sich die Frage nach weiteren erklärenden Korrespondenzen umso mehr. Genau eine solche Erklärung durch weitere Zusammenhänge ist bei dieser LurkerInnengruppe jedoch nicht unproblematisch, da sich diese NutzerInnengruppe von der Gesamtheit der LurkerInnen vor allem durch unterdurchschnittliche Zustimmungswerte auszeichnet. So geben die Angehörigen der „Diffusen“ mit Blick auf die Art der Sorgen und Problemen, mit denen sie sich an das virtuelle Arrangement wenden, seltener als die Gesamtheit der Lurkenden an, dass sie ihre Sorgen und Problem außerhalb des Internet nicht besprechen wollen. Gleichzeitig geben sie aber auch unterdurchschnittlich häufig an, dass die diese auch außerhalb des Internet besprechen. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass diese NutzerInnengruppe, der ihre lesende Nutzungsweise durchgängig nicht ausreicht, auch außerhalb des virtuellen

Arrangements überdurchschnittlich häufig über keine angemessenen Möglichkeiten verfügt, ihre Probleme zu thematisieren, obgleich sie dies überdurchschnittlich häufig möchte. Erschwerend kommt hinzu, dass die Angehörigen dieser LurkerInnengruppe im Vergleich zur Gesamtheit der NutzerInnen seltener angeben, dass sie ihre Probleme besser im virtuellen Raum besprechen können. Dementsprechend scheinen sich bei dieser LurkerInnengruppe die Schwierigkeiten Sorgen und Probleme außerhalb des Internet zu thematisieren in dem professionellen Arrangement zu reproduzieren. Auch in der Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen verweisen die Unterschiede, die zwischen dieser LurkerInnengruppe und der Gesamtgruppe der LurkerInnen bestehen auf die geringeren Möglichkeiten dieser Gruppe sich innerhalb des hybriden Arrangements angemessene soziale Unterstützung zu erschließen: Während sie sich in der Bedeutung, die sie den Professionellen beimessen, nicht von der Gesamtheit der LurkerInnen unterscheiden, erfahren sie die Unterstützung durch die Peer-BeraterInnen, das Lesen der Beiträge anderer NutzerInnen sowie die Möglichkeit anderen NutzerInnen ihre Hilfe anzubieten deutlich seltener als relevant. Die deutlich geringere Bedeutung des Lesens bestehender Beiträge und der darauf eingegangenen Antworten steht nicht nur Analogie mit der Bewertung ihrer ausschließlich lesenden Nutzungsweise als unbefriedigend, sondern verweist unmittelbar auf die unzureichenden Möglichkeiten der Verwirklichung ihrer Interessen nach sozialer Unterstützung innerhalb des Arrangements. Insofern überrascht es kaum, dass diese LurkerInnen die konkret erfahrene Unterstützung, die sie durch die Nutzung des Arrangements erfahren, deutlich seltener als die Gesamtheit der LurkerInnen positiv bewerten: Während in der Gesamtgruppe der Postenden 80% das Arrangement als hilfreich bewerten und es in der Gesamtgruppe der Lurkenden noch 70% zu dieser Einschätzung kommen, ist es in der LurkerInnengruppe der „Diffusen“ nur die Hälfte. Insgesamt zeigt sich mit Blick auf die wahrgenommene Qualität des Arrangements durch diese NutzerInnen, dass sie gerade die mit der Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen als auch mit den editierenden Eingriffen derselben deutlich unzufriedener sind als die Gesamtheit der LurkerInnen. Mit letzterem korrespondierend erleben diese NutzerInnen auch das gesamte thematische Spektrum deutlich seltener als angemessen als die anderen NutzerInnengruppen. Zudem empfinden sie die Antworten häufiger als unverständlich und kommen auch deutlich seltener zu der Einschätzung, dass den Problemen, die sie beschäftigen, Verständnis entgegengebracht wird. Zusammenfassend betrachtet, weisen sämtliche Unterschiede, die in der Bewertung der zentralen Qualitätsaspekte des Arrangements zwischen der LurkerInnengruppe der „Diffusen“ und den beiden Referenzgruppen bestehen, darauf hin, dass sowohl das inhaltliche Spektrum des Arrangements als auch die Art und Weise der Problembearbeitung innerhalb des Arrangements von dieser NutzerInnengruppe besonders problematisch erlebt wird. Damit wird offensichtlich, dass diese NutzerInnen nicht nur überdurchschnittlich häufig individuelle Gründe für ihre lurkende Nutzungsweise und die Unzufriedenheit mit dieser Nutzungsweise teilen, sondern es darüber hinaus angebotsseitig unzureichende inhaltliche

Thematisierungs- und Bearbeitungsmöglichkeiten sind, die der Verwirklichung ihrer Interessen nach sozialer Unterstützung innerhalb dieses virtuellen Arrangements entgegenstehen. Diese These wird nicht zuletzt dadurch unterstützt, dass einer der wenigen Bereiche, in denen sich diese durch eine überdurchschnittliche Bewertung charakterisieren lassen, das Fehlen der Möglichkeit zur Beratung außerhalb des Internet ist: Deutlich häufiger als die Gesamtheit der LurkerInnen und auch deutlich häufiger als die Gesamtheit der PosterInnen empfinden es die Angehörigen der „Diffusen“ als störend, dass die Verantwortlichen des virtuellen Arrangements nicht die Möglichkeit zur Beratung außerhalb des Internet bieten. Offensichtlich wäre dies zumindest einen Teil dieser LurkerInnengruppe eine aus ihrer Perspektive angemessene Möglichkeit, die eingeschränkten Möglichkeiten zur Bearbeitungen ihrer Sorgen und Problemen zu erweitern.

Zusammenfassend lässt sich mit Blick auf diese NutzerInnengruppe festhalten, dass die vordergründig sehr individuellen Gründe für eine ausschließlich lesende Nutzungsweise mit nutzungs- und qualitätsbezogenen Gemeinsamkeiten korrespondieren und es offenbar gerade die inhaltliche Ausgestaltung des Arrangements ist, die es ihnen (zusätzlich) erschwert, dort ihre Unterstützungsinteressen zu verwirklichen und das Arrangement als hilfreich wahrzunehmen. Gleichzeitig ist aber gerade auch diese NutzerInnengruppe, die den Bedarf an weiteren Explorationen hinsichtlich der Heterogenität unter den LurkerInnen und ihrer Gründe deutlich machen kann.

Die nachfolgende tabellarische Übersicht gibt auch für diese NutzerInnengruppe nochmals eine zusammenfassende Darstellung über die charakteristischen Gemeinsamkeiten dieser LurkerInnengruppe und damit auch die zentralen Unterschiede zu der Gesamtheit der lurkenden wie der postenden NutzerInnen

Abb. 5.22: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „Diffusen“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Diffuse“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>		
„Sucht“	48% (12)	41%	45%
„Mädchen lieben Jungen“	40% (10)	18%	34%
„Jungen und Gewalt“	8% (2)	16%	18%
„Mädchen und sexuelle Gewalt“	16% (4)	26%	25%
„Mädchen und Gewalt“	12% (3)	24%	29%
„Jungen lieben Mädchen“	24% (6)	33%	30%
„Schule, Ausbildung und Beruf“	24% (6)	33%	28%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>		
..., die sie außerhalb des Internet nicht besprechen wollen.	56% (14)	66%	80%
..., die sie auch außerhalb des Internet besprechen.	28% (7)	38%	41%

..., die sie besser online besprechen können.	52% (13)	62%	80%
Soziale Unterstützungsoptionen	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Beratung durch PeerberaterInnen im Forum	48% (12)	58%	78%
Beiträge von anderen lesen	72% (18)	85%	90%
Anderen ihre Hilfe anbieten können	56% (14)	66%	77%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>		
Verständnis für die Probleme	64% (16)	86%	95%
Verständlichkeit der Antworten	76% (19)	86%	96%
Gutes inhaltliches Spektrum	60% (15)	73%	89%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	64% (16)	75%	87%
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	68% (17)	82%	81%
Wirksame Hilfe	52% (13)	68%	81%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/ eher</i>		
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	32% (8)	49%	55%
„Real life“ Beratung	40% (10)	27%	27%

„Die Beschämten“ (N=8)

Dieses Cluster besteht ebenfalls aus 8 Jugendlichen. Das zentrale Merkmal dieses Clusters ist, dass alle 8 Jugendlichen angeben innerhalb des Angebots nicht selbst schreibend aktiv zu werden, weil es ihnen peinlich sei. Vor dem Hintergrund der durchgängig proklamierten schamreduzierenden Wirkung computervermittelter Kommunikation ist dies als ein hoch relevanter Befund anzusehen: Computervermittelte Kommunikation mag Gefühle von Scham und Peinlichkeit durch die medialen Bedingungen von Pseudonymität und fehlender körperlicher Ko-Präsenz reduzieren, aufgehoben ist sie keineswegs.

Weiterhin hat auch die Hälfte dieser LurkerInnen angegeben, dass es ihnen genügt, die Beiträge der anderen zu lesen. Auch an dieser Stelle wird deutlich, dass diese „genügsame“ Einschätzung in der Regel mit weiteren Gründen der NutzerInnen korrespondiert und als alleiniges Erklärungsmodell für eine ausschließlich lesende Nutzungsweise völlig unzureichend ist.

Darüber hinaus haben drei NutzerInnen dieses Clusters als weitere Gründe für ihre Nutzungsweise fehlendes Vertrauen in die Anderen und Schwierigkeiten mit der Schriftbasierung genannt. Außerdem gaben zwei NutzerInnen dieser Gruppe an, dass sie sich durch die schreibende Inanspruchnahme des Arrangements keine Hilfe erwarten bzw. dass sie nicht wissen, wie man innerhalb des Arrangements einen eigenen Beitrag schreibt. Auch schreibt ein/e NutzerIn keine Beiträge, weil es die anderen AkteurInnen nicht interessieren. Insgesamt unterstreichen die Angaben der LurkerInnen dieser Gruppe nochmals die Verwobenheit der medialen und sozialen Nutzungshindernisse. Obgleich sich unter den „Beschämten“ auch im Verhältnis zur Gesamtgröße dieser Gruppe vergleichsweise häufig

NutzerInnen finden, die nicht wissen, wie man innerhalb des Arrangements einen eigenen Beitrag verfasst, ist es mit der wahrgenommenem Scham hinsichtlich des eigenen Anliegens eine soziale Emotion, die all diese NutzerInnen an der schreibenden Inanspruchnahme des Arrangements hindert. Wie setzen sich diese LurkerInnen, bei denen die Relevanz der Scham als Nutzungsbarriere in virtuellen Unterstützungsarrangements besonders sichtbar wird, in soziodemographischer Hinsicht zusammen?

Abb. 5.23: Soziodemographische Zusammensetzung der „Beschämten“ (N=8, absolute Zahlen in Klammern, prozentuale Angaben gerundet²¹⁵)

		Cluster 4: „Beschämte“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Geschlecht	männlich	38% (3)	52%	38%
	weiblich	63% (5)	48%	63%
Schulbildung	niedrig	13% (1)	10%	7%
	mittel	0% (-)	29%	30%
	hoch	88% (7)	61%	64%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	13% (1)	39%	36%
	Abitur angestrebt	88% (7)	61%	64%
Alter	jünger als 14	13% (1)	7%	7%
	14 – 21 Jahre	63% (5)	79%	83%
	älter als 21	25% (2)	14%	11%
Internetserfahrung	Weniger als 1 Jahr	0% (-)	5%	1%
	1- 2 Jahre	13% (1)	8%	18%
	3-4 Jahre	50% (4)	44%	42%
	5 Jahre und länger	38% (4)	43%	39%
Unterstützung offline	mit	38% (3)	65%	66%
	ohne	63% (5)	35%	35%

Mit Blick auf die soziodemographische Zusammensetzung dieser NutzerInnengruppe fällt auf, dass sich diese Gruppe der Schamhaften überdurchschnittlich häufig aus Mädchen, formal hoch gebildete NutzerInnen und Jugendlichen ohne AnsprechpartnerInnen rekrutiert: Fünf der acht NutzerInnen in dieser Gruppe sind weiblichen Geschlechts, bis auf ein/e NutzerInnen verfügen alle über eine hohe Formalbildung und nur drei der acht NutzerInnen haben problembezogene AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet. Nur eine weitere LurkerInnengruppe, nämlich die Gruppe der „medial Unwissenden“ (Cluster 6), die später noch vorgestellt wird, muss vergleichbar häufig ohne themenbezogene realweltliche UnterstützerInnen auskommen. In dem Maße, wie sich für diese NutzerInnen-

²¹⁵ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

gruppe die fehlenden Thematisierungsmöglichkeiten ihrer Sorgen und Probleme außerhalb des Internet auch innerhalb desselben deutlich reproduzieren, stellt sich die Frage, welchen Themen diese NutzerInnen derart bewegen, dass sie diese so selten thematisieren können.

Die Analyse der genutzten Foren dieser LurkerInnengruppe zeigt, dass sich diese NutzerInnengruppe durch eine thematisch stark fokussierte Nutzung auszeichnet: Während fünf der geschlechtsbezogenen Jugendforen²¹⁶ in der Gruppe der „Schamhaften“ von niemandem oft genutzt werden, sind es mit fünf NutzerInnen nutzen knapp Zweidrittel der Angehörigen dieser Gruppe, die das Forum „Mädchen und Gewalt“ oft nutzen. Darüber hinaus gibt auch die Hälfte der NutzerInnen an, das Forum „Mädchen und sexuelle Gewalt“ häufig zu nutzen. Damit sind in dieser LurkerInnengruppe, Jugendliche, die von jenen hoch belastenden Problemlagen betroffen sind, die mit (sexualisierter) Gewalt einhergehen, sowohl im Vergleich zur Gesamtheit der LurkerInnen als auch zur Gesamtheit der PosterInnen deutlich überrepräsentiert. Vor diesem thematischen Hintergrund sind die verschärften Schwierigkeiten der NutzerInnen, sich Unterstützung zu holen, gleichermaßen nachvollziehbar wie besorgniserregend. Offenbar eröffnet ihnen auch das virtuelle Arrangement nicht die Möglichkeit unmittelbare Unterstützung durch die direkte schreibende Interaktion mit den potentiell verfügbaren AnsprechpartnerInnen zu finden. Die Dramatik der Situation dieser LurkerInnengruppe wird noch dadurch unterstrichen, dass allen acht NutzerInnen die Probleme, mit denen sie sich auseinandersetzen müssen sehr wichtig sind und sie sie außerhalb des Internet nicht besprechen wollen. Sieben der acht NutzerInnen dieses Clusters geben zudem an, dass sie ihre Probleme nicht außerhalb des Internet besprechen können. Gleichzeitig sind in dieser Gruppe auch jene NutzerInnen unterrepräsentiert, die davon ausgehen, dass sie in virtuellen Arrangements ihre Probleme besser artikulieren können. Demnach kann auf dieser Basis festgehalten werden, dass es sich bei den „Schamhaften“ um eine hoch belastete NutzerInnengruppe handelt, die sowohl außerhalb des Internet als auch innerhalb des professionellen Arrangements im Internet keine schreibende Hilfe erhält.

Mit Blick auf die sozialen Unterstützungsoptionen, die das virtuelle Unterstützungsarrangement zumindest potentiell bietet, messen die Angehörigen dieser LurkerInnengruppe der Einzelberatung durch die Professionellen eine überdurchschnittliche Bedeutung bei: Sechs der acht NutzerInnen bewerten diese Option zur geschützten Kommunikation mit einer Fachkraft als wichtig. Dass der Austausch mit anderen NutzerInnen dagegen für diese NutzerInnengruppe nur von unterdurchschnittlicher Bedeutung ist, lässt sich im Einklang mit der immensen Problembelastung dieser Gruppe interpretieren und verweist auf einen Unterstützungsbedarf dieser NutzerInnen, der kaum durch andere NutzerInnen abzudecken ist, sondern die geschützte Thematisierung mit ExpertInnen erfordert. Dar-

²¹⁶ Es handelt sich dabei um die Foren „Jungen lieben Mädchen“, „Jungen und Pubertät“, „Jungen und Gewalt“, „Jungen lieben Jungen“, „Jungen und sexuelle Gewalt“.

über hinaus zeigt sich, dass diese „beschämte“ NutzerInnengruppe auch der Möglichkeit anderen zu helfen eine vergleichsweise hohe Bedeutung beimisst und dabei eher der Gesamtheit der PosterInnen als der Gesamtheit der LurkerInnen ähnelt. Damit lässt sich festhalten, dass es für NutzerInnen dieser Arrangements durchaus bedeutsam sein kann anderen NutzerInnen zu helfen, ohne diese als angemessene UnterstützerInnen für die eigenen Probleme wahrzunehmen. Mit diesem Befund kann nicht nur zum wiederholten Mal die empirische Unhaltbarkeit der „TrittbrettfahrerInnen-Perspektive“ auf lurkenden NutzerInnen verdeutlicht werden, sondern darüber hinaus zeigt sich, dass es NutzerInnen gibt, die bereits in ihrer eigenen Wahrnehmung als LurkerInnen die Unterstützung durch andere NutzerInnen als weitestgehend irrelevant erachten.

Hinsichtlich der medialen Attraktivität des Arrangements empfinden alle Jugendlichen dieses Clusters, die Möglichkeit das Arrangement von zuhause aus nutzen zu können als wichtig. Dagegen bewertet es ein Viertel dieser Gruppe als unbedeutend, dass es sich bei dem Arrangement um ein kostenfreies Angebot handelt. Das Zusammenspiel von Leidensdruck und materielle Möglichkeiten scheint in dieser Gruppe offenbar die Relevanz eines kostenlosen Arrangements zu verringern. Doch auch in der Bewertung der zentralen Qualitätsaspekte des virtuellen Arrangements zeichnet sich diese LurkerInnengruppe durch eine überdurchschnittliche Wertschätzung des Arrangements aus, in der sie der Gesamtheit der PosterInnen deutlich näher steht als der Gesamtheit der lurkenden NutzerInnen. So attestieren alle NutzerInnen dieser Gruppe dem Arrangement, dass dort Verständnis für die für sie relevanten Probleme sowie ein respektvoller Umgang herrsche. Darüber hinaus werden in dieser Gruppe die Professionellen überdurchschnittlich positiv bewertet: Sieben der acht lurkenden NutzerInnen dieser Gruppe bewerten sowohl das Editieren der MitarbeiterInnen sowie die Reaktionszeit auf die eingegangenen Beiträge als angemessen und nehmen die Fachkräfte als vertrauenswürdig wahr. Weiterhin geben auch alle bis auf ein/e NutzerIn dieser Gruppe der „Beschämten“ an, dass sie in dem Arrangement Hilfe erfahren und das Gefühl haben, zumindest potentiell offen über ihre Probleme sprechen zu können. Gerade in diesen letzten beiden Bewertungen treten die qualitätsbezogenen Besonderheiten dieser LurkerInnengruppe deutlich hervor: Keine andere LurkerInnengruppe kommt auch nur annähernd so häufig zu dieser Einschätzungen. Damit lässt sich festhalten, dass diese extrem belastete NutzerInnengruppe, die bei ihren tief greifenden Problemlagen außerhalb des Internet häufig ohne AnsprechpartnerInnen auskommen muss, bereits die ausschließlich lesende Nutzung des Arrangements als subjektiv wahrgenommene Hilfe bewertet. Dieser Befund verweist unmittelbar auf die Verwobenheit der Bewertung des Arrangements auf der einen Seite und dem Leidendruck bzw. den verfügbaren Alternativen der NutzerInnen auf der anderen Seite: Wie bereits im zweiten Kapitel im Anschluss an das Phänomen der „adaptiven Präferenzen“ theoretisch herausgearbeitet wurde, bewerten NutzerInnen sozialer Dienste die Möglichkeiten eines Arrangements immer relational vor dem Hintergrund ihrer möglichen Alternativen. Und wie die genauere

Betrachtung dieser LurkerInnengruppe sichtbar gemacht hat, sind es genau diese Alternativen, die bei den „beschämten“ NutzerInnen deutlich eingeschränkt bzw. nicht vorhanden sind. Zunächst einmal ist es positiv zu bewerten, dass ein hybrides virtuelles Unterstützungsarrangement auch ausschließlich lesenden NutzerInnen eine Möglichkeit zur Reduktion ihres Leidensdrucks eröffnet. In dem Maße, wie diese NutzerInnen jedoch auf dieses Arrangement angewiesen sind, gilt es umso mehr im Sinne einer „reflexiven Professionalität“ an der Erweiterung der Möglichkeiten zur effektiven Nutzbarkeit der Arrangements zu arbeiten, um es auch solchen extrem belastenden NutzerInnen eine Chance zu eröffnen, ihre Anliegen thematisieren zu können. Die Hoffnung, dass diese NutzerInnen ihren lurkenden Status im Laufe ihrer Zugehörigkeit zu dem Arrangement ‚einfach so‘ aufgeben, scheint auch in dieser Gruppe wenig begründet. Die Hälfte dieser Jugendlichen nutzt das Arrangement bereits seit 18 Monaten und länger²¹⁷, ohne ihren lurkenden Status verlassen zu haben. Eine Möglichkeit, die vielschichtigen sozialen Barrieren abzuschwächen, die in dieser NutzerInnengruppe der schreibenden Inanspruchnahme entgegenstehen, scheint mit Blick auf die Qualitätsbewertungen des Arrangements weniger in der medialen Ausgestaltung des Arrangements als in der thematischen Ausrichtung zu liegen: Während sich diese NutzerInnen seltener an den fehlenden Unterstützungsoptionen Chat und Email stören, empfindet jedoch ein Drittel der NutzerInnen das thematische Spektrum als unzureichend. Dies ist die einzige Qualitätsdimension, die von den Angehörigen dieser LurkerInnengruppe sowohl im Vergleich mit der Gesamtheit der Postenden als auch im Vergleich mit der Gesamtheit der Lurkenden unterdurchschnittlich bewertet wird.

Insgesamt lässt sich mit den Befunden zu der LurkerInnengruppe der „Beschämten“ auf einer übergeordneten Ebene die Einsicht unterstreichen, dass mit unterschiedlichen NutzerInnen in Abhängigkeit von ihren Problemlagen unterschiedliche Anforderungen an professionelle Arrangements im virtuellen Raum einhergehen, die nur reflexiv durch die Verantwortlichen bearbeitet werden können, da nicht zuletzt soziale Scham auch in virtuellen Unterstützungsarrangements als Nutzungsbarriere bedeutsam bleibt.

Die nachfolgende tabellarische Übersicht fasst die Spezifika dieser NutzerInnengruppe nochmals zusammen:

²¹⁷ Die ausführliche Darstellung der Erfassung des Anmeldedatums findet sich in Kapitel 3. In der Gruppe der „Beschämten“ konnte von 6 der 8 NutzerInnen das Anmeldedatum ermittelt werden. Von diesen 6 sind 4 bereits seit mehr als 18 Monaten registriert, 2 weitere NutzerInnen sind zwischen 6 und 18 Monaten als NutzerInnen angemeldet.

Abb. 5.24: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen der „Beschämten“ der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Beschämte“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr /eher oft</i>		
„Mädchen und Gewalt“	63% (5)	24%	29%
„Mädchen und sexuelle Gewalt“	50% (4)	26%	25%
„Sucht“	50% (4)	41%	45%
„Mädchen und Pubertät“	50% (4)	32%	35%
„Mädchen lieben Jungen“	38% (3)	18%	34%
„Mädchen lieben Jungen“	38% (3)	18%	34%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>		
..., die sie außerhalb des Internet nicht besprechen wollen.	100% (8)	66%	80%
..., die ihnen sehr wichtig sind.	100% (8)	68%	87%
..., die sie außerhalb des Internet nicht besprechen können.	88% (7)	60%	80%
..., die sie besser online besprechen können.	50,0% (4)	61,9%	79,5%
Soziale Unterstützungsoptionen	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Einzelberatung durch MitarbeiterInnen	75% (6)	58%	66%
Anderen ihre Hilfe anbieten können	75% (6)	66%	77%
Austausch mit anderen Usern im Forum	38% (3)	63%	72%
Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Verfügbarkeit zuhause	100% (8)	94%	95%
Kostenlos	75% (6)	92%	91%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>		
Verständnis für die Probleme	100% (8)	86%	95%
Respektvoller Umgang	100% (8)	85%	94%
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	88% (7)	77%	90%
Antizipierte Problemoffenbarung	88% (7)	66%	88%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	88% (7)	75%	87%
Schnelle Bearbeitung	88% (7)	77%	83%
Wirksame Hilfe	88% (7)	68%	81%
Gutes inhaltliches Spektrum	63% (5)	73%	89%
Qualität der Lösungsvorschläge	<i>stimme voll/eher zu</i>		
... schlechter als im ‚real life‘	0% (-)	16%	13%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/ eher</i>		
Beratungschat	25% (2)	49%	47%
Offener Chat	25% (2)	35%	35%
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	13% (1)	49%	55%

„Die Ungroups“ (N=8)

Dieser LurkerInnengruppe ist gemeinsam, dass alle acht NutzerInnen dieses Clusters angegeben haben, keine eigenen Beiträge zu schreiben, weil sie davon ausgehen, dass es die anderen involvierten Akteursgruppen nicht interessieren würde. Darüber hinaus wissen alle Jugendlichen in dieser Gruppe wie man einen eigenen Beitrag schreibt und von niemandem in dieser Gruppe wird die Beschränkung auf die Schriftsprachlichkeit als problematisch angesehen. Auch Schwierigkeiten bei der thematischen Einordnung des eigenen Anliegens in der Struktur des Angebots wird nur von einem/r NutzerIn als zusätzlicher Grund genannt. Dementsprechend kann auf der Basis der explizierbaren Gründe dieser Jugendlichen davon ausgegangen werden, dass die mediale Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements diesen NutzerInnen nicht nur vertraut ist, sondern von ihnen auch als angemessen erlebt wird. Demgegenüber ist es auch in dieser Gruppe die unmittelbare soziale Verfasstheit und Ausgestaltung, die als problematisch erlebt wird. Dies ist umso interessanter, wie ebenfalls keine/r dieser NutzerInnen angibt, dass sie keine eigenen Beiträge schreiben, weil sie den involvierten AkteurInnen nicht vertrauen und auch keiner der NutzerInnen glaubt, in dem Arrangement mit dem Schreiben eigener Beiträge keine Hilfe zu erhalten. Auch Peinlichkeit ist nur für eine NutzerIn in dieser Gruppe ein zusätzliches Hindernis. Vor diesem Hintergrund handelt es sich hierbei um eine LurkerInnengruppe, bei der die ausschließlich lesende Nutzungsweise in einem ambivalenten Verhältnis zur Sozialität des Arrangements steht: Zum einen erleben sie das Arrangement durchgängig als potentiell helfend und die involvierten AkteurInnen als vertrauenswürdig. Zum anderen gehen sie doch gleichzeitig davon aus, dass ihre Sorgen und Probleme bei den potentiellen UnterstützerInnen nicht auf Interessen stoßen. Um diese zwiespältigen Einschätzungen zur sozialen Verfasstheit des Arrangements und die damit verbundenen Nutzungsbarrieren, mit denen diese Jugendlichen konfrontiert sind, besser verstehen zu können, stellt sich die Frage, wie sich diese NutzerInnen, die den anderen involvierten AkteurInnen scheinbar ‚nicht zur Last fallen wollen‘ in demographischer Hinsicht zusammensetzen. Daran anschließend wird zur weiterführenden Erklärung dieser Nutzungsbarriere insbesondere zu fragen sein, ob diese NutzerInnen ihre Sorgen und Probleme eher als unwichtig bewerten oder ob diese Einschätzung mit der Bewertung zentraler Qualitätsaspekte (so etwa der Reaktionszeit, dem Verständnis oder dem wahrgenommenen Respekt) korrespondiert.

In soziodemographischer Hinsicht setzt sich diese Gruppe folgendermaßen zusammen:

Abb. 5.25: Soziodemographische Zusammensetzung der „Ungroups“ (N=8, absolute Zahlen in Klammern, prozentuale Angaben gerundet²¹⁸)

		Cluster 5: „Ungroups“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Geschlecht	männlich	63% (5)	52%	38%
	weiblich	38% (3)	48%	63%
Schulbildung	niedrig	0% (0)	10%	7%
	mittel	38% (3)	29%	30%
	hoch	63% (5)	61%	64%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	38% (3)	39%	36%
	Abitur angestrebt	63% (5)	61%	64%
Alter	jünger als 14	13% (1)	7%	7%
	14 – 21 Jahre	88% (7)	79%	83%
	älter als 21	0% (-)	14%	11%
Internetserfahrung	Weniger als 1 Jahr	13% (1)	5%	1%
	1- 2 Jahre	25% (2)	8%	18%
	3-4 Jahre	38% (3)	44%	42%
	5 Jahre und länger	25% (2)	43%	39%
Unterstützung offline	mit	75% (6)	65%	66%
	ohne	25% (2)	35%	35%

In soziodemographischer Hinsicht fällt bei dieser LurkerInnengruppe auf, dass sie sich in sämtlichen soziodemographischen Merkmalen von der Gesamtheit der lurkenden wie der postenden NutzerInnen unterscheidet. Die LurkerInnengruppe der „Ungroups“ besteht zu einem großen Teil aus männlichen Nutzern und übertrifft dabei mit ihrem Anteil von knapp Zweidrittel noch deutlich den Gesamtanteil der männlichen Nutzer in der Gesamtgruppe der Lurkenden. Darüber hinaus sind NutzerInnen mit formal niedriger Bildung in diesem Cluster überhaupt nicht vertreten, das gleiche gilt für NutzerInnen, die mit Blick auf ihr Alter nicht mehr zur angestrebten NutzerInnengruppe des Angebots gehören. Gleichzeitig sind NutzerInnen mit einer geringeren Internetserfahrung sowie NutzerInnen, die über problembezogene AnsprechpartnerInnen verfügen in dieser Gruppe im Vergleich zur Gesamtheit der LurkerInnen überdurchschnittlich häufig vertreten. Damit lässt sich festhalten, dass diese LurkerInnengruppe, die sich durch die Begründung auszeichnet, dass sich die anderen involvierten AkteurInnen nicht für ihre Sorgen und Probleme interessieren, ausschließlich aus NutzerInnen mit mittlerer und hoher Schulbildung besteht, in denen sowohl Jugendliche mit einer geringen Internetserfahrung als auch Jugendliche, die außerhalb des Internet über problembezogene Ansprechpartne-

²¹⁸ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

rInnen verfügen überrepräsentiert sind. Damit kann zunächst einmal die Frage gestellt werden, ob diese NutzerInnen möglicherweise aufgrund ihrer überdurchschnittlichen Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen das virtuelle Unterstützungsarrangement generell nur relativ selten nutzen und dementsprechend ihre Begründung mit der relativen Nutzungshäufigkeit korrespondiert. Mit dem Befund, dass auch in der LurkerInnengruppe nur ein/e NutzerIn zu finden ist, die kein Forum oft nutzt und demgegenüber sieben NutzerInnen zwei und mehr Foren oft nutzen, erweist sich diese Vermutung jedoch als nicht zutreffend. Auch diese NutzerInnengruppe nutzt mehrere Foren oft. Damit liegt die Vermutung nahe, dass ihre Begründungen stärker mit der in der lesenden Nutzung des Arrangements gewonnenen Einsichten und Eindrücken in Verbindung steht und weniger mit einer generellen Skepsis hinsichtlich der Unterstützungsbereitschaft in virtuellen Arrangements. Letzteres wäre durch ihre vergleichsweise geringe Interneterfahrung und ihre überdurchschnittliche Verfügbarkeit von realweltlichen UnterstützerInnen zumindest denkbar gewesen. Betrachtet man die inhaltlichen Schwerpunkte dieser NutzerInnengruppe zeigt sich ebenfalls, dass die „Ungroups“ im Vergleich mit der Gesamtheit der LurkerInnen einige Foren überdurchschnittlich häufig nutzen: „Glaube, Sinn und Leben“, das Forum, in dem insbesondere Orientierungskrisen und Sinnfragen der Jugendlichen thematisiert werden, sowie das Forum „Jungen und Pubertät“ und das Medizinforum werden von dieser NutzerInnengruppe überdurchschnittlich häufig in Anspruch genommen. Demgegenüber ist das Interesse an der Auseinandersetzung mit „Gewaltthemen“ und „Mädchenthemen“ in dieser Gruppe der „Ungroups“ nur marginal. Dementsprechend lässt sich hinsichtlich der inhaltlichen Interessen festhalten, dass sich diese NutzerInnen im Vergleich mit der Gesamtheit der LurkerInnen mit dem „Sinnforum“ überdurchschnittlich häufig für ein Thema interessieren, das sich gerade durch die Thematisierung eines breiten Spektrums an jugendlichen Orientierungskrisen auszeichnet und sich mit sehr grundlegende Fragen, Sorgen und Ängste beschäftigt. Mit Blick auf die Art der Sorgen und Probleme, mit denen sich diese NutzerInnen beschäftigen, lässt sich feststellen, dass sich diese LurkerInnengruppe überdurchschnittlich häufig mit Sorgen und Problemen an das Arrangement wendet, die sie außerhalb des Internet nicht besprechen will und die sie besser im Internet besprechen kann. Diese Einschätzungen teilen in dieser Gruppe sieben der acht NutzerInnen. Obgleich auch die Hälfte der „Ungroups“ angibt, ihre Sorgen und Probleme auch außerhalb des Internet zu besprechen, sind es mit Dreiviertel der NutzerInnen überdurchschnittlich viele Jugendliche, die sich mit Sorgen und Probleme an das Unterstützungsarrangement zu wenden, die sie außerhalb des Internet noch nicht lösen konnten. Insgesamt steht auch diese LurkerInnengruppe damit der Gesamtheit der postenden NutzerInnen näher als der Gesamtheit der Lurkenden. Hinsichtlich der selbst eingeschätzten Wichtigkeit ihrer Probleme unterscheidet sich diese LurkerInnengruppe dagegen nicht von der Gesamtheit der lurkenden NutzerInnen, so dass sich die eingangs formulierte Interpretation ihrer Begründung im Zusammenhang mit der Problemrelevanz nicht bestätigen kann. Anders formuliert zeigt sich, dass

sich die „Ungroups“ nicht überdurchschnittlich häufig mit Problemen mit einer geringeren subjektiven Relevanz an das Arrangement wenden, so dass dies keine weitere Erklärung für ihre Begründung für ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise liefert. Demnach verdichtet sich im Anschluss an die Befunde zur relativen Nutzungshäufigkeit dieser Gruppe die Vermutung, dass ihre Einschätzung hinsichtlich des Desinteresses der involvierten AkteurInnen an ihren Anliegen stärker mit der wahrgenommenen Qualität des Arrangements korrespondiert, sie also durch die beobachteten Unterstützungskommunikationen zu dieser Einschätzung gelangen. Ehe dieser These im Kontext der Qualitätsbewertungen dieser Gruppe weiter nachgegangen wird, wird zunächst noch die generelle Bewertung der medialen und sozialen Unterstützungsoptionen betrachtet. Während sich diese LurkerInnengruppe hinsichtlich der Bewertung der medialen Attraktivität nicht von der Gesamtgruppe der LurkerInnen unterscheidet, zeigt sich mit Blick auf die potentiell verfügbaren soziale Unterstützungsoptionen innerhalb des Arrangements, dass sich die NutzerInnengruppe in der Bewertung zweier Optionen sowohl von der Gesamtheit der lurkenden als auch der postenden NutzerInnen unterscheidet: Den „Ungroups“ ist das Lesen der Beiträge innerhalb des Arrangements wichtiger und der Austausch mit anderen NutzerInnen unwichtiger als den Gesamtgruppen: Während alle NutzerInnen dieser Gruppe das Lesen der Beiträge als wichtig bewerten, ist es gerade einmal die Hälfte der NutzerInnen, die diese Einschätzung mit Blick auf den Austausch mit anderen NutzerInnen teilt. Dementsprechend erscheint es wenig überraschend, dass es mit Blick auf die Bewertung der zentralen Qualitätsaspekte des Arrangements auch die Umgangsformen und die anderen NutzerInnen innerhalb des Arrangements sind, die von diesen NutzerInnen deutlich seltener positiv bewertet werden: Nur ein Viertel der „Ungroups“ empfindet die anderen NutzerInnen als vertrauenswürdig und einen respektvollen Umgang attestiert dem Arrangement niemand aus dieser Gruppe. Demgegenüber werden die professionellen AkteurInnen von dieser NutzerInnengruppe überdurchschnittlich häufig als vertrauenswürdig wahrgenommen: Sieben der acht NutzerInnen dieser Gruppe empfinden die Fachkräfte als vertrauenswürdig.

Hinsichtlich der anderen Qualitätsbewertung unterscheidet sich diese LurkerInnengruppe nicht von der Gesamtheit der LurkerInnen. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass mit den „Ungroups“ eine LurkerInnengruppe existiert, die ihre ausschließlich lesende Nutzungsweise damit begründet, dass es die anderen involvierten AkteurInnen nicht interessieren würde und diese Einschätzung unmittelbar mit der Bewertung der sozialen Qualität des Arrangements korrespondiert. Für diese LurkerInnengruppe der „Ungroups“, die sich auch durch eine intensive lesende Nutzung des Arrangements auszeichnet, fungieren offenbar die anderen involvierten NutzerInnen und die Art und Weise, wie diese mit den in den Foren thematisierten Sorgen und Problemen umgehen als eine zentrale Nutzungsbarriere, die der schreibenden Inanspruchnahme des virtuellen Unterstützungsarrangements entgegensteht, obwohl sie die involvierten Professionellen durchaus als vertrauenswürdige Ans-

prechpartnerInnen wahrnehmen. In der genauen Betrachtung dieser LurkerInnengruppe wird offensichtlich, dass es auch in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet NutzerInnen gibt, denen gerade aufgrund der Bewertung der anderen NutzerInnen und deren Praktiken eine ausschließlich lesende Nutzungsweise näher liegt als die Artikulation ihrer eigenen Anliegen innerhalb eines solchen Arrangements. Damit unterstreicht diese NutzerInnengruppe, dass die Nutzungsweise des Lurkens eine spezifische nutzerInnenseitige Umgangsweise mit der spezifischen sozialen Ausgestaltung hybrider virtueller Unterstützungsarrangements sein kann, in denen auch den aktiven „normalen“ NutzerInnen, die sich in den Foren als UnterstützerInnen artikulieren eine wesentliche Rolle zukommt: Trotz der Involviertheit von Fachkräften können diese aktiven NutzerInnen von anderen NutzerInnen als so unangemessen bewertet werden, dass diese NutzerInnen das Arrangement nicht schreibend in Anspruch nehmen können, obgleich sie es gerne würden. Gleichzeitig verweist die Bewertung fehlender Unterstützungsmöglichkeiten darauf, dass diese NutzerInnen in der Lektüre der Forenbeiträge durchaus einige NutzerInnen finden konnten, mit denen sie sich gerne außerhalb des virtuellen Arrangements austauschen würden, dies aber aufgrund der spezifischen medialen Ausgestaltung des Arrangements nicht können: Dreiviertel der „Ungroups“ empfindet es als störend, dass es keine Möglichkeit zur E-Mailkommunikation mit anderen NutzerInnen gibt. Wenn mehr als ein Drittel der NutzerInnen auch den Mangel an der Möglichkeit zur Beratung außerhalb des Internet beklagt, wird auch für diese NutzerInnengruppe die grundsätzliche Bedeutung einer (professionellen) Unterstützung ersichtlich.

Die nachfolgende tabellarische Übersicht fasst die zentralen Merkmale dieser LurkerInnengruppe nochmals zusammen:

Abb. 5.26: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen der „Ungroups“ der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Ungroups“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr /eher oft</i>		
„Glaube, Sinn und Leben“	38% (3)	26%	40%
„Jungen und Pubertät“	38% (3)	27%	28%
„Medizin“	38% (3)	24%	25%
„Mädchen und Pubertät“	0% (0)	32%	35%
„Mädchen und Gewalt“	13% (1)	24%	29%
„Jungen und sexuelle Gewalt“	0% (0)	11%	12%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>		
..., die sie außerhalb des Internet nicht besprechen wollen.	88% (7)	66%	80%
..., die sie besser online besprechen können.	88% (7)	62%	80%
..., die sie offline bislang noch nicht lösen konnten.	75% (6)	57%	71%

..., die sie auch außerhalb des Internet besprechen.	50% (4)	38%	41%
Soziale Unterstützungsoptionen	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Beiträge von anderen lesen	100% (8)	85%	90%
Austausch mit anderen Usern im Forum	50% (4)	63%	72%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>		
Respektvoller Umgang	0% (0)	85%	94%
Vertrauen in die NutzerInnen	25% (2)	53%	68%
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	88% (7)	77%	90%
Qualität der Lösungsvorschläge	<i>stimme voll/eher zu</i>		
... schlechter als im ‚real life‘	25% (2)	16%	13%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/stört eher</i>		
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	75% (6)	49%	55%
Offene Foren	50% (4)		
„Real life“ Beratung	38% (3)		

„Die medial Unwissenden“ (N=6)

Dieses Cluster ist mit 6 Jugendlichen das kleinste und zeichnet sich dadurch aus, dass alle Jugendlichen in dieser Gruppe als Grund für ihre lesende Nutzungsweise angaben, dass sie nicht wissen, wie man einen eigenen Beitrag schreibt *und* wo sie diesen einordnen sollen. In dem Maße, wie es diesen NutzerInnen damit offensichtlich an ausreichenden medienkompetenzbezogenen Fertigkeiten mangelt, um das professionelle Arrangement zur Verwirklichung ihres Anliegens nach Unterstützung nutzen zu können, wird einerseits ersichtlich, dass es eine solche NutzerInnengruppe tatsächlich gibt. Mit Blick auf die Analysen der vorangegangenen Cluster und nicht zuletzt auch mit Blick auf die Größe dieser Gruppe der „medial Unwissenden“ wird andererseits deutlich, dass eine solche Erklärung - analog zur Erklärung des mangelnden Interesses an einer schreibenden Nutzung - in keinem Falle eine hinreichende Erklärung für die ausschließlich lesende Inanspruchnahme virtueller Unterstützungsarrangements bietet. Vielmehr zeigt sich, dass der Mangel an medienkompetenzbezogenen Fertigkeiten nur ein Grund unter weiteren ist und diese vorrangig auf die soziale Ausgestaltung des Arrangements verweisen. Und selbst in diesem Cluster, das sich primär dadurch auszeichnet, dass alle NutzerInnen nicht wissen, wie man einen eigenen Beitrag innerhalb des Arrangement schreibt und darüber hinaus auch keine/r dieser NutzerInnen weiß, wo sie ihr eigenes Anliegen inhaltlich im Angebot verorten sollen, sind dies nicht die alleinigen Gründe für die ausschließlich lesende Nutzung dieser Gruppe: Auch in dieser Gruppe geben vier der sechs NutzerInnen an, dass sie davon ausgehen, dass ihr Anliegen die anderen involvierten AkteurInnen nicht interessiert. Zudem gibt auch die Hälfte dieser NutzerInnen an, dass es ihnen ihr Anliegen zu peinlich sei und sie darüber hinaus für eine schreibende Nutzung den anderen involvierten AkteurInnen nicht genügend Vertrauen entgegen-

ringen können. Dass die schreibende Nutzung ihnen nicht helfen würde, glaubt dagegen nur ein/e NutzerIn. Dementsprechend überrascht es auch nicht, dass es fünf der sechs NutzerInnen dieser Gruppe nicht genügt, ausschließlich die Beiträge der anderen zu lesen. Somit lässt sich an dieser Stelle festhalten, dass auch in der Gruppe jener LurkerInnen, die ihre Nutzungsweise vorrangig mit Schwierigkeiten mit der medialen Verfasstheit und der Bewältigung der damit einhergehenden Anforderungen des Arrangements begründen, auch soziale Gründe bedeutsam sind. Damit wird deutlich, dass auf der Ebene der explizierten Begründungen die Bedeutung der technisch-formalen Medienkompetenz der NutzerInnen als alleiniger Einflussfaktor kaum von Relevanz ist, sondern durch Begründungen, die auf die soziale Verfasstheit des Arrangements verweisen, gerahmt wird. Das Argument der fehlenden technischen Kompetenz als alleinige Ursache für eine lurkende Nutzungsweise kann somit zumindest für die registrierten NutzerInnen, eindeutig zurückgewiesen werden. Dass - behält man die Interneterfahrung der Gesamtheit der befragten NutzerInnen im Blick - auch medienkompetenzbezogene Fertigkeiten eine Zugangsbarriere darstellen können, soll damit jedoch keinesfalls zurückgewiesen werden. Vielmehr scheint sich zu zeigen, dass wenn Jugendlichen den Weg zu dem Angebot gefunden haben und über Schreibrechte verfügen (also formal ‚drin‘ sind), solche Zugangsbarrieren eben keineswegs mehr als alleinige Erklärung für eine ausschließlich lesende Nutzungsweise fungieren.

Wie setzt sich diese NutzerInnengruppe, die sowohl durch medienkompetenzbezogene Probleme als auch durch Schwierigkeiten mit der sozialen Verfasstheit des Arrangements an einer aktiv schreibenden Inanspruchnahme des professionellen Angebots gehindert wird, in soziodemographischer Hinsicht zusammen?

Abb. 5.27: Soziodemographische Zusammensetzung der „medial Unwissenden“ (N=6, absolute Zahlen in Klammern, prozentuale Angaben gerundet²¹⁹)

		Cluster 6: „medial Unwissende“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Geschlecht	männlich	50% (3)	52%	38%
	weiblich	50% (3)	48%	63%
Schulbildung	niedrig	0% (-)	10%	7%
	mittel	33% (2)	29%	30%
	hoch	67% (4)	61%	64%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	33% (2)	39%	36%
	Abitur angestrebt	67% (4)	61%	64%

²¹⁹ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

Alter	jünger als 14	33% (2)	7%	7%
	14 – 21 Jahre	50% (3)	79%	83%
	älter als 21	17% (1)	14%	11%
Internetserfahrung	Weniger als 1 Jahr	33% (2)	5%	1%
	1- 2 Jahre	17% (1)	8%	18%
	3-4 Jahre	17% (1)	44%	42%
	5 Jahre und länger	33% (2)	43%	39%
Unterstützung offline	mit	33% (2)	65%	66%
	ohne	67% (4)	35%	35%

Mit Blick auf die Soziodemographie dieser NutzerInnen lässt sich feststellen, dass in der Gruppe der „medial Unwissenden“ junge NutzerInnen sowie NutzerInnen mit einer geringen Internetserfahrung überdurchschnittlich häufig vertreten sind: Ein Drittel dieser NutzerInnen ist jünger als 14 Jahre und die Hälfte der NutzerInnen verfügt über eine Internetserfahrung von maximal zwei Jahren. Weiterhin unterscheidet sich diese NutzerInnengruppe sowohl von der Gesamtheit der Lurkenden als auch von der Gesamtheit der Postenden dadurch, dass sie seltener über problembezogene AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet verfügen: Nur zwei der sechs Jugendlichen dieser Gruppe können sich mit ihren Sorgen und Problemen, zu denen sie das virtuelle Unterstützungsarrangement nutzen, an AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet wenden. Weiterhin lässt sich mit Blick auf die Schulbildung dieser NutzerInnen feststellen, dass Jugendliche mit formal niedriger Bildung in dieser LurkerInnengruppe nicht zu finden sind. Insgesamt macht der Blick auf die soziodemographische Zusammensetzung dieser NutzerInnengruppe deutlich, dass es offensichtlich gerade auch die jüngeren NutzerInnen bzw. NutzerInnen mit einer geringeren Internetserfahrung sind, die mit der medialen Ausgestaltung des Arrangements vor ernsthafte Schwierigkeiten gestellt werden. Die damit einhergehende Problematik für diese Gruppe verschärft sich mit Blick auf die nur gering ausgeprägte Verfügbarkeit an AnsprechpartnerInnen. Die mediale Ausgestaltung des Arrangements verstärkt bei diesen NutzerInnen die Tendenz, gänzlich ohne problembezogene AnsprechpartnerInnen auskommen zu müssen.

Betrachtet man die relative Nutzungshäufigkeit des Angebots zeigt sich, dass auch von den „medial Unwissenden“ fünf der sechs NutzerInnen mindestens zwei Foren oft nutzen. Nur ein/e NutzerIn gibt an, kein Forum oft zu nutzen. Dementsprechend tendieren diese NutzerInnen trotz der medialen Schwierigkeiten, mit denen sie in der Nutzung des Arrangements konfrontiert sind, nicht zu einem generellen Rückzug aus dem Arrangement, sondern versuchen sich zumindest lesend durch das Arrangement Unterstützung zu erschließen. Mit Blick auf die geringe Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet erscheinen diese Bemühungen der NutzerInnen verständlich. Und auch hinsichtlich der von den Jugendlichen dieser Gruppe genutzten Foren erscheint es nahe liegend anzunehmen, dass sie in Anbetracht eines gewissen Leidensdrucks versu-

chen, das Arrangement trotz der beschriebenen Schwierigkeiten für sich zu nutzen: So wird das Forum „Sucht“ von dieser LurkerInnengruppe überdurchschnittlich häufig genutzt. Darüber hinaus nutzt mit drei Jugendlichen auch die Hälfte aller NutzerInnen dieser Gruppe oft das Forum „Mädchen und Pubertät“. Andere Foren, wie etwa das Forum „Mädchen lieben Jungen“ oder das Forum „Glaube, Sinn und Leben“ werden dagegen von niemandem aus dieser Gruppe oft genutzt. Bei den verbleibenden Foren ist ihre relative Nutzungshäufigkeit durchschnittlich. Mit Blick auf die Art ihrer Sorgen und Probleme wird darüber hinaus jenes Phänomen ersichtlich, dass auch in den theoretischen Ausführungen dieser Arbeit als „Feldspezifität“ von medienkompetenzbezogenen Fertigkeiten verhandelt wurde (vgl. ausführlich Kap.2), da die NutzerInnen dieser Gruppe zwar die beschriebenen Probleme mit der medialen Verfasstheit *dieses* Arrangements haben, gleichzeitig aber überdurchschnittlich häufig angeben, ihre Probleme besser im virtuellen Raum besprechen zu können. In dem Maße, wie fünf der sechs Angehörigen der „medial Unwissenden“ zu dieser Einschätzung gelangen, kann davon ausgegangen werden, dass auch diese Jugendlichen über gewisse (Vor-)Erfahrungen mit internetbasierter Kommunikation verfügen, gleichzeitig aber diese so erworbenen medialen Kompetenzen innerhalb des konkreten Unterstützungsarrangements und seiner spezifischen medialen Ausgestaltung nicht bzw. nur sehr eingeschränkt verwerten können. Die damit einhergehende potentiell verstärkende Problembelastung wird zusätzlich dadurch unterstrichen, dass mehr als die Hälfte dieser Gruppe angibt, dass sie sich mit Sorgen und Problemen an das Arrangement wendet, die sie außerhalb des Internet noch nicht lösen konnte und nur ein/e NutzerIn das professionelle Unterstützungsarrangement für Sorgen und Probleme nutzt, die sie auch außerhalb des Internet bespricht. Auch in diesen Punkten unterscheiden sich die „medial Unwissenden“ deutlich sowohl von der Gesamtheit der LurkerInnen und ähneln zumindest hinsichtlich der mangelhaften realweltlichen Lösbarkeit ihrer Probleme eher jenen NutzerInnen, die das Arrangement auch schreibend in Anspruch nehmen können. Betrachtet man die Bewertung der generellen medialen Charakteristika des Arrangements sowie der sozialen Unterstützungsoptionen, die das Arrangement zumindest potentiell bietet, wird ersichtlich, welche immens hohe Bedeutung diese NutzerInnengruppe diesen Optionen beimisst und wie schwerwiegend es auch aus dieser Perspektive erscheint, dass sich die NutzerInnen das Arrangement nicht schreibend erschließen können: Alle NutzerInnen dieser Gruppe bewerten sämtliche generellen medialen Charakteristika eines virtuellen Unterstützungsarrangements (Verfügbarkeit zuhause, Anonymität, kostenloses Angebot, Verfügbarkeit rund um die Uhr und Schriftsprachlichkeit) als wichtig. Die Deutlichkeit dieser Bewertung unterstreicht die generelle Attraktivität der medialen Charakteristika des Internet für diese NutzerInnengruppe. Und auch mit Blick auf die sozialen Unterstützungsoptionen bewertet keine andere NutzerInnengruppe die potentiell verfügbaren Unterstützungsoptionen durchgängig so positiv wie diese Gruppe: Die forenbasierte Unterstützung durch die Peer-BeraterInnen und durch die MitarbeiterInnen wird von allen NutzerInnen dieser

Gruppe als wichtig bewertet. Gleiches gilt für die geschützte Einzelberatung mit den Professionellen. Hinzukommend bewerten auch noch fünf der sechs NutzerInnen den Austausch mit den anderen NutzerInnen sowie die Möglichkeit anderen NutzerInnen zu helfen als wichtig. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass sich diese LurkerInnengruppe deutlich häufiger als die Gesamtheit der LurkerInnen und auch als die Gesamtheit der PosterInnen verspricht, von der gesamten Breite der zumindest potentiell zur Verfügung stehenden Unterstützungsmöglichkeiten des Arrangements profitieren zu können und diese durchgängig als wichtig bewertet. Betrachtet man die effektiv wahrgenommene Unterstützungsqualität, die diese NutzerInnengruppe in dem Arrangement tatsächlich realisieren kann, zeigt sich ein deutlich verändertes Bild: In ihrer konkreten Nutzungspraxis kommen diese Jugendlichen zu deutlich schlechteren Bewertungen des Angebots. Insbesondere die Einschätzung, innerhalb des Arrangements eine wirksame Hilfe erhalten, wird in dieser Gruppe gerade einmal von zwei NutzerInnen geteilt. Auch die editierenden Eingriffe der MitarbeiterInnen, ihre Vertrauenswürdigkeit und die Bedienbarkeit der Technik findet die Gruppe der „medial Unwissenden“ deutlich seltener als angemessen. Obgleich die Ausprägung etwas schwächer ist, bewertet diese NutzerInnen auch den Respekt, die Verständlichkeit der Antworten, die Bearbeitungszeit, das inhaltliche Spektrum und schließlich auch die Übersichtlichkeit des Designs im Vergleich mit der Gesamtgruppe der Lurkenden seltener als positiv. Ausschließlich die Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen wird von den NutzerInnen dieser LurkerInnengruppe durchgängig positiv beurteilt.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die massiven Einschränkungen, die dieser NutzerInnengruppe durch die mangelhafte Verwertbarkeit ihrer medienkompetenzbezogenen Fertigkeiten in dem professionellen Unterstützungsarrangement widerfährt mit deutlichen Einschränkungen hinsichtlich der wahrgenommenen Unterstützungsqualität korrespondiert und die NutzerInnengruppe der „medial Unwissenden“ das Arrangement in ihrer lurkenden Nutzungsweise kaum als hilfreich erleben kann. Betrachtet man abschließend die Bewertung der fehlenden Unterstützungsoptionen in dieser Gruppe, tritt die ungleiche Verwertbarkeit unterschiedlicher medienkompetenzbezogener Fertigkeiten deutlich hervor: Dass es keinen Beratungschat gibt, empfinden alle diese NutzerInnen als störend und mehr als die Hälfte dieser NutzerInnen erlebt das Fehlen eines Beratungschats und die fehlende Möglichkeit zur E-mailkommunikation mit anderen NutzerInnen als problematisch. Dass sich solche Diskrepanzen hinsichtlich der medialen und sozialen Verfasstheit sich im Laufe der Nutzung ‚auswachsen‘ und sich die entsprechenden NutzerInnen an die Anforderungen des Arrangements anpassen und gewöhnen können, ist auch bei dieser Gruppe mit Blick auf ihre Zugehörigkeitsdauer kaum zu vermuten: In der Gruppe der „medial Unwissenden“ ist nur eine NutzerIn seit weniger als einem

halbem Jahr in dem Arrangement angemeldet²²⁰. Die Erweiterung der Nutzungsmöglichkeiten ist dementsprechend auch für diese NutzerInnengruppe der „medial Unwissenden“ eine vorrangig mittels professioneller Interventionen auf Seiten der Verantwortlichen gestaltbare Herausforderung.

Die nachfolgende Tabelle fasst die charakteristischen Merkmale dieser NutzerInnengruppe, die sich dadurch auszeichnet, dass die Angehörigen dieser Gruppe ihre medialen Fertigkeiten innerhalb der spezifischen medialen Ausgestaltung des professionellen Arrangements nicht verwerten können und das Arrangement weder ihren Vorstellungen noch ihren Fertigkeiten entsprechend nutzen können, zusammen:

Abb. 5.28: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „medial Unwissenden“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„medial Unwissende“	Alle LurkerInnen	Alle PosterInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>		
„Sucht“	67% (4)	41%	45%
„Mädchen und Pubertät“	50% (3)	32%	35%
„Glaube, Sinn und Leben“	0% (0)	26%	40%
„Mädchen lieben Jungen“	0% (0)	18%	34%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>		
...die sie besser online besprechen können.	83% (5)	62%	80%
...die sie offline bislang noch nicht lösen konnten.	67% (4)	57%	71%
...die sie auch außerhalb des Internet besprechen.	17% (1)	38%	41%
Soziale Unterstützungsoptionen	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Beratung durch MitarbeiterInnen im Forum	100% (6)	69%	81%
Einzelberatung durch MitarbeiterInnen	100% (6)	58%	66%
Beratung durch PeerberaterInnen im Forum	100% (6)	58%	78%
Anderen ihre Hilfe anbieten können	83% (5)	66%	77%
Austausch mit anderen Usern im Forum	83% (5)	63%	72%

²²⁰ In dieser LurkerInnengruppe war von fünf der sechs Jugendlichen die Zugehörigkeitsdauer über das Anmeldedatum ermittelbar. Während ein/e NutzerIn seit bis zu 6 Monaten angemeldet ist, verfügen zwei NutzerInnen über eine mittlere Zugehörigkeitsdauer (6 Monate-18 Monate). Zwei weitere NutzerInnen sind bereits seit mehr als 18 Monaten registriert.

Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>		
Schriftsprachlichkeit	100% (6)	68%	74%
Verfügbarkeit rund um die Uhr	100% (6)	86%	94%
Verfügbarkeit zuhause	100% (6)	94%	95%
Anonymität	100% (6)	92%	92%
Kostenlos	100% (6)	92%	91%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>		
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	100% (6)	82%	81%
Verständlichkeit der Antworten	67% (4)	86%	96%
Respektvoller Umgang	67% (4)	85%	94%
Übersichtliches Design	67% (4)	78%	86%
Gutes inhaltliches Spektrum	67% (4)	73%	89%
Schnelle Bearbeitung	67% (4)	77%	83%
Einfache Bedienbarkeit der Technik	50% (3)	85%	93%
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	50% (3)	77%	90%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	50% (3)	75%	87%
Wirksame Hilfe	33% (2)	68%	81%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/stört eher</i>		
Beratungschat	100% (6)	49%	48%
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	88% (5)	49%	55%
Offener Chat	67% (4)	35%	35%

5.4 Abschließende Betrachtung zum Lurken in hybriden Unterstützungsarrangements

In den vorangegangenen Analysen zur empirisch bislang völlig vernachlässigten NutzerInnengruppe der Lurkenden in professionellen Unterstützungsarrangements wurde ersichtlich, dass sich die bislang dominierenden Erklärungen für eine solche Nutzungsweise empirisch als unhaltbar erweisen und grundlegend zu revidieren sind. LurkerInnen sind ebenso wenig eine einheitliche NutzerInnengruppe wie sie mit ihrer lesenden Nutzungsweise zufrieden sind oder sich durch einen Mangel an substanzieller Medienkompetenz auszeichnen. Die empirische Analyse dieser Nutzungsweise verweist vielmehr auf den Einfluss unterschiedlicher Nutzungsbeschränkungen, die die Verwobenheit von medialen und sozialem Arrangement betonen und in einem unterschiedlichen Ausmaß der Verwirklichung der Unterstützungsinteressen unterschiedlicher NutzerInnengruppen entgegenstehen. So lassen sich nicht nur in der Differenzierung von postenden und lurkenden NutzerInnen deutliche Unterschiede hinsichtlich der Soziodemographie, der Nutzung und der Bewertung des virtuellen Arrangements identifizieren, sondern vielmehr erweisen sich auch die lurkenden NutzerInnen selbst als heterogene NutzerInnengruppen, bei denen verschiedene Nutzungsbarrieren eine unterschiedliche Relevanz besitzen. Zusammenfassend betrachtet machen die vorangegangenen Ergebnisse jedoch sichtbar, dass es gerade die unterschiedlichen lurkenden NutzerInnen sind, die von den potentiellen

Unterstützungsoptionen des professionellen Arrangements nur sehr eingeschränkt profitieren können und die Nutzung des Arrangements im Vergleich mit den postenden NutzerInnen deutlich seltener als hilfreich erleben.

Mit Blick auf die unterschiedlichen Gründe der lurkenden NutzerInnen hat sich gezeigt, dass nur ein Fünftel der LurkerInnen die Begründung „Lesen genügt“ als *alleinigen* Grund angibt. Insgesamt haben soziale über technische Gründe oder Erklärungen, die in der persönlichen Internetkompetenz begründet liegen, überwogen. Eine Clusteranalyse hat auf der Basis der angegebenen Gründe sechs LurkerInnengruppen hervorgebracht: Die Gruppe der „genügsamen LeserInnen“, die „Beschämten“, die angeben, dass es ihnen zu peinlich sei, die „Skeptischen“, die nicht glauben, dass es ihnen was bringen würde, die Gruppe der „Ungroups“, die glauben, dass die anderen involvierten AkteurInnen ihr Anliegen nicht interessiert, die „Diffusen“ mit eher individuellen Gründen und die „medial Unwissenden“, die nicht wissen, wie man Beiträge schreibt. In der Gruppe der „medial Unwissenden“ finden sich gerade mal 6 Jugendliche.

Dementsprechend konnte empirisch gezeigt werden, dass in der bislang dominierenden Perspektive auf professionellen Unterstützungsarrangements im Internet die technischen Möglichkeiten und individuellen Fähigkeiten als Bedingungen der Interessenartikulation in professionellen internetbasierten Diensten massiv *überschätzt*, die soziale Figuration der Angebote jedoch massiv *unterschätzt* werden. Auch mit Blick auf ihre Bewertung des Arrangements zeigen LurkerInnen eine deutlich schlechtere Einschätzung als schreibende Jugendlichen: Vor allem den „Respekt“ in den Foren, das „Vertrauen in die involvierten AkteurInnen“, das „antizipierte Verständnis für das eigene Anliegen“ sowie die „Verständlichkeit der Antworten“ und - selbstredend - die „antizipierte Problemoffenbarung“ bewerten die lurkenden NutzerInnen deutlich schlechter. Demographisch sind Jungen - als Angebotsnutzer unterrepräsentiert - bei den Lurkern überrepräsentiert. Und in Bezug auf die Schulbildung stellt keine andere Gruppe so viele LurkerInnen wie die HauptschülerInnen. Hinsichtlich der Interneterfahrung gibt es nur marginale Zusammenhänge: Auch 87% der lurkenden NutzerInnen verfügen über eine Internetpraxis von 3 Jahren und mehr. Dementsprechend lässt sich zusammenfassend formulieren, dass die bislang vorherrschende Thematisierung dieser NutzerInnengruppe in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung nicht nur unzureichend, sondern darüber hinaus auch unzutreffend ist: Es sind weder ausschließlich technische Komplikationen (also das Fehlen substantieller „Medienkompetenz“) oder individuelle Motive (Zufriedenheit mit dem Status als ausschließlich lesende NutzerIn), sondern die Nutzungsweise professioneller Unterstützungsarrangements erklärt sich nur in der Berücksichtigung der komplexen sozialen Figuration des Angebots.

Diese Befunde aus der vorangegangenen Clusteranalyse kann eine abschließende regressionsanalytische Betrachtung nochmals unterstreichen, indem sie nicht nur jene Zusammenhänge aufdeckt, in denen sich die NutzerInnen mit unterschiedlichen Nutzungsweisen signifikant voneinander unter-

scheidet, sondern vielmehr die Einflüsse der verschiedenen Variablen mit einander verrechnet werden, so dass damit jene Variablen identifiziert werden können, die die Nutzungsweise beeinflussen (vgl. z.B. Bortz 1993, Schnell et al. 2005) Definiert man in diesem Sinne die Nutzungsweise (Lurken/Posten) als abhängige Variable und bezieht als unabhängige Variablen sowohl soziodemographische Variablen (Geschlecht, Bildung) als auch nutzungsbezogene Variablen hinsichtlich der Art der Sorgen und Probleme (Nutzung für Probleme, die mir weniger wichtig sind, Anzahl „oft“ genutzter Foren, Nutzungsdauer) sowie sämtliche Qualitätsbewertungen und die Variablen zur relativen Nutzungshäufigkeit (Anzahl der „oft“ genutzten Foren) ein, zeigt sich, dass es insbesondere der von den NutzerInnen wahrgenommene Respekt ist, der die realisierte Nutzungsweise maßgeblich beeinflusst:

Abb. 5.29: Regression der Nutzungsweise auf soziodemographische Variablen, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen (N = 340)

	Standardisierte Koeffizienten	Signifikanz
	Beta	
(Konstante)		,000
Qualität: Respekt	-,224	,000
Nutzung: Sorgen weniger wichtig	,136	,005
Qualität: Problemoffenbarung	-,126	,065
Qualität: verständliche Antworten	-,096	,112
Nutzungsdauer (kurz - mittel - lang)	,078	,151
Qualität: Editieren der MitarbeiterInnen	,080	,165
Bildung: niedrige Bildung	-,052	,259
Geschlechtszugehörigkeit:	,055	,261
Anzahl der "oft" genutzten Foren	,053	,268
Qualität: Wirksame Hilfe	-,055	,381
Qualität: Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	,054	,420
Qualität: Bedienbarkeit	-,027	,649
Qualität: Themenauswahl	-,017	,763
Qualität: Schnelligkeit	,015	,812
Qualität: Vertrauen in NutzerInnen	-,010	,865
Qualität: Vertrauen in MitarbeiterInnen	-,031	,684
Qualität: Design	-,007	,905
Qualität: Verständnis	-,002	,977

Abhängige Variable: Posten eigener Beiträge

Mittels der multiplen Regression wird ersichtlich, dass eine schreibende Inanspruchnahme nicht nur mit der nutzerInnenseitig wahrgenommenen Qualität des eigenen Anliegens, sondern vor allem durch die wahrgenommene Qualität des Arrangements im Sinne eines respektvollen Umgangs mit den Anliegen beeinflusst ist. Der wahrgenommene Respekt, mit dem die NutzerInnen und ihr Anliegen innerhalb des Arrangements behandelt werden, bildet dementsprechend nicht nur die zentrale

erklärende Variable für die realisierte Nutzungsweise unter den angemeldeten NutzerInnen, sondern verweist insofern unmittelbar auf Fragen virtualisierter sozialer Ungleichheit, wie unterschiedlichen NutzerInnen ein unterschiedliches Ausmaß an Respekt für ihre Anliegen und ihre Möglichkeiten zur Problembearbeitung entgegengebracht wird.

Damit unterstreicht dieser Befund über die in der vorangegangene Clusteranalyse aufgedeckten Korrespondenzen zwischen den unterschiedlichen Gründen unterschiedlicher LurkerInnen und weiteren sozialen und medialen Nutzungsbarrieren hinaus, die aufgrund der geringen bzw. ungleichen Fallzahlen statistisch nicht signifikant werden können, die empirische Relevanz bislang völlig unbeachteter Bedingungsfaktoren unterschiedlicher Nutzungsweisen in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet. Es wird sichtbar, dass eine lurkende Nutzungsweise professioneller Unterstützungsarrangements gerade nicht durch die Unterstellung substanzieller Defizite auf Seiten der NutzerInnen zu erklären ist, sondern es sich hierbei um ein komplexes soziales Phänomen handelt, dass sich erst in der Verwobenheit Arrangement, Nutzung und Bewertung realisiert. Mit Blick auf die „zentrale Position“ der verantwortlichen Professionellen bei der sozialen Ausgestaltung des Arrangements wird damit unterstrichen, dass die Ermöglichung einer effektiven Nutzbarkeit virtueller Unterstützungsarrangements zur Relativierung virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit eine zentrale professionelle Herausforderung darstellt. Letztlich ist es die qualitative Bewertung der sozialen Dimension des Angebots, die Bewertung der Umgangsformen innerhalb des Angebots, das wahrgenommene Klima der Anerkennung bzw. Missachtung, die entscheidend dazu beiträgt, dass NutzerInnen dieses Angebot nicht schreibend nutzen (können). Vor dem Hintergrund der weiteren Analysen der Nutzungsweisen und -präferenzen von Jugendlichen innerhalb des Angebots wird es wichtig sein, festzuhalten, dass weniger der Mangel an Interesse oder an substanzieller Medienkompetenz auf Seiten der NutzerInnen über realisierte Nutzungsweisen entscheiden, sondern, dass erstens die konkrete soziale und mediale Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements von unterschiedlichen NutzerInnengruppen unterschiedlich bewertet wird und zweitens die Bewertung des Arrangements bestimmte Nutzungsweisen näher legt als andere. In welchem Ausmaß sich dieser Befund auch auf NutzerInnen mit unterschiedlichen sozialen Unterstützungspräferenzen übertragen lässt und damit als ein gleichermaßen übergeordnetes wie grundlegendes Merkmal bei der Zugänglichkeit und Nutzbarkeit professioneller Unterstützungsarrangement im Internet angesehen werden kann, zeigt die Analyse des nachfolgenden Kapitels.

Kapitel 6

Von „SelbsthelferInnen“, „Rundum Zurückhaltenden“ und anderen NutzerInnen

Eine empirische Typologie jugendlicher Unterstützungspräferenzen

Wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln ausgeführt, bildet die *strukturelle Hybridität* professioneller Unterstützungsarrangements ein zentrales Charakteristikum der etablierten Unterstützungsarrangements für Jugendliche im Internet. Es handelt sich dabei um Angebote, in denen Elemente professioneller Unterstützung mit Elementen virtueller Selbsthilfe verbunden werden können. Die registrierten NutzerInnen haben in solchen Arrangements zumindest die potentielle Möglichkeit zwischen verschiedenen medialen und sozialen Unterstützungsformen zu wählen und diese teilweise²²¹ auch mit einander zu kombinieren: Die NutzerInnen haben sowohl die Option in öffentlichen Foren mit anderen NutzerInnen, jugendlichen Peer-BeraterInnen und Professionellen zu kommunizieren, als auch zu einer nur ihnen zugänglichen Einzelberatung mit einer Fachkraft in einem „geschützten Rahmen“. Darüber hinaus können alle NutzerInnen des Arrangements sämtliche forenöffentlichen Beiträge lesen sowie anderen NutzerInnen auf ihre Beiträge antworten und diese so unterstützen. Primär soll damit unterschiedlichen NutzerInneninteressen bei der Problembearbeitung (Austausch über die Meinungen und Erfahrungen anderer Jugendlicher oder professionelle Beratung durch Fachkräfte) entgegengekommen werden²²².

Die vorangegangenen Analysen haben gezeigt, dass es empirisch unhaltbar ist, die unterschiedliche Nutzungsweisen Jugendlicher ausschließlich mit individuellen Motiven oder medienkompetenzbezogenen Defiziten zu erklären, sondern dass die Realisierung bzw. Nicht-Realisierung bestimmter Nutzungsweisen nur unter Berücksichtigung der prinzipiellen Verwobenheit von Arrangement, Nutzung und Bewertung angemessen zu erfassen ist. Die reflexive Ermöglichung einer effektiven Zugänglichkeit und Nutzbarkeit zur Verwirklichung der Unterstützungsinteressen sozial heterogener NutzerInnen wird vor diesem Hintergrund zur zentralen professionellen Herausforderung. Wurden im vorangegangenen Kapitel die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen den NutzerInnen, die das Ar-

²²¹ Diese Kombinationsmöglichkeiten beziehen sich vor allem auf unterschiedliche inhaltliche Anliegen, da die Kombination von unterschiedlichen sozialen Unterstützungsquellen – etwa eine Einzelberatung mit einer Fachkraft und einem Forenaustausch mit heterogenen AkteurInnen – zum gleichen Thema, nicht erwünscht ist und in der Regel durch die Verantwortlichen unterbunden wird.

²²² Gleichzeitig ist es jedoch gerade auch dieses breite Spektrum an potentiell verfügbaren UnterstützerInnen, die diesen Arrangements erst ihre (quantitative) Leistungsfähigkeit ermöglicht: Ohne das Engagement der ehrenamtlichen Peer-BeraterInnen und die antwortenden NutzerInnen wären die professionellen BeraterInnen kaum in der Lage, die immense Anzahl der Anfragen der Ratsuchenden zu beantworten.

rangement nur lesend nutzen (können) und jenen, die das Arrangement auch zur Artikulation ihrer eigenen Anliegen nutzen, analysiert, werden nachfolgend die NutzerInnen und ihre Nutzungsweisen weiterführend differenziert. Auf der Basis der Bedeutung, die unterschiedliche NutzerInnen den verschiedenen strukturell angelegten sozialen Unterstützungsoptionen beimessen, wird eine NutzerInnentypologie vorgestellt, die sich mit den Unterschieden und Gemeinsamkeiten von NutzerInnen mit unterschiedlichen Unterstützungspräferenzen beschäftigt. Damit wird das zentrale Anliegen dieser Arbeit, NutzerInnen virtueller Unterstützungsarrangements nicht per se als eine homogene Gruppe *der* NutzerInnen zu betrachten, systematisch fortgeführt. Erst mit einer solchen differenziellen Perspektive auf die NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements können - wie es bereits die vorangegangenen Ausführungen und Analysen deutlich gezeigt haben - Formen und Erzeugungszusammenhänge virtualisierter sozialer Ungleichheit erfasst und damit die ungleichen Möglichkeiten sozial heterogener NutzerInnen innerhalb dieser Arrangements ihre Unterstützungsinteressen zu verwirklichen, erkannt werden.

Wie im vorangegangenen Kapitel, werden nachfolgend Ergebnisse einer Clusteranalyse vorgestellt und die einzelnen NutzerInnengruppen hinsichtlich soziodemographischer, nutzungsbezogener und qualitätsbezogener Charakteristika beschrieben. Damit lautet die zentrale Frage dieses Kapitels in welchem Ausmaß sich NutzerInnen mit unterschiedlichen sozialen Unterstützungspräferenzen sowohl in demographischer Hinsicht als auch mit Blick auf die Bewertung des Angebots unterscheiden bzw. sich ähneln. Damit bietet die folgende „*Typologie der Unterstützungspräferenzen*“ erstmalig eine Antwort auf die Frage, welche NutzerInnen innerhalb hybrider Arrangements im Internet über welche Unterstützungspräferenzen verfügen und welche Variablen diese Relevanzstrukturen beeinflussen.

Zunächst wird nachfolgend die Frage beantwortet welche Bedeutung die jugendlichen NutzerInnen den unterschiedlichen sozialen Unterstützungsoptionen beimessen und wie die unterschiedlichen Unterstützungsoptionen von sozial unterschiedlichen NutzerInnengruppen bewertet werden.

Daran anschließend wird im Rahmen der Clusteranalyse auf der Basis der unterschiedlichen Bedeutung, die unterschiedliche NutzerInnen diesen Unterstützungsoptionen beimessen der Frage nachgegangen, welche Zusammenhänge zwischen der medialen, inhaltlichen und interpersonalen Bewertung des virtuellen Unterstützungsarrangements, den soziodemographischen Merkmalen und den Unterstützungspräferenzen der Jugendlichen bestehen.

6.1 Die Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen

Bereits in der vorangegangenen Analyse der lurkenden und der postenden Nutzungsweise wurde gezeigt, dass die verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen des virtuellen Arrangements von einer deutlichen Mehrheit der NutzerInnen als relevant erachtet werden. Insbesondere die in forenba-

sierten Systemen strukturell angelegte Option des Lesens der Beiträge erfährt eine herausragende Bewertung unter den NutzerInnen: 89% aller Befragten bewerten die Möglichkeit, Beiträge anderer lesen zu können als „sehr“ bzw. „eher wichtig“. An zweiter Stelle – und das spricht für die Relevanz des *professionellen* Unterstützungsarrangement ebenso wie es auf das Interesse an forenöffentlicher Unterstützungskommunikation verweist – steht die Beratung durch die Professionellen in den Foren. Diese wird von 79% der NutzerInnen als wichtig²²³ bewertet. An dritter Stelle nennen die NutzerInnen sowohl die Möglichkeit forenbasierte Unterstützung durch Peer-BeraterInnen zu erhalten, als auch die Option „anderen helfen“ zu können. Jeweils Dreiviertel der NutzerInnen erachten diese beiden Optionen als relevant. In dem Maße wie 75% der NutzerInnen es als wichtig bewerten „anderen zu helfen“, wird die Bedeutung der Selbsthilfeanteile in dem Arrangement deutlich. Insgesamt messen die NutzerInnen also nicht nur der strukturell angelegten Option von anderen Akteursgruppen Unterstützung zu erhalten, eine hohe Bedeutung bei, sondern auch die Möglichkeit andere NutzerInnen mit dem eigenen Wissen und Erfahrungen unterstützen zu können, wird in dieser Weise bewertet. Und schließlich wird die Einzelberatung durch Professionelle, die sich gerade dadurch auszeichnet, dass keine anderen NutzerInnen oder Peers, sondern nur die/der Ratsuchende und die Fachkraft in diese Kommunikation involviert sind, von knapp Zweidrittel der NutzerInnen (64%) als wichtig erachtet. Mit Blick auf die Gesamtheit der NutzerInnen wird demnach ersichtlich, dass das ganze Spektrum der strukturell angelegten Unterstützungsoptionen von der deutlichen Mehrheit der NutzerInnen als relevant angesehen wird. Dieser Befund verweist auf die Wertschätzung, die jugendliche NutzerInnen den hybriden Möglichkeiten virtueller Unterstützung entgegen bringen.

Wie bereits im vorangegangene Kapitel ausgeführt (vgl. ausführlich: Kap.5.2.2), hat sich herausgestellt, dass sich mit Blick auf die *Geschlechtszugehörigkeit* männliche und weibliche NutzerInnen dahingehend unterscheiden, dass die Jungen, jene Optionen, in denen die Anteile der „virtuellen Selbsthilfe“ im Vordergrund stehen als relevanter erachten und Jungen sowohl der Austausch mit anderen NutzerInnen als auch das Lesen der Beiträge von den männlichen Nutzern häufiger als wichtig bewertet. Demgegenüber sind es die Mädchen, die der geschützten Zweierkommunikation mit den Professionellen eine höhere Relevanz beimessen.

Die Einzelberatung zwischen NutzerInnen und Professionellen ist es auch, die in der Differenzierung nach dem *Bildungshintergrund* von den NutzerInnen mit niedrigerer formaler Bildung als relevanter erachtet wird als von den NutzerInnen mit hoher formaler Bildung. Bei allen anderen Unterstützungsoptionen lassen sich keine signifikanten Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit einem unterschiedlichen Bildungshintergrund feststellen.

²²³ Falls nicht anders angegeben, fasst die Formulierung „wichtig“ bei der Beschreibung statistischer Ergebnisse die Angaben zu „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ zusammen.

In der Differenzierung nach der *Nutzungsweise* (lurkende bzw. postenden Nutzung) wurde darüber hinaus festgestellt, dass es unter der Kontrolle der beschriebenen Zusammenhänge mit Bildung und Geschlecht, ausschließlich der Austausch mit den Peer-BeraterInnen und den Professionellen im Forum ist, der von den lurkenden NutzerInnen im Vergleich mit den postenden NutzerInnen als unwichtiger bewertet wird. Hinsichtlich aller anderen zumindest potentiell verfügbaren sozialen Unterstützungsoptionen war kein Zusammenhang mit der realisierten Nutzungsweise feststellbar. Dementsprechend werden die restlichen sozialen Unterstützungsoptionen von den lurkenden wie von den postenden NutzerInnen als gleichermaßen relevant bzw. weniger relevant erachtet.

Betrachtet man darüber hinaus die Interneterfahrung der NutzerInnen, die Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen sowie die relative Nutzungshäufigkeit der thematischen Foren und die Zugehörigkeitsdauer zu dem Arrangement wird ersichtlich, dass es auch in diesen Kontexten die professionelle Einzelberatung ist, der eine zentrale Bedeutung zukommt: Mit Blick auf die *Interneterfahrung* der NutzerInnen zeigt sich, dass Jugendlichen mit einer geringen Interneterfahrung (bis zu zwei Jahren) die professionelle Einzelberatung wichtiger ist als Jugendlichen mit einer längeren Interneterfahrung ($r = ,11$; $p < ,05$): Während von den 82 NutzerInnen, die über eine Interneterfahrung von bis zu zwei Jahren verfügen 78% die professionelle Einzelberatung als relevant erachten, sind es von den 374 NutzerInnen, die über eine längere Interneterfahrung verfügen „nur“ 61%, die diese Einschätzung teilen. Bei der Bewertung aller anderen sozialen Unterstützungsoptionen ist kein Zusammenhang mit der Interneterfahrung der NutzerInnen festzustellen.

Und auch mit Blick auf die *Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen* zeigt sich der besondere Stellenwert, der der professionellen Einzelberatung innerhalb des Arrangements zukommt: Während sich bei den anderen sozialen Unterstützungsoptionen keine Zusammenhänge mit der Verfügbarkeit problembezogener AnsprechpartnerInnen zeigen, ist es diese Unterstützungsform der Einzelberatung bei der ein Zusammenhang festgestellt werden kann: Jugendliche die außerhalb des Internet ohne problembezogene AnsprechpartnerInnen auskommen müssen, bewerten die geschützte Kommunikation mit den Professionellen häufiger als relevant als diejenigen NutzerInnen, die über problembezogene AnsprechpartnerInnen verfügen ($r = ,11$; $p < ,05$).

Und auch in der Differenzierung nach der *Zugehörigkeitsdauer*²²⁴ zu dem Arrangements ist es ebenfalls nur die professionelle Einzelberatung, bei der ein signifikanter Unterschied zwischen den NutzerInnengruppen besteht: Für NutzerInnen, die erst seit vergleichsweise kurzer Zeit als NutzerInnen in dem professionellen Unterstützungsarrangement registriert sind, ist die Möglichkeit zur professionel-

²²⁴ Hier kann - wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln (vgl. Kap.3 und Kap.5) beschrieben - auf die Daten von 372 NutzerInnen zurückgegriffen werden. Von diesen 372 NutzerInnen sind 103 Jugendliche erst seit bis zu einem halben Jahr angemeldet, 111 zwischen 7 und 17 Monaten und 158 seit 18 Monaten und länger. Auf diese Gruppen beziehen sich die nachfolgenden Prozentangaben.

len Einzelberatung von größerer Bedeutung als für die NutzerInnen, die schon längere Zeit das Angebot nutzen ($r = ,20$; $p < ,01$). Während 74% der NutzerInnen, die das Arrangement seit bis zu einem halben Jahr nutzen, die geschützte Einzelberatung mit den Professionellen als wichtig erachten, sind es bei denjenigen NutzerInnen, die das Angebot zwischen sieben und 18 Monaten nutzen 69%. Von den NutzerInnen, die das Arrangement seit mehr als eineinhalb Jahren nutzen, bewerten 52% die Einzelberatung als wichtig. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass die subjektive Relevanz, die jugendlichen NutzerInnen der geschützten Kommunikation mit den Professionellen beimessen umso größer ist, je geringer die Zugehörigkeitsdauer zu dem Arrangement ist. Vor dem Hintergrund der in den ersten beiden Kapiteln ausgeführten Einsichten, wonach sich in selbstorganisierten virtuellen Arrangements bei der NutzerInnengruppe der neu hinzukommende NutzerInnen (den so genannte „Newbies“) die sozialen Grenzziehungs- und Schließungspraktiken der Etablierten besonders deutlich zeigen, verweist dieser Befund darauf, dass es auch in hybriden professionellen Unterstützungsarrangements gerade die Professionellen sind, die von den „Newbies“ überdurchschnittlich bedeutsam wahrgenommen werden. Im Anschluss an die vorangegangenen empirischen Befunde aus der qualitativen Forenanalyse und der Auseinandersetzung um die LurkerInnen kann damit die zentrale Bedeutung der Professionellen unterstrichen werden, die diesen bei der Ermöglichung virtueller Unterstützung für unterschiedliche NutzerInnen zukommt. Gerade für diejenigen NutzerInnen, die mit der konkreten Ausgestaltung und Verfasstheit noch nicht so vertraut sind, da sie erst vergleichsweise kurze Zeit das Arrangement nutzen, kommt der geschützten Kommunikation mit den Professionellen, in denen die sozialen Binnendynamiken und Schließungspraktiken, die zwischen unterschiedlichen NutzerInnen bestehen, weitgehend relativiert sind, bei der Verwirklichung ihrer Unterstützungsinteressen besondere Relevanz zu. Diese These, die die zentrale Rolle der Professionellen bei der Ermöglichung sozialer Unterstützung in virtuellen Arrangements betont, wird durch die Berücksichtigung der *relativen Nutzungshäufigkeit* noch unterstrichen. In der Differenzierung der NutzerInnen nach ihrer relativen Nutzungshäufigkeit zeigt sich, dass denjenigen NutzerInnen, die keine Foren „oft“²²⁵ nutzen, alle Unterstützungsoptionen bis auf die Einzelberatung deutlich weniger wichtig sind als jenen NutzerInnen, die mindestens ein Forum oft nutzen. Die nachfolgende Tabelle zeigt diese Zusammenhänge zwischen der relativen Nutzungshäufigkeit und der Relevanz der unterschiedlichen sozialen Unterstützungsoptionen und der Kontrolle der bereits beschriebenen Zusammenhänge von Geschlecht, Bildung, Interneterfahrung, Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen, Nutzungsweise (lurken/posten) und Zugehörigkeitsdauer :

²²⁵ Zur Bildung dieser Variable „relative Nutzungshäufigkeit“ vgl. Kap.5.

Abb. 6.1: Partialkorrelation zwischen der Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen und relativen Nutzungshäufigkeit unter der Kontrolle von Bildung, Geschlecht, Interneterfahrung, Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen, Nutzungsweise (lurken/posten) und Zugehörigkeitsdauer (N= 361)

Soziale Unterstützungsoptionen	Relative Nutzungshäufigkeit ^a
	<i>Pearsons r</i>
Austausch mit anderen NutzerInnen	-,27 (**)
Beiträge anderer lesen	-,22 (**)
Austausch mit Peer-BeraterInnen im Forum	-,21 (**)
Anderen helfen	-,19 (**)
Beratung durch Fachkräfte im Forum	-,17 (**)
Professionelle Einzelberatung	-,04 (n.s.)

** = $p < .01$

^a Die Kodierung der relativen Nutzungshäufigkeit ist „kein Forum oft“ (1), „mindestens ein Forum oft“ (2), die Kodierung der Unterstützungsoptionen reicht von „sehr wichtig“ (1) bis „völlig unwichtig“ (4)

Dementsprechend lässt sich festhalten, dass unter der Kontrolle sämtlicher in diesem Kapitel bereits beschriebenen Variablen, diejenigen NutzerInnen, die sich durch eine geringe relative Nutzungshäufigkeit auszeichnen, den selbsthilfebezogenen Unterstützungsoptionen eine geringere Relevanz beimessen als die NutzerInnen mit einer höheren relativen Nutzungshäufigkeit. Gleichzeitig sind jedoch hinsichtlich der Relevanz der professionellen Einzelberatung keine Unterschiede zwischen diesen beiden Gruppen finden. Die professionelle Einzelberatung, so lässt sich auf dieser Basis folgern, ist auch für jene NutzerInnen von Bedeutung, die dem öffentlichen Austausch in den Foren und den darin erhaltenen Selbsthilfeelementen eher zurückhaltend gegenüberstehen.

Zusammenfassend kann mit Blick auf die vorangegangenen Befunde festgestellt werden, dass den unterschiedlichen sozialen Unterstützungsoptionen von den verschiedenen NutzerInnengruppen ein unterschiedliches Ausmaß an Relevanz zugesprochen wird. Gleichzeitig ist es die „geschützte“ Möglichkeit zur Unterstützung durch die Fachkräfte, die von einigen NutzerInnengruppen als überdurchschnittlich relevant eingestuft wird: NutzerInnen mit geringerer formaler Bildung, Jugendliche, die außerhalb des Internet ohne problembezogene AnsprechpartnerInnen auskommen müssen und NutzerInnen mit einer geringeren Interneterfahrung sowie Jugendliche mit einer vergleichsweise geringen Zugehörigkeitsdauer und einer geringen relativen Nutzungshäufigkeit bewerten die Möglichkeit der professionellen Einzelberatung überdurchschnittlich positiv. Anders formuliert sind es damit in hybriden professionellen Unterstützungsarrangements, die Selbsthilfe und professionelle Beratung miteinander verbinden, gerade diejenigen NutzerInnen, die sich sowohl hinsichtlich soziodemographischer als auch hinsichtlich nutzungsbezogener Merkmale von der Mehrheit der NutzerInnen unterscheiden, die die Möglichkeit zum geschützten Austausch mit den Professionellen als besonders relevant erachten. Im Einklang mit den vorangegangenen Ergebnissen aus der qualitativen Forenanalyse und der statistischen Auswertung der Angaben der lurkenden bzw. postenden NutzerInnen zeigt sich damit, dass in dem Maße wie in hybriden Unterstützungsarrangements klassische Selbsthilfe-

elemente Eingang finden, ‚Gleiche Gleiche beraten‘ und damit die „Ungleichen“ bereits prima facie ausgeschlossen sind, der Zugang zu den Professionellen von zentraler Bedeutung ist. Es sind offenbar auch aus der Perspektive der NutzerInnen selbst die Professionellen, denen bei der Ermöglichung einer effektiven Interessenverwirklichung von unterschiedlichen sozialen Minderheiten innerhalb des Arrangements ein zentraler Stellenwert zukommt.

Mit der folgenden Clusteranalyse werden die NutzerInnen vor dem Hintergrund ihrer unterschiedlichen Unterstützungspräferenzen genauer betrachtet. Die Frage nach den Zusammenhängen zwischen der medialen, inhaltlichen und interpersonalen Bewertung des virtuellen Unterstützungsarrangements, den soziodemographischen Merkmalen und den Unterstützungspräferenzen der Jugendlichen bildet den Fokus der nachfolgenden Analyse. Damit wird erstmals eine Typologie vorgelegt, die systematisch Dimensionen der Angebotsnutzung mit der Bewertung desselben verbindet und darüber hinaus auch die soziodemographischen Merkmalen der unterschiedlichen NutzerInnen berücksichtigt. Damit werden auf der Basis eines umfangreichen Surveys die virtuellen Unterstützungspräferenzen sozial heterogener Jugendlicher vor dem Hintergrund virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit in den Fokus der Betrachtung gerückt.

6.2 Eine Typologie der Unterstützungspräferenzen

Wie bereits in den methodischen Ausführungen des dritten Kapitels dargestellt, konnten auf der Basis der Angaben der jugendlichen NutzerInnen zu der Relevanz der sozialen Unterstützungsoptionen innerhalb des hybriden Unterstützungsarrangement konnten sechs NutzerInnengruppen identifiziert werden (vgl. ausführlich: Kap.3):

Abb. 6.2: Die sechs Unterstützungspräferenz-Cluster und die Anzahl der NutzerInnen innerhalb der einzelnen Cluster

Cluster 1:	„Selbsthilfe-Präferenz“	N=81
Cluster 2:	„Foren-Präferenz“	N=82
Cluster 3:	„Exklusive Einzelberatungspräferenz“	N=45
Cluster 4:	„Einzelberatung und Forenpräferenz“	N=94
Cluster 5:	„Rundum-Präferenz“	N=113
Cluster 6:	„Umfassende Zurückhaltung“	N=41

Diese unterschiedlichen NutzerInnengruppen werden nachfolgend näher beschrieben. In dem Maße, wie unterschiedliche Typen von NutzerInnen zu identifizieren sind und dementsprechend die Unterschiede zwischen diesen NutzerInnengruppen sichtbar werden, wird weiterführend der Blick darauf gerichtet sein, welche Unterschiede (und Gemeinsamkeiten) zwischen den Angehörigen dieser NutzerInnengruppen im Vergleich mit der Gesamtheit der NutzerInnen und mit den anderen NutzerInnengruppen bestehen. Dabei werden - analog zum Vorgehen in der Clusteranalyse des vorangegangenen Kapitels - die Bereiche Soziodemographie, Nutzung und Qualität einbezogen. Zunächst wird die

jeweilige NutzerInnengruppe hinsichtlich ihrer soziodemographischen Zusammensetzung beschrieben und der Frage nachgegangen, inwieweit sich diese spezifische Gruppe mit Blick auf die Variablen Alter, Geschlecht, Schulbildung, zuhause gesprochene Sprache, Interneterfahrung und AnsprechpartnerInnen außerhalb des Internet von der Gesamtheit der NutzerInnen bzw. von den NutzerInnen, die über andere Unterstützungspräferenzen verfügen, unterscheidet. Daran anschließend wird in gleicher Weise die Nutzung des Arrangements betrachtet: Welche Relevanz besitzen für dieses Cluster die unterschiedlichen Foren und die verschiedenen Nutzungsoptionen? Für welche Art von Sorgen und Problemen nutzen sie das Angebot? Und schließlich werden die Unterschiede und die Gemeinsamkeiten bei der Bewertung der Unterstützungsqualität innerhalb des Arrangements betrachtet. Damit wird eine empirisch fundierte Typologie der NutzerInnen auf der Basis ihrer Unterstützungspräferenzen innerhalb professioneller virtueller Unterstützungsarrangements vorgelegt, die sowohl Unterschiede als auch Gemeinsamkeiten zwischen den NutzerInnen hybrider professioneller Unterstützungsarrangements im Internet in der Verwobenheit von medialem und sozialem Arrangement betrachtet und die Frage beantwortet, welche Zusammenhänge zwischen der medialen, inhaltlichen und interpersonalen Bewertung des virtuellen Unterstützungsarrangements, den soziodemographischen Merkmalen und den Unterstützungspräferenzen der Jugendlichen bestehen.

Die nachfolgende Abbildung gibt zunächst ein Überblick über die Bewertung der verschiedenen Unterstützungsoptionen der einzelnen NutzerInnengruppen. Die Unterschiede in der Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen zwischen den verschiedenen NutzerInnengruppen werden dabei deutlich sichtbar:

Abb. 6.3: Tabellarische Darstellung der Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen differenziert nach NutzerInnengruppen auf der Basis eines Mittelwertvergleichs (N = 456)

„Typologie der Nutzungspräferenzen“		Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen					
		<i>Austausch mit anderen NutzerInnen</i>	<i>Beratung durch Peers im Forum</i>	<i>Beratung durch Professionelle im Forum</i>	<i>Professionelle Einzel-Beratung</i>	<i>Lesen der Beiträge</i>	<i>Anderen helfen</i>
Cluster 1 Selbsthilfe	\bar{x}^a	1,60	2,57	2,67	3,09	1,33	1,48
	N	81	81	81	81	81	81
Cluster 2 Forennutzung	\bar{x}	1,74	1,38	1,35	2,89	1,34	1,95
	N	82	82	82	82	82	82
Cluster 3 Exklusive Einzelberatung	\bar{x}	3,16	3,13	2,67	1,18	2,24	2,42
	N	45	45	45	45	45	45
Cluster 4 Einzelberatung und Foren	\bar{x}	2,50	1,72	1,44	1,21	1,98	2,43

	N	94	94	94	94	94	94
Cluster 5 Rundum - Präferenz	\bar{x}	1,40	1,41	1,35	1,26	1,19	1,11
	N	113	113	113	113	113	113
Cluster 6 Umfassende Zurückhaltung	\bar{x}	3,10	2,63	2,37	3,22	2,27	3,22
	N	41	41	41	41	41	41
<i>Gesamt</i>	\bar{x}	2,05	1,95	1,82	2,04	1,61	1,92
	N	456	456	456	456	456	456

^a Der Mittelwert (\bar{x} ; im Fließtext abgekürzt mit MW) bezieht sich auf die Bewertung der unterschiedlichen sozialen Unterstützungsoptionen, die mit einer vierfachskalierten Antwortmöglichkeiten erfasst wurden, die von „sehr wichtig“ (1) bis „völlig unwichtig“ (4) reichen.

Die Überblicksdarstellung zeigt, dass sich die einzelnen NutzerInnengruppen sowohl im direkten Vergleich zueinander als auch im Vergleich mit den Bewertungen der Gesamtheit der NutzerInnen bei der Bewertung der unterschiedlichen Unterstützungsoptionen deutlich unterscheiden. Liegt der Mittelwert der Gesamtheit der NutzerInnen beispielsweise bei der Relevanz des Austauschs mit anderen NutzerInnen bei 2,05, liegt er in dem Cluster, das sich durch eine „Rundum Präferenz“ (Cluster 5) auszeichnet bei 1,40 und in der NutzerInnengruppe, die sich durch eine „umfassende Zurückhaltung“ auszeichnet bei 3,10. An diesem Beispiel wird deutlich, dass von einigen NutzerInnen, der Option sich innerhalb des hybriden Arrangements mit anderen NutzerInnen austauschen zu können, eine deutlich stärkere Relevanz beigemessen wird als von anderen NutzerInnen. Keine andere NutzerInnengruppe bewertet den Austausch mit anderen NutzerInnen als so wichtig wie die NutzerInnen des fünften Clusters.

Nachdem mit diesem Beispiel die vergleichende Vorgehensweise zwischen den Bewertungen der unterschiedlichen NutzerInnengruppen veranschaulicht wurde, werden nun die einzelnen NutzerInnengruppen ausführlich beschrieben.

„Die exklusiven SelbsthelferInnen“ (N = 81)

Die Gruppe der „exklusiven SelbsthelferInnen“ gehört mit 81 NutzerInnen zu den größeren Clustern. Die NutzerInnen in dieser Gruppe zeichnen sich dadurch aus, dass sie gerade jene drei Unterstützungsoptionen, die auf die Selbsthilfeanteile des hybriden Arrangements verweisen (Austausch mit anderen NutzerInnen, Beiträge anderer lesen sowie anderen helfen) als besonders relevant erachten (MW zwischen 1,33 und 1,60). Demgegenüber messen sie der professionellen Einzelberatung kaum Bedeutung bei (MW 3,09). Auch die forenbasierte Unterstützung durch die jugendlichen Peer-BeraterInnen (MW 2,57) und durch die Professionellen (MW 2,67) wird von ihnen im Vergleich zur Gesamtheit der NutzerInnen wie auch im Vergleich mit anderen NutzerInnengruppen als deutlich weniger wichtig eingestuft. Insgesamt lässt sich damit feststellen, dass es gerade die Möglichkeiten

zur professionellen Unterstützung sind, denen von dieser NutzerInnengruppe im Vergleich zu den anderen Unterstützungsoptionen die geringste Bedeutung beigemessen wird. Für keine andere NutzerInnengruppe besitzt die forenbasierte Unterstützung durch die Professionellen eine geringere Relevanz als für diese Gruppe der „SelbsthelferInnen“. Auch die Möglichkeit zur professionellen Einzelberatung wird nur von einer anderen NutzerInnengruppe (Cluster 6 „umfassende Zurückhaltung“) als noch unbedeutender bewertet. Gleichzeitig verweist die geringe Relevanz, die diese NutzerInnengruppe der Unterstützung durch die Peer-BeraterInnen zuspricht, darauf, dass diese soziale Unterstützungsoption von der Gruppe der „SelbsthelferInnen“ offenbar weniger als eine spezifische Ausprägung virtueller Selbsthilfe als vielmehr eine spezifische Ausprägung professioneller Unterstützung wahrgenommen wird. Vor dem Hintergrund der Ergebnisse aus der qualitativen Forenanalyse und mit Blick auf die erweiterten technischen Rechte über die diese Akteursgruppe verfügt („editieren“), erscheint diese Wahrnehmung durchaus nachvollziehbar.

Wie setzen sich diese NutzerInnen, die sich durch eine überdurchschnittliche Relevanz der virtuellen Selbsthilfe in hybriden Unterstützungsarrangements und eine unterdurchschnittliche Bewertung der Möglichkeiten zur professionellen Unterstützung charakterisieren lassen, in soziodemographischer Hinsicht zusammen?

Abb. 6.4: Soziodemographische Zusammensetzung der „exklusiven SelbsthelferInnen“ (N=81, prozentuale Angaben gerundet²²⁶)

		Cluster 1 „SelbsthelferInnen“	Alle NutzerInnen
Geschlecht	männlich	51%	40%
	weiblich	49%	60%
Schulbildung I	niedrig	6%	7%
	mittel	24%	30%
	hoch	70%	63%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	30%	37%
	Abitur angestrebt	70%	63%
Alter	jünger als 14	7%	7%
	14 – 21 Jahre	73%	82%
	älter als 21	20%	11%
Internetserfahrung	Weniger als 1 Jahr	1%	2%
	1- 2 Jahre	11%	16%
	3-4 Jahre	41%	42%
	5 Jahre und länger	47%	40%
Unterstützung offline	mit	75%	65%
	ohne	25%	35%

²²⁶ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

Mit Blick auf die soziodemographische Zusammensetzung dieser NutzerInnengruppe zeigt sich, dass sich die Gruppe der „SelbsthelferInnen“ in vielerlei Hinsicht von der Gesamtheit der NutzerInnen unterscheidet. Während in der Gesamtgruppe der NutzerInnen männliche Nutzer mit einem Anteil von 40% in der Minderheit sind, sind in der Gruppe der SelbsthelferInnen männliche und weibliche NutzerInnen nahezu gleich häufig vertreten, so dass männliche NutzerInnen in dieser NutzerInnengruppe überrepräsentiert sind. Das gleiche gilt auch für diejenigen NutzerInnen, die außerhalb des Internet über problembezogene AnsprechpartnerInnen verfügen. Auch solche Jugendliche sind in der Gruppe der „SelbsthelferInnen“ überdurchschnittlich häufig vertreten ($r = ,11$; $p < ,05$). Während in der Gesamtgruppe der NutzerInnen mehr als ein Drittel ohne problembezogene AnsprechpartnerInnen auskommen muss, ist es in dieser Gruppe nur ein Viertel. Weiterhin sind auch Jugendliche mit einer formal hohen Bildung und ältere NutzerInnen in der Gruppe der SelbsthelferInnen überdurchschnittlich häufig vertreten. Dementsprechend lässt sich mit Blick auf die soziodemographische Zusammensetzung dieser NutzerInnengruppe festhalten, dass es verstärkt männliche NutzerInnen sind sowie Jugendliche, die auch außerhalb des hybriden Unterstützungsarrangements über problembezogene AnsprechpartnerInnen, die den Selbsthilfeanteilen innerhalb des hybriden Unterstützungsarrangements eine besonders hohe Bedeutung beimessen. Weiterhin sind es tendenziell auch eher ältere NutzerInnen sowie NutzerInnen mit formal hoher Bildung, die diese sozialen Unterstützungsoptionen überdurchschnittlich schätzen.

Mit Blick auf die nutzungsbezogenen Charakteristika dieser Gruppe lässt sich feststellen, dass der Anteil der lurkenden und der postenden NutzerInnen in dieser NutzerInnengruppe in etwa der Gesamtverteilung entspricht: Während in der Gesamtgruppe der NutzerInnen 18% eine ausschließlich lesende Nutzungsweise realisieren, sind es in der Gruppe der „SelbsthelferInnen“ 20%. Betrachtet man nun ausschließlich jene NutzerInnen, die innerhalb des Arrangements auch eigene Beiträge schreiben, zeigt sich, dass sich die bereits beschriebenen Zusammenhänge zwischen der Zugehörigkeit zur Gruppe der „SelbsthelferInnen“ und den Variablen Bildung und problembezogenen AnsprechpartnerInnen noch verstärken. Im Vergleich mit der Gesamtheit der anderen postenden NutzerInnen sind unter den postenden „SelbsthelferInnen“ Jugendliche mit formal hoher Bildung ($r = ,14$; $p < ,05$) sowie NutzerInnen, die auch außerhalb des Internet über problembezogene AnsprechpartnerInnen verfügen ($r = ,13$; $p < ,05$) häufiger zu finden. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass es unter denjenigen NutzerInnen, die das Angebot auch schreibend nutzen, im Hinblick auf den Bildungshintergrund und auf die Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen überdurchschnittlich häufig privilegierte NutzerInnen sind, die über eine exklusive Selbsthilfepräferenz verfügen. Hinsichtlich der Zugehörigkeitsdauer zu dem Arrangement unterscheidet sich dagegen diese NutzerInnengruppe nicht von der Gesamtheit der NutzerInnen.

Betrachtet man die inhaltlichen Interessen der NutzerInnen, die über eine exklusive Selbsthilfepräferenz verfügen, zeigt sich, dass sich diese NutzerInnengruppe hinsichtlich der thematischen Foren, die von ihnen vorwiegend genutzt werden, kaum von der Gesamtheit der NutzerInnen unterscheidet (vgl. hierzu die ausführliche Darstellung in Kap.5). Wie auch bei der Gesamtheit der NutzerInnen gehört werden auch in der Gruppe der „SelbsthelferInnen“ die Foren „Sucht“ und „Familie, Eltern und Geschwister“ am häufigsten genutzt. Und auch die Foren, die in der Gesamtheit der NutzerInnen einen eher geringeren Stellenwert besitzen (z.B. die „gewaltbezogenen“ Foren), besitzen auch in der Gruppe der „SelbsthelferInnen“ nur einen vergleichsweise geringen Stellenwert. Gleichzeitig nutzen die Jugendlichen, die sich durch eine exklusive Selbsthilfepräferenz charakterisieren lassen, das Forum „Glaube, Sinn und Leben“ sowie das Forum „Jungen und Pubertät“ deutlich häufiger oft als die Gesamtgruppe der NutzerInnen: Während von der Gesamtgruppe der NutzerInnen etwas mehr als ein Drittel das „Sinn-Forum“ oft nutzt, ist es in der Gruppe der „SelbsthelferInnen“ mit 46% knapp die Hälfte. Und während das Forum „Jungen und Pubertät“ von 28% der Gesamtgruppe oft genutzt wird, ist der Anteil in der Gruppe der „SelbsthelferInnen“ 10 Prozent höher.

Dementsprechend lässt sich mit Blick auf die inhaltlichen Interessen dieser NutzerInnengruppe festhalten, dass sie sich mehrheitlich mit den gleichen Themen beschäftigen wie die Gesamtheit der NutzerInnen und ausschließlich zwei Foren überdurchschnittlich häufig oft nutzen. Inhaltlich verweisen diese beiden thematischen Schwerpunkte der exklusiven SelbsthelferInnen verstärkt auf alltägliche und jugendtypische Sorgen und Probleme als auf hoch problematische Themenfelder²²⁷. Hinsichtlich der relativen Nutzungshäufigkeit der Foren unterscheiden sich diese NutzerInnen ebenfalls nicht von der Gesamtheit der NutzerInnen: Auch in dieser NutzerInnengruppe besuchen 83% mindestens zwei Foren oft. Und auch mit Blick auf die Art der Sorgen und Probleme, mit denen sich diese NutzerInnen an das professionelle Unterstützungsarrangement wenden, zeigt sich, dass sie sich nur in zwei Punkten von der Gesamtheit der anderen NutzerInnen unterscheiden: Den „exklusiven SelbsthelferInnen“ sind ihre Sorgen und Probleme, zu denen sie das Arrangement nutzen, seltener sehr wichtig ($r = ,13$; $p < ,01$) und sie sagen seltener, dass sie ihre Sorgen und Problem außerhalb des Internet noch nicht lösen konnten ($r = ,10$; $p < ,05$). Demnach zeichnen sich diese NutzerInnen mit Blick auf die Art ihrer Sorgen und Probleme vor allem dadurch aus, dass sie diese Sorgen signifikant seltener als die Gesamtheit der NutzerInnen als subjektiv wichtig erachten und sie diese auch außerhalb des Internet signifikant häufiger bearbeiten können. Dementsprechend sprechen diese Ergebnisse dafür, dass sich

²²⁷ Wie auch bereits in der Forenanalyse in Kapitel 4 deutlich wurden, heißt das selbstverständlich nicht, dass die Sorgen und Probleme der Jugendlichen, die diese Foren nutzen, subjektiv weniger bedeutsam sein *müssen*. Gleichzeitig kann jedoch davon ausgegangen werden, dass die Problembelastung bei bestimmten thematischen Bereichen höher einzuschätzen ist als bei anderen. Die Foren zur sexualisierten Gewalt sind hierfür ein deutliches Beispiel.

diese NutzerInnengruppe der exklusiven SelbsthelferInnen in inhaltlicher Hinsicht im Vergleich zur Gesamtheit der NutzerInnen durch eine geringere Problembelastung auszeichnet. Mit Blick auf die mediale Attraktivität des Internet ist diese NutzerInnengruppe absolut durchschnittlich und unterscheidet sich in keinem Aspekt auf relevante Weise von der Gesamtheit der NutzerInnen. Demgegenüber zeigt sich bei der Bewertung der Unterstützungsqualität des Arrangements, dass diese Gruppe, verglichen mit der Gesamtheit der NutzerInnen, gerade jene Qualitätsaspekte signifikant seltener positiv bewertet, die unmittelbar auf die involvierten Professionellen verweisen: Die NutzerInnen, die mit einer exklusiven Selbsthilfepräferenz das virtuelle Unterstützungsarrangement nutzen sind mit den editierenden Eingriffen der Professionellen deutlich seltener einverstanden als die Gesamtheit der anderen NutzerInnen ($r = ,21$; $p < ,01$) und empfinden sie auch deutlich seltener als vertrauenswürdig ($r = ,17$; $p < ,01$). Gleichzeitig lässt sich aber auch feststellen, dass die „exklusiven SelbsthelferInnen“, die Lösungsmöglichkeiten, die sie sich im Rahmen ihrer Nutzung erschließen signifikant seltener als die Vergleichsgruppe als „besser als im real life“ bewerten ($r = ,11$; $p < ,05$). Damit kann davon ausgegangen werden kann, dass die Unterstützung, die sie sich im Rahmen ihrer Nutzungspräferenzen innerhalb des Arrangements erschließen können, für diese NutzerInnen durchaus mit wahrgenommenen qualitativen Einschränkungen verbunden ist. Vor dem Hintergrund ihrer Nutzungspräferenzen erscheint es dagegen wenig überraschend, dass die „exklusiven SelbsthelferInnen“ überdurchschnittlich häufig die fehlende Möglichkeit zum Emailaustausch mit anderen NutzerInnen als störend empfinden ($r = ,12$; $p < ,05$) und sie dagegen die fehlende Möglichkeit zur realweltlichen Beratung vergleichsweise selten als problematisch erachten ($r = ,10$; $p < ,01$).

Dementsprechend lässt sich festhalten, dass mit den „exklusiven SelbsthelferInnen“ eine relativ große NutzerInnengruppe existiert, die sich mit Blick auf ihren Bildungshintergrund und die Verfügbarkeit von problembezogenen AnsprechpartnerInnen überdurchschnittlich häufig aus vergleichsweise privilegierten Jugendlichen zusammensetzt und sich hinsichtlich ihrer Nutzungspräferenzen durch eine Fokussierung auf die Selbsthilfeanteile des hybriden Arrangements auszeichnet. Der geringe Stellenwert, den diese NutzerInnengruppe der professionellen Unterstützung beimisst, korrespondiert mit einer unterdurchschnittlichen qualitätsbezogenen Bewertung der Professionellen. Zusammen mit den Befunden, dass diese NutzerInnen die problembezogenen Lösungsmöglichkeiten, die mit ihrer spezifischen Nutzungsweise des Arrangements einhergehen, vergleichsweise selten positiv bewerten und sie das Arrangement ebenfalls nur selten bei Sorgen und Problemen nutzen, die für sie eine hohe subjektive Relevanz besitzen, lässt sich dementsprechend festhalten, dass die spezifisch eingeschränkte Nutzungsweise mit deutlichen Beschränkungen in der wahrgenommenen Qualität des Arrangements korrespondiert. Die „exklusiven SelbsthelferInnen“ können von dem hybriden Arrangement offenbar nur eingeschränkt profitieren.

Berechnet man nun auf der Basis der vorangegangenen Befunde ein regressionsanalytisches Modell und klärt damit jene Variablen auf, die die Zugehörigkeit zur Gruppe der „exklusiven SelbsthelferInnen“ beeinflussen, zeigt sich, dass die soziodemographischen Variablen im Zusammenspiel mit den qualitätsbezogenen Bewertungen ihren signifikanten Einfluss verlieren und die Zugehörigkeit zu dieser Gruppe vorrangig mit der (fehlenden) Vertrauenswürdigkeit der Professionellen und der NutzerInnen sowie der (Un-)Angemessenheit der editierenden Eingriffe korrespondiert.

Abb. 6.5: Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „exklusive Selbsthilfepräferenz“ auf soziodemographische Variablen, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen (N = 423)

	Standardisierte Koeffizienten Beta ²²⁸	Signifikanz
(Konstante)		,388
Qualität: Vertrauen in MitarbeiterInnen	-,192	,003
Qualität: Vertrauen in NutzerInnen	,139	,015
Qualität: Editieren der MitarbeiterInnen	-,116	,030
Fehlende Optionen: Mailkontakt mit anderen NutzerInnen	,107	,029
Art der Sorgen und Probleme: sehr wichtig	-,100	,050
Fehlende Optionen: real life Beratung	-,083	,084
Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen	-,082	,091
Schulbildung: hohe Bildung	-,023	,624
Geschlechtszugehörigkeit	,020	,678
Lösungsqualität: besser als im real life	-,012	,821

a Abhängige Variable: exklusive Selbsthilfepräferenz

Jugendliche mit einer Präferenz für eine „exklusive Selbsthilfe“ betrachten signifikant seltener als jene NutzerInnen, die diese Nutzungspräferenz nicht haben, die Professionellen als vertrauenswürdig und erachten deren die editierenden Eingriffen seltener als angemessen. Demgegenüber sind es gerade die anderen NutzerInnen, die diese NutzerInnenengruppe deutlich häufiger als andere NutzerInnen als vertrauenswürdig empfinden. Weiterhin - und mit dem überdurchschnittlichen Vertrauen in die NutzerInnen und der unterdurchschnittlichen Bewertung der Professionellen im Einklang - empfindet diese NutzerInnenengruppe die fehlende Möglichkeit sich mit anderen NutzerInnen per Email austauschen zu können als besonders problematisch.

²²⁸ Zur besseren Lesbarkeit wurden die Vorzeichen in den tabellarischen Darstellungen der regressionsanalytischen Berechnung „umgekehrt“, so dass ein negatives Vorzeichen einen „negativen Zusammenhang“ und ein fehlendes Vorzeichen einen „positiven Zusammenhang“ bezeichnet. Anderenfalls weist aufgrund der Kodierung der abhängigen Variable „exklusive Selbsthilfepräferenz“ (1 = ja / 0 = nein) und der Kodierung der anderen unabhängigen Variablen (z.B. Qualitätsvariablen: 1 = stimme voll zu / 4 = stimme gar nicht zu; vgl. hierzu auch Kap.3) ein negatives Vorzeichen auf einen „positiven Zusammenhang“ und ein fehlendes Vorzeichen auf einen „negativen Zusammenhang“ hin. Im Fließtext wurde auf eine solche Umkehrung verzichtet, da der Zusammenhang und seine „Richtung“ im Text explizit formuliert sind. Damit geht jedoch eine Diskrepanz zwischen den Vorzeichen im Fließtext und den Vorzeichen in den Tabellen einher.

Mit diesen Befunden kann abschließend festgehalten werden, dass sich die „exklusive Selbsthilfepräferenz“ jugendlicher NutzerInnen hybrider Unterstützungsarrangements offensichtlich erst im Zusammenspiel mit der wahrgenommen konkreten Ausgestaltung und Verfasstheit des *professionellen Arrangements* realisiert und demnach unmittelbar auf die systematische Verwobenheit von Arrangement und Nutzung verweist.

Die nachfolgende tabellarische Übersicht fasst die zentralen Merkmale dieser NutzerInnengruppe nochmals zusammen:

Abb. 6.6: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „exklusiven SelbsthelferInnen“ und der Gesamtheit der NutzerInnen (Angaben in Prozent²²⁹, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	Exklusive SelbsthelferInnen	Alle NutzerInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>	
„Glaube, Sinn und Leben“	46% (37)	37%
„Jungen und Pubertät“	38% (31)	28%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>	
..., die ihnen sehr wichtig sind.	73% (59)	83%
..., die sie offline bislang noch nicht lösen konnten.	58% (47)	68%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>	
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	70% (57)	84%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	65% (53)	81%
Qualität der Lösungsvorschläge	<i>stimme voll/eher zu</i>	
... besser als im ‚real life‘	51% (41)	61%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/ eher</i>	
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	65% (53)	54%
‚Real life‘ Beratung	17% (14)	27%

„Die ForennutzerInnen“ (N=82)

Diese Gruppe gehört mit 82 NutzerInnen ebenfalls zu den größeren Clustern. Die NutzerInnen dieser Gruppe zeichnen sich hinsichtlich ihrer Unterstützungspräferenzen dadurch aus, dass sie gerade der forenöffentlichen Unterstützungskommunikation eine zentrale Bedeutung beimessen. Keine andere NutzerInnengruppe spricht der forenbasierten Unterstützung durch die involvierten Professionellen (MW 1,35) sowie der forenbasierten Unterstützung durch die jugendlichen Peer-BeraterInnen (MW 1,38) eine höhere Relevanz zu als die Angehörigen dieser Gruppe. Auch das Lesen der Forenbeiträge (MW 1,34) wird von diesen NutzerInnen als besonders wichtig erachtet. Demgegenüber ist für die „ForennutzerInnen“ die geschützte Einzelberatung nur von unterdurchschnittlicher Relevanz. Nur die

²²⁹ Zur erhöhten Vergleichbarkeit der Angaben der einzelnen Nutzungsgruppen erfolgte die Prozentuierung in den abschließenden Tabellen immer auf die Gesamtgröße des jeweiligen Clusters. In Fall der „SelbsthelferInnen“ also N=81. Antwortverweigerungen bei einzelnen Items blieben dementsprechend bei der Prozentuierung unberücksichtigt. Jede einzelne Frage wurde von mindestens 78 NutzerInnen aus dieser NutzerInnengruppe beantwortet.

bereits dargestellte NutzerInnengruppe der „exklusiven SelbsthelferInnen“ sowie die Gruppe der „Rundum Zurückhaltenden“ (Cluster 6) sprechen dieser sozialen Unterstützungsoption eine noch geringere Bedeutung zu. Demgegenüber bewerten die „ForennutzerInnen“ - ähnlich der Gruppe der „exklusiven SelbsthelferInnen“ - den Austausch mit den anderen NutzerInnen (MW 1,74) sowie das Lesen der Beiträge (MW 1,34) als überdurchschnittlich wichtig.

Wie setzen sich diese NutzerInnen, die sich durch eine besondere Relevanz der forenöffentlichen Unterstützungskommunikation durch Professionelle und durch Peers auszeichnen, in soziodemographischer Hinsicht zusammen?

Abb. 6.7: Soziodemographische Zusammensetzung der „ForennutzerInnen“ (N=82, prozentuale Angaben gerundet²³⁰)

		Cluster 2 „ForennutzerInnen“	Alle NutzerInnen
Geschlecht	männlich	42%	40%
	weiblich	58%	60%
Schulbildung I	niedrig	7%	7%
	mittel	32%	30%
	hoch	61%	63%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	39%	37%
	Abitur angestrebt	61%	63%
Alter	jünger als 14	3%	7%
	14 – 21 Jahre	90%	82%
	älter als 21	7%	11%
Internetenerfahrung	Weniger als 1 Jahr	1%	2%
	1- 2 Jahre	12%	16%
	3-4 Jahre	46%	42%
	5 Jahre und länger	40%	40%
Unterstützung offline	mit	66%	65%
	ohne	34%	35%

Die tabellarische Abbildung zeigt anschaulich, dass es sich bei den „ForennutzerInnen“ in soziodemographischer Hinsicht um eine vollkommen unauffällige NutzerInnengruppe handelt: Sie unterscheidet sich diesbezüglich in keinem Aspekt von der Gesamtheit der NutzerInnen. In dem Maße, wie in dieser NutzerInnengruppe die Jugendlichen hinsichtlich ihrer soziodemographischen Zusammensetzung ziemlich genau der Gesamtheit der NutzerInnen entsprechen, kann festgestellt werden, dass eine Präferenz zur Nutzung der *öffentlichen* Unterstützungsoptionen mit einer soziodemographischen Passung zur Gesamtheit der NutzerInnen korrespondiert. Damit verdichten sich die Belege für die These, dass die Forennutzung auch an solche sozialen Voraussetzungen gebunden sein kann.

²³⁰ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

Dazu passend zeigt sich, dass auch der Anteil der postenden Jugendlichen in dieser soziodemographisch durchschnittlichen Gruppe signifikant erhöht ist: Während in der gesamten NutzerInnenschaft des Arrangements der Anteil der postenden NutzerInnen bei 82% liegt, sind es in dieser Gruppe der „ForennutzerInnen“ 93%. In keiner anderen NutzerInnengruppe ist der Anteil der lurkenden NutzerInnen geringer als in dieser Gruppe, die sich in soziodemographischer Hinsicht durch ihre absolute Durchschnittlichkeit auszeichnet²³¹. Auch mit Blick auf die relative Nutzungshäufigkeit zeigt sich, dass es in keiner anderen NutzerInnengruppe weniger NutzerInnen gibt, die kein Forum oft nutzen. 78 der 82 NutzerInnen (95%) in dieser Gruppe nutzen mindestens eines der inhaltlichen Foren oft. Demgegenüber ist die NutzerInnengruppe der „ForennutzerInnen“ in ihrer Zugehörigkeitsdauer zum Arrangement unauffällig: 22% der NutzerInnen dieser Gruppe²³² sind in dem Arrangement seit maximal einem halben Jahr angemeldet, 33% seit bis zu eineinhalb Jahren und 44% der „ForennutzerInnen“ sind bereits seit mehr als eineinhalb Jahren als NutzerInnen registriert.

Damit kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass diejenigen NutzerInnen, die über eine forenöffentliche Unterstützungspräferenz verfügen, in soziodemographischer Hinsicht der Gesamtheit der NutzerInnen auffallend entsprechen und darüber hinaus in dieser NutzerInnengruppe eine überdurchschnittlich häufige Realisierung einer postenden Nutzungsweise zu beobachten ist.

Die soziale Unauffälligkeit bzw. Passung, die für diese NutzerInnengruppe hinsichtlich ihrer soziodemographischen Zusammensetzung festgestellt werden kann, setzt sich auf der inhaltlichen Ebene fort: Betrachtet man die thematischen Interessen dieser NutzerInnengruppe sind diese ebenfalls weitgehend unauffällig. Ausschließlich das Forum „Mädchen lieben Jungen“ wird von den Angehörigen dieser NutzerInnengruppe überdurchschnittlich häufig oft genutzt ($r = ,14$; $p < ,01$): Während dieses thematische Forum von einem Drittel der Gesamtheit der NutzerInnen oft besucht wird, ist es in dieser NutzerInnengruppe mit 46% knapp die Hälfte der Jugendlichen.

Betrachtet man nun die Sorgen und Probleme, mit denen sich diese NutzerInnen an das Arrangement wenden, wird ebenfalls ersichtlich, dass diese NutzerInnen der Gesamtheit der NutzerInnen sehr ähnlich sind. Nur in zwei Aspekten unterscheidet sich diese Gruppe von der Gesamtheit der anderen NutzerInnen: Den „ForennutzerInnen“ sind ihre Sorgen und Probleme signifikant häufiger sehr wichtig ($r = ,13$; $p < ,05$) und sie gehen ebenfalls häufiger davon aus, dass sie diese besser im virtuellen Raum besprechen können ($r = ,10$; $p < ,05$).

²³¹ In der NutzerInnengruppe der „exklusiven SelbsthelferInnen“ liegt der LurkerInnenanteil bei 20%, im dritten Cluster der „exklusiven Einzelberatungspräferenz“ bei 11%, im Cluster „Einzelberatung und Foren“ bei 23% und im Cluster „Rund um Präferenz“ bei 17%. Das sechste Cluster, die NutzerInnengruppe, die sich durch ihre „umfassende Zurückhaltung“ auszeichnet liegt der LurkerInnenanteil sogar bei 42%.

²³² In dieser NutzerInnengruppe war die Zugehörigkeitsdauer für 72 der 82 Jugendlichen zu ermitteln. Auf diese 72 NutzerInnen beziehen sich die prozentualen Angaben zur Zugehörigkeitsdauer.

Hinsichtlich der medialen Attraktivität des Internet, der Bewertung der Lösungsvorschläge und der Bewertung der fehlenden Möglichkeiten sind dagegen keine Zusammenhänge mit der Zugehörigkeit zu dieser Gruppe festzustellen. Nimmt man jedoch die Bewertung der konkreten Unterstützungsqualität durch diese NutzerInnengruppe in den Blick, zeigen sich Zusammenhänge, die sich dahingehend zusammenfassen lassen, dass die „ForennutzerInnen“ eine Vielzahl der zentralen Qualitätsaspekte des Arrangements überdurchschnittlich positiv bewerten²³³: Nicht nur die Problemoffenbarung ($r = ,14$; $p < ,01$), sondern auch der Respekt untereinander ($r = -,13$; $p < ,01$), die Vertrauenswürdigkeit der NutzerInnen ($r = -,13$; $p < ,01$) und die Vertrauenswürdigkeit der Professionellen ($r = -,11$; $p < ,05$) sowie deren editierende Eingriffe ($r = -,11$; $p < ,05$) und das thematische Spektrum des Arrangements ($r = -,10$; $p < ,05$) werden von diesen NutzerInnen überdurchschnittlich positiv bewertet. Insgesamt lässt sich damit festhalten, dass die Forenpräferenz dieser NutzerInnengruppe, die sich in soziodemographischer Hinsicht nicht von der Gesamtheit der NutzerInnen unterscheidet vor allem mit einer überdurchschnittlichen Zufriedenheit mit zentralen Qualitätsaspekten des Arrangements korrespondiert.

Rechnet man auf der Basis der bisherigen Befunde zu dieser NutzerInnengruppe eine multiple Regression verlieren sämtliche, vorher noch signifikanten Variablen ihre Signifikanz. Dieses (Zwischen-) Ergebnis kann zwar die Interdependenz der verschiedenen Zusammenhänge unterstreichen, bleibt jedoch dahingehend unbefriedigend, da so die relevanten Einflussvariablen nicht identifiziert werden können. Erst in einem regressionsanalytischen Verfahren, dass schrittweise die einzelnen Variablen nach Zusammenhängen überprüft, wird ersichtlich, dass es die qualitätsbezogenen Bewertungen sind, die mit der Zugehörigkeit zu dieser Gruppen in Zusammenhang stehen.

Abb. 6.8: Schrittweise multiple Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „ForennutzerInnen“ auf soziodemographische Variablen, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen (N = 423)

	Standardisierte Koeffizienten Beta ²³⁴	Signifikanz
(Konstante)		,000
Qualität: Problemoffenbarung	,129	,009
Qualität: Editieren der MitarbeiterInnen	,102	,039

a Abhängige Variable: Forennutzungspräferenz

²³³ Die nachfolgende Signifikanzdarstellung basiert auf den Angaben der NutzerInnen bei den vierfachskalierten Antwortoptionen. Demgegenüber fasst die tabellarische Darstellung am Ende dieser Gruppe die Antwortoptionen „stimme voll zu“ und „stimme eher zu“ zu „Zustimmung“ zusammen. Dadurch zeigen sich die Unterschiede in diesem Fall in der tabellarischen Übersicht weniger deutlich. Zur besseren Vergleichbarkeit der Übersichten wurde jedoch darauf verzichtet die vollständigen Antwortoptionen aufzulisten.

²³⁴ Zur besseren Lesbarkeit wurden die Vorzeichen in den tabellarischen Darstellungen der regressionsanalytischen Berechnung „umgekehrt“, so dass ein negatives Vorzeichen einen „negativen Zusammenhang“ und ein fehlendes Vorzeichen einen „positiven Zusammenhang“ bezeichnet.

Auf der Basis dieser regressionsanalytischen Berechnung bilden die antizipierte Problemoffenbarung und das Einverständnis der NutzerInnen mit den editierenden Eingriffen der Professionellen die beiden Aspekte, hinsichtlich derer sich die NutzerInnen dieser Gruppe von den anderen NutzerInnen maßgeblich unterscheiden²³⁵.

Die nachfolgende tabellarische Übersicht fasst die zentralen Charakteristika dieser NutzerInnengruppe im Vergleich mit der Gesamtheit der NutzerInnen nochmals zusammen.

Abb. 6.9: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „ForennutzerInnen“ und der Gesamtheit der NutzerInnen (Angaben in Prozent²³⁶, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„ForennutzerInnen“	Alle NutzerInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>	
„Mädchen lieben Jungen“	46% (38)	33%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>	
..., die ihnen sehr wichtig sind.	93% (76)	83%
..., die sie besser online besprechen können.	85% (70)	76%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>	
Antizipierte Problemoffenbarung	93% (76)	81%
Respektvoller Umgang	93% (76)	90%
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	93% (76)	84%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	90% (74)	81%
Gutes inhaltliches Spektrum	90% (74)	83%
Vertrauen in die NutzerInnen	76% (61)	63%

„Exklusive Einzelberatung“ (N=45)

Anders als die vorangegangenen Cluster zeichnet sich diese NutzerInnengruppe, die aus 45 Jugendlichen besteht, dadurch aus, dass die NutzerInnen dieser Gruppe ausschließlich eine soziale Unterstützungsoption des Arrangements als überdurchschnittlich relevant erachten. Keine andere NutzerInnengruppe erachtet die Möglichkeit zur geschützten Einzelberatung mit einer professionellen Fachkraft wichtiger als diese Jugendlichen (MW 1,18). Gleichzeitig zeichnet sich diese NutzerInnengruppe hinsichtlich der sozialen Unterstützungsoptionen auch dadurch aus, dass keine andere NutzerInnen-Gruppe den Austausch mit den anderen NutzerInnen (MW 3,16) und die Unterstützung durch die Peer-BeraterInnen (MW 3,13) unbedeutender empfindet als diese NutzerInnengruppe. Und auch die

²³⁵ Ob darüber hinaus möglicherweise gerade auch die soziodemographische Unauffälligkeit dieser NutzerInnengruppe ihre Nutzungspräferenzen und ihre Nutzungspraktiken erklären, kann auf der Basis der vorliegenden Daten nicht hinreichend geklärt werden. Die diesbezüglich auffälligen Ähnlichkeiten können gemeinsam mit den Ergebnissen aus den vorangegangenen Kapiteln jedoch zumindest eine solche Vermutung nahe legen.

²³⁶ Zur erhöhten Vergleichbarkeit der Angaben der einzelnen Nutzungsgruppen erfolgte die Prozentuierung in den abschließenden Tabellen immer auf die Gesamtgröße des jeweiligen Clusters. In Fall der „ForennutzerInnen“ also N=82. Antwortverweigerungen bei einzelnen Items blieben dementsprechend bei der hier dargestellten Prozentuierung unberücksichtigt. Jede einzelne Frage wurde von mindestens 77 NutzerInnen aus dieser NutzerInnengruppe beantwortet.

Möglichkeit zur Forenkommunikation mit den Professionellen wird von keiner anderen NutzerInnen-Gruppe schlechter bewertet (MW 2,67). Damit zeigt sich bei den Jugendlichen, die über eine exklusive Einzelberatungspräferenz verfügen, dass für diese NutzerInnen weniger die Unterstützung durch die Professionellen per se als die Möglichkeit mit diesen in einer geschützten und exklusiven Form kommunizieren zu können von zentraler Bedeutung ist. Was sind nun die soziodemographischen Merkmale dieser Gruppe?

Abb. 6.10: Soziodemographische Zusammensetzung der Gruppe mit einer „exklusiven Einzelberatungspräferenz“ (N=45, prozentuale Angaben gerundet²³⁷)

		Cluster 3 „exklusive Einzelberatung“	Alle NutzerInnen
Geschlecht	männlich	20%	40%
	weiblich	80%	60%
Schulbildung I	niedrig	14%	7%
	mittel	32%	30%
	hoch	55%	63%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	45%	37%
	Abitur angestrebt	56%	63%
Alter	jünger als 14	9%	7%
	14 – 21 Jahre	84%	82%
	älter als 21	7%	11%
Internetenerfahrung	Weniger als 1 Jahr	2%	2%
	1- 2 Jahre	20%	16%
	3-4 Jahre	47%	42%
	5 Jahre und länger	31%	40%
Unterstützung offline	mit	60%	65%
	ohne	40%	35%

Mit Blick auf die soziodemographische Zusammensetzung zeigt sich, dass in der Gruppe der NutzerInnen, die über eine exklusive Einzelberatungspräferenz verfügen, Mädchen und NutzerInnen mit einer niedrigen formalen Bildung im Vergleich zur Gesamtheit der NutzerInnen überrepräsentiert sind. Bei der Geschlechtszugehörigkeit ist dieser Befund besonders deutlich: Weiblichen NutzerInnen bilden mit 80% in dieser NutzerInnengruppe eine klare Mehrheit. Aber auch bei dem Bildungshintergrund zeigt sich, dass der Anteil von Jugendlichen mit niedriger Bildung in dieser Gruppe doppelt so hoch ist wie in der Gesamtheit der NutzerInnen.

Weiterhin wird hinsichtlich der Nutzungsweise sichtbar, dass der Anteil der LurkerInnen in dieser NutzerInnengruppe im Vergleich mit den anderen NutzerInnengruppen und im Vergleich mit der Gesamtheit der NutzerInnen relativ gering ist: Der LurkerInnenanteil beträgt in dieser Gruppe 11%.

²³⁷ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

Auf der Ebene der relativen Nutzungshäufigkeit fällt in dieser Gruppe weiterhin auf, dass - entsprechend zu ihrem Relevanzmuster - der Anteil derjenigen, die angeben, kein Forum oft zu nutzen überdurchschnittlich hoch ist ($r = -,17$; $p < ,01$): Prozentual ausgedrückt heißt das, dass 24% der NutzerInnen mit einer „exklusiven Einzelberatungspräferenz“ kein Forum oft nutzen. Darüber hinaus zeigt sich auch ein Zusammenhang mit der Zugehörigkeitsdauer²³⁸ zu dem Arrangement: NutzerInnen mit einer exklusiven Einzelberatungspräferenz sind signifikant häufiger erst eine vergleichsweise kurze Zeit als NutzerInnen in dem Unterstützungsarrangement als NutzerInnen registriert ($r = -,18$; $p < ,01$). Damit lässt sich festhalten, dass es in soziodemographischer Hinsicht vorwiegend weibliche NutzerInnen und mit Blick auf die Nutzung Jugendliche, die überdurchschnittlich häufig nur selten inhaltlichen Foren nutzen und erst vergleichsweise kurze Zeit als NutzerInnen in dem Angebot registriert sind, die der geschützten und exklusiven Unterstützungskommunikation mit den Professionellen eine zentrale Bedeutung beimessen. Auch NutzerInnen mit einer geringen formalen Bildung sind im Verhältnis zu ihrem Gesamtanteil innerhalb des Arrangements in dieser NutzerInnengruppe überdurchschnittlich häufig anzutreffen: In keiner NutzerInnengruppe ist der prozentuale Anteil von Jugendlichen mit geringer formaler Bildung höher als in der Gruppe derer, für die die exklusive Kommunikation mit den Professionellen von zentraler Relevanz ist.

Mit Blick auf die inhaltlichen Schwerpunkte dieser NutzerInnengruppe zeigt sich, dass die Foren, die sich mit klassischen „Jugendthemen“ beschäftigen, wie etwa pubertätsbezogene Veränderung und Liebesbeziehungen von diesen Jugendlichen kaum genutzt werden. Nur ein einziges Forum - das Forum „Mädchen und Gewalt“ - wird von den Angehörigen dieser NutzerInnengruppe im Vergleich mit der Gesamtheit der NutzerInnen überdurchschnittlich häufig genutzt.²³⁹ Ebenfalls im Einklang mit ihrer exklusiven Präferenz für die geschützte professionelle Unterstützung steht der Befund, dass die Ermangelung einer Möglichkeit zum Emailkontakt von den Angehörigen dieser Gruppen deutlich seltener als störend empfunden wird. Während von der Gesamtgruppe der NutzerInnen mehr als die Hälfte dies als störend empfindet, ist es in dieser Gruppe nur ein Drittel. Im Hinblick auf die Art der

²³⁸ In diesem Cluster konnte die Zugehörigkeitsdauer für 37 NutzerInnen ermittelt werden. Auf diese NutzerInnen bezieht sich die Angabe.

²³⁹ Während von der Gesamtheit der NutzerInnen 17% dieses Forum oft nutzen, sind es bei den Jugendlichen, die über eine exklusive Einzelberatungspräferenz verfügen, mit 29% knapp ein Drittel. Berücksichtigt man in diesem Vergleich nur die NutzerInnen, die mindestens ein Forum häufig nutzen, verschwindet dieser Zusammenhang und es bleiben lediglich jene Zusammenhänge bestehen, die - in Analogie zu ihrem Relevanzmuster, dass den Foren nur eine geringe Bedeutung beimisst - auf eine unterdurchschnittliche Forennutzung durch diese NutzerInnengruppe verweisen. Werden nur die NutzerInnen berücksichtigt, die mindestens ein thematisches Forum oft nutzen, zeigt sich, dass die NutzerInnen mit einer „exklusiven Einzelberatungspräferenz“ im Vergleich mit der Gesamtheit der anderen NutzerInnen folgende Foren signifikant seltener nutzen: „Jungen lieben Mädchen“ ($r = ,13$; $p < ,05$), „Mädchen lieben Jungen“ ($r = ,13$; $p < ,05$), „Jungen und Pubertät“ ($r = ,16$; $p < ,01$).

Sorgen und Probleme und der Bewertung der Lösungsvorschläge unterscheidet sich diese Gruppe dagegen nicht von der Gesamtgruppe.

Betrachtet man nun die Qualitätsbewertungen dieser NutzerInnen fällt - passend zu den vorangegangenen Befunden - auf, dass es vor allem die Vertrauenswürdigkeit der NutzerInnen ist, die in dieser NutzerInnengruppe signifikant schlechter bewertet wird ($r = ,15$; $p < ,01$). In dem Maße wie gleichzeitig die Vertrauenswürdigkeit, die die Angehörigen dieser Gruppe gegenüber den Professionellen empfinden, jedoch nicht als überdurchschnittlich positiv ist, kann ihre Nutzungspräferenz für eine exklusive Einzelberatung stärker auf die Bedeutung eines geschützten Rahmens als auf die konkreten involvierten Professionellen verweisen.

Die Bearbeitungsdauer ($r = ,13$; $p < ,01$) und die Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen ($r = ,16$; $p < ,01$) wird von den Angehörigen dieser Gruppe signifikant schlechter bewertet: In dieser Gruppe sind 67% der NutzerInnen der Meinung, dass die Anfragen schnell beantwortet werden, in der Gesamtheit der NutzerInnen kommen 81% zu dieser Einschätzung. Die Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen wird von 62% der NutzerInnen mit der exklusiven Einzelberatungspräferenz als angemessen betrachtet, in der Gesamtgruppe gelangen dagegen 79% zu einer solchen Einschätzung. Dementsprechend lässt sich zusammenfassend festhalten, dass eine exklusive Präferenz für eine professionellen Einzelberatung weniger mit spezifischen thematischen Schwerpunkten dieser NutzerInnen einhergeht, sondern vor allem mit unterschiedlichen Bewertungen der Vertrauenswürdigkeit der anderen NutzerInnen korrespondiert. Damit wird deutlich, dass eine exklusive Einzelberatung NutzerInnen die Möglichkeit eröffnet, Gefühle von Scham gegenüber anderen NutzerInnen zu relativieren. Gleichzeitig verweisen die qualitätsbezogenen Bewertungen dieser NutzerInnen hinsichtlich der Verfügbarkeit der Professionellen und der Bearbeitungsdauer ebenso auf die besonderen professionellen Herausforderungen, die mit einer solchen Unterstützungspräferenz korrespondieren²⁴⁰.

Die multiple Regression unterstreicht diesen Befund:

Abb. 6.11: Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „exklusive Einzelberatungspräferenz“ auf soziodemographische, nutzungsbezogene und qualitätsbezogene Merkmale (N = 356)

	Standardisierte Koeffizienten Beta ²⁴¹	Signifikanz
(Konstante)		,668
Qualität: Vertrauen in NutzerInnen	-,151	,005

²⁴⁰ Ob die NutzerInnen ihre Einschätzungen zur Bearbeitungsdauer und der Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen auch – oder insbesondere - auf ihre Erfahrungen in der Einzelberatung stützen, kann auf der Basis der vorliegenden Daten nicht geklärt werden.

²⁴¹ Wie auch in den vorangegangenen Tabellen, wurden an dieser Stelle die Vorzeichen, die sich aus der Kodierung der Angaben ergeben, zur besseren Lesbarkeit umgekehrt.

Nutzungsdauer weniger als ein Jahr	,135	,011
Schulbildung: niedrige Bildung	,101	,052
Geschlechtszugehörigkeit	,081	,118
Qualität: Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	-,089	,182
Qualität: Schnelligkeit	-,042	,528

a Abhängige Variable: exklusive Einzelberatungspräferenz

Werden in der Regression diejenigen soziodemographischen, nutzungsbezogenen und qualitätsbezogenen Variablen einbezogen, bei denen sich diese Gruppe signifikant von den anderen NutzerInnen unterscheidet, zeigt sich, dass es im Zusammenspiel dieser Variablen die Vertrauenswürdigkeit der NutzerInnen und eine geringe Zugehörigkeitsdauer sind, die in einem signifikanten Zusammenhang mit der Zugehörigkeit zu dieser Präferenzgruppe stehen. Für Jugendliche, die die anderen NutzerInnen kaum als vertrauenswürdig wahrnehmen und erst seit kurzer Zeit in dem Arrangement angemeldet sind, besitzt die geschützte Kommunikation mit den Professionellen eine besondere Relevanz. Die nachfolgende tabellarische Übersicht fasst nochmals sämtliche Unterschiede zwischen dieser NutzerInnengruppe und der Gesamtheit der NutzerInnen zusammen:

Abb. 6.12: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den Jugendlichen, die über eine „exklusive Einzelberatungspräferenz“ verfügen und der Gesamtheit der NutzerInnen (Angaben in Prozent²⁴², gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	Exklusive Einzelberatung	Alle NutzerInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>	
„Mädchen und Pubertät“	18% (8)	34%
„Mädchen lieben Jungen“	13% (6)	33%
„Jungen lieben Mädchen“	11% (5)	30%
„Jungen und Pubertät“	4% (2)	28%
„Mädchen und Gewalt“	29% (13)	17%
Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>	
Verfügbarkeit rund um die Uhr	98% (44)	92%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>	
Vertrauen in die NutzerInnen	42% (19)	63%
Schnelle Bearbeitung	67% (30)	81%
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	62% (28)	79%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/stört eher</i>	
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	33% (15)	54%

²⁴² Zur erhöhten Vergleichbarkeit der Angaben der einzelnen Nutzungsgruppen erfolgte die Prozentuierung in den abschließenden Tabellen immer auf die Gesamtgröße des jeweiligen Clusters. In Fall der „exklusiven Einzelberatungspräferenz“ also N=45. Antwortverweigerungen bei einzelnen Items blieben dementsprechend bei der hier dargestellten Prozentuierung unberücksichtigt. Jede einzelne Frage wurde von mindestens 42 NutzerInnen aus dieser NutzerInnengruppe beantwortet.

„Einzelberatung und (semi-)professionelle Forenpräferenz“ (N=94)

Diese Gruppe gehört mit 94 NutzerInnen ebenfalls zu den größeren Clustern. Die NutzerInnen in dieser Gruppe zeichnen sich hinsichtlich ihrer Unterstützungspräferenzen dadurch aus, dass sie sowohl der exklusiven Kommunikation mit den Professionellen in der Einzelberatung (MW 1,21) als auch der forenöffentlichen Unterstützungskommunikation mit Professionellen (MW 1,44) und Peer-BeraterInnen (MW 1,72) eine zentrale Bedeutung beimessen. Demgegenüber empfinden diese NutzerInnen insbesondere den Austausch mit anderen NutzerInnen (MW 2,50), aber ebenso auch die Möglichkeit anderen zu helfen (MW 2,43) und schließlich auch die Möglichkeit Beiträge anderer zu lesen (MW 1,98) von deutlich geringerer Wichtigkeit. Dementsprechend fokussieren diese NutzerInnen sowohl in der forenöffentlichen als auch in der geschützten Unterstützungskommunikation auf die (semi-)professionellen Anteile des hybriden Arrangements. Die klassischen Selbsthilfeelemente (Austausch mit NutzerInnen, anderen Helfen, Lesen der Beiträge) werden von ihnen dagegen als kaum relevant erachtet.

Wie setzen sich nun diese NutzerInnen, die sich durch eine solche Nutzungspräferenz charakterisieren lassen, in soziodemographischer Hinsicht zusammen?

Abb. 6.13: Soziodemographische Zusammensetzung der Gruppe mit einer „Einzelberatungs- und (semi-) professionellen Forenpräferenz“ (N=94, prozentuale Angaben gerundet²⁴³)

		Cluster 4 „Einzelberatungs- und (semi-)professionelle Forenpräferenz“	Alle NutzerInnen
Geschlecht	männlich	32%	40%
	weiblich	68%	60%
Schulbildung I	niedrig	5%	7%
	mittel	38%	30%
	hoch	57%	63%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	43%	37%
	Abitur angestrebt	57%	63%
Alter	jünger als 14	7%	7%
	14 – 21 Jahre	86%	82%
	älter als 21	6%	11%
Internetserfahrung	weniger als 1 Jahr	5%	2%
	1- 2 Jahre	19%	16%
	3-4 Jahre	48%	42%
	5 Jahre und länger	28%	40%
Unterstützung offline	mit	63%	65%
	ohne	37%	35%

²⁴³ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

Ähnlich des bereits beschriebenen zweiten Clusters, das sich durch eine Präferenz für die forenöffentliche Unterstützungskommunikation auszeichnet, zeigen sich auch bei dieser NutzerInnengruppe, die neben der Einzelberatung ebenfalls die forenöffentliche Unterstützungskommunikation als besonders wichtig erlebt, nahezu keine soziodemographischen Auffälligkeiten. Ausschließlich hinsichtlich ihrer Interneterfahrung ist festzuhalten, dass die NutzerInnen, die sich durch eine „Einzelberatungs- und (semi-) professionellen Forenpräferenz“ charakterisieren lassen, seltener über eine langjährige Interneterfahrung verfügen. In dem Maße, wie auch diese NutzerInnengruppe, die sich durch eine überdurchschnittliche Affinität zu den Foren auszeichnet, in soziodemographischer Hinsicht weitgehend unauffällig ist, wird die Plausibilität der bereits eingeführten Interpretation, wonach eine informelle soziale Nutzungsvoraussetzung der Foren in der soziodemographischen Passung liegen kann, bekräftigt. Gleichzeitig gilt jedoch zu beachten, dass sich diese NutzerInnengruppe von der Gruppe der „exklusiven ForennutzerInnen“ dahingehend unterscheidet, dass für die NutzerInnen mit einer „Einzelberatungs- und (semi-) professionellen Forenpräferenz“ die Selbsthilfeanteile des Arrangements, also der Austausch mit anderen NutzerInnen, die Möglichkeit anderen zu helfen und das Lesen anderer Beiträge von deutlich geringerer Wichtigkeit ist. Dementsprechend gilt es weiterführend zu fragen, welche nutzungs- und qualitätsbezogenen Variablen mit dieser unterschiedlichen Bewertung der Selbsthilfeanteile innerhalb des Arrangements korrespondieren.

Hinsichtlich der Zugehörigkeitsdauer, der relativen Nutzungshäufigkeit und der realisierten Nutzungsweisen (lurken/posten) zeigt sich, dass sich diese NutzerInnengruppe nicht von der Gesamtheit der NutzerInnen unterscheidet. Auch bei den inhaltlichen Schwerpunkten bestehen keine Zusammenhänge mit der Zugehörigkeit zu dieser Gruppe. Und auch mit Blick auf die Art der Sorgen und Probleme, mit denen sich diese NutzerInnengruppe an das Unterstützungsarrangement wendet, lässt sich ausschließlich feststellen, dass sie signifikant seltener als die anderen NutzerInnen ihre Sorgen und Probleme für weniger wichtig halten ($r = -,10$; $p < ,05$).

Bei der Bewertung der Lösungsvorschläge finden sich dagegen keine Zusammenhänge mit der Zugehörigkeit zu dieser Präferenzgruppe. Gleiches gilt für die Bewertung der medialen Attraktivität des Arrangements. Dagegen verweisen die Angaben dieser NutzerInnen zu den fehlenden Optionen darauf, dass diese NutzerInnengruppe auch mit der konkreten medialen Ausgestaltung des Arrangements überdurchschnittlich zufrieden ist. Während die fehlende Möglichkeit zur real-weltlichen Unterstützung diese NutzerInnen vergleichsweise oft stört ($r = -,11$; $p < ,05$), empfinden sie das Fehlen von offenen Chats ($r = ,11$; $p < ,05$) und offenen Foren ($r = ,12$; $p < ,05$) seltener als die Gesamtheit der anderen NutzerInnen als störend. Dieser Befund verweist einerseits auf Passung mit dem medialen Arrangement. Andererseits verweist er auf die Zurückhaltung dieser Gruppe hinsichtlich eines Austausch mit anderen NutzerInnen. Dementsprechend erfahren die geringere Bedeutung, die diese Gruppe den Selbsthilfeanteilen des Arrangements beimisst sowie die hohe Bedeutung, die die Ange-

hörigen dieser Gruppe den Professionellen beimessen, ihre Entsprechung auf der Ebene der Bewertung der konkreten medialen Ausgestaltung. Und mit Blick auf die Qualitätsbewertung dieser NutzerInnengruppe lässt sich feststellen, dass es nur die Vertrauenswürdigkeit der anderen NutzerInnen²⁴⁴ ist, die von dieser Gruppe unterdurchschnittlich bewertet wird ($r = ,19$; $p < ,01$).

Schließlich zeigen die regressionsanalytischen Berechnungen, dass dort sämtliche Variablen, die in der Korrelation noch signifikante Zusammenhänge hervorgebracht haben, ihren Einfluss verlieren. Die bislang festgestellten Zusammenhänge sind offenbar nicht ausreichend stark, um die Zugehörigkeit zu dieser NutzerInnengruppe aufzuklären²⁴⁵.

Dennoch sollen auch für diese NutzerInnengruppe in einer tabellarischen Übersicht die einzelnen Unterschiede zwischen ihnen und der Gesamtheit der NutzerInnen nochmals zusammengefasst werden.

Abb. 6.14: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit einer „Einzelberatungs- und (semi-) professionelle Forenpräferenz“ und der Gesamtheit der NutzerInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Einzelberatungs- und (semi-) professionelle Forenpräferenz“	Alle NutzerInnen
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>	
..., die ihnen weniger wichtig sind	6% (6)	13%
Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>	
Verfügbarkeit rund um die Uhr	97% (92)	92%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>	
Vertrauen in die NutzerInnen	47% (44)	63%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/stört eher</i>	
Offener Chat	22% (21)	35%
Offene Foren	17% (16)	31%
„Real life“ Beratung	37% (35)	27%

„Rundum Präferenz“ (N = 113)

Diese größte NutzerInnengruppe zeichnet sich dadurch aus, dass sie *sämtliche* sozialen Unterstützungsoptionen des Arrangements als überdurchschnittlich relevant erachtet. Keine andere NutzerInnengruppe bewertet darüber hinaus auch nur eine einzelne Unterstützungsoption wichtiger als diese NutzerInnengruppe, die sich dementsprechend durch eine „Rundum Präferenz“ charakterisieren

²⁴⁴ Auch bei einer Partialkorrelation zwischen der Zugehörigkeit zu dieser NutzerInnengruppe und den Qualitätsbewertungen unter der Kontrolle der Nutzungsweise (lurken/posten) hat dieser Befund Bestand.

²⁴⁵ Damit zeigt sich also gerade bei der Gruppe, die über eine ähnliche soziodemographische Unauffälligkeit verfügt wie die Gruppe der „exklusiven ForennutzerInnen“ ein ähnliches Phänomen bei dem Versuch mittels regressionsanalytischer Berechnung, die Einflussfaktoren auf die Zugehörigkeit zu dieser Gruppe aufzuklären. Die weiterführende empirische Bedeutung einer soziodemographischen Passung ist mit dem vorliegenden Datensatz nicht hinreichend aufzuklären, stellt aber offenbar eine zentrale Herausforderung für nachfolgende Untersuchungen dar.

lässt. Die Option innerhalb des Arrangements anderen zu helfen erhält die höchsten Relevanzwerte (MW 1,11), gefolgt von dem Lesen der anderen Beiträge (MW 1,19). Auch die professionelle Einzelberatung (MW 1,26), die professionelle Unterstützung im Forum (MW 1,35), der Austausch mit den anderen NutzerInnen (MW 1,40) sowie die Unterstützung durch die Peer-BeraterInnen (MW 1,41) werden von diesen Jugendlichen als überdurchschnittlich wichtig angesehen. In dem Maße wie diese NutzerInnengruppe alle Unterstützungsoptionen, die das virtuelle Arrangement bietet, als überdurchschnittlich relevant bewerten, scheint es sich dabei um die NutzerInnengruppe zu handeln, die sich durch eine ideale Passung zwischen den Unterstützungsoptionen des Arrangements und ihren eigenen Unterstützungsinteressen auszeichnet. Wie setzt sich diese Gruppe nun in soziodemographischer Hinsicht zusammen?

Abb. 6.15: Soziodemographische Zusammensetzung der Gruppe mit einer „Rundum Präferenz“ (N=113, prozentuale Angaben gerundet²⁴⁶)

		Cluster 5 „Rund-um-Präferenz“	Alle NutzerInnen
Geschlecht	männlich	41%	40%
	weiblich	59%	60%
Schulbildung I	niedrig	10%	7%
	mittel	26%	30%
	hoch	66%	63%
Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	35%	37%
	Abitur angestrebt	65%	63%
Alter	jünger als 14	7%	7%
	14 – 21 Jahre	81%	82%
	älter als 21	12%	11%
Internetserfahrung	weniger als 1 Jahr	1%	2%
	1- 2 Jahre	21%	16%
	3-4 Jahre	32%	42%
	5 Jahre und länger	46%	40%
Unterstützung offline	mit	63%	65%
	ohne	38%	35%

Einzig hinsichtlich der Internetserfahrung findet sich bei dieser NutzerInnengruppe dahingehend eine Abweichung von der Gesamtgruppe der NutzerInnen, dass in dieser NutzerInnengruppe nur knapp ein Drittel der Jugendlichen über eine Internetserfahrung von 3-4 Jahren verfügt. In der Gesamtgruppe trifft dies für 42% der NutzerInnen zu. Dass diese Gruppe insgesamt seltener über eine langjährige Internetserfahrung verfügt, ist jedoch nicht der Fall, da der Anteil derer, die bereits seit fünf Jahren und länger das Internet nutzen, höher liegt. Dementsprechend relativiert sich der Zusammenhang mit der Internetserfahrung und es lässt sich festhalten, dass auch diese NutzerInnengruppe, die sich

²⁴⁶ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

durch eine „Rundum Präferenz“ auszeichnet, in soziodemographischer Hinsicht weitgehend genau der Zusammensetzung der Gesamtheit der NutzerInnen entspricht. Während sich die NutzerInnengruppe auch hinsichtlich der Nutzungsweise und der Zugehörigkeitsdauer nicht von der Gesamtheit der NutzerInnen und der Gesamtheit der anderen NutzerInnen unterscheidet, zeigen sich hinsichtlich der Forennutzung deutliche Auffälligkeiten in dieser NutzerInnengruppe: Im Vergleich mit der Gesamtheit der anderen NutzerInnen nutzt diese Gruppe knapp die Hälfte aller Foren²⁴⁷ signifikant häufiger oft. Und auch mit Blick auf die relative Nutzungshäufigkeit kann festgehalten werden, dass diese NutzerInnengruppe (zusammen mit NutzerInnengruppe „ForennutzerInnen“) diejenige NutzerInnengruppe ist, die über den geringsten Anteil von NutzerInnen verfügt, die kein Forum oft nutzen. 95% dieser Gruppe nutzen mindestens ein Forum oft. Demgegenüber besteht hinsichtlich der Art der Sorgen, mit denen sich diese NutzerInnen an das Arrangement wenden, dahingehend ein Zusammenhang, dass in dieser NutzerInnengruppe überdurchschnittlich häufig Jugendliche anzutreffen sind, die ihre die Sorgen auch außerhalb des Internet besprechen ($r = -,14$; $p < ,01$): Dies trifft in dieser NutzerInnengruppe auf mehr als die Hälfte der NutzerInnen zu. Hinzukommend bewerten auch überdurchschnittlich viele NutzerInnen in dieser Gruppe die Lösungsvorschläge, die sie sich innerhalb des virtuellen Unterstützungsarrangements aneignen können, als „besser als im real life“ ($r = -,13$; $p < ,01$) und als „andere als im real life“ ($r = -,14$; $p < ,01$). Mit Blick auf die mediale Attraktivität des Internet ist ebenfalls auffällig, dass von dieser NutzerInnengruppe, die sich durch eine „Rundum Präferenz“ auszeichnet, bis auf die Schriftsprachlichkeit sämtliche Charakteristika des Internet als überdurchschnittlich relevant angesehen werden: Sowohl die Nutzbarkeit von zuhause ($r = -,21$; $p < ,01$) als auch die Verfügbarkeit rund um die Uhr ($r = -,18$; $p < ,01$) sowie die kostenlose Nutzung des Angebots ($r = -,13$; $p < ,01$) und die Anonymität ($r = -,10$; $p < ,05$) werden von diesen NutzerInnen im Vergleich zu der Gesamtheit der anderen NutzerInnen als wichtiger bewertet. Und in dem Maße wie diese NutzerInnengruppe ausschließlich die fehlende Möglichkeit zum Emailkontakt mit anderen NutzerInnen häufiger als die anderen NutzerInnen als problematisch erachtet ($r = -,14$; $p < ,01$), kann davon ausgegangen werden, dass sich diese NutzerInnengruppe auch durch eine hohe mediale Passung mit den medialen Möglichkeiten des Internet als Unterstützungsmedium im Allgemeinen und mit der konkreten medialen Ausgestaltung des Arrangements im Besonderen auszeichnet. Mit Blick auf die Qualitätsbewertungen dieser NutzerInnengruppe zeigt sich darüber hinaus, dass diese NutzerInnengruppe auch sämtliche qualitätsbezogenen Aspekte besser bewertet als die Gesamtheit der anderen NutzerInnen. Die nachfolgende Tabelle gibt darüber eine Übersicht:

²⁴⁷ Im einzelnen sind das folgende Foren: „Familie, Eltern und Geschwister“ ($r = -,15$; $p < ,01$), „Mädchen und Pubertät“ ($r = -,13$; $p < ,01$), „Jungen und Gewalt“ ($r = -,13$; $p < ,01$), „Schule, Ausbildung und Beruf“ ($r = -,10$; $p < ,05$), „Mädchen und (sexuelle) Gewalt“ ($r = -,13$; $p < ,01$), „Sucht“ ($r = -,11$; $p < ,05$), „Glaube, Sinn und Leben“ ($r = -,10$; $p < ,05$) sowie „Medizin“ ($r = -,12$; $p < ,01$).

Abb. 6.16: Bivariate Korrelationen zwischen der Zugehörigkeit zu der NutzerInnengruppe „Rundum-Präferenz“ und der Bewertung zentraler Qualitätsaspekte (N = 438)

Zentrale Aspekte der Unterstützungsqualität	„Rundum-Präferenz“ ^a
	<i>Pearsons r</i>
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	,26(**)
Vertrauen in die NutzerInnen	,22(**)
Schnelle Bearbeitung	,22(**)
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	,21(**)
Respektvoller Umgang	,20(**)
Wirksame Hilfe	,19(**)
Gutes inhaltliches Spektrum	,18(**)
Antizipierte Problemoffenbarung	,16(**)
Einfache Bedienbarkeit der Technik	,15(**)
Verständnis für die Probleme	,14(**)
Verständlichkeit der Antworten	,13(**)
Übersichtliches Design	,13(**)
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	,13(**)

** = $p < .01$

^a Dabei handelt es sich um eine binär kodierte Variabel „Rundum Präferenz“: ja (1)/nein (0). Aufgrund der Kodierung der Qualitätsvariablen mit den Werten „stimme voll zu“ (1) bis „stimme gar nicht zu“ (4) ergeben sich negative Werte für überdurchschnittliche Zustimmung. Zur besseren Lesbarkeit wurden die Vorzeichen in der tabellarischen Darstellung „umgekehrt“.

In dem Maße wie darüber hinaus festgestellt werden kann, dass auch bei der Kontrolle der Nutzungsweise mittels Partialkorrelationen alle Zusammenhänge zwischen der Zugehörigkeit zu dieser NutzerInnengruppe und den Qualitätsbewertungen signifikant bleiben, heißt das, dass die NutzerInnen in dieser Gruppe unabhängig davon, ob sie lurken oder posten, sämtliche Qualitätsaspekte besser bewerten als die Gesamtheit der anderen NutzerInnen.

Auf der Basis einer schrittweisen multiplen Regression, die neben nutzungsbezogenen Variablen auch sämtliche qualitätsbezogenen Bewertungen berücksichtigt, zeigt sich abschließend, dass eine „Rundum Präferenz“ sowohl durch die Wahrnehmung der Professionellen als auch durch die Wahrnehmung der NutzerInnen maßgeblich beeinflusst wird. Neben der wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit der NutzerInnen ist es insbesondere die wahrgenommene Aktivierbarkeit der Professionellen, die mit einer solchen Unterstützungspräferenz korrespondiert. Alle anderen Variablen verlieren im Zusammenspiel mit diesen beiden Bewertungen ihren signifikanten Einfluss auf diese „Rundum Präferenz“:

Abb. 6.17: Schrittweise multiple Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „Rundum Präferenz“ auf nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen (N = 410)

	Standardisierte Koeffizienten Beta ²⁴⁸	Signifikanz
(Konstante)		,000
Qualität: Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	,218	,000
Qualität: Vertrauen in NutzerInnen	,138	,006

a Abhängige Variable: „Rundum Präferenz“

Dementsprechend lässt sich mit Blick auf die Gruppe derjenigen Jugendlichen, die alle sozialen Unterstützungsoptionen des Arrangements als überdurchschnittlich relevant bewerten, festhalten, dass diese sich gerade auch dadurch auszeichnet, dass sie nicht nur die Professionellen als überdurchschnittlich aktivierbar, sondern auch die involvierten Nutzerinnen als überdurchschnittlich vertrauenswürdig wahrnimmt. Dieser doppelten Ausprägung einer spezifischen interpersonellen Passung zwischen den ratsuchenden NutzerInnen auf der einen Seite und den involvierten Professionellen und den involvierten NutzerInnen auf der anderen Seite kommt bei der Herausbildung einer „Rundum Präferenz“ offenbar eine zentrale Bedeutung zu.

Abschließend werden auch für diese NutzerInnengruppe nochmals sämtliche Unterschiede zur Gesamtheit der NutzerInnen tabellarisch dargestellt:

Abb. 6.18: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit einer „Rundum Präferenz“ und der Gesamtheit der NutzerInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Rundum-Präferenz“	Alle NutzerInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>	
„Familie, Eltern und Geschwister“	51% (58)	40%
Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>	
..., die sie auch außerhalb des Internet besprechen.	52% (59)	40%
Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>	
Verfügbarkeit rund um die Uhr	95% (107)	92%
Verfügbarkeit zuhause	98% (111)	95%
Anonymität	92% (104)	91%
Kostenlos	96% (108)	91%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>	
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	94% (106)	84%
Gutes inhaltliches Spektrum	93% (105)	83%
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	91% (102)	79%
Wirksame Hilfe	89% (101)	76%
Vertrauen in die NutzerInnen	81% (91)	63%

²⁴⁸ Zur besseren Lesbarkeit wurden die Vorzeichen in der tabellarischen Darstellungen der regressionsanalytischen Berechnung „umgekehrt“, so dass ein negatives Vorzeichen einen „negativen Zusammenhang“ und ein fehlendes Vorzeichen einen „positiven Zusammenhang“ bezeichnet.

Qualität der Lösungsvorschläge	<i>stimme voll/eher zu</i>	
... besser als im ‚real life‘	73% (81)	61%
... andere als im ‚real life‘	84% (93)	73%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/eher</i>	
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	64% (72)	54%

„Umfassende Zurückhaltung“ (N=41)

Die sechste und letzte NutzerInnengruppe ist mit 41 Jugendlichen das kleinste Cluster und kann bereits hinsichtlich seiner Unterstützungsoptionen als jene Gruppe betrachtet werden, die das unmittelbare „Gegenstück“ zu der vorangegangenen NutzerInnengruppe bildet. Dieses Cluster zeichnet sich in dem Maße durch eine „umfassende Zurückhaltung“ aus, wie dort *sämtliche* sozialen Unterstützungsoptionen als unterdurchschnittlich relevant bewertet werden. Ausschließlich diejenigen NutzerInnen, die über eine „exklusive Einzelberatungspräferenz“ verfügen bewerten zwei Unterstützungsoptionen (forenöffentliche Beratung durch Peer-BeraterInnen und Professionelle) als noch unwichtiger als die Gruppe der „Rundum Zurückhaltenden“. Ansonsten misst diese NutzerInnengruppe allen anderen Unterstützungsoptionen die geringste Bedeutung bei. Im Vergleich zu den Bewertungen, die sie den anderen sozialen Unterstützungsoptionen zusprechen, wird in dieser Gruppe dem Lesen der Beiträge noch die höchste Relevanz attestiert (MW 2,27). Danach folgt die Unterstützung durch die Professionellen (MW 2,37) und die Peer-BeraterInnen (MW 2,63) im Forum. Dem Austausch mit anderen NutzerInnen (MW 3,10), der geschützten Einzelberatung mit den Professionellen (MW 3,22) und schließlich der Möglichkeit anderen zu helfen (MW 3,22) messen diese NutzerInnen eine noch geringere Bedeutung bei. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass mit den „Rundum Zurückhaltenden“ eine NutzerInnengruppe identifiziert ist, die allen sozialen Unterstützungsoptionen, die das Arrangement bietet, distanziert gegenübersteht und sie kaum als relevant erachtet. Damit stellt sich zunächst einmal die Frage, ob diese NutzerInnengruppe in soziodemographischer Hinsicht über eine besondere Zusammensetzung verfügt, die diese geringe Relevanz der verschiedenen Unterstützungsoptionen verständlicher machen könnte.

Abb. 6.19: Soziodemographische Zusammensetzung der „Rundum Zurückhaltenden“ (N=41, prozentuale Angaben gerundet²⁴⁹)

		Cluster 6 „Rundum-Zurückhaltende“	Alle NutzerInnen
Geschlecht	männlich	56%	40%
	weiblich	44%	60%
Schulbildung I	niedrig	-	7%
	mittel	26%	30%
	hoch	73%	63%

²⁴⁹ Durch Rundungen können sich in den Tabellen Abweichungen +/- 1 Prozent von 100% ergeben.

Schulbildung II	kein Abitur angestrebt	26%	37%
	Abitur angestrebt	73%	63%
Alter	jünger als 14	7%	7%
	14 – 21 Jahre	76%	82%
	älter als 21	17%	11%
Internetenerfahrung	weniger als 1 Jahr	-	2%
	1- 2 Jahre	7%	16%
	3-4 Jahre	49%	42%
	5 Jahre und länger	44%	40%
Unterstützung offline	mit	61%	65%
	ohne	39%	35%

Tatsächlich unterscheiden sich diese „zurückhaltenden“ NutzerInnen in einigen soziodemographischen Aspekten von der Gesamtheit der NutzerInnen. Die Jugendlichen in dieser Gruppe sind mehrheitlich männlichen Geschlechts und verfügen überdurchschnittlich häufig über eine formal hohe Bildung. Mädchen sind mit einem Anteil von 44% in dieser Gruppe deutlich unterrepräsentiert, NutzerInnen mit niedriger formaler Bildung sind in dieser Gruppe überhaupt nicht anzutreffen. Demgegenüber verfügen fast Dreiviertel dieser Jugendlichen über eine formal hohe Bildung. Damit lässt sich mit Blick auf den Bildungshintergrund festhalten, dass - wenn Jugendliche mit formal niedriger Bildung das Arrangement nutzen - eine „umfassende Zurückhaltung“ nicht ihren Unterstützungspräferenzen entspricht.

Betrachtet man die Nutzung dieser Gruppe genauer, zeigt sich, dass auch in dieser NutzerInnengruppe - ähnlich wie bei den NutzerInnen mit einer exklusiven Einzelberatungspräferenz - der Anteil der Jugendlichen, die kein Forum oft nutzen, erhöht ist ($r = -,13$; $p < ,01$): 22% der NutzerInnen dieser Gruppe nutzen kein Forum oft. Und auch der Anteil der LurkerInnen ist in dieser Gruppe überdurchschnittlich hoch ($r = -,19$; $p < ,01$). Während in der Gesamtheit der befragten NutzerInnen 18% der Jugendlichen ausschließlich die Beiträge der anderen lesen, liegt der Anteil der LurkerInnen in dieser Gruppe der „Rundum Zurückhaltenden“ bei 42%. Hinsichtlich der Zugehörigkeitsdauer zu dem Arrangement zeigt sich, dass sie im Vergleich mit den anderen NutzerInnen bereits überdurchschnittlich lange in dem Angebot registriert sind: Mehr als die Hälfte der NutzerInnen in dieser Gruppe sind bereits seit mehr als 18 Monaten bei dem Arrangement als NutzerInnen angemeldet²⁵⁰. Es sind also nicht die „neuen“ NutzerInnen, die sich durch eine „umfassende Zurückhaltung“ auszeichnen, sondern Jugendliche, die das Arrangement schon vergleichsweise lange kennen.

²⁵⁰ Die Zugehörigkeitsdauer war in dieser NutzerInnengruppe für 27 Jugendliche zu ermitteln. Von diesen Jugendlichen sind drei seit bis zu einem halben Jahr registriert, neun seit bis zu 18 Monaten und 15 seit mehr als eineinhalb Jahren.

Mit Blick auf die inhaltlichen Schwerpunkte dieser NutzerInnengruppe lässt sich feststellen, dass - analog zu den Befunden bei der relativen Nutzungshäufigkeit - eine Vielzahl an Foren von den Angehörigen dieser NutzerInnengruppe signifikant seltener genutzt werden als von der Gesamtheit der anderen NutzerInnen. Bei den Foren, die von dieser NutzerInnengruppe deutlich unterdurchschnittlich genutzt werden, handelt es sich jedoch nicht um die Foren, die mehr oder weniger weit verbreitete Themen Jugendlicher behandeln, wie Liebe, Sexualität und Pubertät. In der Nutzung dieser Foren unterscheiden sich die „Rund um Zurückhaltenden“ nicht von den anderen NutzerInnen. Die Unterschiede bestehen vielmehr bei den Foren, die sich auf stärker problembelastete Bereiche beziehen, wie (sexualisierte) Gewalt und Sucht²⁵¹. Auch das Forum zu „Glaube, Sinn und Leben“ ($r = ,19$; $p < ,01$), in dem Orientierungskrisen Jugendlicher thematisiert werden, wird von diesen NutzerInnen deutlich seltener genutzt als von der Gesamtheit der anderen NutzerInnen. Dementsprechend lässt sich auf dieser Basis festhalten, dass sich die thematische Nutzung dieser Jugendlichen vor allem bei den „problematischen“ Foren unterscheidet, sie diejenigen Foren, in den „klassische“ Jugendthemen wie Liebe und Sexualität verhandelt werden aber in einem ähnlichen Umfang nutzen wie die Gesamtheit der anderen NutzerInnen. Berücksichtigt man darüber hinaus nur diejenigen NutzerInnen, die mindestens ein Forum nutzen, bleibt dieser Befund ebenfalls bestehen.

Auch mit Blick auf die Art der Sorgen und Probleme, mit denen sich diese Jugendlichen an das virtuelle Unterstützungsarrangement wenden, werden deutliche Unterschiede sichtbar: Die „Rundum Zurückhaltenden“ sagen signifikant seltener als die anderen NutzerInnen, dass sie ihre Sorgen und Probleme außerhalb des Internet nicht besprechen können ($r = ,15$; $p < ,01$) bzw. wollen ($r = ,16$; $p < ,01$). Ebenso sagen sie signifikant seltener, dass sie sie außerhalb des Internet besprechen ($r = ,17$; $p < ,01$) bzw. dass sie ihre Sorgen und Probleme besser virtuell besprechen können ($r = ,15$; $p < ,01$). Außerdem gibt mit 51% auch nur etwas mehr die Hälfte der NutzerInnen in dieser Gruppe an, dass sie sich mit Sorgen und Problemen an das Arrangement wenden, die sie außerhalb des Internet noch nicht lösen konnten. In der Gesamtheit der NutzerInnen sind es mit 68% mehr als Zweidrittel, die zu dieser Einschätzung kommen. Dagegen unterscheiden sich die „Rundum Zurückhaltenden“ nicht von der Gesamtheit der NutzerInnen hinsichtlich der Wichtigkeit ihrer Sorgen und Probleme: Zu der Einschätzung, dass die Probleme, mit denen sie sich an das Arrangement wenden, weniger wichtig seien, kommen bei den „Rundum Zurückhaltenden“ 15%, in der Gesamtgruppe sind nur 2% weniger. Diese Befunde bleiben auch bestehen, wenn die die Nutzungsweise der NutzerInnen (lurken / pos-

²⁵¹ Im Einzelnen sind folgende Zusammenhänge mit Blick auf die unterschiedlichen thematischen Foren feststellbar: „Familie, Eltern und Geschwister“ ($r = ,13$; $p < ,01$), „Jungen und Gewalt“ ($r = ,10$; $p < ,05$), „Schule, Ausbildung und Beruf“ ($r = ,15$; $p < ,01$), „Mädchen und Gewalt“ ($r = ,17$; $p < ,01$), „Sucht“ ($r = ,18$; $p < ,01$), „Mädchen und sexualisierte Gewalt“ ($r = ,18$; $p < ,01$), „Jungen und sexualisierte Gewalt“ ($r = ,13$; $p < ,01$) sowie „Medizin“ ($r = ,16$; $p < ,01$).

ten) mittels Partialkorrelation kontrolliert wird. Dies gilt auch für die Bewertung der Lösungsvorschläge, die sie sich in der Nutzung des Arrangements erarbeiten können: Die Gruppe der „Rundum Zurückhaltenden“ bewertet diese auch bei der Kontrolle ihrer Nutzungsweise im Vergleich zu den anderen NutzerInnen signifikant seltener als besser ($r = ,18$; $p < ,01$) und signifikant seltener als andere ($r = ,17$; $p < ,01$) als im „real life“. Dementsprechend ist es nicht zu letzt auch die wahrgenommen Qualität der Problembearbeitungsstrategien, die sie sich innerhalb des Arrangements erarbeiten können, die im Vergleich mit den anderen NutzerInnen von dieser NutzerInnengruppe als unzureichender bewertet.

Doch auch hinsichtlich der generellen medialen Charakteristika des virtuellen Unterstützungsarrangements zeigt sich, dass diese nur als unterdurchschnittlich relevant erachtet werden: Insbesondere die Verfügbarkeit rund um die Uhr ($r = ,26$; $p < ,01$) und die heimische Nutzung ($r = ,25$; $p < ,01$) ist für diese NutzerInnengruppe nur in einem unterdurchschnittlichen Ausmaß relevant. Auch dies gilt für diese NutzerInnen unabhängig davon, ob sie eine lesende oder eine schreibende Nutzungsweise realisieren. Hinsichtlich der Bewertung der fehlenden Optionen des Arrangements zeigt sich, dass sich diese Gruppe nicht überdurchschnittlich an den nicht vorhandenen Möglichkeiten des Arrangements stört. In der Regel zeigen sich diesbezüglich keine Unterschiede zwischen dieser NutzerInnengruppe und der Gesamtheit der anderen NutzerInnen. Und die mangelnden Möglichkeiten zum Emailaustausch mit anderen NutzerInnen bewerten sie sogar deutlich seltener als störend als die Gesamtheit der NutzerInnen: Während sich in der Gruppe der „Rundum Zurückhaltenden“ mit 32% knapp ein Drittel daran stört, ist es in der Gesamtgruppe mehr als die Hälfte (54%). Indem sich diese NutzerInnen bei der Bewertung der fehlenden Optionen in der Regel nicht von der Gesamtheit der anderen NutzerInnen unterscheiden, steht ihre Zurückhaltung offenbar nicht mit der konkreten medialen Ausgestaltung des Arrangements im Zusammenhang. Vielmehr weist bereits der Befund, dass diese NutzerInnen die Lösungsmöglichkeiten, die sie sich innerhalb des Arrangements erarbeiten können, häufiger als schlechter und seltener als Alternativen zu den realweltlich zugänglichen Lösungsvorschlägen bewerten, darauf hin, dass es bei dieser NutzerInnengruppe vor allem die wahrgenommene Qualität des hybriden Arrangements ist, die ihre Zurückhaltung beeinflusst. Und tatsächlich zeigt sich auch bei dieser NutzerInnengruppe, dass bei der Bewertung aller zentralen Qualitätsaspekte des Arrangements ein signifikanter Zusammenhang besteht. Im Vergleich mit der Gesamtheit der anderen NutzerInnen bewerten die „Rundum Zurückhaltenden“ alle zentralen Qualitätsaspekte signifikant schlechter. Die nachfolgende tabellarische Übersicht zeigt die Ergebnisse der bivariaten Korrelation zwischen der Zugehörigkeit zu dieser NutzerInnengruppe und der Qualitätsbewertungen:

Abb. 6.20: Bivariate Korrelationen zwischen der Zugehörigkeit zu der NutzerInnengruppe „Rundum Zurückhaltende“ und der Bewertung zentraler Qualitätsaspekte (N = 438)

Zentrale Aspekte der Unterstützungsqualität	„Rundum Zurückhaltende“ ^a
Gutes inhaltliches Spektrum	-,22(**)
Verständnis für die Probleme	-,21(**)
Wirksame Hilfe	-,21(**)
Antizipierte Problemoffenbarung	-,21(**)
Einfache Bedienbarkeit der Technik	-,20(**)
Verständlichkeit der Antworten	-,19(**)
Übersichtliches Design	-,18(**)
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	-,18(**)
Respektvoller Umgang	-,17(**)
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	-,16(**)
Vertrauen in die NutzerInnen	-,15(**)
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	-,14(**)
Schnelle Bearbeitung	-,13(**)

** = $p < .01$

^a Dabei handelt es sich um eine binär kodierte Variabel „Rundum Zurückhaltende“: ja (1)/nein (0). Aufgrund der Kodierung der Qualitätsvariablen mit den Werten „stimme voll zu“ (1) bis „stimme gar nicht zu“ (4) ergeben sich positive Werte für unterdurchschnittliche Zustimmung. Zur besseren Lesbarkeit wurden die Vorzeichen in der tabellarischen Darstellung „umgekehrt“.

Auch in dieser Gruppe bleiben sämtliche Zusammenhänge zwischen der Zugehörigkeit zu dieser NutzerInnengruppe und der wahrgenommenen Qualität auch dann bestehen, wenn die Nutzungsweise der Jugendlichen mittels einer Partialkorrelation kontrolliert wird. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass die NutzerInnen, die sich durch eine generelle Zurückhaltung hinsichtlich der sozialen Unterstützungsoptionen auszeichnen, sich insbesondere dadurch von den anderen NutzerInnen unterscheiden, dass sie sämtliche Qualitätsaspekte des virtuellen Unterstützungsarrangements schlechter bewerten.

Wird nun auf der Basis der vorangegangenen Befunde eine schrittweise multiple Regression dieser durch Zurückhaltung geprägten Nutzungspräferenz auf soziodemographische, nutzungsbezogene und qualitätsbezogene Variablen durchgeführt, zeigt sich, dass das wahrgenommene Verständnis für die Probleme und das thematische Spektrum den stärksten Einfluss auf diese zurückhaltende Nutzungspräferenz haben:

Abb. 6.21: Schrittweise multiple Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „Rundum Zurückhaltende“ auf soziodemographische, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen (N = 407)

	Standardisierte Koeffizienten Beta	Signifikanz
(Konstante)		,000
Qualität: Verständnis	-,148	,004
Qualität: Themenauswahl	-,133	,010
Art der Sorgen und Probleme: auch im real-life thematisierbar	-,132	,007

Formale Bildung: hohe Bildung	,112	,020
Lösungsvorschläge: andere als im real-life	-,105	,030

Abhängige Variable: Rundum Zurückhaltende

Unter Berücksichtigung sämtlicher Variablen, hinsichtlich derer sich die „Rundum Zurückhaltenden“ von den anderen NutzerInnen unterscheiden, zeigt sich, dass sich im Zusammenspiel dieser Variablen die zurückhaltende Einstellung hinsichtlich der innerhalb des Arrangements verfügbaren sozialen Unterstützungsoptionen vor allem über das wahrgenommene Verständnis, das Problemen entgegengebracht wird und dem möglichen thematischen Spektrum erklärt. Außerdem bewerten NutzerInnen, die sich hinsichtlich der sozialen Unterstützungsoptionen durch eine „umfassende Zurückhaltung“ charakterisieren lassen, die Lösungsvorschläge, die sie sich in der Nutzung des Arrangements erschließen können deutlich seltener als Lösungsmöglichkeiten, die sich von den realweltlich zugänglichen unterscheiden. Gleichzeitig zeichnen sich diese NutzerInnen jedoch auch dadurch aus, dass sie signifikant seltener als andere NutzerInnen ihre Sorgen und Probleme außerhalb des Internet thematisieren. Damit lässt sich festhalten, dass diese NutzerInnengruppe außerhalb des Unterstützungsarrangements ihre Sorgen und Probleme seltener thematisiert und gleichzeitig auch die Bearbeitungsmöglichkeiten, die sie sich innerhalb des Arrangements erschließen können, häufiger als unangemessen erlebt. Damit handelt es sich hierbei um Jugendliche, die ihre Probleme sowohl außerhalb des Internet als auch innerhalb des Arrangements nur unangemessen bearbeiten können. Für diese NutzerInnengruppe reproduzieren sich offenbar ihre Schwierigkeiten angemessene Unterstützung zu finden in dem virtuellen Arrangement. Und schließlich zeigt sich bei dieser NutzerInnengruppe auch noch in der regressionsanalytischen Berechnung ein Einfluss des Bildungshintergrund: NutzerInnen mit einer formal hohen Bildung sind überdurchschnittlich häufig in dieser NutzerInnengruppe anzutreffen.

Die nachfolgende tabellarische Übersicht fasst die zentralen Merkmale dieser NutzerInnengruppe nochmals zusammen:

Abb. 6.22: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „Rundum Zurückhaltenden“ und der Gesamtheit der NutzerInnen (Angaben in Prozent, gerundet, absolute Zahlen in Klammern)

	„Rundum Zurückhaltende“	Alle NutzerInnen
Inhaltliches Interesse	<i>sehr/eher oft</i>	
„Sucht“	24% (10)	44%
„Familie, Eltern und Geschwister“	27% (11)	40%
„Glaube, Sinn und Leben“	20% (8)	37%
„Jungen und Gewalt“	10% (4)	28%
„Mädchen und sexuelle Gewalt“	7% (3)	25%
„Medizin“	7% (3)	25%
„Jungen und sexuelle Gewalt“	5% (2)	12%

Art der Sorgen und Probleme	<i>stimme voll/eher zu</i>	
..., die sie außerhalb des Internet nicht besprechen können	63% (26)	76%
..., die sie außerhalb des Internet nicht besprechen wollen.	61% (15)	77%
..., die sie auch außerhalb des Internet besprechen.	20% (8)	40%
..., die sie offline bislang noch nicht lösen konnten.	51% (21)	68%
Mediale Attraktivität des Internet	<i>sehr/eher wichtig</i>	
Verfügbarkeit rund um die Uhr	73% (30)	92%
Verfügbarkeit zuhause	76% (31)	95%
Anonymität	85% (35)	91%
Schriftsprachlichkeit	56% (23)	73%
Kostenlos	83% (34)	91%
Unterstützungsqualität	<i>stimme voll/eher zu</i>	
Verständnis für die Probleme	73% (30)	93%
Verständlichkeit der Antworten	78% (32)	91%
Respektvoller Umgang	71% (29)	90%
Einfache Bedienbarkeit der Technik	71% (29)	90%
Vertrauen in die MitarbeiterInnen	63% (26)	84%
Übersichtliches Design	54% (22)	83%
Gutes inhaltliches Spektrum	54% (22)	83%
Antizipierte Problemoffenbarung	49% (20)	81%
Angemessenheit des Editierens durch MitarbeiterInnen	63% (26)	81%
Schnelle Bearbeitung	61% (25)	81%
Verfügbarkeit der MitarbeiterInnen	59% (24)	79%
Wirksame Hilfe	46% (19)	76%
Vertrauen in die NutzerInnen	41% (17)	63%
Qualität der Lösungsvorschläge	<i>stimme voll/eher zu</i>	
... besser als im ‚real life‘	37% (15)	61%
... andere als im ‚real life‘	51% (21)	73%
Bewertung fehlender Optionen	<i>stört sehr/stört eher</i>	
Emailkontakt zu anderen NutzerInnen	32% (13)	54%

Zusammenfassend lässt sich mit Blick auf die verschiedenen NutzerInnengruppen, die sich durch eine unterschiedliche Relevanz der innerhalb des hybriden Unterstützungsarrangements potentiell zur Verfügung stehenden sozialen Unterstützungsoptionen auszeichnen, feststellen, dass auch diese Relevanzmuster mit der medialen, inhaltlichen und interpersonellen Ausgestaltung des Arrangements korrespondieren. Die Unterstützungspräferenzen der NutzerInnen zeigen deutlich die Verwobenheit zwischen Nutzung und medialem und sozialem Arrangements. Bei allen NutzerInnengruppen finden sich deutliche Unterschiede in der wahrgenommenen Qualität des Arrangements, die mit ihren Unterstützungspräferenzen in Einklang stehen. Während sich etwa die Gruppe, die sämtliche Aspekte der konkreten Unterstützungsqualität des Arrangements überdurchschnittlich positiv bewertet, durch eine „Rundum Präferenz“ auszeichnet, lässt sich die NutzerInnengruppe, die diese Aspekte signifikant schlechter bewertet als die Gesamtheit aller anderen NutzerInnen durch eine „umfassende Zurückhaltung“ charakterisieren. Die wahrgenommene Qualität des Arrangements, seine mediale, inhaltlich und interpersonelle Ausgestaltung steht damit in einem unmittelbaren Zusammenhang mit den Unterstützungspräferenzen, die die Jugendlichen in der Nutzung herausbilden. Gleichzeitig wurde jedoch auch ersichtlich, dass die Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit un-

terschiedlichen Nutzungspräferenzen nicht so deutlich ausgeprägt sind, wie etwa zwischen den LurkerInnen, die im vorangegangenen Kapitel vorgestellt wurden. Mit Blick auf die theoretischen Ausführung des zweiten Kapitels kann dieses Phänomen auch als Ausdruck der feldspezifischen Verwobenheit von einem spezifisch gestalteten Arrangement und der Praktiken der NutzerInnen, die sich innerhalb dieses Feldes bewegen, interpretiert werden und verweist auf eine Strukturierung der (aktiven) NutzerInnenschaft und der Nutzungspräferenzen durch die spezifische Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements. Für die NutzerInnen, die das Unterstützungsarrangement aktiv für die Realisierung ihrer Anliegen nutzen wollen, stellen die dort potentiell verfügbaren sozialen Unterstützungsoptionen auf der einen Seite ebenso wie die Bewertung der medialen und sozialen Arrangements auf der anderen Seite den Rahmen dar, innerhalb dessen sie sich soziale Unterstützung überhaupt erst erschließen können. Die empirischen Untersuchungen der beiden vorangegangenen Kapitel haben gezeigt, dass dieser „Rahmen des Zulässigen“ insbesondere durch die Aufmerksamkeits- und Anerkennungspraktiken der Professionellen hervorgebracht und aufrechterhalten wird und damit eine (implizite und explizite) Selektion der Ratsuchenden einhergehen kann. Die geringeren Unterschiede zwischen den jugendlichen NutzerInnen mit unterschiedlichen Nutzungspräferenzen gegenüber den Jugendlichen, die das Arrangement nur ausschließlich lesend nutzen lassen sich vor diesem Hintergrund auch als Ausdruck eines Homogenisierungseffekts der (aktiven) NutzerInnen vor und in der Nutzung des Arrangements interpretieren. Auch die Nutzung professioneller Unterstützungsarrangements im Internet ist weniger durch den „Unterstützungsbedarf“ seiner NutzerInnen als durch deren Passung mit dem Arrangement strukturiert. In diese Richtung verweisen auch die Befunde zur Qualitätsbewertung des Arrangements, die in diesem wie in dem vorangegangenen Kapitel dargestellt wurden: Die aktiven NutzerInnen zeichnen im direkten Vergleich mit den LurkerInnen durch eine überdurchschnittlich hohe Zufriedenheit mit dem Arrangement aus. Gleichzeitig verweisen auch die sichtbaren Unterschiede zwischen den unterschiedlichen Präferenzclustern darauf, dass auch zwischen den NutzerInnen zum Teil deutliche Unterschiede bestehen, die vor allem mit der wahrgenommenen Qualität des Arrangements korrespondieren. Gerade die Differenz zwischen den NutzerInnen, die sich durch eine „Rundum Präferenz“ charakterisieren lassen und den NutzerInnen, die sich durch eine „umfassende Zurückhaltung“ auszeichnen, aber auch die Ergebnisse zu den NutzerInnen, die über eine „exklusive Einzelberatungspräferenz“ und eine „exklusive Selbsthilfepräferenz“ verfügen, zeigen die Bedeutung der involvierten Akteursgruppen bei der Herausbildung der Nutzungspräferenzen und damit auch bei der Möglichkeit zur Verwirklichung der eigenen Unterstützungsinteressen. Damit wird auch in diesem Kapitel offensichtlich, was sich in den vorangegangenen Kapiteln bereits aus anderen Perspektiven darlegt werden konnte: Niedrigschwelligkeit, Zugänglichkeit und effektive Nutzbarkeit professioneller Unterstützungsarrangements im Internet ist nicht durch die mediale Verortung per se für die Ratsuchenden gegeben, sondern auch im virtuellen Raum

bleibt dies eine professionelle Herausforderung: Gerade mit Blick auf NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, also jener NutzerInnengruppe, die in dem gesamten Arrangement deutlich unterrepräsentiert ist, wird dies im Kontext der Nutzungspräferenzen offensichtlich: In dem Maße wie diese NutzerInnen überdurchschnittlich häufig über eine „exklusive Einzelberatungspräferenz“ verfügen und damit der „geschützte Kommunikation“ mit den Professionellen eine zentrale Bedeutung beimessen, zeigt sich, dass diese NutzerInnen von der stärker informellen Unterstützung in den Foren mit anderen NutzerInnen kaum profitieren können und in besonderem Maße auf die unterstützungsermöglichenden Interventionen der Professionellen angewiesen sind. Die Herausbildung der Nutzungspräferenzen hybrider virtueller Unterstützungsarrangements basiert weniger auf der Basis der individuellen Entscheidungen und dem individuellen Bedarf der NutzerInnen, sondern steht mit der systematischen Verwobenheit von NutzerInnen, Nutzung und Arrangement in einem unmittelbaren Erzeugungszusammenhang. Abschließend bietet eine zusammenfassende multinomiallogistische Regression nochmals einen anschaulichen Überblick darüber, welche Variablen die Herausbildung der Nutzungspräferenzen beeinflussen.

Abb. 6.23: Multinomiallogistische Regression zur Klärung der Einflussgrößen auf die Nutzungspräferenzen (Likelihood-Quotienten-Tests; N = 405²⁵²)

Effekt	Kriterien für die Modellanpassung	Likelihood-Quotienten-Tests		
		Chi-Quadrat	Freiheitsgrade	Signifikanz
Konstanter Term	1027,221(a)	,000	0	.
Qualität: Vertrauen in NutzerInnen	1051,899	24,677	5	,000
Qualität: Thematische Auswahl	1043,192	15,971	5	,007
Internetenerfahrung	1058,777	31,556	15	,007
Fehlende Option: Mailaustausch	1042,867	15,645	5	,008
Fehlende Option: offene Foren	1040,516	13,295	5	,021
Qualität: Editieren der MitarbeiterInnen	1040,231	13,009	5	,023
Bildung	1047,560	20,339	10	,026
Sorgen: im real life nicht lösbar	1039,667	12,445	5	,029
Nutzungsweise (lurken/posten)	1039,348	12,126	5	,033
Fehlende Optionen: offener Chat	1039,237	12,016	5	,035
Sorgen: sehr wichtig	1038,684	11,463	5	,043
Sorgen: auch im real life besprechen	1038,166	10,944	5	,052
Sorgen: nicht besprechen wollen	1037,833	10,611	5	,060
Sorgen: nicht besprechen können	1037,517	10,296	5	,067

²⁵² Um eine möglichst große Zahl an NutzerInnen hierbei berücksichtigen zu können, wurde auf die Einbeziehung der Zugehörigkeitsdauer bei dieser Berechnung verzichtet, da dadurch die Fahlzahl deutlich reduziert wäre. Ein „Likelihood-Quotienten-Test“ mit Berücksichtigung der Nutzungsdauer bringt sehr ähnliche Ergebnisse hervor und die Zugehörigkeitsdauer hat keinen signifikanten Einfluss auf die Unterstützungspräferenzen.

Qualität: Vertrauen MitarbeiterInnen	1037,333	10,112	5	,072
Qualität: Verfügbarkeit MitarbeiterInnen	1037,212	9,991	5	,075
Lösungen: schlechter	1036,790	9,569	5	,088
Fehlende Optionen: Beratungschat	1036,553	9,331	5	,097
Sorgen: weniger wichtig	1035,979	8,757	5	,119
Fehlende Optionen: real life Beratung	1035,357	8,135	5	,149
Qualität: Problemoffenbarung	1034,768	7,546	5	,183
Geschlechtszugehörigkeit	1033,866	6,645	5	,248
Qualität: Bedienbarkeit der Technik	1033,381	6,160	5	,291
Lösungen: andere	1033,627	6,406	5	,269
Qualität: Verständnis	1033,224	6,002	5	,306
Qualität: Tempo	1033,102	5,881	5	,318
Qualität: Respekt	1033,054	5,832	5	,323
Lösungen: besser	1032,975	5,753	5	,331
Qualität: wirksame Hilfe	1032,916	5,694	5	,337
Sorgen: besser virtuell besprechen	1031,393	4,172	5	,525
Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen	1030,441	3,219	5	,666
Qualität: Design	1028,846	1,625	5	,898
Qualität: Verständliche Antworten	1029,325	2,103	5	,835
Pseudo-R-Quadrat (Nagelkerke: ,614; McFadden: ,262)				

Im Zusammenspiel sämtlicher soziodemographischen, nutzungs- und qualitätsbezogenen Variablen zeigt sich, dass die Herausbildung der Nutzungspräferenzen, vor allem durch die wahrgenommene Qualität des Arrangements und die spezifische mediale Ausgestaltung des Arrangements beeinflusst ist: Die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit der NutzerInnen, die Bewertung des inhaltlichen Spektrums und die Bewertung der editierenden Eingriffe der Professionellen beeinflussen die Unterstützungspräferenzen der NutzerInnen ebenso wie die Beurteilung der fehlenden Möglichkeiten zum Emailaustausch und zur Kommunikation in offenen Foren und Chats. Auf der Ebene der Nutzung werden die Unterstützungspräferenzen durch die subjektive Wichtigkeit und die realweltliche Lösbarkeit der Sorgen und Probleme der NutzerInnen beeinflusst. Und schließlich erweisen sich auf der Ebene der NutzerInnen noch der Bildungshintergrund und die Interneterfahrung als einflussreich. Abschließend kann damit also festgehalten werden, dass die Unterstützungspräferenzen von NutzerInnen in hybriden professionellen Unterstützungsarrangements im Internet unmittelbar auf die Interdependenz von medialem und sozialem Arrangement verweisen und die effektive Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Unterstützungsarrangements zentral durch die Ausgestaltung und Verfasstheit dieser Arrangements beeinflusst ist. Die These einer generellen AdressatInnenorientierung, einer generellen Niedrigschwelligkeit und einer „Gestaltung durch Nutzung“ ist damit empirisch kaum zu begründen. Vielmehr kommen die „Spielregeln“ des virtuellen Arrangements manchen NutzerInnen entgegen und anderen nicht. Und offensichtlich sind es gerade die NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, die von der stärker informellen Selbsthilfe zwischen den NutzerInnen nur sehr eingeschränkt profitieren können.

In den vorangegangenen Kapiteln konnte gezeigt werden, dass die spezifische Ausgestaltung und Verfasstheit professioneller Unterstützungsarrangement unterschiedlichen NutzerInnen in einem unterschiedlichen Ausmaß entgegenkommt und damit sozial heterogene NutzerInnen in einem unterschiedlichen Ausmaß ihre Unterstützungsinteressen innerhalb dieser Arrangements verwirklichen können. Die wahrgenommene Qualität des Arrangements korrespondiert mit unterschiedlichen Nutzungspräferenzen ebenso wie mit den unterschiedlichen Nutzungsweisen, die die jugendlichen NutzerInnen innerhalb des Arrangements realisieren. Bei der wahrgenommenen Qualität des professionellen Unterstützungsarrangements handelt es sich zwar insofern um ein relationales Konstrukt, wie sich diese Qualität erst im Zusammenspiel zwischen unterschiedlichen NutzerInnen und Professionellen herausbildet. Die Möglichkeiten diese Qualität des Arrangements, die auf seine spezifische soziale und mediale Ausgestaltung verweist, zu verändern, entzieht sich jedoch den Gestaltungsmöglichkeiten der NutzerInnen und obliegt den verantwortlichen Professionellen und ihren Interventionen. Eine Gestaltungsmöglichkeit der NutzerInnen liegt zumindest potentiell in der Artikulation ihrer Interessen gegenüber den Professionellen. Das untersuchte Arrangement verfügt etwa über ein „Feedback-Forum“, in dem Anregung und Kritik der NutzerInnen im Zentrum steht. Im Einklang mit der Proklamation „extremer Niedrigschwelligkeit“ wird diesen virtuellen Artikulationsräumen in der gegenwärtigen Debatte um professionellen Unterstützung eine besondere Bedeutung zugesprochen, da sich die NutzerInnen dort direkt an der Gestaltung des Arrangements beteiligen und ihren Interessen Ausdruck verleihen können (vgl. Kap.1). Demgegenüber haben bereits die Ergebnisse der vorangegangenen Kapitel auf der Basis unterschiedlicher empirischer Auswertungen deutlich gemacht, wie voraussetzungsvoll die Interessenartikulation und -verwirklichung auch in internetbasierten professionellen Arrangements ist. Im Anschluss an die vorangegangenen Befunde und Einsichten soll nun abschließend genau dieses Feedback-Forum näher betrachtet werden. Dabei wird der Frage nachgegangen, an welche Bedingungen die „Veränderung der Spielregeln“ über die Interessenartikulationen von NutzerInnen geknüpft sind. In dem Maße, wie die Auseinandersetzung mit diesem Forum, den darin thematisierten Inhalten und der Art und Weise wie die Professionellen auf die Anliegen der NutzerInnen reagieren, im Fokus des nachfolgenden Kapitels steht, wird erstmalig eine empirische Exploration vorgelegt, die die Auseinandersetzung um die Qualität des Arrangements, um seine konkrete mediale und soziale Ausgestaltung mit Fragen virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit verbindet.

Kapitel 7

„Users' Voice“ - Über die Versuche einiger NutzerInnen, die ‚Spielregeln‘ zu verändern:

Eine qualitative Analyse des Feedback-Forums²⁵³

In den empirischen Analysen der vorangegangenen Kapitel wurde deutlich, dass sich die jugendlichen NutzerInnen in der Bewertung des virtuellen Unterstützungsarrangements erheblich unterscheiden: Es konnten sowohl NutzerInnen identifiziert werden, die das Arrangement durchgängig positiv beurteilen als auch NutzerInnen, die das Arrangement durchgängig als problematisch erleben. Doch auch bei den NutzerInnen, die nicht zu diesen beiden Extremgruppen gehören, bestehen teilweise erhebliche Divergenzen bei der Bewertung des Angebots. Auf der Basis der statistischen Auswertungen ist festzuhalten, dass die mediale und soziale Ausgestaltung und Verfasstheit nicht allen jugendlichen NutzerInnen gleichermaßen entgegenkommt. Weiterhin wurde gezeigt, dass die Bewertung des Arrangements die Nutzungsweisen und Nutzungspräferenzen der ratsuchenden Jugendlichen maßgeblich beeinflusst. Die Nutzbarkeit des Angebots und seiner verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen ist für Jugendliche, die die mediale und/oder soziale Ausgestaltung als unangemessen erleben, deutlich eingeschränkt. Eine ausschließlich lesende Nutzung bzw. eine umfassende oder selektive Zurückhaltung hinsichtlich der Unterstützung, die ihnen die verschiedenen involvierten Akteursgruppen eröffnen können, charakterisiert die Nutzungsweisen und Nutzungspräferenzen der NutzerInnen, die das Arrangement (teilweise) als unangemessen erleben.

Im Anschluss an die Ergebnisse der qualitativen Forenanalyse (vgl. Kap.4), in denen sichtbar wurde, dass wahrgenommene Diskrepanzen zwischen den Unterstützungsinteressen der NutzerInnen und dem „Rahmen des Arrangements“ mit einer Tendenz zum „Rückzug“ einhergehen können, lässt sich feststellen, dass dieser Befund in den statistischen Auswertungen eine Entsprechung erfährt (vgl. Kap.5 und Kap.6): Während eine umfassende Nutzung die Unterstützungspräferenzen jener NutzerInnen charakterisiert, die mit dem Angebot „rundum“ zufrieden sind, geht mit den wahrgenommenen Diskrepanzen zwischen eigenen Unterstützungsinteressen und Verwirklichungsmöglichkeiten derselben, eine zurückhaltende bzw. ausschließlich lesende Nutzung einher.

In dem Maße, wie die wahrgenommene Qualität des Arrangements die Bewertung seiner sozialen und medialen Ausgestaltung und Verfasstheit die Nutzungsweisen und Nutzungspräferenzen der

²⁵³ Erste Ergebnisse, die aus der Analyse des Feedback-Forums hervorgegangen sind, wurden von der Autorin 2004 in dem Artikel „Von ‚Digital Divide‘ zu ‚Voice Divide‘: Beratungsqualität im Internet“. In: Kutscher, Nadia & Otto, Hans Uwe (Hg.): Informelle Bildung online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik. Weinheim und München veröffentlicht.

Jugendlichen maßgeblich beeinflusst, werden im Anschluss an die Überlegungen von Joachim R. Höflich die Bedeutung und vor allem auch die Konsequenzen der Adäquanzregeln und prozeduralen Regeln als „Partizipationsregeln“ auch in professionellen Unterstützungsarrangements deutlich. Über Höflichs Überlegungen hinaus wurde mit den statistischen Analysen der vorangegangenen Kapitel jedoch auch ersichtlich, dass sich diese Partizipationsregeln in der wahrgenommenen Qualität des Arrangements verdichten und somit die durch die NutzerInnen wahrgenommene Qualität des Arrangements deren Teilhabemöglichkeiten an dem Arrangement maßgeblich prästrukturiert. Im Einklang mit den Ergebnissen der qualitativen Forenanalyse zeigt sich damit auch an dieser Stelle, dass die vielfach proklamierte und vorwiegend technikdeterministisch unterstellte prinzipielle AdressatInnenorientierung virtueller Unterstützungsarrangements empirisch nicht aufrechtzuerhalten ist. Auch in virtuellen Unterstützungsarrangements ist die Ermöglichung von effektiver Zugänglichkeit und Nutzbarkeit eine soziale - und professionelle - Herausforderung, die die Verwobenheit von medialem und sozialem Arrangement zu reflektieren hat. Aus der alleinigen medialen Verortung ist eine AdressatInnenorientierung, die den NutzerInnen die Verwirklichung ihrer Unterstützungsinteressen ermöglicht, nicht ableitbar. Vielmehr sind es gerade die sozialen Prozesse, die von den NutzerInnen wahrgenommene Art und Weise, wie mit ihnen und ihren Anliegen umgegangen wird, die die Nutzung des medialen Arrangements maßgeblich beeinflussen.

In der qualitativen Analyse der inhaltlichen Foren wurde darüber hinaus unter Rekurs auf die Überlegungen von Albert O. Hirschman sichtbar, dass auch die Artikulation von „Widerspruch“ gegenüber den Deutungen und Entscheidungen der involvierten Professionellen auch in virtuellen Arrangements nicht als selbstverständlich angesehen werden kann: Widerspruch gegen die Interventionen der Professionellen durch die NutzerInnen kam in den analysierten Unterstützungssequenzen nicht vor. Vielmehr ‚verstummten‘ die von den Editierungen und Maßregelungen betroffenen NutzerInnen und meldeten sich nicht mehr zu Wort. Die betroffenen NutzerInnen haben den Rückzug aus der Interaktion, dem Widerspruch gegenüber den (professionellen) Interventionen offensichtlich vorgezogen.

Dementsprechend lässt sich auf der Basis der vorangegangenen empirischen Analysen festhalten, dass sich in virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung die Gestaltungsspielräume der NutzerInnen vor allem dahingehend verschieben, dass ihnen die mediale Verortung des Arrangements vor allem den Rückzug aus der Unterstützungssuche bzw. der Unterstützungsinteraktion erleichtert. Auch in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet kann weder davon ausgegangen werden, dass das generelle Gefälle in den Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten zwischen Professionellen auf der einen Seite und NutzerInnen auf der anderen Seite durch die mediale Verortung aufgehoben ist noch, dass die verschiedenen NutzerInnengruppen über die gleichen Möglichkeiten verfügen ihre Interessen innerhalb dieser Arrangements zu verwirklichen. Zum einen verfügen die Professionellen über exklusive technische und soziale Möglichkeiten, ihre Deutungen gegenüber den

NutzerInnen durchzusetzen und zum anderen unterscheiden sich die NutzerInnen maßgeblich hinsichtlich der „Passung“ zwischen ihren Nutzungsinteressen und den Möglichkeiten diese innerhalb des Arrangements realisieren zu können.

Gleichwohl haben sich in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet Artikulationsräume etabliert, die explizit für die Ermöglichung von Metakommunikation über das Angebot implementiert wurden und den NutzerInnen dezidiert die strukturell verankerte Möglichkeit bieten sollen ihren Vorstellungen, Wünschen, Anregungen und ihrer Kritik an dem bestehenden Angebot Ausdruck zu verleihen²⁵⁴ (vgl. Kap.3). Fritz Oser und KollegInnen definieren „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]“ (Oser et al. 2000, 24). Mit Artikulationsräumen, wie dem Feedback-Forum bestehen dementsprechend strukturell verankerte Optionen, die solche Formen der Partizipation ermöglichen können. Eine solche strukturell verankerte Möglichkeit ein professionelles Angebot (foren-)öffentlich in „objektiven Artikulationsräumen“ (Hermann 1995) zu bewerten und sich mit den Verantwortlichen über das Arrangement und die dort stattfindende Unterstützung auseinanderzusetzen, ist in konventionellen professionellen Unterstützungsangeboten außerhalb des Internet weder institutionalisiert noch vergleichbar. Diese Möglichkeit der Auseinandersetzung über ein Angebot in einem explizit dafür vorgesehenen Raum stellt in ihrem Institutionalierungsgrad (im Sinne der dauerhaften formalen Verfügbarkeit) in der Tat eine Neuerung in der Kommunikation zwischen NutzerInnen und Professionellen dar, die auf eine strukturelle Verankerung der Voice-Option der NutzerInnen zielt.

Die bisherigen theoretischen Überlegungen und die empirischen Analysen verweisen jedoch darauf, dass die strukturelle Verankerung dieser „objektiven Artikulationsräume“ eine zwar notwendige, keinesfalls jedoch eine hinreichende Voraussetzung zur Artikulation und Verwirklichung von NutzerInneninteressen darstellt, da diese an weitere Voraussetzungen geknüpft sind, die auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses angesiedelt sind. Die Art und Weise wie die involvierten Professionellen mit den Beiträgen der NutzerInnen umgehen, sind dabei ebenso zu berücksichtigen, wie die Frage zu stellen ist, an welche Voraussetzungen die (wirkmächtige) Artikulation auf Seiten der NutzerInnen gebunden ist (vgl. Beckmann & Richter 2005, Beresford & Croft 2004, Carr 2004, Heiner 1998, Hermann 1995, Munsch 2005). In Berücksichtigung dieser Verflechtungen wird auf zentrale Bedingungs-

²⁵⁴ Dass im Rahmen von Online-Angeboten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit und Interessenartikulation gegenüber den Verantwortlichen für die NutzerInnen - also zur genannten Voice-Option - strukturell verankert sein sollen, kann vor dem Hintergrund der Usability-Forschung als Voraussetzung und mit dem Indikator Transparenz als zentraler Bezugspunkt für Informationsqualität im Netz als international proklamierter Standard gelten (vgl. Beck et al. 2004, Kuhn 2006).

faktoren in der Umsetzung von „Niedrigschwelligkeit“ und „AdressatInnenorientierung“ in sozialen Dienstleistungen verwiesen, die Teilhabe am Beratungsprozess als Aushandeln von Veränderungen in der Beratung oder den Beratungsangeboten aus der Perspektive der Ratsuchenden im Sinne einer Mitgestaltung thematisieren (vgl. Kap.2 sowie Sickendiek et al. 2002). In professionellen Arrangements, die im Internet angesiedelt sind, werden - wie in den vorangegangenen Analysen gezeigt - Diskrepanzen zwischen technischer und sozialer Erreichbarkeit der verantwortlichen Professionellen offensichtlich, so dass bei der Analyse der Artikulationsräume nicht per se davon ausgegangen werden kann, dass alle NutzerInnen, die an dem Angebot gerne etwas ändern möchten, um ihre Interessen und Präferenzen dort besser verwirklichen zu können, sich auch in diesen Räumen zu Wort melden.

In dem Maße, wie sich jedoch gleichzeitig in der Praxis professioneller Unterstützungsarrangements solche Artikulationsräume etabliert haben, die den NutzerInnen erlauben, computervermittelt Kontakt mit den Verantwortlichen aufzunehmen und eigenes Wissen, Meinungen, Ideen und Vorstellungen zu artikulieren, wird die Frage relevant, wie sich solche objektiven Artikulationsräume in den Nutzungsweisen durch die involvierten KommunikationspartnerInnen konstituieren und ausgestalten. Die konkrete Inanspruchnahme solcher Artikulationsräume durch die NutzerInnen und die darin stattfindenden sozialen Prozesse wurden bislang noch nicht empirisch betrachtet. Wie in den ersten beiden Kapiteln ausgeführt, wurde in der bislang dominanten Thematisierungsweise solcher Arrangements die „Demokratisierung der Beratung“ und die damit einhergehende Verschiebung in den Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten zwischen Professionellen und NutzerInnen vielmehr im Zuge der medialen Verortung dieser Arrangements axiomatisch unterstellt. In dem Maße, wie jedoch auf der Basis der vorangegangenen Überlegungen und Ergebnisse diese Annahmen nicht mehr aufrechtzuerhalten sind, wird die empirische Analyse eines solchen Artikulationsraums virulent.

Gerade in Anbetracht der Befunde aus den vorangegangenen Kapiteln, in denen gezeigt werden konnte, dass eben nicht von einer prinzipiellen AdressatInnenorientierung virtueller Unterstützungsarrangements ausgegangen werden kann und die Möglichkeiten zur Interessenverwirklichung für unterschiedliche NutzerInnengruppen in diesen Arrangements in einem unterschiedlichen Ausmaß gegeben sind, bietet die empirische Analyse eines solchen Artikulationsraums die Möglichkeit, weitere Umgangsweisen der NutzerInnen mit den entsprechenden Einschränkungen und Möglichkeiten zu erkunden. Während die bisherigen Ergebnisse die These nahe legen, dass NutzerInnen, die mit der medialen und sozialen Ausgestaltung des Arrangements unzufrieden sind, zum „Rückzug“ tendieren, richtet die nachfolgende Analyse den Blick dezidiert auf die Realisierung der Voice-Option durch die NutzerInnen. Indem in der nachfolgenden Analyse den Fragen nachgegangen wird, wie NutzerInnen mit welchen Themen und mit welchem ‚Erfolg‘ diesen Artikulationsraum nutzen und mittels inhaltsanalytischer Auswertungsverfahren die Gemeinsamkeiten zwischen diesen NutzerInnen fokus-

siert werden, können erstmalig die Bedingungen der Möglichkeiten zur medialen Interessenartikulation der NutzerInnen gegenüber den Professionellen im Rahmen eines solche „Feedback-Raums“ empirisch analysiert werden. In dem Maße, wie sich die nachfolgende Analyse auf die Versuche der NutzerInnen richtet die „Spielregeln“ des Arrangements zu verändern, wird die axiomatische Unterstellung der erweiterten Einfluss- und Gestaltungschancen zu einer empirischen Frage, die auf der Basis einer qualitativen Analyse eine erste Beantwortung erfährt. Zusammenfassend betrachtet fokussieren die in der nachfolgenden qualitativen Analyse verfolgten Fragestellungen damit unmittelbar jene Frage, die Mayring für qualitative Inhaltsanalysen als zentral erscheint: „Wer sagt was, mit welchen Mitteln, zu wem, mit welcher Wirkung?“ (Mayring 2003, 50). Dementsprechend wird der aus einer Ungleichheitstheoretischen Perspektive zentralen Einsicht Rechnung getragen, dass NutzerInnen gerade nicht als eine homogene Gruppe betrachtet werden dürfen, sondern sich die unterschiedlichen NutzerInnen sowohl hinsichtlich ihrer Anliegen als auch hinsichtlich ihrer Möglichkeiten diese innerhalb des Arrangements durchsetzen zu können, deutlich unterscheiden können. Auf der Basis der theoretischen Überlegungen konnte festgehalten werden, dass gerade Arrangements sozialer Dienstleistung, die sich als nutzerInnenorientiert und partizipativ verstehen und damit den Interessen der NutzerInnen und den Möglichkeiten zur Realisierung von „Voice“ eine mehr oder weniger prominente Stelle einräumen, in der Gefahr stehen die ungleichen Einflusschancen unterschiedlicher NutzerInnen zu verkennen (vgl. Carr 2004, Klein 2005, Kessl & Klein 2008). Vor diesem Hintergrund fokussiert auch die nachfolgende empirische Analyse des „Feedback-Forums“ eine relationale Perspektive, die die Frage der Beteiligung an dieser institutionalisierten Form zur Ermöglichung von Interessenartikulationen mit den verfügbaren und verwertbaren Ressourcen der NutzerInnen und ihrer Verhandlungsposition in Beziehung setzt. In diesem Sinne wird nachfolgend die aus einer Ungleichheitsreflexiven Perspektive auf soziale Dienstleistungen zentrale Fragen beantwortet werden, welche NutzerInnen in diesem strukturell verankerten Artikulationsraum des Arrangements versuchen auf das Arrangement Einfluss zu nehmen, wie die verantwortlichen Professionellen mit diesen Versuchen der Einflussnahme umgehen und welche Konsequenzen sich daraus für die Nutzung des Arrangements durch sozial heterogene NutzerInnen ergeben.

7.1 Was sind die Themen der NutzerInnen in dem „Feedback-Forum“?

Wie bereits in den methodischen Ausführungen des dritten Kapitels beschrieben, wurden in die Analyse der „Feedback-Forums“ insgesamt 163 Beiträge einbezogen: 45 eröffnende Beiträge von NutzerInnen, in denen sie die Auseinandersetzung über „ihr“ Thema initiieren und 118 darauf Bezug nehmende, antwortende Beiträge.

Auf der Basis der inhaltsanalytischen Auswertung lassen sich alle initiierenden Beiträge der NutzerInnen vier thematischen Komplexen zuordnen:

Abb. 7.1: Tabellarische Übersicht über die Themenkomplexe der NutzerInnen innerhalb des Feedback-Forums, deren Kodierung und Häufigkeit

Themenkomplex	Kodierung	Häufigkeit
<i>Inhaltliche Angebotserweiterung</i>	Als <i>Angebotserweiterung</i> gelten Beiträge, in denen die inhaltliche Erweiterung des Angebots im Zentrum steht.	<ul style="list-style-type: none"> • 9 initiierte Beiträge • 15 Bezugnahmen (10 von MitarbeiterInnen, 5 von NutzerInnen) • Insgesamt 24 Beiträge
<i>Unterstützungspraxis</i> - <i>Editieren</i> - <i>Mailaustausch / Chat</i> - <i>Reaktionsdauer</i> - <i>Umgangsformen</i>	Als <i>Unterstützungspraxis</i> gelten Beiträge, die in Bezug zu der konkreten Unterstützungspraxis in dem Angebot stehen und Abläufe, (mediale und soziale) Funktionalitäten thematisieren.	<ul style="list-style-type: none"> • 16 initiierte Beiträge • 59 Bezugnahmen (34 von MitarbeiterInnen, 25 von NutzerInnen) • Insgesamt 75 Beiträge
<i>Technische Anregungen und Nutzungsschwierigkeiten</i>	Als <i>technische Anregungen und Nutzungsschwierigkeiten</i> gelten Beiträge in denen technische Schwierigkeiten bei der Nutzung des Angebots thematisiert werden, technische Änderungen vorgeschlagen werden, Fragen oder Kommentare explizit an die Techniker des Angebots gerichtet sind.	<ul style="list-style-type: none"> • 15 initiierte Beiträge • 32 Bezugnahmen (22 von MitarbeiterInnen, 10 von NutzerInnen) • Insgesamt 47 Beiträge
<i>Weitere Informationsanfragen</i> ²⁵⁵	Als <i>weitere Informationsanfragen</i> gelten Beiträge die Äußerungen erhalten, die sich auf Informationswünsche über das Beratungsangebot beziehen, aber nicht in den anderen Kategorien aufgehen.	<ul style="list-style-type: none"> • 5 initiierte Beiträge • 12 Bezugnahmen (7 von MitarbeiterInnen, 5 von NutzerInnen) • Insgesamt 17 Beiträge

Die jugendlichen NutzerInnen, die sich in dem Artikulationsraum zu Wort melden, thematisieren sowohl die inhaltliche Ausgestaltung des Arrangements als auch die konkrete Unterstützungspraxis. Obgleich in dem Arrangement auch ein Forum existiert, an das sich die NutzerInnen explizit bei technischen Schwierigkeiten wenden können (vgl. Kap.3), sind es außerdem auch solche Anliegen, mit denen sich die NutzerInnen an das „Feedback-Forum“ wenden. Dieser thematische Komplex ist sogar jener inhaltliche Bereich, zu dem ähnlich häufig Beiträge initiiert wurden, wie zur konkreten Unterstützungspraxis. Gleichzeitig macht jedoch die Einbeziehung der Bezugnahmen deutlich, dass sich diese beiden Bereiche hinsichtlich der Intensität der Auseinandersetzung deutlich von einander un-

²⁵⁵ Die Beiträge dieser „Restkategorie“ werden in der nachfolgenden Darstellung der Ergebnisse nicht weiter berücksichtigt, da es sich bis auf einen Beitrag ausschließlich um Beiträge handelt, die kurze Informationsanfragen handelt, in denen die NutzerInnen das Forum nicht nutzen, um Anregungen oder Kritik, also „Voice“ im engeren Sinne zu formulieren, sondern von den Verantwortlichen Hintergründe über das Arrangement erfahren wollen: Im Einzelnen findet sich dort jeweils eine Anfrage zum Alter der Zielgruppe, zur Anzahl der NutzerInnen und zu dem Ergebnis einer Befragung, die in dem Arrangement durchgeführt wurde. In den zwei verbleibenden Beiträgen fragen zwei NutzerInnen nach, wann eine bestimmte BeraterInnen wieder da sei. Diese Beiträge machen manchen damit jedoch gleichzeitig deutlich, dass das „Feedback-Forum“ tatsächlich von den NutzerInnen als ein „übergeordneter“ Artikulationsraum angesehen wird, in dem sie Fragen stellen, für die es innerhalb des Arrangements keinen festen Ort gibt.

terscheiden. Während die 16 initiierten Beiträge zum Bereich „Unterstützungspraxis“ 59 Bezugnahmen evozieren, sind es bei den 15 initiierten Beiträgen zu technischen Anregungen und Nutzungsschwierigkeiten ‚nur‘ 32 Bezugnahmen. Bereits auf der Ebene der Häufigkeiten lässt sich folglich feststellen, dass auch innerhalb dieses Artikulationsraums manche Themen mehr Beachtung finden als andere. Mit Blick auf die involvierten Akteursgruppen kann ebenfalls festgehalten werden, dass sich in dem Bereich der Unterstützungspraxis auch die meisten Bezugnehmenden Beiträge von NutzerInnen finden lassen. Zum einen bestätigt sich damit bereits mit Blick auf die Quantifizierung der Beiträge der Befund der vorangegangenen Analyse, wonach der Bewertung der konkreten Unterstützungspraxis des Arrangements auf Seiten der NutzerInnen eine zentrale Bedeutung zukommt. Zum anderen legen die Befunde der Quantifizierung nahe, dass es sich hierbei gleichfalls um einen Bereich handelt, der die Auseinandersetzung zwischen NutzerInnen und Professionellen in einem besonderen Maße evoziert. Berücksichtigt man darüber hinaus, dass die Auseinandersetzung über die Unterstützungspraxis des Arrangements sich auf die Bereiche „Editieren der Professionellen“, „Chat/Mailkontakt zu anderen NutzerInnen“, „Reaktionsdauer“ und „Umgangsformen“ erstreckt, zeigt sich, dass in diesem Artikulationsraum auch jene Qualitätsaspekte ‚verhandelt‘ werden, hinsichtlich derer in der statistischen Analyse festgestellt werden konnte, dass die Wahrnehmung der NutzerInnen in diesen Bereichen erheblich divergiert (vgl. Kap.5 und Kap.6). Dementsprechend stellt sich nachfolgend insbesondere auch die Frage, welche diesbezüglichen Interessen die NutzerInnen formulieren, wie weit sich auch in der qualitativen Analyse des Feedback-Forums unterschiedliche Perspektiven der NutzerInnen auf diese Qualitätsaspekte identifizieren lassen und wie die Verantwortlichen mit diesen Artikulationen umgehen. Auch hinsichtlich der inhaltlichen Verfasstheit des Arrangements hat sich bereits in den vorangegangenen empirischen Analysen gezeigt, dass das thematische Spektrum von unterschiedlichen NutzerInnen als unterschiedlich angemessen bewertet wurde. Auch diese Bereiche finden in den NutzerInnenartikulationen des Feedback-Forums über die Äußerungen zu einer inhaltlichen Erweiterung des Angebots ihre Entsprechung. Weiterhin hat sich in der statistischen Analyse auch gezeigt, dass die wahrgenommene Bedienbarkeit und Übersichtlichkeit des Arrangements sowie seine medialen bzw. technischen Spezifika von NutzerInnengruppen mit verschiedenen Nutzungspräferenzen unterschiedlich bewertet werden. In dem Maße, wie auch die technische Verfasstheit und Nutzbarkeit des Arrangements Gegenstand des Feedback-Forums ist, lässt sich festhalten, dass die Themen, die die NutzerInnen innerhalb dieses Artikulationsraums formulieren, sowohl im weiteren wie im engeren Sinn unmittelbar mit der wahrgenommenen Qualität des Arrangements korrespondieren: Die technische Nutzbarkeit des Arrangements und seine inhaltliche Ausrichtung sind ebenso Gegenstand des Forums wie Beiträge, die unmittelbar auf die Auseinandersetzung mit der sozialen und interpersonellen Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements zielen und die „Unterstützungsqualität“ im engeren Sinne zum Gegenstand haben („Editieren

der Professionellen“, „Chat/Mailkontakt zu anderen NutzerInnen“, „Umgangsformen“ und „Reaktionsdauer“).

Analog zu den Befunden der vorangegangenen Analysen lässt sich bereits auf der Basis dieser ersten Kategorisierung nicht nur festhalten, dass bei der Bewertung professioneller Unterstützungsarrangements durch die NutzerInnen sowohl mediale, als auch inhaltliche und interpersonelle Dimensionen des Arrangements bedeutsam sind. In dem Maße, wie die NutzerInnen, die innerhalb des Artikulationsraums „Feedback-Forum“ ihren Interessen Ausdruck verleihen und diese ebenfalls den drei Dimensionen zugeordnet werden können, verweist dies vielmehr auch darauf, dass auf diesen drei Ebenen spezifisch ausgestaltete „Spielregeln“ wirksam werden, mit denen sich die Jugendlichen in der Nutzung des Arrangements auseinandersetzen (müssen). Anders formuliert zeigt sich damit im Anschluss an die vorangegangenen Auswertungen nicht nur, dass sowohl auf der medialen, als auch auf der inhaltlichen und auf der interpersonellen Ebene die konkrete Ausgestaltung des Arrangements mit den Vorstellungen und Interessen der NutzerInnen konfliktieren kann. Vielmehr wird auch ersichtlich, dass NutzerInnen versuchen, mit den Verantwortlichen über diese „Spielregeln“ zu verhandeln und das Angebot entsprechend ihren Vorstellungen und Interessen zu modifizieren. In welchem Maße es sich hierbei jedoch um die Vorstellungen und Artikulationen einer bestimmten NutzerInnengruppe handelt, und in welchem Maße diese NutzerInnen in der Lage sind, ihre Vorstellungen durchzusetzen, steht im Zentrum der nachfolgenden Analyse.

Dabei werden zunächst die konkreten Anregungen der NutzerInnen, die Beiträge innerhalb des Forums initiieren, genauer betrachtet und es wird gezeigt werden, *wie* die NutzerInnen ihre Vorstellungen und Interessen zu den verschiedenen Themenbereichen artikulieren. Indem die antwortenden Beiträge der Professionellen ebenfalls analysiert werden, kann auf dieser Basis abschließend diskutiert werden, welche Konsequenzen sich aus den Artikulationen der NutzerInnen auf der einen Seite und dem Umgangsweisen der Professionellen auf der anderen Seite für die „Veränderung der Spielregeln“ und die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des professionellen Arrangements ergeben.

7.2 Die inhaltliche Erweiterung des Angebots – Der Wunsch der NutzerInnen nach neuen inhaltlichen Foren

Die Anregungen der NutzerInnen zur inhaltlichen Erweiterung beziehen sich durchgängig auf den Wunsch der NutzerInnen nach neuen inhaltlichen Foren.

„Hallo, ich finde es müsste noch eine Site über Essengewohnheiten und so geben. Also wo man hinschreibt wenn man nicht weiß wie man sich richtig ernährt.“ (Thema: Neue Foren!!!, eröffnet am 30.3.2003)

„ich aheb aber jetzt einen vorschlag für ein neues bzw. zusätzliches forum. un zwar fände ich es toll, wenn es ein forum gebe wenn man streit mit einer freundin oder einem freund hat. (Thema: vorschlag für neues bzw. zusätzliches forum zum thema freundschaft., eröffnet am 9.6.2003)

„Ein Forum das sich auf Verhaltensweisen oder auf Störungen,also in Form von Psychologie, konzentriert...“ (Thema: Auch neue Foren, eröffnet am 19.4.2003)

hey leute wie findet ihr eigentlich den vorschlag das ein forum mit dem thema *beauty* geöffnet wird (Thema: beauty forum, eröffnet am 28.1.2003)

Die Themen zu denen sich die NutzerInnen, die sich mit diesem Anliegen an die Verantwortlichen wenden, ein neues inhaltliches Forum wünschen, umfassen allesamt thematische Bereiche, die bislang innerhalb des professionelles Unterstützungsarrangement noch nicht als explizites Foren-thema angeboten werden: Weder zu Essgewohnheiten, noch zu Freundschaft oder psychischen Störungen oder zu „Beauty“ gibt es innerhalb des Arrangements ein eigenständiges Forum. Damit zielen die Interessensartikulationen der NutzerInnen zur inhaltlichen Erweiterung nicht nur tatsächlich auf eine Erweiterung des Angebots, sondern verweisen zudem auch darauf, dass diese NutzerInnen, die sich mit solchen Vorschlägen an die Verantwortlichen wenden, das Arrangement hinsichtlich der verfügbaren inhaltlichen Foren bereits durchaus kennen. Unter Einbeziehung der Themenschwerpunkte, zu denen schon Foren existieren, erscheinen die Vorschläge der NutzerInnen als sinnhafte Ergänzung. Dies gilt sowohl im Hinblick auf zentrale Themen jugendlicher Auseinandersetzung als auch mit Blick auf die bestehenden Foren des Arrangements. So gehört gerade die Auseinandersetzung mit Gleichaltrigen und der Umgang mit der eigenen Körperlichkeit nicht nur zu den zentralen Themen im Jugendalter, sondern zudem erweisen sich die Themen, die die Jugendlichen vorschlagen, auch durchaus als anschlussfähig an die bestehende inhaltliche Ausrichtung des Arrangements. Bei den vorgeschlagenen Themen handelt es sich um Themen, die - wie insbesondere auch die Auswertung der inhaltlichen Foren im vierten Kapitel gezeigt hat - in dem Arrangement auch (mit-)thematisiert werden (können), allerdings nicht über ein eigenständiges Forum und damit über einen festen Ort zur Thematisierung verfügen. In diesem Zusammenhang wird zweierlei ersichtlich: Zum einen kann festgestellt werden, dass auch in einem inhaltlich breit angelegten Unterstützungsarrangement, das thematische Spektrum von einigen NutzerInnen als nicht ausreichend wahrgenommen wird und sie sich einen größeren Raum für die Bearbeitung ‚ihrer‘ Themen wünschen. Zum anderen verweisen die Inhalte, die die NutzerInnen, die sich mit diesen Interessen an das Arrangement wenden, darauf, dass diese durchaus zu dem Arrangement ‚passen‘. Diese NutzerInnen treten nicht mit inhaltlichen Forenwünschen an die Professionellen, die der konzeptionellen inhaltlichen Ausrichtung des Arrangements entgegenstehen (wie etwa ein Forum, in dem sich über sexuelle Praktiken ausgetauscht wird), sondern mit Themen, die mit der generellen Konzeption des Arrangements konform gehen. Dementsprechend lässt sich auf der Ebene der artikulierten inhaltlichen Modifikationswünsche festhalten, dass die NutzerInnen, die sich diesbezüglich äußern, das Arrangement durchaus grundlegend als adäquaten Ort wahrnehmen, um die Themen, die sie beschäftigen dort zu bearbeiten. Trotz der Diskrepanz zwischen den bestehenden inhaltlichen Themenschwerpunkten und ihren (weiteren)

thematischen Interessen scheinen sie das Arrangement nicht nur als so gestaltbar, sondern auch als dessen auch wert zu erleben, ihre eigenen Vorschläge zu formulieren. Konform mit den Ergebnissen aus der Partizipationsforschung außerhalb des Internet bildet eine als solche wahrgenommene Konstellation offenbar auch im virtuellen Raum eine notwendige Voraussetzung, damit die NutzerInnen ihren eigenen Interessen innerhalb eines Angebots Ausdruck verleihen.

Die Relevanz dieser ersten grundlegenden Einsicht in die Bedeutung antizipierter Einflusschancen und der Wertschätzung des Arrangements als implizite Vorbedingung der Artikulation eigener thematischer Vorschläge, wird durch die Art und Weise, wie diese NutzerInnen ihre Vorschläge ‚rahmen‘ unterstrichen:

„hi, zuerst will ich sagen, dass ich eure arbeit wirklich klasse finde. wirklich, alle achtung. ich würde trotzdem vorschlagen ein forum zu diesem oben genannten thema zu eröffnen. [...]“ (Thema: „Vorschlag für neues Forum: mobbing, soziale Ängste“ eröffnet am 15.6.2003)

„Ich finde euer Forum einfach Klasse und schau meisten hier rein *schleim* 😊“ (Thema: Auch neue Foren, eröffnet am 19.4.2003)

„[...] son noch an gannnnnnnnnnnnnz gannnnnnnnnz großes lob an des team ihr seid voll col“ (Thema: beauty forum, eröffnet am 28.1.2003)

„ich finde diese seite ausgezeichnet.“ (Thema: forum, eröffnet am 20.6.2003)

„hi!! erstmal ein großes lob an die kids-hotline!!! der neue "look" is ehct super geworden!!!“ (Thema: vorschlag für neues bzw. zusätzliches forum zum thema freundschaft., eröffnet am 9.6.2003)

Dass die Jugendlichen die Artikulation ihrer Modifikationswünsche mit der ausdrücklichen Wertschätzung des Angebots in Verbindung bringen, weist nicht nur auf ein zugrunde liegendes Einverständnis mit dem vorgefundenen Arrangement hin. Darüber hinaus kann auch die wohlwollende Kommentierung von Veränderungen des Arrangements dahingehend interpretiert werden, dass neben einer „grundlegende Zufriedenheit“ auch eine gewisse (zeitliche) Vorerfahrung in der Nutzung des Arrangements eine implizite Vorbedingung der Artikulation der eigenen Interessen gegenüber den Verantwortlichen darstellen kann. Dies wäre auch dann der Fall - so eine weitere Interpretationsmöglichkeit - wenn die explizite Würdigung des Arrangements im Sinne „strategischer Fertigkeiten“ (vgl. Kap.2) von den NutzerInnen als argumentative Hilfe bei der Unterstreichung der Relevanz ihres eigenen Anliegens genutzt werden würde. Aus dieser Perspektive kann die explizite Würdigung des Arrangements als der Versuch der NutzerInnen interpretieren werden, mit der Betonung ihrer Zugehörigkeit zu dem Arrangement, ihre Chancen zu erhöhen, um ihrem Anliegen Gehör und Wirksamkeit zu verschaffen. Tatsächlich zeigt sich in der weiteren Analyse der Art und Weise, wie die NutzerInnen ihre thematischen Interessen vorbringen, dass diese NutzerInnen dahingehend über für die Verhandlung relevante strategische Fertigkeiten verfügen, wie sie ihre Anliegen mehr oder weniger ausführlich begründen. Dabei rekurren sie auf verschiedene Begründungsmuster:

„[...] ich selber könnte so eins jetzt schonmal brauchen.“ (Thema: vorschlag für neues bzw. zusätzliches forum zum thema freundschaft., eröffnet am 9.6.2003)

„[...] 2 aus 5 leuten haben leichte probleme mit sozialen fertigkeiten. jeder 10. hat massive probleme!!! auch mobbing is kein seltenes thema, wobei ich mich damit niicht besonders auskenne. schaut euch mal folgende seiten an (vor allem die foren) dort könnt ihr sehen wie viele wirklich daran leiden....viele schüler vor allem. [...]“ (Thema: „Vorschlag für neues Forum: mobbing, soziale Ängste“ eröffnet am 15.6.2003)

„[...] weil ich finde das es ein sehr wichtiges thema für mädchen ind er pubertät ist [...]“ (Thema: beauty forum, eröffnet am 28.1.2003)

Die NutzerInnen, die den Verantwortlichen des Arrangements neue inhaltliche Foren vorschlagen, sichern ihre Anliegen über eine Begründung ihres Vorschlags ab und formulieren damit explizit begründete Interessen an der inhaltlichen Veränderung des Arrangements. In ihren Begründungen stützen sich die NutzerInnen entweder auf den eigenen Bedarf oder - respektive und - auf den antizipierten verallgemeinerten Bedarf einer von ihnen bestimmten Gruppe, zu der sie auch selbst gehören. Dementsprechend lässt sich festhalten, dass die Artikulation der Interessen der NutzerInnen nach einer inhaltlichen Erweiterung des Angebots nicht nur durch eine wahrgenommene Gestaltbarkeit des Arrangements gerahmt ist, sondern auch auf die Verfügbarkeit diverser strategischer Fertigkeiten verweist: Die NutzerInnen tragen ihre Anliegen nicht ‚einfach so‘ vor, sondern kombinieren in dem Versuch, das Arrangement inhaltlich zu modifizieren die Artikulation von Wertschätzung, Zugehörigkeit und Relevanz.

Doch wie gehen nun die AdressatInnen dieser Interessensbekundungen mit den so vorgebrachten inhaltlichen Modifikationswünschen um? Die Antworten der Professionellen auf die Anliegen der NutzerInnen nach der inhaltlichen Erweiterung des Arrangements weisen auffallende Parallelen auf. Bereits auf der formalen Ebene der Beantwortung kann festgestellt gestellt, dass alle Beiträge der NutzerInnen zu diesem Bereich von den MitarbeiterInnen beantwortet werden. Obgleich die Zeitspanne zwischen den Äußerungen der NutzerInnen und einer Antwort durch die Verantwortlichen innerhalb des Feedback-Forums zwischen wenigen Stunden und mehreren Tagen liegt, nehmen die AdressatInnen zu sämtlichen Beiträgen in einer forenöffentlichen Antwort Stellung. Auf dieser Ebene lässt sich damit festhalten, dass die von den sich artikulierenden NutzerInnen wahrgenommene Möglichkeit zur expliziten Interessensartikulation innerhalb dieses Forums mit einer tatsächlichen Responsivität der Verantwortlichen korrespondiert, indem von Seiten der Verantwortlichen auf die Äußerungen der NutzerInnen eingegangen wird. In dem Maße, wie die Äußerungen der NutzerInnen in diesem Forum tatsächlich eine Auseinandersetzung mit den Verantwortlichen initiieren können, kann deutlich werden, dass die von diesen NutzerInnen wahrgenommene Nutzung des Forums als öffentlicher Raum zur Metakommunikation über die Ausrichtung und Ausgestaltung des Arrangements mit einer responsiven Praxis der Verantwortlichen korrespondiert.

Diese Bereitschaft der Verantwortlichen sich mit den Interessen der sich artikulierenden NutzerInnen auseinanderzusetzen und sich dazu zu verhalten, setzt sich auch auf der inhaltlichen Ebene ihrer Stellungnahmen fort:

„Hi, ein eigenes Forum zum Thema Essgewohnheiten und Ernährung ist eine gute Idee.“ (Thema: Neue Foren!!!, eröffnet am 30.3.2003)

„Hallo Nick14, dein Wunsch ist angekommen, es ist öfter auch intern eine Frage, ob wir nicht zu diesem oder jenem Thema ein eigenes Forum anbieten sollten.“ (Thema: Auch neue Foren, eröffnet am 19.4.2003)

„[...] Dein Vorschlag für ein solch weiteres Forum ist bestimmt gut und sinnvoll. Darüber hinaus gäbe es noch weitere Themen, die eigentlich für ein eigenes Forum geeignet wären.“ (Thema: Vorschlag für neues Forum: mobbing, soziale ängste, eröffnet am 15.6.2003)

„Hey Du! Du hast sicherlich Recht, dass das ein Thema ist, dass für viele wichtig ist.“ (Thema: beauty forum, eröffnet am 28.1.2003)

Die antwortenden Professionellen beantworten die Interessenartikulationen der NutzerInnen mit einer grundlegenden Anerkennung; die Anregungen werden positiv aufgenommen. In Kombination mit der rein formalen Antwort, also der Tatsache, dass die NutzerInnen überhaupt eine Antwort auf ihre Erweiterungsvorschläge erhalten, wird so eine prinzipielle Offenheit für und Erwünschtheit von diesen Äußerungen signalisiert. Wurde in den Beiträgen der NutzerInnen zu diesem Bereich festgestellt, dass sich ihre artikulierten inhaltlichen Interessen konform zu der bestehenden Ausrichtung des Arrangements bewegen, zeigt sich bei den Beiträgen der antwortenden Professionellen in dem Sinne eine Entsprechung, dass sie die Relevanz der vorgeschlagenen Themen grundsätzlich teilen. Dementsprechend scheint sich hinsichtlich der thematischen Schwerpunkte eine deutliche Konvergenz zwischen der Ausrichtung des Arrangements und den inhaltlichen Unterstützungsinteressen der sich dort artikulierenden NutzerInnen abzuzeichnen.

Nimmt man jetzt die Wirkmächtigkeit der Äußerungen bzw. die Durchsetzungschancen der Interessen der sich artikulierenden NutzerInnen in Blick, erscheint es vor diesem Hintergrund sinnvoll jene Einsichten der Partizipationsforschung zu berücksichtigen, in denen gezeigt werden kann, dass Beteiligung Jugendlicher gerade dann gerne proklamiert wird - und scheinbar vergleichsweise problemlos umgesetzt werden kann - wenn eine Interessenkonvergenz zwischen den involvierten Interessensgruppen besteht (zum kritischen Überblick: Hadfield & Raw 2001, Sturzenhecker 1998). In dem Maße, wie NutzerInnen, die versuchen Einfluss zu nehmen, nichts ändern können, was von Seiten der Verantwortlichen nicht geändert werden soll, wird hierbei von „Scheinmitbestimmung“ gesprochen, da Funktionalisierungs- und Legitimierungsabsichten und nicht eine Orientierung an den Interessen der AdressatInnen im Zentrum solcher Arrangements stehen (vgl. zum Überblick: Arnstein 1969, Petersen 1996, Petersen 2002, Schnurr 2001, Seim 2000). Vor dem Hintergrund dieser Einsichten aus

der Forschung zur Partizipation Jugendlicher im Kontext der Jugendarbeit stellt sich also nachfolgend nicht nur die Frage, wie wirkmächtig die Interessenartikulationen der NutzerInnen sind, sondern es ist darüber hinaus zu berücksichtigen, in welchem Ausmaß die formulierten Anliegen in einem Konvergenz- bzw. Divergenzverhältnis mit der konzeptionellen Ausrichtung des Arrangements bzw. den Deutungen der Professionellen stehen.

Mit Blick auf die Wirkmächtigkeit der Interessenartikulationen der NutzerInnen zur inhaltlichen Ausrichtung des Arrangements kann festgestellt werden, dass alle Vorschläge der NutzerInnen abgelehnt werden. Diese Ablehnungen werden von den Verantwortlichen vorwiegend durch die Knappheit an materiellen und personellen Ressourcen begründet:

„[...]Zu dem von dir genannten Forentheema ist es schwierig ehrenamtliche Fachleute an Bord zu bekommen und unsere Kapazitäten reichen momentan nicht aus, um ein neues Forum komplett zu betreuen - zudem ist das angesprochene Wunschthema nicht unbedingt ein "einfaches" für die Onlineberatung. [...]“ (Thema: Auch neue Foren, eröffnet am 19.4.2003)

„[...] Das Problem ist, daß für jedes weitere Forum auch mehr Mitarbeiter im Team nötig sind, die die Beratung durchführen und beobachten können. Diese Kapazitäten haben wir zur Zeit nicht, da alle hier ehrenamtlich neben Schule bzw Job hier tätig sind. Somit müssen wir die von dir genannten - durchaus sehr wichtigen - Themen in den anderen Foren auffangen. [...]“ (Thema: Vorschlag für neues Forum: mobbing, soziale ängste, eröffnet am 15.6.2003)

„[...] Ein neues Forum wird momentan nicht möglich sein, denn ein Forum bedeutet auch immer die Leute im Hintergrund zu haben, die dies Betreuen und ihre Beratungen machen. Prinzipiell kannst du schon die Foren Mädchen und Partnerschaft, oder Jungen und Partnerschaft (dort muss es ja nicht nur um Partnerschaften gehen) dafür nehmen. Du hast aber nicht ganz unrecht, ein Forum wie z.B. "Stress unter Freunden" haben wir so explizit nicht im Sortiment. [...]“(Thema: vorschlag für neues bzw. zusätzliches forum zum thema freundschaft., eröffnet am 9.6.2003)

Zunächst einmal ist also festzuhalten, dass die NutzerInnen, die sich innerhalb des „Verhandlungsraums“ mit inhaltlichen Erweiterungsinteressen artikulieren, zwar über Mitsprachemöglichkeiten verfügen und mit den Verantwortlichen in einen Dialog treten können, ihre Anliegen jedoch nicht durchsetzen können. Gleichzeitig sind die Antworten der Professionellen durch Transparenz charakterisiert. Die Professionellen legen gegenüber den NutzerInnen - und da die Antworten der Professionellen forenöffentlich sind: allen NutzerInnen - nicht unmittelbar zugängliche Zusammenhänge und Hintergründe des professionellen Arrangements offen, indem sie mehr über die Arbeitsbedingungen und Ressourcen(knappheit) des Arrangements erfahren. So eröffnen die Professionellen den NutzerInnen die Möglichkeit die (geringe) Reichweite ihrer Einflusschancen abzuschätzen. Damit lässt sich zunächst festhalten, dass statt einer Mitbestimmung über die thematische Ausrichtung des Beratungsangebots durch die postenden Jugendlichen die responsive Dialogbereitschaft der Professionellen im Vordergrund steht. Indem die Professionellen den NutzerInnen einen Einblick in die durch Ehrenamtlichkeit geprägte Arbeitsweise und die damit verbundene Knappheit an materiellen und personellen Ressourcen geben, signalisieren sie jedoch gleichermaßen, dass die NutzerInnen ihre

Interessen nicht realisieren können und ihre entsprechenden Vorstellungen in dem Arrangement nicht verwirklichen können. Damit machen die Antworten der Professionellen zunächst einmal den recht schlichten Sachverhalt deutlich, dass die Orientierung an NutzerInneninteressen entsprechender materieller und personeller Ressourcen auf Seiten des Arrangements bedarf. Obgleich die antwortenden Professionellen die artikulierten Interessen der NutzerInnen offensichtlich als grundsätzlich legitim anerkennen, sind ihre Antworten mit Blick auf die Gestaltungsmöglichkeiten der NutzerInnen durch ein *Vertrösten mit dem Möglichen* charakterisiert: Mit der Offenlegung der Hintergründe werben sie für Verständnis und Loyalität auf Seiten der NutzerInnen und versuchen darüber hinaus mögliche realisierbare Alternativen innerhalb des Unterstützungsarrangements zu eröffnen. Auch innerhalb des Feedback-Forums realisieren die Professionellen eine Lotsen- bzw. Brokerfunktion, in der sie die NutzerInnen bei der Verwirklichung ihrer Unterstützungsanliegen im gegebenen Rahmen des Arrangements unterstützen. Dass von der Realisierung einer solchen Lotsenfunktion durch die Professionellen jedoch nicht prinzipiell ausgegangen werden kann, illustriert die Reaktion, die eine NutzerIn von einer Mitarbeiterin auf ihren Wunsch nach einem „Beauty-Forum“ erhält (vgl. dazu die Darstellung des Anliegens weiter oben im Text):

„Hey Du! Du hast sicherlich Recht, dass das ein Thema ist, dass für viele wichtig ist. Allerdings versteht sich die [...] als ein Beratungsforum, in dem es um andere Themen geht, als "welches Make-up ist gut" und "welche Klamotten sind gerade hip". Am Rande werden solche Fragen immer wieder mal in den Foren auftauchen und auch beantwortet, wie Du vielleicht selbst gesehen hast. Jedoch sollten sie nicht die Regel sein oder werden. Dein Vorschlag ist zwar lieb gemeint, aber das ist nicht die [...]. Es gibt im Internet unzählige Seiten, die sich mit Mode und Beautyfragen beschäftigen, dort wirst Du finden, was Du suchst. Ich hoffe, du hast Verständnis hierfür! Lies doch einfach mal bei "über uns" nach, was dort über unsere Arbeit steht, dann wirst Du es vielleicht besser verstehen.“ (Thema: beauty forum, eröffnet am 28.1.2003)

Eine offensichtlich von der Professionellen wahrgenommene inhaltliche Divergenz zwischen der konzeptionellen Ausrichtung des Unterstützungsarrangements und den Modifikationswünschen der Nutzerin führt in diesem Fall nicht nur zu einer einseitigen Deutung dessen, was hinter dem von der Nutzerin artikulierten Themenwunsch steckt. Vielmehr korrespondiert die Deutung des Anliegens als diskrepant zur Ausrichtung des Arrangements mit einer Bewertung, die das thematische Interesse der Nutzerin als unangemessen deklassiert²⁵⁶. Die Beraterin fungiert nur insofern als „Lotsin“, als

²⁵⁶ Auf inhaltlicher Ebene sei hierzu kurz anzumerken, dass der „attraktiven Körper“ seit etwa Mitte des 20. Jahrhunderts tendenziell geschlechtsunabhängig und alterindifferent eine zentraler Wert zugesprochen wird (vgl. exemplarisch: Bauman 1995, Hahn & Meuser 2002) und der „körperlichen Selbstdarstellung und einem adäquaten Körper-Image eine zunehmende identitätsrelevante Bedeutung zu [kommt]“ (Hahn & Meuser 2002, 13). Attraktivität stellt hierbei nicht nur eine physiologische Eigenschaft des Körpers dar, sondern nimmt den Charakter einer notwendigen und distinktiven sozialen Kompetenz an (vgl. Duttweiler 2003). Wie es Bryan S. Turner formuliert: „A system of controlling the mind appears to shift to the outside of the body, which becomes the symbol of worth and prestige in contemporary societies. Briefly, to look good is to be good.“ (Turner 1987, 226). Dass sich diese Auseinandersetzungen mit geschlechtsspezifisch fixierten Schönheits-

dass sie der Nutzerin - und durch die Forenöffentlichkeit allen anderen Mitlesenden - nahe legt, zu diesem Thema doch ein anderes Internetangebot zu nutzen, nicht jedoch das betreffende Unterstützungsarrangement. In dem Maße, wie sich die Antwort der Fachkraft als eine inhaltliche Ausgrenzung aus dem bestehenden Arrangement interpretieren lässt, besteht offenbar auch bei der Interessenartikulation von NutzerInnen professioneller Arrangements in entsprechenden Artikulationsräumen die Tendenz, dass die professionelle Realisierung einer Lotsenfunktion und die Ermöglichung von Unterstützung *innerhalb des Arrangements* an eine vorgängige Interessenkonvergenz zwischen den NutzerInnen, die ihre Interessen artikulieren und den Professionellen gebunden wird.

Damit kann mit Blick auf die Analyse der NutzerInneninteressen zur inhaltlichen Erweiterung des Arrangements zusammenfassend festgehalten werden, dass auch innerhalb der Räume, die explizit zur Artikulation der NutzerInneninteressen implementiert wurden, Muster zu identifizieren sind, die auf unterschiedlichen Ebenen auf Prozesse sozialer Schließung und die Beschränkung der effektiven Nutz- und Gestaltbarkeit verweisen: Das Beispiel des Beauty-Forums verdeutlicht, dass die inhaltliche Ausgestaltung des Arrangements nicht nur mit spezifischen Nutzungsbeschränkungen einhergeht, sondern über die professionelle Deutungshoheit der „angemessenen Anliegen“ in einer Verunmöglichung einer spezifischen Nutzung wie der Einflussnahme münden kann. Vor diesem Hintergrund erscheint die inhaltliche Konvergenz der NutzerInnen ebenso wie deren Artikulation von Würdigung, Zugehörigkeit und Relevanz noch einmal in einem anderen Licht: Die vorangegangenen Analysen

Gesundheits- und Fitnessidealen nicht nur geschlechtsspezifisch, sondern auch klassenspezifisch und ethnisch differenziert als vergeschlechtlichte Dimension verkörperter sozialer Ungleichheit vollziehen und so insbesondere bei Jugendlichen mit formal niedriger Bildung bzw. sozial benachteiligten Mädchen und Jungen einen zentralen Stellenwert und Identitätsrelevanz besitzt, kann sowohl soziologische wie feministischen Theorie und Forschung belegen (vgl. hierzu exemplarisch: Brückner 2000, Flaake 2001). Berücksichtigt man beispielsweise die Analysen von Albert Scherr (1997), in denen er im Anschluss an Jürgen Zinnecker „Jugend in Raum sozialer Klassen“ verortet und dabei konstatiert, dass für Jugendliche aus kapitalschwachen Milieus – wenn kein Aufstieg durch Bildung angestrebt (und in der Regel auch nicht erlebt) wird – weniger klassische Bildungsideale und die aufstiegsorientierte Antizipation der künftigen beruflichen Position als beispielsweise und typischerweise traditionelle männliche und weibliche Formen sexueller Attraktivität als Quellen des Stolzes und Selbstwertgefühls fungieren. Gerade bei Mädchen erscheint dies keinesfalls irrational. Es sei daran erinnert, dass, „women and girls are also consistently taught from an early age that their self-worth is largely dependent on how they look. The fact that women earn more money than men in only two job categories, modeling and prostitution, serves to illustrate this point.“ (Smyres 1999). Ein zentrales Problem ergibt sich jedoch aus dem Spannungsverhältnis von Identitätsbrisanz und dem (relativen) Aufwand der Erreichbarkeit. Herrschende Schönheitsideale – und damit Skripte sexueller Attraktivität – gehen von gesellschaftlichen Leitmilieus, also den gesellschaftlich oberen Straten, aus (vgl. Vester et al. 2001). Sie bleiben aber für die übrigen sozialen Gruppen gleichsam in einer Art und Weise handlungsrelevant, dass „it seems that different ethnic groups are now also experiencing the pressure to be thin, and eating disorders are no longer confined to White upper-class women“ (Dittrich 2000, o.S.) ohne dort jedoch durch die tatsächlich vorherrschenden materiellen, sozialen und kulturellen Lebensrealitäten in vergleichbarer Weise und der selben Selbstverständlichkeit ermöglicht bzw. in ihren potentiell problematischen Dimensionen kompensiert zu werden. Und die ersten US-amerikanischen Studien zeigen ebenso wie die qualitative Analyse der inhaltlichen Foren, dass diese Themen zentrale Themenbereiche in der virtuellen Unterstützungssuche Jugendlicher darstellen (vgl. Kap.4 sowie: Borzekowski 2001, Gould et al. 2002)

legen die Vermutung nahe, dass sich NutzerInnen, die über eine solche Konvergenz oder über die entsprechenden „strategischen Fertigkeiten“ nicht verfügen bzw. befürchten, mit ihrem Anliegen nicht durchzukommen, gar nicht erst versuchen, ihre Interessen gegenüber den Professionellen zu artikulieren. Wie gesehen, kann ein solcher Artikulationsversuch nämlich für die NutzerInnen mit der Gefahr einhergehen, dass zu der Enttäuschung, mit dem eigenen Anliegen nicht durchgekommen zu sein noch die Erfahrung einer forenöffentlichen Beschämung hinzukommt. Dass sich die Nutzerin nach der Beantwortung ihres Anliegens nicht mehr in dem Forum artikuliert hat, erscheint aus dieser Perspektive kaum überraschend.

Liegt jedoch zwischen den NutzerInnen, die gegenüber den Professionellen ihre inhaltlichen Interessen zur Angebotsmodifikation formulieren und der konzeptionellen Ausgestaltung eine von den Professionellen anerkannte Konvergenz zur spezifischen Ausgestaltung des Arrangements vor, hat sich herausgestellt, dass neben der artikulierten Würdigung der NutzerInnenanliegen der argumentative Rückzug der Professionellen auf die knappen personellen und materiellen Ressourcen und damit auf die „Kapazitätsprobleme“ des Arrangements einen zentralen Stellenwert beim Umgang mit den artikulierten Anliegen der NutzerInnen besitzt. Die Argumentation mit den strukturellen Beschränkungen der Möglichkeiten des Arrangements unter den Bedingungen von vorwiegend ehrenamtlichen Strukturen macht nicht nur die Arbeitsbedingungen des Arrangements transparent. Im Anschluss an die Überlegungen von Albert O. Hirschman, Eberhart Bolay und Sieghard Neckel (vgl. Kap.2) geht damit ebenfalls die Tendenz einher, die Ansprüche der NutzerInnen zu relativieren und „Widerspruch“ zu reduzieren. In dem Maße, wie sich die NutzerInnen aus dieser Perspektive auf das durchaus nahe liegende Gefühl zurückgeworfen sehen, für die - unter solchen Bedingungen - überhaupt gewährte Hilfe dankbar sein zu müssen, eröffnet eine solche Argumentation den Verantwortlichen die Möglichkeit das Arrangement ‚so wie es ist‘ zu legitimieren.

Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen zeigt sich, dass weder die Interessenartikulation noch die Interessenverwirklichung von Jugendlichen, die in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet nach Unterstützung suchen, unproblematisch oder gar voraussetzungslos ist. Auf der Ebene der inhaltlichen Modifikation des Arrangements ist festzustellen, dass alle NutzerInnen, die sich diesbezüglich äußern, das Arrangement zumindest prinzipiell als gestaltbar und relevant wahrnehmen und ihre Anliegen unter Rückgriff auf mehr oder weniger differenzierte Argumente gegenüber den Professionellen begründen. Obgleich damit diese Jugendlichen offensichtlich auf strategische Fertigkeiten zurückgreifen können, die es ihnen zumindest prinzipiell ermöglichen könnten, ihre Anliegen durchzusetzen, ist ebenfalls festzustellen, dass alle NutzerInnen, die sich diesbezüglich äußern, mit ihrem Versuch scheitern. In dem Maße, wie man darüber hinaus der Einsicht Rechnung trägt, dass die Bewertung eines professionellen Arrangements als „angemessenes Arrangement“ mit der Wahrnehmung korrespondiert, das Arrangement entweder entsprechend der eigenen Interessen nutzen

zu können oder über die realistische Chance zu verfügen, auf die Gestaltung des Arrangements Einfluss zu nehmen, zeigt sich, dass die Artikulation innerhalb des Feedback-Forums - zumindest hinsichtlich der inhaltlichen Modifikation des Arrangements - nicht mit einer Verwirklichung dieser Interessen gleichzusetzen ist.

Vielmehr kann im Anschluss an die theoretischen Ausführungen des zweiten Kapitels deutlich werden, dass jene „Kapazitätsprobleme“, die Christian Stegbauer für selbstorganisierte Kommunikationsarrangements im Internet analysiert hat (vgl. ausführlich Kap.2) auch in professionellen Unterstützungsarrangements bedeutsam werden und mit ungleichen Chancen zur Interessenartikulation und -verwirklichung korrespondieren. In den Ausführungen des zweiten Kapitels wurde herausgearbeitet, dass die Binnendifferenzierung in durchsetzungsfähigere und schwächere Positionen, die Erzeugung von sozialem Druck, die prozessuale Erzeugung, Zurechtweisung und Ausgrenzung von ‚AußenseiterInnen‘ konstitutive Elemente virtueller Arrangements sind. In selbstorganisierten Arrangements gehen „Kapazitätsprobleme“ mit einer stärkeren Abschottung des „Zentrums“ gegenüber unerwünschten, Kapazitäten und Interessen übersteigenden Anliegen von AkteurInnen und einem Zurückdrängen bzw. Rückzug der „Peripherie“ einher. Der Versuch Kapazitätsprobleme zu bewältigen korrespondiert damit mit einer stärkeren Selektion der Zugehörigen. Vor dem Hintergrund der vorangegangenen empirischen Analyse der Interaktionen innerhalb des „Feedback-Forums“ wird deutlich, dass auch in professionellen Unterstützungsarrangements ähnliche Phänomene zu beobachten sind, in denen die NutzerInnen mit den Kapazitätsproblemen des Arrangements konfrontiert werden. Die „Peripherie“, die durch das „Zentrum“ zurückgedrängt wird, sind in diesem Fall NutzerInnen, deren Anliegen und Interessen die MitarbeiterInnen bzw. „das Zentrum“ nicht berücksichtigen kann oder will. Im Anschluss an die Analysen realweltlicher Arrangements lässt sich dementsprechend festhalten, dass auch in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet die Beteiligung der NutzerInnen im Falle von Heterogenität und divergierenden Interessen durch eine gleichzeitige Zurückdrängung unerwünschter AkteurInnen und Gruppen bzw. Interessen generiert wird (vgl. ausführlich Kap. 2, sowie insbesondere auch: Abeling & Ziegler 2004, Otto & Ziegler 2004).

Selektiv agieren die MitarbeiterInnen jedoch als ‚BrokerInnen‘ innerhalb des Arrangements und eröffnen einigen NutzerInnen die Möglichkeit, ihre Themen innerhalb des Angebots einzuordnen und bieten damit den NutzerInnen zumindest potentiell eine erweiterte Option zur Verwirklichung ihrer Unterstützungsinteressen. In dem Maße, wie diese Form der Unterstützung bei der Verwirklichung der Unterstützungsanliegen NutzerInnen jedoch auch verwehrt wird, kann damit die Wahrnehmung verstärkt werden, in dem Arrangement weder die eigenen Interessen verwirklichen zu können, noch daran etwas ändern zu können. Dass eine solche Wahrnehmung einen „Rückzug“ aus dem Arrangement durchaus nahe legen kann, ist offensichtlich.

Insgesamt legen die Ergebnisse die Vermutung nahe, dass auch die sozialen Prozesse und Dynamiken innerhalb des „Feedback-Forums“ - und nur vordergründig paradoxerweise - nicht ausschließlich „Voice“, sondern ebenso „Loyalty“ und „Exit“ evozieren können.

Im Hinblick auf die Zugänglichkeit für sowie die effektive Nutz- und Gestaltbarkeit durch unterschiedliche NutzerInnengruppen und damit im direkten Zusammenhang mit sozialen Schließungsprozessen wird vor diesem Hintergrund die Frage aufgeworfen, inwieweit sich innerhalb eines solchen „Verhandlungsraums“ vorwiegend nur diejenigen NutzerInnen artikulieren, die mit dem Angebot weitgehend zufrieden sind und eine Feinabstimmung versuchen bzw., ob dies möglicherweise auch gleichzeitig jene NutzerInnen sind, mit denen die Professionellen ‚zufrieden‘ sind, da sie nur wenig Aufwand produzieren und das Arrangement nur sehr eingeschränkt in Frage stellen. Die Auseinandersetzung zwischen NutzerInnen und Professionellen über die konkrete Unterstützungspraxis des Arrangements kann diese sozialen Dynamiken weiter erhellen.

7.3 Auseinandersetzungen über die Unterstützungspraxis

Betrachtet man die konkreten Anliegen, zu denen NutzerInnen des Arrangements eine Auseinandersetzung über die Unterstützungspraxis des Arrangements initiieren, zeigt sich, dass diese Anliegen unmittelbar mit der Wahrnehmung der NutzerInnen korrespondieren, ihre Vorstellungen von angemessener Unterstützung nur eingeschränkt realisiert zu sehen. Indem die NutzerInnen, die sich innerhalb des exponierten Artikulationsraums zu Wort melden, die editierenden Eingriffe der Professionellen, die fehlende Möglichkeit zum Chatten und zum Emailaustausch, die Umgangsformen und die Antwortgeschwindigkeiten durchgängig kritisieren, wird deutlich, dass diese NutzerInnen mit den Professionellen direkt über die Unterstützungspraxis und damit über die - zumindest teilweise - als unzureichend erlebte Qualität des Arrangements verhandeln wollen:

„Vor ca. einem Jahr war hier alles noch besser... das alte Design, einfach, übersichtlicher und vor allem: viel schneller! Ich hab, wie viele hier, nur ISDN... das dauert so ewig das (neue) „System“. Ladezeiten bis zum Erbrechen! Und ich finde dass das Forum nicht mehr sehr anziehend und interessant ist [...]“ (Thema: Warum habt ihr euch negativ weiterentwickelt???, eröffnet am 24.7.2002)

„Ich finde nicht grad toll das mal immer auf eine Antwort warten muss warum hab ihr nicht so was wie ein Chat ??????“ (Thema: Ich, eröffnet am 21.1.2003)

„Hallo! Ich finde es echt scheiße das ihr manchen Jugendlichen nicht antwortet. Ihr wollt ihnen doch helfen oder etwa nicht? Aber wenn ihr ihnen keine Hilfe + Aufmerksamkeit gebt helft ihr ihnen am wenigsten... das musste ich jetzt einfach mal los werden finde ich nämlich total scheiße....“ (Thema: Beschwerde!, eröffnet am 29.8.2002)

„Hallo !! Ich weiß, ich hab schonmal nen Beitrag über dieses Thema geschrieben, aber langsam geht's mir wirklich auf den Keks, wie die Berater hier an den AGB kleben.“ (Thema: Beratung, Diskussion und Kids-Hotline, eröffnet am 2.10.2002)

„Also das geht ans Fachteam..... ich finde's echt nicht in Ordnung, dass ihr Beiträge andauernd schützt.....sobald man bei jemandem in E-mail Beratung ist, kann man anscheinend keine offenen

Beiträge mehr ins Forum setzten.....manchmal würde man einfach gern mal die Meinung anderer Jugendlicher....ihre Erfahrung mit einem Thema hören....oder Tipps von ihnen bekommen.....aber leider geht das anscheinend nicht.....-((((([...]“ (Thema: Find ich echt Sch*....., eröffnet am 16.11.2002)

„hallo! Ich würde mich gerne darüber beschweren das ich sagt das ihr versucht jeden Jugendlichen b.z.w jeden der eine Problem hat zu helfen. Aber ich habe ein paar (es waren vielleicht nicht viele aber mir hat es gereicht um wütent zu werden) Beiträge gelesen wo niemand versucht hat denjenigen zu helfen oder auf einmal aufgeört hat. [...]“ (Thema: Beschwerde!?! , eröffnet am 1.4.2003)

„hi! könnte jemand den geschlossenen beitrag "lieber geschlagen als ignoriert" von mir löschen oder zur not auch wieder öffnen? ich hab nämlich keine lust etwas dort stehen zu haben, was meiner meinung nach ungerechtfertigter weise geschlossen wurde, so dass ich mich nicht mal mehr dazu äußern kann. [...]“ (Thema: bitte löschen, eröffnet am 16.6.2003)

Gemeinsam ist den Äußerungen zu allen Bereichen der Unterstützungspraxis, dass es sich - anders als bei der inhaltlichen Erweiterung - um eine Auseinandersetzung mit dem bestehenden Angebot handelt, die auf Seiten der NutzerIn in einem deutlich stärkeren Maß durch explizite Kritik und Widerspruch geprägt ist²⁵⁷.

Darüber hinaus zeigt sich auf der inhaltlichen Ebene, dass sich unter den Beiträgen der NutzerInnen zur Unterstützungspraxis sowohl Äußerungen finden, die im Zusammenhang mit der eigenen schreibenden Unterstützungssuche und Unterstützungserfahrungen stehen, als auch solche, die sich auf die Erfahrungen und Bewertungen der Unterstützungskommunikation anderer AkteurInnen beziehen. Diese letzteren Einschätzungen basieren demnach auf der lesenden Nutzung des Arrangements bzw. dieser Beiträge. Im Anschluss an die empirischen Analysen der vorangegangenen Kapitel wird damit die Bedeutung der Forenöffentlichkeit und der lesenden Nutzung nochmals unterstrichen. Gleichzeitig - und das machen die diesbezüglichen Äußerungen der NutzerInnen innerhalb des „Feedback-Forums“ ebenfalls ersichtlich - besitzt ein solches öffentliches Unterstützungsarrangement eine erhebliche Außenwirkung, da NutzerInnen nicht nur die eigenen Beiträge, sondern auch die Beiträge anderer wahrnehmen und in ihre Bewertung der wahrgenommenen Qualität des Arrangements einbeziehen. Damit wird die bereits in den vorangegangenen Analysen entwickelte These, dass die mit dem Einsatz von Foren verbundene Transparenz der Unterstützungsprozesse die Bewertung des Arrangements sowohl positiv als auch negativ beeinflussen kann und NutzerInnen nicht nur bei der eigenen (schreibenden) Unterstützungssuche unterstützen, sondern diese auch verhindern

²⁵⁷ Die im Vergleich zur Thematisierung der inhaltlichen Erweiterungen stärkere Bedeutung der „Verhandlung“ zwischen unterschiedlichen Positionen tritt auch mit Blick auf die Länge der Auseinandersetzung zu den Themen, die sich auf die Unterstützungspraxis beziehen: In zehn der von den NutzerInnen initiierten Auseinandersetzungen mit den Professionellen geben sich die NutzerInnen nicht mit der einmaligen Antwort der Professionellen zufrieden, sondern reagieren auf die erhaltene Antwort, greifen die Argumente der MitarbeiterInnen auf und führen die Auseinandersetzung fort. Nur in fünf Fällen melden sich die NutzerInnen nach der Antwort der Professionellen nicht mehr öffentlich zu Wort.

kann, durch das Feedback-Forum bekräftigt: Die wahrgenommene Qualität des Arrangements und die damit einhergehende (antizipierte) Wahrnehmung, innerhalb der thematischen Foren die eigenen Unterstützungsinteressen verwirklichen zu können, beschränkt sich nicht nur auf den Umgang mit den eigenen Beiträgen, sondern bezieht auch den Umgang mit den Beiträgen anderer NutzerInnen mit ein.

Dementsprechend lässt sich auf einer generellen Ebene festhalten, dass NutzerInnen, innerhalb des Feedback-Forums die wahrgenommene Unterstützungspraxis des Arrangements kritisieren, ohne sich dabei ausschließlich auf jene Beiträge zu beschränken, in die sie selbst als schreibend ratsuchende NutzerInnen involviert sind. Somit können die diesbezüglichen kritischen Äußerungen der NutzerInnen über jene Aspekte des Arrangements Aufschluss geben, sie von ihnen generell als problematisch angesehen werden und von denen sie annehmen, dass sie (durch die Professionellen) verändert werden können.

Analog zur Darstellung der Ergebnisse bei der inhaltlichen Erweiterung des Angebots werden nachfolgend die einzelnen Bereiche der Unterstützungspraxis, die die NutzerInnen kritisieren, dargestellt und im Kontext mit den Antworten der Professionellen hinsichtlich der Einflusschancen der NutzerInnen und der damit verbundenen Konsequenzen diskutiert.

7.3.1 Editierende Eingriffe

Wie insbesondere im dritten Kapitel dargestellt, haben die involvierten Professionellen innerhalb des Arrangements die exklusiven technischen Rechte, forenöffentliche Beiträge der NutzerInnen zu modifizieren: Sie können sie teilweise oder vollständig löschen („Editieren“), die Möglichkeit unterbinden, auf bestehende Beiträge zu antworten („Schließen“) und Beiträge für die Forenöffentlichkeit unsichtbar machen („Schützen“) (vgl. ausführlich hierzu: Kap.3). Wie ebenfalls bereits dargestellt, werden diese modifizierenden Eingriffsmöglichkeiten und deren Anwendung von Seiten der Verantwortlichen durch fachlich-konzeptionelle Kriterien begründet, die auf ein bestimmtes professionelles Selbstverständnis der Verantwortlichen verweisen (vgl. Darstellung der „allgemeinen Nutzungsbedingungen“ in Kap.3): Durch die editierenden Eingriffe sollen Voyeurismus („Schützen“), Beleidigungen und Verunglimpfungen von NutzerInnen ebenso unterbunden werden wie das Veröffentlichen von Emailadressen („Editieren“) und die Realisierung von nicht als Beratung klassifizierte Anliegen, Diskussionen, Umfragen („Schließen“). Bereits in der empirischen Auswertung der thematischen Foren im vierten Kapitel wurde ersichtlich, dass die Deutung einer angemessenen Nutzung zwischen Professionellen und NutzerInnen durchaus divergieren kann und die Um- und Durchsetzung dieser Nutzungsregeln die Realisierung bestimmter Unterstützungsanliegen auf Seiten der NutzerInnen verunmöglicht und auch ein Verstummen bzw. einen Rückzug der NutzerInnen evozieren kann. Gleichzeitig wurde ebenfalls deutlich, dass die editierenden Eingriffe der Professionellen die Realisie-

nung sozialer Unterstützung positiv unterstützen können, indem sie verbale Angriffe und Abwertungen von NutzerInnen durch andere NutzerInnen unterbinden (können). Damit im Einklang wurde in den statistischen Analysen gezeigt, dass die Bewertung der editierenden Eingriffe durch unterschiedliche NutzerInnen in einem deutlich unterschiedlichen Ausmaß als angemessen bzw. als unangemessen bewertet wurde und mit unterschiedlichen Nutzungspräferenzen der NutzerInnen korrespondiert. Insbesondere die NutzerInnen, die vorrangig die Selbsthilfeanteile des Unterstützungsarrangements als relevant erachten sowie diejenigen NutzerInnen, die sich durch eine „umfassende Zurückhaltung“ in der Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen des Arrangements auszeichnen, bewerten die editierenden Eingriffen der Professionellen als problematisch.

Vor diesem Hintergrund wird in der Auseinandersetzung mit den diesbezüglichen Beiträgen des Feedback-Forums nicht nur die Frage beantwortet werden müssen, welche Aspekte des Editierens von den NutzerInnen, die sich diesbezüglich artikulieren, thematisiert und kritisiert werden, sondern insbesondere auch, inwiefern sie diese Interessen gegenüber den Professionellen durchsetzen können und welche Konsequenzen damit für die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des Arrangements durch unterschiedliche NutzerInnengruppen verbunden sein können.

Hinsichtlich dessen, was die NutzerInnen, die sich innerhalb des Feedback-Forums äußern, an editierenden Eingriffen thematisieren, lässt zunächst einmal festhalten, dass in den Beiträgen der NutzerInnen ein breites Spektrum an editierenden Eingriffen kritisiert wird:

„[...] Sobald jemand eine Frage stellt, in der ihr lieben Berater nicht sofort einen Sinn sieht, kommt wieder der erhobene Zeigefinger und bedeutet "Hier wird nicht diskutiert". Seid ihr eigentlich mal auf die Idee gekommen, dass jemand zuerst einmal abchecken möchte, wie die Umwelt allgemein auf ein Thema reagiert, bevor er dann seine spezifische Frage/ sein Problem formuliert ?! Und dass ihr das im Keim erstickt, wenn ihr gleich wieder mit dem Holzhammer gegen die Diskussion vorgeht ?! [...]“ (Thema: Beratung, Diskussion und Kids-Hotline, eröffnet am 2.10.2002)

„[...]kaum ist es mal eine „krasse“ Geschichte wie Vergewaltigung, Magersucht oder schwere seelische Probleme ist das Forum für die „Öffentlichkeit“ geschlossen... WARUM?? – Das Internet ist ein „freies“ Medium, warum wird es dadurch zensiert?? Es kann hier jeder (gut IP und so wär schon möglich aber jetzt egal) anonym schreiben, und wenn's jemandem zu öffentlich ist kann man auch gleich ne Mail an die richtige Person schreiben. Es gibt keinen Grund in so einem anonymen Medium eine Person oder ihre Geschichte zu schützen! – warum fängt man dann hier an? Jeder hat seinen Nick, niemand weiß wer dahinter steckt... mein Nachbar könnte Leiter dieses Forums sein. Des Weiteren erinnert mich der Text mit den „autorisierten Personen“ sehr an die Amerikanische Vergangenheit, ich fühl mich meist als Second-Class member! Thema: Sexualpraktiken! Ich kann's nicht mehr hören: Das ist hier nicht erlaubt! Warum, man kann auch über das weibliche und männliche Geschlecht reden, ohne dass das „krass“ ins „perverse“ abrutscht?? Oder Selbstbefriedigung... (fast) jeder tut es, aber darüber schreiben darf man nicht. Das Internet ist das einzigste Medium (bis auf die Sprache) wo man darüber offen diskutieren kann, und es würde vielen darüber einfacher fallen als darüber zu sprechen.“ (Thema: Warum habt ihr euch negativ weiterentwickelt???, eröffnet am 24.7.2002)

„ich find's echt nicht in Ordnung, dass ihr Beiträge andauernd schützt.....sobald man bei jemandem in E-mail Beratung ist, kann man anscheinend keine offenen Beiträge mehr ins Forum setzen.....manchmal würde man einfach gern mal die Meinung anderer Jugendlicher....ihre Erfahrung mit einem Thema hören....oder Tipps von ihnen bekommen.....aber leider geht das anscheinend nicht.....-(((((((Ich persönlich finde das sehr schade.....und verstehen kann ich es auch nicht.... Ich lese

häufig Beiträge in den Foren und nicht selten spricht ein anderer User über ein ähnliches Thema.....oder sogar das selbe.....ich dachte diese Site wäre dazu da, dass Jugendliche ihre Fragen und Probleme zu verschiedenen Themen publizieren können und dann Antworten und Ratschläge (bzw. Hilfe zur Selbsthilfe...) von Fachleuten und anderen Jugendlichen bekommen....Selbst auf rein theoretische oder Fragen, die man nur stellt, weil man über ein Thema besser Bescheid wissen will, werden nicht beantwortet.....und geschlossen oder zumindest geschützt....ob es nicht "schlimmer" ist, wenn ein Beitrag geschützt wird als wenn er nur geschlossen wurde, finde ich, ist Ansichtssache....ich bin allerdings der Ansicht, wenn der Beitrag nur geschlossen wurde, können ihn die anderen User zumindest lesen....aber sobald er geschützt wurde, war im Prinzip alles für die Katz.....ich find des einfach traurig.....-(((("Thema: Find ich echt Sch*....., eröffnet am 16.11.2002)

„hi! könnte jemand den geschlossenen beitrag "lieber geschlagen als ignoriert" von mir löschen oder zur not auch wieder öffnen? ich hab nämlich keine lust etwas dort stehen zu haben, was meiner meinung nach ungerechtfertigter weise geschlossen wurde, so dass ich mich nicht mal mehr dazu äußern kann. [...]" (Thema: bitte löschen, eröffnet am 16.6.2003)

„Ich wollte mal wissen was ein Forum bringt wo gerne schnell Zensiert wird. Ich will nicht sagen das es nicht gebraucht wird aber ihr Zensiert sehr schnell komplette beiträge, oft weil ihr deren inhalte falsch interpretiert oder den ganzen thread nicht miteinbezieht, verwendung von ironie führt fast immer zu kompletter zensur eines beitrags. die möglichkeit menschen mit provokanten äusserungen zum nachdenken zu bringen ist in diesem forum nicht möglich. meine persönliche meinung ist mittlerweile schon das ihr gewisse einstellung von leuten einfach nicht akzeptieren oder ändern wollt, ihr streicht sie einfach weg anstatt auf das nach eurer meinung fehlverhalten einzugehen und demjenigen vielleicht zu einer anderen meinung zu helfen. ich möchte hiermit niemanden angreifen, sondern nur versuchen zu begreifen mit welcher absicht ihr so vorgeht“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

Die NutzerInnen, die die editierenden Eingriffe der MitarbeiterInnen in dem Arrangement kritisieren, thematisieren das Unterbinden von Diskussionen zwischen NutzerInnen ebenso wie das vollständige oder teilweise Löschen von Beiträgen und die Verhinderung weiterer (öffentlicher) Auseinandersetzung durch das Schützen bzw. Schließen von Beiträgen. Die unterschiedlichen Vorstellungen von angemessener Unterstützung, die zwischen NutzerInnen und Professionellen bestehen können, werden dabei deutlich sichtbar. Sämtliche NutzerInnen, die sich diesbezüglich äußern, sehen sich durch diese Praktiken daran gehindert, eine Unterstützung zu realisieren, die ihren Vorstellungen entspricht. Die Möglichkeit zur Diskussion gehört für diese NutzerInnen ebenso zur Unterstützungssuche wie die Auseinandersetzung über sexuelle Praktiken, das Lesen „krasser“ Erfahrungen anderer NutzerInnen und den schreibenden Austausch mit anderen NutzerInnen über die eigenen Erfahrungen und Meinungen. Mit Blick auf die sozialen Unterstützungsoptionen, die das hybride Unterstützungsarrangement bietet fällt auf, dass aus der Perspektive dieser Beiträge es gerade die Beschränkung der Selbsthilfeanteile ist, die kritisiert wird. Die NutzerInnen, die die editierenden Eingriffe der Professionellen innerhalb des Arrangements in dem Feedback-Forum kritisieren, sehen offensichtlich vor allem ihre Möglichkeiten bei der Realisierung virtueller Selbsthilfe durch diese Interventionen beeinträchtigt.

Betrachtet man nun die Antworten der Professionellen auf eine solche Kritik der NutzerInnen, zeigt sich zunächst auf formaler Ebene, dass - analog zu den Äußerungen der NutzerInnen zur thematischen Erweiterung des Arrangements - sämtliche Beiträge von MitarbeiterInnen beantwortet werden

und sie sich dementsprechend mit diesen Perspektiven der NutzerInnen öffentlich auseinandersetzen.

Auf der Ebene der Inhalte wird ersichtlich, dass die MitarbeiterInnen die kritischen Äußerungen der NutzerInnen aufgreifen und ihnen fachliche Argumente und damit ihr professionelles und konzeptionelles Verständnis von Beratung entgegenhalten:

„Wenn Beiträge in den Foren editiert bzw gelöscht - oder wie du sagst "zensiert" - werden, hat das in jedem Fall einen Grund. Allerdings ist dies abhängig vom jeweiligen Einzelfall. Man kann geteilter Meinung darüber sein, ob Ironie oder Sarkasmus in eine Beratung gehört. Ich bin der Überzeugung, daß dies grundsätzlich nicht der Fall ist. Einem Jugendlichen, der sich mit einem ernsthaften Problem hierhin wendet (und das unterstelle ich jedem Jugendlichen), sollte entsprechend begegnet werden. Nicht Jeder (auch nicht jeder Jugendliche) fast Ironie so auf, wie sie vielleicht gemeint sein könnte; darüber hinaus erwartet ein Hilfesuchender auch etwas anderes als das. Darüber hinaus ist Ironie nicht immer das, was Einzelne darunter verstehen. Sie kann auch beleidigenden Charakter haben.“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

„[...] deine Argumente über "Das Forum" stimmen sicherlich, deshalb sind wir kein Forum, sondern ein Beratungsforum. Da hier zusätzlich zu unseren Peers nur Fachleute mitarbeiten, solltest du uns die Definition der Beratung überlassen. Diskussionen sind in unserem Beratungsforum erlaubt, sonst könnten wir wirklich den Weg von dir gehen und Antworten kommen nur aus dem Team. Das wollen wir aber gar nicht, denn die Meinungen von Euch Usern sind uns sehr wichtig. Jedoch gelten für Diskussionen ein paar Grundregeln, welche auch in den ANB zu lesen sind, daran werden wir uns weiterhin halten, auch wenn es dir vielleicht zu "streng" erscheint. Eine Diskussion bedarf bei uns im Forum auch personelle Kapazitäten und die sind bei ehrenamtlichen mal mehr/mal weniger gegeben. Ich hoffe du kannst das verstehen. Klar ist, jeder darf hier schreiben was er/sie will und wenn er/sie etwas zum Thema zu sagen hat. WAS wir hier allerdings nicht mehr als gute Diskussion empfinden kannst du in den ANB's lesen. Da werden wir auch weiterhin eingreifen.“ (Thema: Beratung, Diskussion und Kids-Hotline, eröffnet am 2.10.2002)

„[...] ich glaube, du verwechselst hier etwas. KH wurde nicht mit dem Ziel konzipiert, ein Unterhaltungsangebot mit „krassen“ Geschichten anzubieten. Der Sinn ist, Jugendlichen, die Hilfe suchen, diese anzubieten bzw Fragen, so gut es geht zu beantworten. Ein Jugendlicher, der über sein Problem schreibt, tut dies nicht in der Absicht, anderen Lesestoff zu bieten, sondern eine Lösung für sein Problem zu finden. Zweck von Kids-Hotline ist die Beratung. Ohne Frage ist es von uns gewünscht, daß neben dem Team andere Jugendliche ihre Hilfe geben und ihre Meinung dazu sagen. Allerdings kann sich in einigen „Fällen“ zeigen, daß eine „Mehrfachberatung“ für den Jugendlichen verwirrend und irritierend statt hilfreich auswirkt, so daß auf ein Einzelgespräch (entweder Email oder geschützter Bereich) übergegangen wird. In den meisten Fällen geschieht es ohnehin auf Wunsch des Jugendlichen, wenn ein Beitrag geschützt wird. Du wirst verstehen, wenn wir diesem Wunsch entsprechen, wenn jemand nicht mehr öffentlich reden möchte. [...]Im geschützten Bereich respektieren wir also lediglich die Wünsche des Jugendlichen. Ich denke, daß du ihnen das nicht verwehren möchtest. Auch in Beratungen außerhalb des Internets sind Gruppen- und Einzelgespräche je nach Notwendigkeit und Sinn gang und gäbe. Wir gehen hier also schlicht nach fachlichen Kriterien vor. Vergewaltigungen, sexuellen Mißbrauch, bestimmte Formen der Gewalt gegen Kinder/Jugendliche belassen wir nicht im öffentlichen Bereich, da hier eine fachliche Beratung notwendig ist, die sehr in den persönlichen Bereich hingeht, der die Öffentlichkeit einfach nichts mehr angeht und wir, einfach ausgedrückt, nach dem Prinzip „Viele Köche verderben den Brei“ vorgehen müssen. Zig verschiedene „Lösungsvorschläge“ würden eher das Gegenteil bewirken. Ein Jugendlicher wendet sich z.B. damit an KH, weil er/sie vergewaltigt oder sexuell mißbraucht worden ist und fachliche Hilfe sucht. Im Moment des Schreibens denkt diese Person nicht zwingend daran, daß sehr viel andere das u.U. auch lesen, weil schon genug Überwindung dazu gehört, dieses Thema überhaupt auszudrücken. Geschrieben wird es mit Sicherheit nicht, um anderen „krassen“ Lesestoff zu bieten. Hinter jedem geschriebenen Beitrag steckt ein realer Mensch, zwar anonym, aber trotzdem real. Der Austausch sexueller Praktiken hat nichts mit Beratung zu tun. Ich denke, du kannst dir selbst vorstellen, wohin das abgleiten würde. Irgendwann würde eine Form des Voyeurismus entstehen, den

wir hier nicht haben wollen.“ (Thema: Warum habt ihr euch negativ weiterentwickelt???, eröffnet am 24.7.2002)

„[...] ich kann deinen Ärger schon nachvollziehen und die Gründe die du ansprichst, haben durchaus ihre Berechtigung. Genau das möchten wir darstellen, ein Board in welchem sich auch und vor allem Jugendliche untereinander austauschen können. Da du in der eMailberatung bist, hat unser Verhalten einen Grund, den auch von deiner Beraterin kennst. Ich denke du kennst die Gründe..... und genau deshalb erachten wir es als sinnvoll, dass du deine Aufmerksamkeit in die eMailberatung steckst und bei einer Person bleibst. Falls du dazu noch Fragen hast, kannst du die gerne mit deiner Beraterin klären.“ (Thema: Find ich echt Sch*....., eröffnet am 16.11.2002)

Die zentrale inhaltliche Gemeinsamkeit in den Antworten der MitarbeiterInnen auf die Kritik der NutzerInnen besteht in der Verdeutlichung der fachlichen Kriterien und des professionellen und konzeptionellen Selbstverständnisses des Angebots. Das inhaltliche Zentrum ihrer Antworten, in denen sie ihre editierenden Eingriffe begründen und legitimieren, bildet der Schutz der NutzerInnen vor anderen NutzerInnen, also beispielsweise der Schutz vor Beleidigungen und die Gewährleistung einer fachlichen Beratung, in der die Anliegen der NutzerInnen ernst genommen werden und ihnen die für ihre Problemlagen bestmögliche Unterstützung gewähren möchte. Aus dieser Perspektive wird das Schützen von Beiträgen und der damit verbundene Ausschluss der Öffentlichkeit ebenso begründet wie das teilweise oder vollständige Löschen von Beiträgen antwortender NutzerInnen, die die Ratsuchenden beleidigen oder in unangemessener Weise irritieren und das Schließen oder Löschen von Beiträgen, die sich mit unerwünschten Themen beschäftigen.

Darüber hinaus finden sich auch in diesem Bereich in den Antworten der MitarbeiterInnen Argumente, die auf die personellen Kapazitäten des Arrangements verweisen. Obgleich die Auseinandersetzung um die editierenden Eingriffe von den MitarbeiterInnen eher unter Rückgriff auf ihr konzeptionelles und fachliches Selbstverständnis geführt wird, wird vereinzelt auch auf die vorwiegend durch Ehrenamtlichkeit geprägte Struktur des Arrangements verwiesen. Die „Kapazitätsprobleme“ des Arrangements fungieren damit auch auf der Ebene der Unterstützungspraxis als eine zusätzliche Beschränkung bei der Realisierung mancher Möglichkeiten, die sich NutzerInnen wünschen (z.B. Diskussion).

Doch nicht nur auf der inhaltlichen Ebene finden sich Verweise auf die Begrenztheit der personellen Kapazitäten des Arrangements.

„[...] eine Verstrickung über unsere ANBs, oder wie diese von verschiedenen Seiten ausgelegt werden, ist für mich jetzt nicht sehr erstrebenswert als Diskussionsthema. Vielleicht möchtest du dich einfach mal ein bisschen weiter in der kids-hotline umsehen, dann kannst du deine Einschätzung bezüglich unserer Einstellung zu Ratsuchenden genauer überprüfen. Wenn es für dich dann noch weitere Anhaltspunkte geben sollte, dass wir unsere Beratungen nicht so gestalten, wie du es machen würdest kannst du mir gerne ein Email schreiben.“ (Thema: Beratung, Diskussion und Kids-Hotline, eröffnet am 2.10.2002)

„[...] Falls du dazu noch Fragen hast, kannst du die gerne mit deiner Beraterin klären.“ (Thema: Find ich echt Sch*....., eröffnet am 16.11.2002)

Auf der formalen Ebene weisen einige Antworten der Professionellen die Gemeinsamkeit auf, dass sie zwar zunächst eine öffentliche Auseinandersetzung mit den Anliegen der NutzerInnen realisieren, indem sie innerhalb des Feedback-Forums antworten. Betrachten die MitarbeiterInnen die Auseinandersetzung jedoch nicht mehr als weiterführend, wird den NutzerInnen signalisiert, dass eine entsprechende Auseinandersetzung nur noch im nicht-öffentlichen Austausch per Email stattfinden kann. Ein solches Vorgehen impliziert zweierlei: Zum einen wird damit unterstrichen, dass diese Auseinandersetzung eigentlich beendet ist und hier von Seiten der Fachkräfte keine weitere Auseinandersetzung mehr zu diesem Thema gewünscht ist. Inhaltlich besteht zumindest für die MitarbeiterInnen zu diesem Thema kein Diskussionsbedarf mehr, ihre Vorgehensweise wurde begründet und plausibilisiert. Sollte die betreffende NutzerIn dennoch weitere Fragen haben, sollen diese nicht in der Öffentlichkeit gestellt werden und damit weitere NutzerInnen zur Beteiligung an dieser Auseinandersetzung animieren. Aus der Perspektive der beschränkten personellen Ressourcen des Arrangements wird damit zum zweiten auch ersichtlich, dass mittels einer solchen - aus Perspektive der MitarbeiterInnen - „unnützen“ Diskussion, keine Kapazitäten gebunden werden sollen, die ohnehin knapp sind und an anderer Stelle - also in der unmittelbaren Beratung von NutzerInnen - aus ihrer Sicht sinnvoller eingesetzt werden können. Dass dies vor dem Hintergrund der beschränkten Kapazitäten des Arrangements ein durchaus nachvollziehbares Vorgehen ist, zeigt sich nicht zu letzt daran, dass die Auseinandersetzung über die Unterstützungspraxis des Arrangements NutzerInnen zu mehrfachem Widerspruch anregt: Sowohl diejenigen NutzerInnen, die die Auseinandersetzung initiiert haben, melden sich nicht nur einmal zu Wort, sondern zusätzlich schalten sich auch andere NutzerInnen in diese Auseinandersetzung ein. Anders als bei den Beiträgen zur inhaltlichen Erweiterungen des Arrangements sind die Auseinandersetzungen um die Unterstützungspraxis und die editierenden Eingriffe der Professionellen folglich auch dadurch geprägt, dass sich hier mehrere NutzerInnen zu einem Thema zu Wort melden und auf den initiiierenden Beitrag reagieren. Ist die Auseinandersetzung um die inhaltliche Erweiterung des Arrangements durch den Vorschlag einer Nutzerin bzw. eines Nutzers und die entsprechende Antwort einer Fachkraft geprägt, sehen sich die Fachkräfte in der Auseinandersetzung über die Unterstützungspraxis mit dem Phänomen konfrontiert, dass sie sich unter Umständen mit den (unterschiedlichen) Meinungen mehrerer NutzerInnen auseinandersetzen müssen. Das nachfolgende Beispiel zum Thema „Zensur“ kann dies illustrieren.

Ein Nutzer schreibt folgenden Beitrag und initiiert damit die Auseinandersetzung über die editierenden Eingriffe der Professionellen:

„hallihallo, Ich wollte mal wissen was ein Forum bringt wo gerne schnell Zensiert wird. Ich will nicht sagen das es nicht gebraucht wird aber ihr Zensiert sehr schnell komplette beiträge, oft weil ihr deren inhalte falsch interpretiert oder den ganzen thread nicht miteinbezieht, verwendung von ironie führt fast immer zu kompletter zensur eines beitrags. die möglichkeit menschen mit provokanten äusserungen zum nachdenken zu bringen ist in diesem forum nicht möglich. meine persönliche meinung ist mittlerweile schon das ihr gewisse einstellung von leuten einfach nicht akzeptieren oder

ändern wollt, ihr streicht sie einfach weg anstatt auf das nach eurer meinung fehlerverhalten einzugehen und demjenigen vielleicht zu einer anderen meinung zu helfen ich möchte hiermit niemanden angreifen, sondern nur versuchen zu begreifen mit welcher absicht ihr so vorgeht.“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

Die Forenleitung antwortet dem Nutzer folgendermaßen:

„Hallo, du hältst deine Kritik sehr pauschal, so daß es schwierig ist, konkret etwas dazu zu sagen. Wenn Beiträge in den Foren editiert bzw gelöscht - oder wie du sagst "zensiert" - werden, hat das in jedem Fall einen Grund. Allerdings ist dies abhängig vom jeweiligen Einzelfall. Man kann geteilter Meinung darüber sein, ob Ironie oder Sarkasmus in eine Beratung gehört. Ich bin der Überzeugung, daß dies grundsätzlich nicht der Fall ist. Einem Jugendlichen, der sich mit einem ernsthaften Problem hierhin wendet (und das unterstelle ich jedem Jugendlichen), sollte entsprechend begegnet werden. Nicht Jeder (auch nicht jeder Jugendliche) fast Ironie so auf, wie sie vielleicht gemeint sein könnte; darüber hinaus erwartet ein Hilfesuchender auch etwas anderes als das. Darüber hinaus ist Ironie nicht immer das, was Einzelne darunter verstehen. Sie kann auch beleidigenden Charakter haben. Provokante Äußerungen werden m.W. nicht grundsätzlich gelöscht. Allerdings gibt es auch hier Grenzen. Außerdem kommt es darauf an, wie (sinnvolle) "Provokationen" vermittelt werden. Wie gesagt, eine pauschale Antwort auf dein Statement ist schwer möglich. (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

Gleich im Anschluss schreiben zwei weitere NutzerInnen ihre Sicht zu diesem Thema:

„Das Problem bei Ironie und Sarkasmus im Internet ist ja auch, dass die Untertöne fehlen und die Mimik und Gestik und alles, da kann vieles falsch rüberkommen, das kenne ich nur zu gut. Von daher finde ich das immer schwierig... Ob hier viel zensiert wird, kann ich nicht sagen, das fiel mir nur grad so dazu ein... *meine Meinung*“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

„Hai! Tjo das wollte ich euch eigentlich auch schon mal gefragt haben warum ihr Beiträge soviel zensiert...aber das brauch ich wohl nun nicht mehr machen. Bisschen dreist finde ich es allerdings, dass ihr einfach nur bei manchen Usern Rechtschreibfehler oder komplette Sätze korrigiert/ändert. Ist das hier ein Beratungsforum oder eine Deutschlernforum? Ich denke mal doch ein Beratungsforum und da ist es völlig irrelevant ob man nun Problem so Problem oder so Problem schreibt. also manchmal ist es echt ein wenig übertrieben...“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

Damit ist der Mitarbeiter nun nicht mehr nur mit einer Perspektive eines Nutzers, sondern mit drei - durchaus divergierenden - Perspektiven von NutzerInnen konfrontiert. Die damit verbundene Herausforderung, diese unterschiedlichen Perspektiven einzubeziehen, zeigt sich in seiner Antwort:

„Hallo, @ Jany: deine Anmerkung trifft vollständig zu. @ Clown : ich gebe dir absolut recht. Editierungen, die lediglich Rechtschreibfehler korrigieren, wären in der Tat dreist. Wenn das tatsächlich vorgekommen ist, möchte ich dich bitten, mir die entsprechenden Threads einmal zu nennen, damit ich es nachvollziehen kann. Meine Emailadresse kennst du aus unserem zurückliegenden Mailkontakt. @Menschlicher: Aufgrund deiner Kritik habe ich mir mal entsprechende Beiträge angesehen. Nehme ich z.B. deine Antwort an "Gammeltante" im Suchforum, muß eingestehen, daß ich darin keinerlei Ironie sehen kann, sondern eher Beleidigungen an den User entdecke, die für sein Problem wenig hilfreich waren. Ein Peer hat im Mädchenforum einen Beitrag von dir editiert, dem ich aus gleichem Grunde zustimmen muß. Deine Antworten beinhalten fast immer einen nützlichen/hilfreichen Teil, allerdings tendierst du leicht dazu, dann auch grundlos über andere herzuziehen. Was für dich vielleicht ironisch gemeint sein soll, kommt in den wenigsten Fällen so rüber. Vielleicht solltest du einmal überdenken, wie du deine eigenen Texte empfinden würdest, wenn es du Hilfe suchst und ein solcher Text an dich gerichtet wäre.“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

Mit dem „@“-Zeichen nimmt der Mitarbeiter auf die Äußerungen der einzelnen NutzerInnen jeweils Bezug. Mit dem Angebot die Auseinandersetzung mit „Clown“ gegebenenfalls per Email fortzuführen, geht der Versuch einher sich in der forenöffentlichen Auseinandersetzung auf die Kommunikation mit dem initiierenden Nutzer („menschlicher“) zu beschränken, ohne die Meinungen der anderen NutzerInnen zu ignorieren. Gleichwohl melden sich auch nachfolgend zu dieser Antwort unterschiedliche NutzerInnen nochmals forenöffentlich zu Wort und schließlich geht der Mitarbeiter auch formal in der Anrede nur noch auf den initiierenden Nutzer ein:

„Hallo "Menschlicher", ich finde es schön, daß du das Problem in deinen Beiträgen siehst. Ich will dir dabei auch nicht einmal etwas Negatives unterstellen, aber einiges kann auf der "anderen Seite" gänzlich andern ankommen. Darüber, was eine "extreme" Aussage ist, kann man streiten, und ich will auch nicht behaupten, daß eine ungerechtfertigte Löschung noch nie vorgekommen ist. Aber ich gebe dir recht, daß der Entsprechende darauf hingewiesen bzw dies mit ihm besprochen werden sollte. Löschen oder Editieren ändert noch keine Meinung; da hast du völlig recht. Ich kann dir aber versichern, daß dies in der Regel auch geschieht ... oft auf dem Emailweg, da dies nicht immer ins Forum gehört und der andere nicht öffentlich "bloßgestellt" werden sollte.“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

Die Verlagerung von einer forenöffentlichen zu einer ‚privaten‘ Kommunikation via Email ist auch an dieser Stelle wieder Teil der Antwort und signalisiert, dass aus unterschiedlichen Gründen nicht alles innerhalb des Forums für alle NutzerInnen ersichtlich besprochen werden soll. Obgleich dies vorderründig - analog zum Schließen inhaltlicher Beiträge aus fachlich-konzeptionellen Gründen - ebenfalls mit dem „Schutz der ratsuchenden NutzerInnen“ und der Gewährleistung professioneller Unterstützung begründet wird, zeigen die Dynamiken in der vorangegangenen Sequenz, dass dies offensichtlich auch zum „Schutz der Professionellen“ und zur Schonung dieser Ressourcen geschehen kann. Mit der forenöffentlichen Auseinandersetzung, sei es auf der inhaltlichen Ebene der ‚eigentlichen Beratung‘ als auch in der „Metakommunikation“ über die Ausrichtung des Arrangements geht prinzipiell die Möglichkeit einher, sich mit einer Vielzahl auch divergierender Ansichten von NutzerInnen auseinandersetzen zu müssen. Dies kann als eine zentrale Herausforderung professioneller Unterstützung in diesen medialen Kontexten gelten. Die Bewältigung dieser Herausforderungen durch die Fachkräfte scheint gerade unter den Bedingungen struktureller Ressourcenknappheit mit den Versuch einherzugehen, öffentliche Auseinandersetzung mit den NutzerInnen nur beschränkt zu führen und den NutzerInnen nur einen beschränkten öffentlichen Raum zur Thematisierung ihrer Interessen zugestehen, da damit prinzipiell die Bindung von knappen Ressourcen verbunden ist. Dementsprechend liegt die Vermutung nahe, dass einer Auseinandersetzung mit den Interessen von NutzerInnen in Arrangements, die durch Ehrenamtlichkeit geprägt sind, auch in virtuellen Arrangements deutliche Grenzen gesetzt sind, da diese Auseinandersetzung aufwendig ist, die bestehenden Strukturen und Praktiken hinterfragen und mit ihnen kollidieren kann. Mit Blick auf die Interessenverwirklichung der NutzerInnen korrespondiert mit diesem Befund, dass auch in der Auseinandersetzung über die edi-

tierenden Eingriffe alle NutzerInnen mit ihren Anliegen scheitern und die Professionellen in keinem Fall in ihren Antworten eine Veränderung ihrer Praxis erwägen²⁵⁸. Die Antworten der Professionellen zielen auf die fachliche Begründung ihres Vorgehens, nicht auf die Veränderung ihrer Praxis.

Könnte man damit vordergründig feststellen, dass sich innerhalb des Forums Jugendliche artikulieren, denen durch die editierende Eingriffe die Realisierung ihrer Unterstützungsinteressen innerhalb des Arrangements verwehrt wird, lässt sich dies in der genaueren Analyse der Beiträge der NutzerInnen nur auf der speziellen Ebene des situativen Editierens und gerade nicht auf der generellen Ebene des Interessenverwirklichung innerhalb des Arrangements aufrechthalten. Analog zu den Befunden zur inhaltlichen Erweiterung artikulieren auch die NutzerInnen, die sich mit den Verantwortlichen des Arrangements über ihre editierenden Eingriffe und über die für sie damit verbundene Beschränkung bei der Realisierung virtueller Selbsthilfe auseinandersetzen wollen, durchgängig deutlich positive Erfahrungen mit dem Arrangement, seine Wertschätzung und ihr grundlegendes Einverständnis mit der Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements:

„Sorry, das ich mich jetzt so beschwere, aber ich finde das man bei diesen drei Bereichen was ändern muss/sollte (auch wenn das mit dem neuen System/Server etwas schwierig werden könnte ;- (... ansonsten möchte ich mich bedanken das ihr mir, als ich noch klein war *muahaha*, meistens gut geholfen habt.“ (Thema: Warum habt ihr euch negativ weiterentwickelt???, eröffnet am 24.7.2002)

„Es ist öfters vorgekommen nur da ich ne längere Zeit nicht anwesend war sind die "modifizierten" Beiträge soweit nach unten gerutscht dass ich im moment Probleme habe sie zu finden. Trotzdem finde ich es gut, dass du (im Gegensatz zu manch anderen Foren)nicht abblockst oder es leugnest, sondern dich dazu äüßerst *lob*“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

„ [...] dem was du über meine Beiträge sagst kann ich zustimmen, ist auch problematisch mich richtig zu verstehen wenn man mich nicht kennt. Aber es ging mir mit der Frage auch nicht wirklich nur um meine eigenen Beiträge. Ich wollte eigentlich nur daraufhin weisen dass ihr an mancher Stelle ein Fehlverhalten oder eine extreme Meinung eines Users (oder von mir *g*) nicht ändern könnt indem ihr den Beitrag löscht. Ich halte es für angebrachter soetwas mit demjenigen zu besprechen oder daraufhinzuweisen. Vielleicht bekommt er dadurch die Einsicht oder Verständnis das sein Beitrag nicht angebracht war (So hast du es übrigens in besagtem Thread von gammeltante getan). Naja macht weiter so.“ (Thema: Zensur, eröffnet am 9.6.2003)

„Ich halte eure AGB keineswegs für zu streng. Aber ich finde die Umsetzung übertrieben.“ (Thema: Beratung, Diskussion und Kids-Hotline, eröffnet am 2.10.2002)

Anders als in der Auseinandersetzung über die inhaltliche Erweiterung des Arrangements artikulieren die NutzerInnen, die innerhalb des Feedback-Forums die editierenden Eingriffe der Professionellen kritisieren, ihre grundsätzliche Zustimmung zu und Wertschätzung des Arrangements bzw. ihre posi-

²⁵⁸ Eine Artikulation einer Nutzerin bewirkte eine leicht veränderte Praxis, in dem ihr zuvor geschlossener Beitrag zwar nicht – wie sie vorschlug gelöscht wurde – sondern in einem geschützten Modus wieder geöffnet wurde. Damit erhielt sie die Gelegenheit, weiter zu ihrem Thema zu schreiben, konnte die Beratung jedoch nur noch für die Öffentlichkeit ‚unsichtbar‘ mit einem Berater fortführen (vgl. Thema: bitte löschen, eröffnet am 16.6.2003).

tiven Vorerfahrungen mit dem Arrangement und der für sie darin erfahrenen Hilfe und Unterstützung nicht ausschließlich in ihrem ersten Beitrag, sondern bekräftigen dies auch wiederkehrend im Kommunikationsverlauf mit den Professionellen.

Insgesamt lässt sich damit festhalten, in dem Feedback-Forum NutzerInnen die editierenden Eingriffe der Professionellen thematisieren, die das Arrangement sowohl generell wertschätzen und über positive Erfahrungen mit dem Arrangement und der darin für sie realisierbaren Hilfe gemacht haben als auch gleichzeitig den Selbsthilfeaspekten des Arrangements eine besondere Bedeutung beimessen. Demnach sind es also nicht diejenigen NutzerInnen, die sich durch eine generelle Zurückhaltung auszeichnen und ebenso auch nicht diejenigen NutzerInnen, die sich durch andere NutzerInnen unangemessen behandelt fühlen, die sich diesbezüglich innerhalb des Forums zu Wort melden, sondern Jugendliche, die das Arrangement grundsätzlich positiv bewerten und eine „Feinabstimmung“ bei der Realisierung virtueller Selbsthilfe innerhalb des Arrangements anstreben. Mit Blick auf die unterschiedlichen NutzerInnengruppen, die in den vorangegangenen Kapiteln herausgearbeitet wurden, kann damit ebenfalls ersichtlich werden, dass es eine sehr spezielle NutzerInnengruppe ist, die sich mit sehr speziellen Anliegen an die verantwortlichen Professionellen wendet und diese Anliegen keinesfalls von allen NutzerInnen geteilt werden bzw. die mögliche Durchsetzung dieser Interessen allen NutzerInnengruppe gleichermaßen entgegenkäme. In der Durchsetzung dieser NutzerInneninteressen innerhalb des Arrangements bestünde vielmehr die Gefahr, das Arrangement (noch) weiter an jenen NutzerInnen auszurichten, die damit bereits grundlegend zufrieden sind und gleichzeitig den NutzerInnen, die etwa mit den anderen NutzerInnen und den Selbsthilfeaspekten des Arrangements Schwierigkeiten haben, den Zugang zu sozialer Unterstützung noch weiter zu erschweren bzw. zu verunmöglichen. Die Analyse der NutzerInneninteressen, die innerhalb dieses Forums zu den editierenden Eingriffen der Professionellen artikuliert werden, kann demnach zeigen, dass in diesem „Verhandlungsraum“ Partikularinteressen einer speziellen NutzerInnengruppe artikuliert werden, deren Realisierung gleichzeitig selektivierend und restringierend gegenüber anderen NutzerInnen und deren Möglichkeiten ihre Vorstellung von angemessener Unterstützung zu realisieren, wirken kann. Die bloße Entsprechung partikularer NutzerInneninteressen im Sinne konsumeristischer Partizipationsarrangements birgt die Gefahr, bestehende Divergenzen und ungleiche Bevorteilungen bzw. Benachteiligungen bei der Möglichkeit die eigenen Interessen innerhalb professioneller Unterstützungsarrangements realisieren zu können durch die Ausblendungen der Voraussetzung der Interessenartikulation zu verschärfen und als Schattenseite von „institutional social capital“ Prozesse sozialer Schließung zu forcieren. Gleichzeitig eröffnen diese Partikularinteressen die Option, sich mit diesen reflexiv auseinanderzusetzen und als *einen* Ausdruck der Beschränkungen zu sehen, mit denen sich NutzerInnen hybrider Unterstützungsarrangements konfrontiert sehen: Indem die Artikulationen von NutzerInnen weniger als Indikator für zwingend notwendige Veränderungen des Arrangements, denn als

Ausdruck gleichermaßen positional und relational zu interpretierender Interessen angesehen werden, wird sichtbar, dass einige NutzerInnen offensichtlich innerhalb des Arrangements ihre Selbsthilfefähigkeiten, ihre Interessen an Diskussion und Interesse sich unterstützend einbringen zu können und damit ihrem Selbstverständnis als gleichberechtigte BeraterInnen entsprechen zu können, nur eingeschränkt verwirklicht sehen. Nicht die konsumeristische Entsprechung der artikulierten NutzerInneninteressen, sondern erst die reflexive Auseinandersetzung der Professionellen mit den unterschiedlichen Anliegen unterschiedlicher NutzerInnen und die Reflexion der mit den jeweiligen Interessen verbundenen Einschränkungen gegenüber anderen Nutzungsinteressen kann eine ungleichheitsreflexive Ausgestaltung des Arrangements ermöglichen und unterschiedlichen NutzerInnengruppen die effektive Möglichkeit eröffnen, ihre Interessen nach angemessener Unterstützung zu realisieren: Mit Blick auf die editierenden Eingriffe eröffnet sich damit die Perspektive, Anlässe für editierende Eingriffe zu hinterfragen und zu reflektieren, dass unterschiedliche NutzerInnen unterschiedliche Unterstützungsanliegen verfolgen können und ratsuchende Jugendliche eben keine homogene Gruppe mit homogenen Interessen und Voraussetzungen sind, um den Nutzungsbedingungen eines spezifisch ausgerichteten Arrangements zu entsprechen. Erst unter Rückgriff auf die Kontexte der unterschiedlichen NutzerInnen ebenso wie unter der Berücksichtigung der Kontexte des Arrangements besteht die potentielle Option der ungleichheitsreflexiven Ausgestaltung virtueller Unterstützungsarrangements. Dass dies eine professionelle Herausforderung darstellt und das Kernmoment „reflexiver Professionalität“ berührt und gerade nicht über die unmittelbare Entsprechung der direkt artikulierten NutzerInneninteressen realisiert werden kann, wurde an der Analyse der Beiträge des Feedback-Forums zu den editierenden Eingriffen der Professionellen ersichtlich: Professionelle Reflexion, die Hinterfragung der Zugänge, die sie in der jeweiligen Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements ermöglichen bzw. verunmöglichen, kann Schließungsprozesse relativieren, nicht die ‚einfache‘ Umsetzung der durch Partikularinteressen und ungleiche Nutzungs- und Artikulationsvoraussetzungen geprägten Äußerungen von (einigen) NutzerInnen.

7.3.2 Mailaustausch / Chat

Die Diskrepanzen zwischen den Vorstellungen der sich artikulierenden NutzerInnen auf der einen Seite und den Professionellen auf der anderen Seite treten auch in der Auseinandersetzung über die (Un-)Möglichkeit des Mailkontakts zwischen NutzerInnen und des Chattens deutlich hervor. Obgleich auch in diesem Bereich die sich artikulierenden NutzerInnen in ihren Perspektiven sehr ähnlich sind, wird auch in dieser Auseinandersetzung über die Ausgestaltung des Arrangements deutlich, dass mit der Realisierung der unterschiedlichen Interessen unterschiedliche Konsequenzen für verschiedene NutzerInnengruppen verbunden sind.

Weiterführend wird ersichtlich, dass in dem Maße, wie die Trennungslinie bei den forenöffentlich artikulierten Interessen eher zwischen NutzerInnen auf der einen Seite und Professionellen auf der anderen Seite besteht, die Vorstellung einer vermeintlich homogenen NutzerInnenschaft bzw. homogenen Interessen der NutzerInnen befördert werden kann. Dies ist jedoch nur der Fall, wenn - wie bereits gezeigt - die ungleichen Möglichkeiten der NutzerInnen den Artikulationsvoraussetzungen entsprechen zu können und die damit verbundenen Schließungs- und Homogenisierungsprozesse ausgeblendet bleiben. So haben auch die statistischen Analysen ergeben, dass zwar von der Gesamtheit der NutzerInnen keine andere fehlende Option so häufig als problematisch angesehen wird wie die fehlende Möglichkeit mit anderen NutzerInnen über das Arrangement hinaus Kontakt zu haben. Gleichzeitig wurden jedoch auch in diesem Bereich deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen NutzerInnengruppen sichtbar.

Mit Blick auf die Standpunkte, die innerhalb des Feedback-Forums vertreten werden, fällt zunächst auf, dass diese sich in zwei Position aufspalten lassen: Diejenigen, die den Austausch per Mail mit anderen NutzerInnen befürworten und diejenigen, die dies ablehnen.

„Hallo@ KH-Team, ich bin etwas verwundert, was ist los mit den Profilen? Wieso werden Angaben wie eMailadressen, ICQ-Nummer und Hobbies/Beruf nicht mehr angezeigt? Das hat manchmal so viel über eine Person ausgesagt, und vor allem konnte man mit ihr persönlichen Kontakt außerhalb der KH aufnehmen. Warum geht das nicht mehr? Eine Vermutung hab ich, aber vorher möchte ich gerne eure Begründung, damit keine Missverständnisse auftreten.“ (Thema: Profil - ziemlich unsinnig, eröffnet am 20.1.2003)

„Ich hab da mal ne generelle Frage/Anregung: Ich verstehe nicht ganz, warum man in Beiträgen keine e-mail-Adressen veröffentlichen kann. Wenn ich mich doch mir verschiedenen Leuten gut unterhalte, die dann im Forum kennengelernt habe und somit wirklich jemanden gefunden habe, der das gleiche Problem hat wie ich, wäre es doch total schön, mit demjenigen auch weiter auf anderer Ebene Kontakt zu haben. Das geht aber nicht, solange man die Adressen nicht austauschen darf. Ich finde aber, dass das sehr helfen könnte, mehr sogar als eine e-mail-Beratung von jemandem, der sich vielleicht nicht so in einen reinversetzen kann, dem man dann all seine intimsten Probleme erzählt und der dann, wenn man endlich alles auf den Tisch gelegt hat, den Kontakt abbricht und man bleibt enttäuscht zurück. Ich denke einfach, dass im Forum geknüpte kontakte auch länger halten könnten, wenn man die mail-Adressen austauschen könnte. Warum geht das denn nicht?“ (Thema: e-mail-Kontakt zu anderen Usern, eröffnet am 31.3.2003)

Die NutzerInnen, die sich in dem Feedback-Forum artikulieren, präferieren die Möglichkeit des Mailaustauschs mit anderen NutzerInnen und betonen die damit einhergehenden Möglichkeiten und Vorzüge der stärker informellen Unterstützung. Obgleich in dem Forum nur diese beiden Beiträge zum Thema „Mailaustausch“ initiiert wurden, finden sich dazu insgesamt siebzehn weitere Bezugnahmen, also antwortende Beiträge von Professionellen und anderen NutzerInnen. Im Anschluss an die Ergebnisse der statistischen Analysen unterstreicht dies die Bedeutung, die NutzerInnen dieser Möglichkeit der über das Arrangement hinausgehenden Kontaktaufnahmen mit anderen Jugendlichen beimessen. Dass dieses Thema zwischen NutzerInnen und Professionellen in einem Umfang diskutiert wird wie kein anderes Thema innerhalb des Feedback-Forums, mag auch der Tatsache ge-

schuldet sein, dass diese Möglichkeit zum Emailaustausch in den ersten Jahren des analysierten Arrangements gegeben war und durch die Verantwortlichen abgeschafft wurde. Indem die Nutzerin des ersten Zitats darauf hinweist, dass die Emailadressen der registrierten NutzerInnen nicht *mehr* angezeigt werden, verweist dies nicht nur auf die langjährige Zugehörigkeit dieser Nutzerin, sondern, ebenso darauf, dass es sich hierbei um eine Option gehandelt hat, die sie genutzt hat und die ihr wichtig war. Diese wahrgenommene Relevanz der Möglichkeit mit anderen NutzerInnen per Email auch außerhalb des Unterstützungsarrangements kommunizieren zu können, unterstreichen alle anderen NutzerInnen, die sich zu diesem Beitrag zu Wort melden:

„Salve zämme.. Ich hab da son ähnliches problem.. wollte mit jemandem anfangen mail's zu schreiben! wie soll ich denn nun an seine mail addy gelangen?? *narf* im beitrage kann man sie ja ned schreiben.. und im profil is sie nicht mehr vorhanden!! das nervt echt...“ (Thema: Profil - ziemlich unsinnig, eröffnet am 20.1.2003)

„[...] wie soll ich jemanden, wenn ich es denn möchte, anständig beraten, wenn nicht über eMail, ich möchte nicht alles über mich im Forum preisgeben, aber die besten Beratungen sind nun mal die, die auf eigene Erfahrungen basieren (P2P) [...]man sollte Usern eine Chance bieten, sich per eMail auszutauschen, es sind schon nette Freundschaften durch die KH entstanden. Obwohl sie keine Kontaktstelle sei soll, kann man die tatsache, dass hier menschen aufeinander treffen, die eines gemeinsam haben, nämlich ein problem haben und über dieses sprechen wollen, nicht vernachlässigen. Man findet im realen Leben nicht immer solche Menschen, wieso dann nicht übers Internet, und wo soll man sie sonst kennen lernen, wenn nihct bei einer Jugendberatungsstelle.“ (Thema: Profil - ziemlich unsinnig, eröffnet am 20.1.2003)

„Man ich find das echt scheiße! Warum kann man nicht freiwillige Angaben machen wie zumindest Homepage? (Jaa...ich weiß ja warum...) Wer es nicht will kann die Felder doch frei lassen! 😊“ (Thema: Profil - ziemlich unsinnig, eröffnet am 20.1.2003)

Während die NutzerInnen, die sich in dem Feedback-Forum artikulieren, einen Mailaustausch mit anderen NutzerInnen präferieren, sprechen sich die antwortenden Professionellen durchgängig dagegen aus. Die sich artikulierenden NutzerInnen betonen die damit einhergehenden Möglichkeiten und die Vorzüge der informellen Unterstützung, die Professionellen halten diesen potentiellen Vorzügen den Schutz der NutzerInnen entgegen und begründen damit ihre fachliche Entscheidung zu dieser Änderung gleichermaßen transparent wie unabänderbar:

„Hallo, es hat in der Tat einen Grund, daß wir Angaben wie Emailadressen, ICQ Nummern und persönliche Daten von Jugendlichen aus den Profilen herausgenommen haben. Wir sichern Jugendlichen in der Beratung per Email und in den Foren Anonymität zu. Diese Anonymität ist ein wesentlicher Bestandteil dieser Beratungsform. Die Nennung persönlicher Daten führt dazu, daß dieses Prinzip aufgeweicht wird. Genau, Wirbelwind, es hat viel über die Person ausgesagt und genau das bricht die zugesicherte Anonymität. Wir würden uns widersprechen, wenn wir etwas zusichern, aber auf anderem Wege preisgeben. Kids-Hotline dient der Beratung Jugendlicher und stellt kein Kontaktforum dar. Letzteres macht die Auflistung von Emailadressen und ICQ Nummern ohnehin überflüssig. Ich möchte in diesem Zusammenhang auch ehrlich sagen, daß die Nennung von Emailadressen in vergangener Zeit zu erheblichen Problemen geführt hat. Abgesehen davon, daß zahlreiche Beschwerden Jugendlicher, die im Forum geschrieben haben, eingegangen sind, die belästigt wurden, gab es Übergriffe sexueller Art durch Erwachsene an Jugendliche. Es gab einige Erwachsene, die explizit auf der Suche nach Emailadressen von Kindern und Jugendlichen waren, um darüber entsprechende Kontakte zu knüpfen. Ich denke, ich brauche nicht deutlicher zu werden. Kids-Hotline will ein seriöses und verantwortungsbewußtes Beratungsforum für euch bieten; dazu gehört

auch, daß wir aus eben dieser Verantwortung heraus einen bestmöglichen Schutz bieten wollen. Wir haben im Team während eines Treffens im Dezember lange darüber diskutiert und sind zu dem einstimmigen Entschluß gekommen, auf die Nennung dieser Daten in eurem Interesse zu verzichten. Wenn ihr weitere Fragen habt, sind wir gern zu einer Stellungnahme bereit. (Thema: Profil - ziemlich unsinnig, eröffnet am 20.1.2003)

Auf diese Antwort der Forenleitung, in der die Entscheidung gegen den Emailaustausch zwischen NutzerInnen unter Rückgriff auf das professionelle Selbstverständnis des Arrangements und die damit verbundene spezifische Perspektive auf den generellen Schutz und die Sicherheit der NutzerInnen begründet wird, folgen noch neun weitere Beiträge, in denen sich NutzerInnen und Forenleitung über diese Entscheidung und Möglichkeiten diese zu modifizieren auseinandersetzen. Die NutzerInnen, die sich artikulieren, machen verschiedene Vorschläge, die auf die Freiwilligkeit der Angabe der Emailadresse rekurrieren und ihnen die Möglichkeit zum Austausch zwischen NutzerInnen einräumen, die dies möchten. Die sich artikulierenden NutzerInnen betonen dabei Eigenverantwortung und Wahlmöglichkeiten ebenso wie die unterstützende Qualität, die mit solchen stärker informellen Kontakten verbunden ist. Darüber hinaus machen sie in ihren Beiträgen auch deutlich, dass diese Möglichkeit zum informellen Austausch und Kennenlernen auch generelle Charakteristika der sozialen Möglichkeiten des Internet darstellen und sie auf diese Möglichkeiten auch in einem virtuellen Unterstütsungsarrangement nicht verzichten möchten. In diesen Äußerungen der NutzerInnen wird die Verwobenheit von informellem Kontakt und sozialer Unterstützung sichtbar. Demgegenüber betonen die Professionellen in ihren Antworten, in denen sie die getroffene Entscheidung begründen und legitimieren (wollen), gerade den Widerspruch zwischen sozialer Unterstützung und informellem Kontakt. Während die NutzerInnen, die sich in diesem Forum artikulieren auf eine spezifische Form virtueller Selbsthilfe rekurrieren, die im Internet in sämtlichen selbstorganisierten Unterstütsungsarrangements üblich ist, sehen die verantwortlichen Professionellen genau hiervon das Selbstverständnis als professionelles Arrangement bedroht:

„Sinn von KH ist nicht der Austausch über Email zwischen Usern, sondern die Beratung im Forum. Es gibt zahlreiche Foren im Internet zur Anbahnung von Freundschaften und Kontakten. Dies ist aber nicht die Zielsetzung von KH. Hier geht ausschließlich um Beratung und gegenseitige Hilfestellung. Damit wird nicht vernachlässigt, daß Jugendliche sich über Probleme austauschen und helfen können, denn eben das ist der Sinn der Foren. Möchte ein Jugendlicher nicht öffentlich über sein Problem sprechen, steht die Möglichkeit der Emaiberatung zur Verfügung. Private messages sind im Grunde nichts anderes, als hintergründe Kontaktgesuche und kommen der Emailadresse gleich. Du wirst es in keinem seriösen Beratungsforum oder Beratungsstelle finden, daß gleichzeitig Kontakthanbahnung stattfindet. Zum Schutz der Jugendlichen, die hier über ihre Probleme sprechen und Hilfe suchen, werden wir unsere Entscheidung nicht rückgängig machen oder aufweichen. Wir tragen eine Verantwortung aus den Dingen, die sich aus diesem Forum entwickeln. Wir bitten dich da um dein Verständnis.“ (Thema: Profil - ziemlich unsinnig, eröffnet am 20.1.2003)

„Die Möglichkeit, die du ansprichst, wird allerdings nicht realisiert werden. Einerseits würde es der Intention widersprechen : KH ist ein Beratungsforum, Kontakthanbahnungen sind nicht vorgesehen. Andererseits können wir bei einem solchen Verfahren nicht ausschließen, daß sich Erfahrungen wiederholen, die wir gerade vermeiden wollen. Aber um es noch einmal deutlich zu sagen: dieses Forum hat nicht die Kontakthanbahnung zum Ziel. Weiterhin wäre der daraus entstehende Arbeitsaufwand für die Forenleiter nicht nur "ein bisschen" mehr, sondern erheblich mehr, worunter die

eigentliche Beratungsarbeit (insbesondere Emailberatungen) leiden würden. Du mußt bedenken, daß wir diese Arbeit ehrenamtlich in unserer Freizeit neben dem Beruf machen. Aus den genannten Gründen und denen, die dazu geführt haben, die Emailadressen herauszulassen, müssen wir diese Grenze ziehen und beibehalten.“ (Thema: Profil - ziemlich unsinnig, eröffnet am 20.1.2003)

„Hallo Evi18, deine Argumentation ist selbstverständlich nachvollziehbar. Unser System war ja - wie dir sicher bekannt ist - früher auch so angelegt, dass ein User bei der Registrierung frei entscheiden konnte, ob seine eMailadresse im Profil erscheint oder nicht. Leider haben die Vorkommnisse der Vergangenheit aber gezeigt, dass WIR trotz der Eigenverantwortlichkeit der einzelnen User eine große Verantwortung tragen, der wir jederzeit gerecht werden müssen und verpflichtet sind, einen möglichen Missbrauch von persönlichen Userdaten auszuschließen. Zu diesen Daten gehören eMailadresse, Realname, ICQ-Nummer, PLZ, Wohnort etc. Genau aus diesem Grund - zum Schutz des einzelnen Users und zur Gewährleistung der Anonymität der/des Einzelnen - haben wir uns konzeptionell dafür entschieden, diese personenbezogenen Daten nicht mehr zu veröffentlichen. Dies ist aus datenschutzrechtlicher Sicht die einzige Möglichkeit dieser Verantwortung als professionelles Beratungsangebot gerecht zu werden. Können wir dies gewährleisten, in dem wir die eMailadressen unserer User veröffentlichen? Wohl kaum! Ich möchte Dir hiermit noch mal ans Herz legen darüber nachzudenken, dass wir kein Kontaktforum sind, sondern ein auf ehrenamtlichen Strukturen aufbauendes, professionelles Beratungsangebot sind und rat- und hilfesuchenden Kindern und Jugendlichen in Ihrer Lebenswelt – dem Internet - ein dementsprechendes Hilfeangebot zur Verfügung stellen wollen. Der von Christian angesprochen Beitrag des Users Wirbelwind erläutert hier einige wichtige Punkte sehr ausführlich – ich bitte Dich, diesen unbedingt zu lesen. Gleichzeitig bauen wir auch auf Eure Erfahrungen, die ihr in Eurem Leben gemacht habt und bieten Euch in unseren Foren so die Möglichkeit, neben unseren ausschließlich ehrenamtlich tätigen Peerberater/innen und Fachteamer/innen bei der kids-hotline mitzuarbeiten - aber immer aus der Sicht, dass der Schutz der Persönlichkeit des einzelnen Users im Vordergrund steht. An dieser Stelle möchte ich Dich aber auch bitten in Zukunft ein wenig auf deine Wortwahl zu achten. Unterstellungen, wie das nicht Ernstnehmen deiner Anfrage, sind keine Kritik. Wir nehmen definitiv jeden Beitrag ernst. Das Forum W.A.L.K ist - wie der Name schon sagt - auch für Kritik gedacht und wird von allen Teamern auch so behandelt. Wir freuen uns über jede Rückmeldung, egal ob Lob oder Kritik. Aber bedenke bitte immer, wenn Du das Angebot der kids-hotline nutzt, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kids-hotline ausschließlich ehrenamtlich tätig sind und unsere personellen Ressourcen nicht unendlich sind. Das Thema dieses Beitrages beschäftigt uns sehr viel und kostet somit auch Zeit, die mit etwas mehr Verständnis - auch von deiner Seite - in anderen Beratungen effektiver eingesetzt werden könnte. Ich bitte dich unsere Standpunkte zu überdenken und hoffe, dass du die kids-hotline und unsere Arbeit - die uns sehr wichtig ist – mit etwas anderen Augen sehen kannst. Solltest Du weitere Fragen haben, werden wir Dir selbstverständlich weiterhin antworten – auch hier im Forum!“ (Thema: e-mail-Kontakt zu anderen Usern, eröffnet am 31.3.2003)

Die Argumente der Professionellen, mit denen sie ihre Entscheidung gegen die Möglichkeit zum informellen Austausch zwischen NutzerInnen über das Unterstützungsarrangement hinaus begründen, verweisen unmittelbar auf die bislang noch völlig unklare Situation und Verantwortung professioneller Unterstützungsarrangement im Internet: Was ist das Professionelle an professionellen Unterstützungsarrangement? Was ist die Hilfe und Unterstützung, die diese bietet? Welche Verantwortung trägt sie wofür? Wen muss sie wovor schützen? Was sollte sie den NutzerInnen ermöglichen? Wer wird durch welche Ausgestaltung von der Realisierung von „institutional social capital“ ausgeschlossen? All diese Fragen werden - obgleich sie offensichtlich auf zentrale Probleme professioneller sozialer Unterstützung im Internet verweisen - bislang weder professionell noch disziplinar diskutiert (vgl. Kap.1).

Mit Blick auf professionelle Unterstützungsarrangements, die unterschiedlichen NutzerInnen effektiven Zugang zu heterogenen Unterstützungsoptionen eröffnen wollen, besteht zwischen den von

NutzerInnen formulierten Vorstellungen und Interessen auf der einen Seite und dem von den Professionellen artikulierten Selbstverständnis auf der anderen Seite ein durchaus ambivalentes Verhältnis, das keinesfalls so eindeutig ist, wie es die Position der Professionellen suggeriert: Die beiden Positionen der sich artikulierenden NutzerInnen auf der einen Seite und der Professionellen auf der anderen Seite verweisen unmittelbar auf die Verwobenheit wie tendenzielle Widersprüchlichkeit von informeller und formeller Unterstützung professioneller Hilfe und sozialem Austausch und Kontakt. Die vorangegangenen Analysen haben jedoch ebenfalls gezeigt, dass mit der Berücksichtigung der verschiedenen Aspekte von sozialer Unterstützung / sozialem Kontakt unterschiedliche Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten für unterschiedliche NutzerInnengruppen einhergehen: In soziodemographischer Hinsicht hat sich gezeigt, dass es vor allem die registrierten NutzerInnen mit formal niedriger Bildung sind, die diese soziale Unterstützungsoption zum informellen Austausch und Kontakt überdurchschnittlich häufig vermissen (vgl. Kap.5). Gegenwärtig besteht für die NutzerInnen, die sich auch per Email bzw. in einem stärker informellen Kontext austauschen möchten, keine Option, dies in der Nutzung des Arrangements zu realisieren und damit dies mit der Unterstützung durch die Professionellen bzw. mit der Nutzung des Arrangements zu verbinden. In dem Maße, wie die gegenwärtige Ausrichtung des Arrangements sich gegen diese integrative Nutzung, die informellen Kontakt und Austausch außerhalb des Arrangements mit Unterstützung innerhalb eines professionellen Kontextes verbinden kann, verhindert, stehen die NutzerInnen vor der Entscheidung in der Nutzung des Arrangements entweder auf die Nutzung des Arrangements oder die Realisierung stärker informell geprägter Kontakte verzichten zu müssen²⁵⁹.

Damit zusammenhängend gilt es auf der Basis der vorangegangenen Analyse ebenfalls zu reflektieren, dass der Widerspruch zwischen professioneller Beratung und informeller Unterstützung weniger bedeutend sein kann als der Widerspruch zwischen professioneller Unterstützung und durch Ehrenamtlichkeit geprägte Strukturen. Durch Ehrenamtlichkeit geprägte Strukturen implizieren den systematischen und strukturell erzeugten Zwang zum Umgang mit unzureichenden und unsicheren materiellen und personellen Ressourcen. Damit wird eine erhebliche Einschränkung professioneller Handlungsspielräume evoziert, die ganz offensichtlich zu Lasten heterogener NutzerInnen und ihren unterschiedlichen Unterstützungsanliegen gehen. Aus dieser Perspektive wird ersichtlich, dass das

²⁵⁹ Dies bezieht sich selbstverständlich ausschließlich auf die Nutzung des Arrangements. Ob die NutzerInnen außerhalb desselben, innerhalb des Internet diese Möglichkeiten realisieren (können), ist davon unbenommen. Potentiell besteht die Möglichkeit, dass die NutzerInnen in unterschiedlichen virtuellen Arrangements die dort je möglichen Optionen realisieren. Gleichzeitig haben jedoch die vorangegangenen Analysen deutlich gemacht, dass eine erlebte Unangemessenheit der Unterstützungsmöglichkeit mit einer eingeschränkten Nutzung des Arrangements korrespondiert, so dass vor dem Hintergrund der Befunde zu den unterschiedlichen Präferenzmuster die Gefahr besteht, dass die erfahrenen Unzulänglichkeiten des Arrangements mit einem Rückzug aus der Nutzung korrespondieren und diesen NutzerInnen die effektive Nutzung der Unterstützungsoptionen, die das professionellen Arrangement bietet, verwehrt bleibt.

tatsächliche professionelle Potential virtueller Unterstützungsarrangements im Internet weniger in der grundsätzlichen technischen Verunmöglichung legitimer Anliegen der NutzerInnen nach stärker informeller Unterstützung liegt, sondern in der Ermöglichung unterschiedlicher sozialer Unterstützungsoptionen, die sowohl informelle als auch stärker formelle Unterstützungsoptionen ermöglichen können. Dieses Potential ist jedoch nicht technisch zu realisieren, sondern bedarf neben einer grundlegenden Auseinandersetzung mit den Unterstützungsanliegen und den Realisierungsmöglichkeiten derselben durch unterschiedliche NutzerInnengruppen auch einer ausreichenden Ausstattung der entsprechenden Arrangements mit personellen und materiellen Ressourcen.

Diese Einsichten werden auch durch jene Beiträge bekräftigt, die sich mit der Möglichkeit des Chattens beschäftigen. Während von den NutzerInnen, die sich diesbezüglich innerhalb des Forums artikulieren, der Chat als eine erstrebenswerte Option angesehen wird, die ihnen einen weiteren und darüber hinaus auch schnelleren Zugang zur Unterstützungskommunikation mit anderen AkteurInnen eröffnen kann, rekurrieren die antwortenden Professionellen in ihren diesbezüglichen Stellungnahmen auf die Unvereinbarkeit des Chattens mit der konzeptionellen Ausrichtung und/oder den personellen Ressourcen des Arrangements:

„Hallo KidsHotlineTeam Ich finde das neue design viel besser als das alte. Super fände ich bloß wenn man auch noch mit den usern die online sind chatten könnte. Wäre super wenn ihr das einrichten könntet gruß und macht weiter so“ (Thema: Chat, eröffnet am 11.6.2003)

„Hallo superman, vielen Dank für Dein Lob zu unserer neuen Seite. Es freut uns, wenn das neue Design gut bei euch ankommt. Zum Thema Chat auf den Seiten der kids-hotline muß ich Dich leider enttäuschen. Wir werden auch in Zukunft keinen Chat anbieten. Die kids-hotline ist eine Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche und - wie Du in unseren Allgemeinen Nutzungsbedingungen (ANB's) bei der Registrierung gelesen und akzeptiert hast - kein Kontaktforum. Das Anbieten eines Chats würde diese - oftmals von der Mehrzahl der User ungewollte - Kontaktaufnahme fördern, was wir zum Schutz unserer User vermeiden müssen. Gern kannst Du Deine eigenen Erfahrungen zu bestimmten Themen im jeweiligen Forum einbringen und so anderen Usern eventuell helfen. Dies beschränkt sich aber in jedem Fall auf die Foren. Vielen Dank für Dein Verständnis.“ (Thema: Chat, eröffnet am 11.6.2003)

Ich findes nicht grad toll das mal immer auf eine antwort warten muss warum hab ihr nicht so was wie ein chat ??????? (Thema: Ich, eröffnet am 21.1.2003)

„Hallo, du solltest bedenken, daß jeder Mitarbeiter in KH diese Arbeit ehrenamtlich - also neben Beruf bzw Schule - macht. Auch die anderen User haben noch eigene Verpflichtungen. Die "Wartezeiten" auf Antworten sind in der Regel reativ gering und ein wenig Geduld sollte man schon haben. Außerdem mußst du anderen auch die Zeit lassen, über ein Problem, das beschrieben wurde, nachzudenken, bevor man antwortet. Ein schnell hingepinnter Text, damit sofort etwas dort steht, ist nicht gleich eine vernünftige Hilfe. Ein chat ist derzeit personell nicht machbar.“ (Thema: Ich, eröffnet am 21.1.2003)

Auch in der Auseinandersetzung um die mediale und interpersonelle Erweiterung durch die Möglichkeit des Chattens zeigt sich sowohl die Verwobenheit von konzeptioneller Ausrichtung und personellen Ressourcen auf Seiten der Professionellen als auch die Verwobenheit von informeller und formel-

ler Unterstützung auf Seiten der NutzerInnen, die sich diesbezüglich artikulieren. Die Ergebnisse aus den statistischen Analysen haben in diesem Zusammenhang zwar gezeigt, dass die Option zur Unterstützungskommunikation per Chat von den registrierten NutzerInnen weitaus seltener als problematisch eingestuft wird als etwa der fehlende Email-Kontakt zu anderen NutzerInnen²⁶⁰ (vgl. Kap.5 und Kap.6). Gleichzeitig haben die vorangegangenen statistischen Analysen der NutzerInnengruppen auch gezeigt, dass die Bewertung der fehlenden Möglichkeit des Chattens mit den Nutzungspräferenzen des Arrangements korrespondiert und es darüber hinaus gerade die lurkenden NutzerInnen mit einer geringen Interneterfahrung und geringen feldspezifischen medienkompetenzbezogenen Fertigkeiten sind, die das Fehlen dieser Option überdurchschnittlich häufig als problematisch betrachten (vgl. ausführlich: Kap.5 und Kap.6). Weiterhin weisen die Befunde sämtlicher Studien, die sich mit der Internetnutzungspraxis sozial heterogener Jugendlicher beschäftigen, darauf hin, dass Jugendliche mit formal niedriger Bildung im Vergleich mit formal hoch gebildeten Jugendlichen gerade den informellen Kommunikations- und „Kennenlern-Räumen“ im Internet eine größere Bedeutung beimessen. Wenn man also davon ausgehen kann, dass diese Jugendlichen in der Nutzung solcher medialer Arrangements vergleichsweise erfahren und mit diesen Arrangements (und ihren eigenen und anderen Regeln) vergleichsweise vertraut sind, kann im Anschluss an die kapitaltheoretischen Ausführungen im zweiten Kapitel plausibilisiert werden, dass mit der Ermöglichung einer Unterstützungskommunikation per Chat zumindest potentiell die Möglichkeit einhergeht, solchen NutzerInnen auf medialer Ebene die Chance zu eröffnen, an ihre in anderen virtuellen Arrangements erworbenen Erfahrungen und Fertigkeiten anzuknüpfen und so einer Homogenisierung der NutzerInnen entgegen zu wirken. Gleichzeitig ist jedoch auch hier zu berücksichtigen, dass hierbei ausschließlich technische Lösungen bei der effektiven Realisierung der Unterstützungsanliegen heterogener NutzerInnen zu kurz greifen und das formale Anbieten von Chats nicht mit einer ungleichheitsreflexiven Ermöglichung sozialer Unterstützung gleichgesetzt werden kann²⁶¹. Wie die strukturelle Verankerung von Chats auf der medialen Ebene die potentielle Möglichkeit bietet, erweiterte Zu-

²⁶⁰ Vor dem Hintergrund der vorangegangenen Befunde mag nicht zuletzt auch damit zusammenhängen, dass diese Option innerhalb des Arrangements noch nie angeboten wurde und NutzerInnen, die das Arrangement bereits seit längerer Zeit nutzen – anders als beim Emailaustausch – innerhalb des Arrangements noch keine Erfahrung mit dieser Option gemacht haben, so dass sie dies weniger vermissen

²⁶¹ Ein Blick auf die offenen Chats bzw. die so genannten „Expertenchats“ die im Kontext der technischen Online-Beratungsplattform www.das-beratungsnetz.de angeboten werden, illustriert die Vorzüge, aber vor allem auch die Schattenseiten solcher medialen Arrangements unter weitgehender Ausblendung der damit verbundenen professionellen Herausforderungen und Konsequenzen. Während im offenen Chat realisierte Cliquenbildung durch Praktiken zur Herstellung von Zugehörigkeit auf der einen Seite und Abwertungs- und Zurechtweisungspraktiken auf der anderen Seite dominieren, sind die Expertenchats durch eine zum Teil deutliche Überforderung aller AkteurInnen charakterisiert, in denen die Experten nur fragmentiert und oberflächlich Fragen beantworten können und die NutzerInnen nicht selten entweder ihrem Unbehagen mit dieser Form der Kommunikation Ausdruck verleihen und/oder den Chat verlassen.

gangschancen auf der Basis der Präferenz- und Erfahrungskontexte unterschiedlicher NutzerInnen zu eröffnen, verweist die Realisierung derselben auf eine professionelle Herausforderung, die auch bei Chats in der konkreten sozialen Ausgestaltung dieser medialen Arrangements liegt. Beratungschats - und das machen auch die Antworten der Professionellen innerhalb des Feedback-Forums deutlich - erfordern ebenso eine Auseinandersetzung über das Selbstverständnis als professionelles Arrangement wie personelle und materielle Ressourcen auf Seiten des Arrangements. Das erhöhte Maß an den notwendigen personellen und damit auch materiellen Kapazitäten, die das Anbieten von Chats im Kontext professioneller Unterstützungsarrangements erfordert, hängt nicht zuletzt mit den spezifischen Gruppendynamiken in Chats zusammen, die sich aus der synchronen Kommunikation mehrerer AkteurInnen ergeben und mit der Tendenz einhergehen, dass in dieser schnellen und stärker fragmentierten Kommunikationsform nicht-mehrheitsfähige Anliegen und Interessen einzelner NutzerInnen verstärkt Gefahr laufen überhört oder abgewertet zu werden (vgl. Kap.2). In dem Maße, wie auch das Angebot von Chats eine reflexive Auseinandersetzung mit den formellen und informellen Partizipationsregeln und Nutzungsvoraussetzungen erfordert, wird ersichtlich, dass das bloße Anbieten von Chats in virtuellen Unterstützungsarrangements weder zwingend mit einem erhöhten Maß von angemessener Unterstützung noch mit einer erhöhten effektiven Zugänglichkeit und Nutzbarkeit für sozial heterogene NutzerInnen einher geht. Diese Perspektive wird auch durch die ersten vergleichenden Untersuchungen belegt (vgl. Hinsch & Schneider 2002, KIB 2003, Zenner & Oswald 2006). Dass jedoch neben der potentiell verstärkten Verwertbarkeit von chatbezogenen Vorerfahrungen und Fertigkeiten gerade auch die Schnelligkeit dieser virtuellen Kommunikationsform ein zentrales Attraktivitätsmerkmal bei der Suche nach virtueller Unterstützung darstellt, zeigen nicht nur verschiedene Untersuchungen und die statistischen Auswertungen der vorangegangenen Kapitel, sondern auch die Äußerungen der NutzerInnen zur Reaktionszeit innerhalb des Feedback-Forums.

7.3.3 Es ist dringend - Äußerungen der NutzerInnen zu Reaktionszeiten

In der bislang vorliegenden Literatur zur Attraktivität (professioneller) virtueller Unterstützung wird neben der Anonymität und der Ortsungebundenheit vor allem der Unmittelbarkeit / Schnelligkeit, in der die Unterstützung erfolgen kann, eine zentrale Bedeutung beigemessen. Virtuelle Unterstützung hat nicht nur das Potential „in situ“ zu erfolgen, sondern wird offenbar auch von den NutzerInnen mit dieser Intention in Anspruch genommen (vgl. ausführlich Kap.1).

„Ich findes nicht grad toll das mal immer auf eine antwort warten muss warum hab ihr nicht so was wie ein chat ???????“ ((Thema: Ich, eröffnet am 21.1.2003)

„Wie lange wird es dauern, dass man eine Antwort im Familienforum bzw. eine Antwort auf eine e-Mail erhält? Ich habe nämlich schon am 15.10 dorthin was gepostet. Seitdem ist noch keine Antwort da. Und als ich die e-Mail abschickte, stand dort dass ich in den nächsten 48 Stunden darauf eine Antwort erhalte. Ich möchte hirmit nicht erreichen, dass ihr euch darüber aufregt, da diese Seite ja größtenteils ehrenamtlich betrieben wird.“ (Thema: nur mal eine Frage, eröffnet am 18.10.2002)

Das Zitat der ersten Nutzerin verweist auf den nutzerInnenseitig antizipierten Zusammenhang zwischen Antwortgeschwindigkeit und Chat. Für asynchrone Kommunikationsformen wie Foren und Email ist es konstitutiv, dass Antworten nicht unmittelbar erfolgen, sondern zunächst ein Beitrag geschrieben und dann auf eine Antwort gewartet werden muss²⁶². Dagmar Arnold (2001) hat in ihrer Untersuchung zu dem virtuellen Beratungsangebots „Kummernetz“ festgestellt, dass eine als zu lang empfundene Wartezeiten den häufigsten Kritikpunkt in der Bewertung der Beratung durch die NutzerInnen darstellt und nur eine Wartezeit bis maximal ein Tag von den Ratsuchenden als nicht zu lang empfunden wird. Vor diesem Hintergrund erscheint es kaum überraschend, dass sich auch innerhalb des Feedback-Forums Beiträge von NutzerInnen finden, die die Antwortgeschwindigkeit und damit die Geschwindigkeit, in der sie potentiell Unterstützung erfahren, thematisieren. Gleichzeitig macht auch das Zitat des zweiten Nutzers deutlich, dass das Wissen um die begrenzten personellen und materiellen Kapazitäten des Arrangements bereits die Erwartungshaltung der NutzerInnen und ihre Ansprüche relativiert. Im Zusammenhang mit dem vielfältig belegten Enttäuschungspotential, das mit der Missachtung der eigenen Unterstützungsanliegen verbunden ist (vgl. Kap.1 und Kap.2) wird ersichtlich, dass das Wissen um die Ressourcenknappheit des Arrangements die direkte Artikulation von Unzufriedenheit mit den Möglichkeiten innerhalb des Arrangements eine angemessene Unterstützung für sich aktivieren zu können, erheblich beeinträchtigen kann. Im Zusammenspiel von Enttäuschung und antizipierter Dankbarkeit unter den gegebenen strukturellen Bedingungen überhaupt Unterstützung erhalten zu können, wird die Schwelle zur Artikulation von „Voice“ weiter erhöht. Dass sich dennoch solche Postings finden lassen, in denen die Jugendlichen nachfragen, verweist zum einen sowohl auf die Dringlichkeit wie auf die Ernsthaftigkeit, mit der sie das Unterstützungsangebot für sich nutzen wollen. Zum anderen dürfte es sich hierbei aller Wahrscheinlichkeit nur um einen Bruchteil derer handeln, die keine Antwort in dem von ihnen als angemessen eingestuften Zeitrahmen erhalten haben. Die NutzerInnen, die trotz dieser impliziten Barrieren bei der Artikulation von „Voice“ ihren Unmut hinsichtlich der nicht erhaltenen Unterstützung äußern, verfügen offenbar über eine erhebliches Maß an Frustrationstoleranz und prinzipieller Wertschätzung des Arrangements.

²⁶² Selbstverständlich besteht zumindest formal die Möglichkeit, dass auch in Foren eine Antwort binnen weniger Minuten eingeht, wenn AkteurInnen, die zu diesem Anliegen antworten können oder wollen, den neuen Beitrag in diesem Zeitrahmen sehen und antworten. Im Rahmen der so genannten Qualitätsentwicklung von Angeboten sozialer Dienstleistungen werden mittlerweile auch im Internetbereich Standards bzw. Gütekriterien formuliert, die gerade auch die Transparenz hinsichtlich der Antwortgeschwindigkeit thematisieren (vgl. Schwerpunktthema „Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in Online-Beratungen“ im e-beratungsjournal von März 2006, sowie: Joos 2003, KIB 2003). Auch in dem analysierten Unterstützungsarrangement wird den NutzerInnen mitgeteilt, dass sie binnen 24 Stunden (Forum) bzw. 48 Stunden (Einzelberatung) eine Antwort auf ihre Anliegen erhalten. Im Vergleich mit anderen AnbieterInnen wird den NutzerInnen dieses Arrangements eine vergleichsweise zurechenbare und transparente Struktur vorgehalten, die in verhältnismäßig kurzer Zeit (bei asynchroner Kommunikation) eine Antwort verfügbar macht (vgl. KIB 2003)

Sind diese Voraussetzung nicht erfüllt, erscheint der enttäuschte Rückzug aus dem Arrangement jedenfalls weitaus nahe liegender.

Gleichzeitig sind bei den Artikulationen der NutzerInnen, die über die Thematisierung der Reaktionszeit, die Schwierigkeiten der Aktivierbarkeit von UnterstützerInnen thematisieren, auch solche Beiträge zu finden, die sich nicht unmittelbar auf die eigenen Schwierigkeiten hierbei beziehen:

„Hallo! Ich find es echt scheiße das ihr manchen Jugentlichen nicht antwortet. Ihr wollt ihnen doch helfen oder etwa nicht? Aber wenn ihr ihnen keine Hilfe + Aufmerksamkeit gobt helft ihr ihnen am wenigsten... das musste ich jetzt einfach mal los werden find ich nämlich total scheiße....“ (Thema: Beschwerde!, eröffnet am 29.8.2002)

„hallo! Ich würde mich genre dasüber beschweren das ich sagt das ihr versucht jeden Jugentlichen b.z.w jeden der eine Problem hat zu helfen. Aber ich habe ein paar (es waren vielleicht nicht viele aber mir hat es gerreicht um wütent zu werden) Beiträge gelesen wo niemand versucht hat den jenigen zu helfen oder auf einmal aufgeört hat. [...]“ (Thema: Beschwerde!?!), eröffnet am 1.4.2003)

Diese Beiträge beziehen sich in einer stellvertretenden Artikulation auf den als unangemessen erlebten Umgang mit den Unterstützungsanliegen anderer NutzerInnen. Obgleich die NutzerInnen, die sich diesbezüglich artikulieren, nicht direkt von den Schwierigkeiten betroffen waren, fordern sie von den Verantwortlichen die Einlösung ihres Anspruchs an die Ermöglichung sozialer Unterstützung innerhalb des Arrangements. In dem Maße, wie die NutzerInnen, die sich stellvertretend artikulieren, thematisieren, dass NutzerInnen *überhaupt keine Antwort* erhalten und demgegenüber diejenigen NutzerInnen, die ihre Unzufriedenheit bei der Auseinandersetzung mit ihren eigenen Anliegen ausdrücken, thematisieren, dass sie *nicht schnell genug Antwort* erhalten, liegt auch auf dieser Basis die Vermutung nahe, dass die unmittelbar erfahrene Nichtbeachtung der eigenen Unterstützungsanliegen, weniger Widerspruch als Rückzug evoziert.

Dass es damit gerade auch die Kapazitätsprobleme virtueller Unterstützungsarrangements sind, die eine Nicht-(Mehr-)Nutzung näher legen können als die Nutzung dieser Arrangements und die Artikulation der eigenen Nutzungsinteressen, ergibt sich nicht nur aus den vorangegangenen Ausführungen, sondern zeigt sich auch in den Antworten der Professionellen auf die entsprechenden Beschwerden der NutzerInnen:

„[...] es tut mir leid, wenn während der vergangenen drei Tage keine Antwort zu deinem Beitrag erstellt wurde. Das sollte eigentlich nicht so sein. Ich habe dir gerade dort geantwortet. Du kannst dich auch, wenn du es wünschst, per Email bei mir melden.“ (Thema: nur mal eine Frage, eröffnet am 18.10.2002)

„Hallo baerchen, die kids-hotline ist ein Beratungsangebot, welches du ganz richtig beschrieben hast. Es ist unser Ziel ernsthafte und professionelle Beratung für Jugendliche zu bieten. Du beschreibst das es zur Zeit passieren kann das Beratungen offen bleiben bzw. länger nicht beantwortet werden. Momentan ist es leider so, dass wir im Team nicht mehr genug Kapazitäten haben um die ganze Maße an Anfragen beantworten zu kann. Ich hoffe hier jetzt auf dein Verständnis - vor allem auf dein Verständnis der Ehrenamtlichkeit gegenüber - und ich kann dir versichern, das wir alles versuchen um wieder in der gewohnten kids-hotline Form auftreten zu können.“ (Thema: Beschwerde!?!), eröffnet am 1.4.2003)

Die Verantwortlichen, die auf die Beschwerden der NutzerInnen reagieren, gestehen die generelle Diskrepanz zwischen ihren eigenen professionellen Ansprüchen und den verzögerten Antworten ein und signalisieren darüber hinaus, dass sie damit selbst nicht zufrieden sind. Wird diese Diskrepanz darüber hinaus erklärt, geschieht dies unter Rückgriff auf die Kapazitätsprobleme des Arrangements, die sich durch die - außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs der Professionellen liegenden - unzureichende materielle und personelle Ressourcenausstattung des Arrangements ergeben. Dementsprechend bestätigt sich auch aus dieser Perspektive die grundlegende Schwierigkeit professionelle Unterstützung, die sich an den Interessen der NutzerInnen ebenso wie an fachlichen Standards orientiert unter den strukturellen Bedingungen von Ehrenamtlichkeit und Ressourcenknappheit überhaupt zu realisieren. Über die - sicher nicht beabsichtigte - Nicht-Beachtung der Relevanzen der NutzerInnen, tendiert die Ressourcenknappheit solcher Arrangements auf Seiten der NutzerInnen offensichtlich eher dazu Anspruchsreduktion, stillschweigende Anpassungsversuche aber auch die Nicht-Mehr-Nutzung zu forcieren als die Realisierung ihrer Anliegen nach angemessener Unterstützung.

Zusammenfassend lässt sich in der Auseinandersetzung über die Reaktionszeiten innerhalb des Arrangements feststellen, auch in diesem Bereich das Feedback-Forum eine strukturell verankerte Basis bietet, um sich mit den explizierten Qualitätsansprüchen aus einer NutzerInnenperspektive in einem kontinuierlichen Prozess auseinanderzusetzen. Die divergierenden Perspektiven zwischen NutzerInnen und Professionellen können sich in einem Aushandlungsprozess gegenseitig befruchten und sowohl neue Erfahrungen für die NutzerInnen ermöglichen als auch zur Erweiterung des Professionswissens beitragen. Gleichzeitig werden innerhalb des Feedback-Forums Selektionsprozesse offensichtlich, die auf die unterschiedlichen formellen wie informellen Zugangs-, Nutzungs- und Artikulationsbarrieren innerhalb des Arrangements verweisen. Mit Blick auf die NutzerInnen, die sich innerhalb des Artikulationsraums zu Wort melden, lässt sich festhalten, dass es sich hierbei um eine selektive und vergleichsweise homogene NutzerInnengruppe handelt: NutzerInnen, die mit dem Arrangement weitgehend zufrieden sind und darüber hinaus vor allem die Selbsthilfemöglichkeiten des Arrangements weiter optimieren möchten. Weiterhin zeichnet sich in einer Vielzahl der Beiträge der NutzerInnen, die innerhalb dieses Forums ihren Interessen Ausdruck verleihen, die Verwobenheit von genereller Wertschätzung des Arrangements sowie Verständnis für die strukturelle Ressourcenknappheit des Arrangements und die damit verbundene Relativierung ihrer Ansprüche auf der einen Seite und einem grundlegenden „Berechtigungssinn“ (vgl. Kap.2, Lareau 2003) auf der anderen Seite ab.

„Klar versteh ich das. Nur ich finde das man den Jugendlichen dann wenigstens sagen kann das er/sie sich ein wenig gedulden soll oder so. Damit er /sie nicht denkt das sich niemand für ihn/sie interessiert. Ich hoffe das ihr die Probleme bald in den Griff bekommt und sowas nicht mehr vorkommt“ (Thema: Beschwerde!?! , eröffnet am 1.4.2003)

„Jeder Mensch macht irgendwann Fehler. Ich kann es ja auch absolut verstehen, dass nicht gleich eine Antwort kommt, das ihr es ja auch freiwillig macht“ (Thema: nur mal eine Frage, eröffnet am 18.10.2002)

Die Artikulationen der NutzerInnen innerhalb des Feedback-Forums verweisen in dem Maße auf einen Berechtigungssinn der NutzerInnen, wie sie durch den generellen Tenor getragen sind, dass sie auch unter den gegebenen Bedingungen Ansprüche haben, die sie innerhalb des Arrangements verwirklicht sehen wollen und die Professionellen jene AkteurInnen sind, die dies zu gewährleisten haben. Im Anschluss an die Arbeiten von Annette Lareau konnte im zweiten Kapitel herausgearbeitet werden, dass diese handlungsleitende Orientierung, Institutionen für die eigenen Interessen nutzbar zu machen und *für sich* arbeiten zu lassen, nicht allen Jugendlichen gleichermaßen zu Verfügung steht, sondern vorwiegend von privilegiierteren Jugendlichen mit formal höherer Bildung realisiert werden kann. In dem Maße, wie sich in den vorangegangenen Analysen des Feedback-Forums darüber hinaus zeigen konnte, dass die Artikulation der Interessen der NutzerInnen an vielfältige Voraussetzungen gebunden ist und gleichzeitig durch die strukturellen Bedingungen des Arrangements und die Umgehensweisen der Professionellen die Interessenverwirklichung heterogener NutzerInnen erheblich eingeschränkt wird, kann davon ausgegangen werden, dass sich in diesem Zusammenhang eine Reproduktion von Berechtigungs- und Beschränkungssinn innerhalb des professionellen Unterstützungsarrangements vollzieht. Erschwert der Beschränkungssinn weniger privilegierter Jugendlichen diesen bereits vor der Nutzung solcher Arrangements die Artikulation ihrer Interessen, in dem Maße, wie sie institutionelle Aktivitäten überdurchschnittlich häufig als einschränkenden Zwang in Bezug auf die eigenen Handlungsmöglichkeiten erleben, besteht auf der Basis der vorangegangenen Analysen die Tendenz, dass diese Beschränkungen innerhalb des Arrangements weniger kompensiert als verstärkt werden und NutzerInnen, die das Arrangement als deutlich einschränkend erleben, dort ihre Interessen weder verwirklichen noch artikulieren können. Vielmehr scheinen weniger privilegierte NutzerInnen durch die Diskrepanzen zwischen den institutionellen Anforderungen und Bewertungsmustern der Professionellen und ihren eigenen beschränkten Möglichkeiten diesen entsprechen zu können in der Nutzung des Arrangements auf ihre eigene Unzulänglichkeit zurückgeworfen. Damit sind sie jedoch eher zu beschämen und ihre Chancen, ihren Interessen Gehör zu verschaffen und diese durchzusetzen, werden weiter reduziert.

Diese These, die sich zu einer spezifische Ausprägung „institutioneller Diskriminierung“ weniger privilegierter Jugendlicher in professionellen Unterstützungsarrangements verdichten lässt (vgl. Kap.2), wird nicht zu letzt auch durch die Analyse der Anliegen innerhalb des Forums erhärtet, die die Umgangsformen innerhalb des Arrangements thematisieren.

7.3.4 Äußerungen zu den Umgangsformen innerhalb des Beratungsangebots

Die statistischen Analysen der vorangegangenen Kapitel haben gezeigt, dass NutzerInnen, die hinsichtlich ihrer eigenen Ressourcenausstattung als weniger privilegiert zu betrachten sind, vor allem auch in jenen NutzerInnengruppen zu finden sind, die die Vertrauenswürdigkeit der NutzerInnen als problematisch erleben und sich durch eine deutlich eingeschränkte Nutzbarkeit des Arrangements auszeichnen²⁶³ (vgl. Kap.5 und Kap.6). Demgegenüber beziehen sich die Artikulationen, der NutzerInnen, die sich innerhalb des Feedback-Forums über die Umgangsformen innerhalb des Arrangements beschweren ausschließlich auf als unangemessen erlebte Antworten der Professionellen:

„Hallo, ich möchte mich nicht direkt beschweren und euch auch nicht schlecht machen oder so, denn die Forenleiter verstehen einen schon, aber als ich im Forum Medizin meinen Beitrag abgeschickt habe, hat mir [Name der Mitarbeiterin, A.K.] eine finde ich gemeine Antwort gegeben. Nicht direkt gemein, aber ich hatte schonmal ein Problem mit meiner Figur, da hab ich aber ins Forum Mädchen und Pubertät geschrieben. Dann hab ich nochmal mit nem ähnlichen Thema ins Medizin Forum, reingeschrieben, da ich mal die Antwort von anderen Forenleitern haben wollte und auch anderen registrierten Benutzern. Also auf jeden Fall, sagte sie als erstes: Dann halt noch mal und zum allerletzten Mal. Oder so ähnlich war der Satz. Das klang irgednwie genervt. Ich bin eignetlich nicht so, aber man sollte doch die Probleme von uns verstehen, oder? Meine Freundin ist hier auch registriert und sie bekam auch mal so ne blöde Antwort.“ (Thema: Freche Antwort!, eröffnet am 29.3.2003)

„Ich habe im Forum für Jungen & Homosexualität einen Beitrag geschrieben. Der Forenleiter [Name des Mitarbeiters, A.K.] hat mich per E-Mail "beraten" und auch mit meinem Freund hat er E-Mails geschrieben. Dann hat [Name des Mitarbeiters, A.K.] behauptet, mein Freund würde ihn verarschen und mich würde es nicht geben. Bloß weil mein Freund meine E-Mail Adresse benutzt hat! [Name des Mitarbeiters, A.K.] hat uns ziemlich übel beschimpft und am Ende meinen Beitrag gelöscht. Klasse!“ (Thema: Schlechter Forenleiter, eröffnet am 16.8.2002)

Die NutzerInnen, die sich bezüglich der Umgangsformen innerhalb des Forums beschweren, sehen sich durch das Verhalten der Professionellen in der Verwirklichung ihrer Unterstützungsanliegen behindert und bewerten das Verhalten der Professionellen als unangemessen. Während diese Beiträge auch auf die generellen Schwierigkeiten aufmerksam machen, die mit computervermittelter Kommunikation hinsichtlich der Gefahr von Missverständnissen und Misstrauens auf beiden Seiten einhergehen können, zeigen sie jedoch darüber hinaus, dass gerade Artikulationen, die die Unangemessenheit der Antworten anderer NutzerInnen thematisieren, kein Gegenstand der Auseinandersetzung innerhalb des Feedback-Forums sind. Zum einen mag diese Tatsache damit zusammenhängen, dass das Verhalten und die Bewertung der Vertrauenswürdigkeit der anderen NutzerInnen von den

²⁶³ Auch der Befund, dass NutzerInnen mit formal niedriger Bildung mit einigen Qualitätsaspekten deutlich häufiger zufrieden sind als NutzerInnen mit einer höheren formalen Bildung steht dieser Interpretation nur vordergründig entgegen. Denn auf der Basis der vorangegangenen Ergebnisse kann nun argumentiert werden, vor dem Hintergrund der Einsicht, dass gerade für diejenige NutzerInnengruppe, die am deutlichsten in der NutzerInnenschaft unterrepräsentiert ist, diese grundlegende Zufriedenheit eine implizite Zugangs- bzw. Nutzungsvoraussetzung bildet. In dem Maße, wie sich NutzerInnen, die diese Einschätzung nicht teilen, auch innerhalb des Feedback-Forums nicht artikulieren, kann davon ausgegangen werden, dass diesen NutzerInnen eine Nicht-Nutzung realisierbarer erscheint als der Versuch das Arrangement zu verändern.

damit unzufriedenen NutzerInnen nicht als veränderbar wahrgenommen werden. Gleichzeitig wird damit jedoch auch deutlich, dass zentrale Schwierigkeiten einiger NutzerInnen bei der Zugänglichkeit, Nutzbarkeit und Bewertung hybrider Unterstützungsarrangements offensichtlich nicht in den dafür formal vorgesehenen Artikulationsräumen thematisiert werden (können).

Im Anschluss an die Auseinandersetzung mit den anderen Aspekten der konkreten Unterstützungspraxis, die innerhalb dieses Artikulationsraums thematisiert werden, ist also zusammenfassend davon auszugehen, dass dort nur ein beschränkter Ausschnitt der konkreten Nutzungsschwierigkeiten einer mehrfach selektierten NutzerInnengruppe verhandelt wird und gerade nicht davon ausgegangen werden kann, dass es die besonders unzufriedenen NutzerInnen sind oder jene NutzerInnen, die ihre Realisierungschancen als erheblich eingeschränkt erleben, die dort ihren angebotsbezogenen Interessen und Schwierigkeiten Ausdruck verleihen.

7.4 Technische Anregungen und Nutzungsschwierigkeiten

Auch die Analyse der Beiträge, die technische Anregungen und technische Nutzungsschwierigkeiten zum Gegenstand haben, weist in diese Richtung. Die Beiträge der NutzerInnen, die sich auf die technische Nutzbarkeit des Arrangements beziehen, verweisen sowohl auf ein erhebliches Maß an verfügbaren technischen Nutzungskompetenzen als auch auf ein erhebliches Ausmaß an Involviertheit und ein breites - bereits realisiertes - Nutzungsspektrum:

„Hi ihr, ich bräuchte mal ganz dringend ein Feldchen bei Antwort erstellen, womit man bei anhaken eine eMail bekommt, wenn eine weitere Antwort erstellt wurde. Weil sonst, wenn man zwei Wochen danach ins Netz geht und wissen will, wie etwas ausgegangen ist oderso, sich dumm und dusselig sucht und dann feststellt, dass keine Antwort auf die Antwort da ist. Nach meinem Vorschlag würde man dann nur seine Mails abrufen und auf den link klicken, wie bei einem selbst erstellten Beitrag eben auch (wie es momentan schon ist). Bitte um Antwort (und mail? *g* - achso, bekomme ich ja sowieso, weil ich das glück habe, erseller des beitrags zu sein und nicht antworter)“ (Thema: e-mail auch bei antworten, eröffnet am 29.1.2003)

„[...] manche Threads sind so lang, das sie über mehr als eine Seite gehen. Könnt ihr diesen Seitenumbruch nicht mal verhindern. Liebern einen langenthread als 2 oder gar mehrere kleine. Das ewige klicken und nachladen stört echt unheimlich. vorallem kann man in **einem** Thread mit der Suchfunktion besser umgehen, als in mehreren. [...]Im übrigen sind manche Threads sehr interessant, das man sie abspeichern möchte und dann offline lesen können. Da muss man dann immer mehrere Seiten abspeichern !!!“ (Thema: Nerviger Seitenumbruch!, eröffnet am 11.12.2002)

„Hallo, ich habe da mal eine Frage, und zwar habe ich unter " Liebe und Sexualität" einen Beitrag gehabt, wo man mir angeboten den Beitrag zu schützen, und jetzt finde ich den nicht wieder, könnt ihr mir vielleicht helfen wo ich den finde??? (Der Beitrag heißt " Er liebt mich nicht und wurde von EngelMiriam geschrieben.)“ (Thema: Beitrag weg!!!???, eröffnet am 15.6.2003)

„Hallo, ich habe eine Bitte, und zwar: Könnt ihr bitte den Beitrag " ich kann nicht mehr " von SunnyDolphin86 im Forum "Sinn und Leben" Löschen??? Bitte Bitte Bitte!!! Danke schon mal im Vorraus.“ (Thema: Beitrag löschen?!?!, eröffnet am 12.6.2003)

tach! könnt ihr das nicht so machen, dass wenn man jemandem auf einem beitrage antworten will (und vielleicht schon auf die antworten von anderen personen), man unter dem button thema erstellen und felder zurücksetzen die beiträge sehen kann? dann muss man nämlich nicht immer auf zurück oder so

klicken und hat den text/die texte im blick und kann so besser z.b. aus beiträgen zitieren. ich hoffe ihr versteht was ich meine. P.S. diese "option" oder "hilfe" stellt garantiert nicht die seriosität dieses forums in frage. außerdem haben sowas fast alle foren und es würde einem das textschreiben erleichtern....“ (Thema: Forum-Antwort, eröffnet am 27.3.2003)

Die Anregungen und technischen Schwierigkeiten, die die NutzerInnen in dem Feedback-Forum äußern, gehen weit über die einfache Beitragserstellung und das Abrufen der darauf eingegangenen Antworten hinaus und reflektieren auf der Nutzungsebene das Ausmaß an feld- und angebotsspezifischer Medienkompetenz, das zur Realisierung eines breiten Nutzungsspektrums erforderlich ist. Hinsichtlich der Nutzungsweisen zeigt sich im Anschluss an die statistischen Auswertungen der vorangegangenen Kapitel, dass forenbasierte Unterstützungsarrangements unterschiedliche Nutzungsweisen ermöglichen können, die sich nicht im ‚Frage stellen‘ und ‚Antwort erhalten‘ erschöpfen. In Anschluss an die Analyse der Nutzungspräferenzen und Nutzungsweisen wird deutlich, dass NutzerInnen gerade auch die Beiträge anderer NutzerInnen lesend verfolgen. Innerhalb der Artikulation des Feedback-Forums wird darüber hinaus ersichtlich, dass einige NutzerInnen diese Beiträge auch offline verfügbar machen möchten und sich insbesondere auch NutzerInnen mit technischen Vorschlägen und Schwierigkeiten an das Feedback-Forum wenden, die auf die Beiträge anderer NutzerInnen als ‚normale‘ NutzerInnen antworten. Damit machen auch die Beiträge der NutzerInnen, die sich mit technischen Nutzungsschwierigkeiten und Anregungen an das Arrangement wenden, in Analogie zu den NutzerInnen, die sich zu anderen Themenkomplexen äußern, deutlich, dass sich vorrangig NutzerInnen in diesem Artikulationsraum zu Wort melden, die eine Erweiterung ihrer Möglichkeiten zur Realisierung virtueller Selbsthilfe anstreben.

Darüber hinaus ist mit Blick auf das bereits artikulierte Ausmaß an Nutzungsfertigkeiten dieser NutzerInnen festzuhalten, dass sich innerhalb des Feedback-Forums vor allem technisch versierte NutzerInnen an die Verantwortlichen wenden, um nicht zu letzt über eigene technische Anregungen ihre Nutzungsmöglichkeiten des Arrangements zu optimieren. Weiterhin können auch die Beiträge der NutzerInnen, die sich innerhalb des Feedback-Forums mit technischen Nutzungsschwierigkeiten und Anregungen artikulieren, nochmals unterstreichen, dass dem Lesen von Beiträgen anderer NutzerInnen in der Nutzung forenbasierter Unterstützungsarrangements offenbar ein zentraler Stellenwert zukommt. Dementsprechend lässt sich in der Weiterführung der Debatte um die LurkerInnen festhalten, dass auch eine lesende Nutzung virtueller Unterstützungsarrangements bereits gewisse medienkompetenzbezogenen Fertigkeiten voraussetzt und die technische Ausgestaltung eines virtuellen Unterstützungsarrangements auch hier nochmals angebotsspezifische Voraussetzungen schafft.

Darüber hinaus zeigen auch die Beiträge der NutzerInnen, die sich mit technischen Nutzungsschwierigkeiten und Anregungen an das Arrangement wenden, wie auch die NutzerInnen, die sich zu anderen Themenkomplexen äußern, dass diese Jugendlichen vorrangig eine Erweiterung ihrer Möglichkeiten zur Realisierung virtueller Selbsthilfe anstreben.

Gleichzeitig machen die Beiträge der NutzerInnen sowie die Antworten, die sie darauf erhalten, deutlich, dass es keine anderen Themenkomplexe innerhalb des Feedback-Forums gibt, in dem die NutzerInnen Antworten erhalten, die ihnen die Verwirklichung ihrer Anliegen ermöglichen:

„[...] die Entwickler arbeiten schon an der Optimierung der Geschwindigkeit. Ein zusätzlicher Grund, warum das System immoment langsamer ist, sind die mehr als 100 User, die gleichzeitig das System besuchen... Dein Hinweis zu der Fuktion "neues Thema erstellen" werde ich weitergeben und wir werden schauen ob dam dies noch übersichtlicher gestalten kann.“ (Thema: Neues Kids-Hotline Design ..., eröffnet am 2.6.2003)

„Hallo Clown, wenn ich Dich richtig verstanden habe, findest Du die Antwort darauf über den Link "Orginalbeitrag in der Druckansicht". Dort wird der gesamte Beitrag ohne Grafiken angezeigt.“ (Thema: Forum-Antwort, eröffnet am 27.3.2003)

„[...] dein Beitrag wurde geschützt und ist auch noch vorhanden. Du findest ihn im Forum "wenn Jungen Mädchen lieben" auf Seite 2. Du mußst dich allerdings zunächst einloggen und dann in das Forum wechseln“ (Thema: Beitrag weg!!!???, eröffnet am 15.6.2003)

„Hallo Alpha, wenn ein Forum-Link die Session-ID enthält, wird diese automatisch gefiltert. Bei solchen Links erscheint immer die Session-ID des aktuellen Benutzers. einen link **innerhalb** der kids-hotline kannst Du so angeben:

[list][*][url]http://www.kids-hotline.de/cgi-bin/ubb/forensystem.cgi?{\$sid}&action=topic&class=print&cat=2&number=10&topic=316.cgi=>http://www.kids-hotline.de/cgi-bin/ubb/forensystem.cgi?{\$sid}&action=topic&class=print&cat=2&number=10&topic=316.cgi[...]“ (Thema Links einfügen, eröffnet am 9.10.2002)

„Hallo Mr. Bond, danke für diesen Hinweis. Es hatte sich ein kleiner Tippfehler eingeschlichen, der jetzt behoben ist. Dieses Formular erreichst Du auch über das Icon "Mailberatung" erreichen.“ (Thema: Mailformular, eröffnet am 20.1.2003)

„Wenn du einen Beitrag oder Antwort schreibst, steht Links neben dem eingabe Fenster Smilies Legende da kannst du das alles nach schauen 😊“ (Thema: wie geht....., eröffnet am 31.1.2003)

Dass die NutzerInnen durch ihre Artikulationen innerhalb des Feedback-Forums Unterstützung bei der Verwirklichung ihrer Interessen erhalten, mag auch darauf zurückzuführen sein, dass sie mit ihren diesbezüglich artikulierten Interessen weder die grundlegende technische Ausrichtung noch seine konkrete Ausgestaltung in Frage stellen, sondern vorwiegende Nutzungsschwierigkeiten artikulieren, die Schwierigkeiten bei der Nutzung bestehender technischer Möglichkeiten beinhalten. Die NutzerInnen, die sich an das Feedback-Forum mit ihren technischen Fragen und Nutzungsschwierigkeiten wenden, erhalten in der Antwort, die ihnen die Verwirklichung ihrer Nutzungsinteressen ermöglicht, vorrangig eine Orientierungshilfe bei der Nutzung des bestehenden Arrangements.

Weiterhin lässt sich festhalten, dass mit Blick auf die Anfragen der NutzerInnen davon ausgegangen werden kann, dass es sich hierbei weder um AnfängerInnen innerhalb des Arrangements, noch um NutzerInnen handelt, die nur über geringe innerhalb des Arrangements verwertbare, medienkompetenzbezogene Fertigkeiten verfügen. Hinsichtlich der Äußerungen der NutzerInnen, die sich diesbezüglich innerhalb des Feedback-Forums artikulieren, wird jedoch darüber hinaus ersichtlich, dass selbst diese NutzerInnen, innerhalb der Nutzung eines auch in technischer Hinsicht spezifisch ausgestalteten professionellen Unterstützungsarrangements Hilfe benötigen, um ihre Nutzungsinteressen

verwirklichen zu können. Damit wird deutlich, dass bei der Realisierung eines erweiterten Nutzungsspektrums bereits auf der Ebene der technischen Ausgestaltung des Arrangements feldspezifische medienkompetenzbezogene Fertigkeiten erforderlich werden, die Navigationskompetenzen zur Orientierung innerhalb der spezifisch gestalteten Foren und Beiträge, technische Transferkompetenzen zum offline Verfügbarmachen und Speichern von Online-Texten sowie die Selbst- und Fremdwahrnehmung eines begründeten und als adäquat eingestuften Ausdrucksvermögens zur Darstellung des eigenen Anliegens umfassen können. Somit wird auch im Rahmen der Analyse der Beiträge des Feedback-Forums ersichtlich, dass mit Blick auf die Nutzungsmöglichkeiten der ratsuchenden Jugendlichen sowohl die konkrete mediale als auch die soziale Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements im Zusammenspiel mit ihren dort verwertbaren Fertigkeiten in den Blick zu nehmen sind und sich die Unterstellung eines Mangels an substanzieller „Medienkompetenz“ bei den NutzerInnen, die nur eine eingeschränkte Nutzung realisieren, nicht nur als unzutreffend, sondern darüber hinaus auch als Nutzungsbeschränkungen verschärfend erweisen kann.

Insgesamt lässt sich auf der Basis der vorangegangenen Befunde demnach festhalten, dass die NutzerInnen durch ihre Artikulationen innerhalb des Feedback-Forums ihre Unterstützungs- und Nutzungsinteressen vorrangig dann verwirklichen können, wenn die verantwortlichen Professionellen diese Anliegen nicht als Infragestellung der konzeptionell-fachlichen Ausrichtung des Arrangements bewerten und mit der Entsprechung der Interessen der NutzerInnen kein zusätzlicher Aufwand verbunden ist. In allen anderen Fällen scheinen auch durchaus legitime Nutzungs- und Unterstützungsinteressen der NutzerInnen, wie etwa solche, die stärker die informellen Aspekte sozialer Unterstützung betonen, auch durch die gezielte Interessenartikulation der NutzerInnen nicht durch die NutzerInnen durchsetzbar zu sein.

7.5 „Users’ Voice“ – Konsequenzen für eine ungleichheitsreflexive Modifikation der ‚Spielregeln‘

Die qualitative Analyse des „objektiven Artikulationsraums“ Feedback-Forum macht deutlich, dass strukturell verankerte Artikulationsräume von NutzerInnen in Anspruch genommen werden und dort eine Auseinandersetzung über zentrale Angebots- und Unterstützungsprämissen stattfindet. Die Anregungen und Interessenartikulationen der NutzerInnen, die sich dort artikulieren lassen sich als *spezifische* Qualitätsanforderungen verstehen, die sowohl auch mediale, als auch auf die inhaltliche und die interpersonelle Aspekte sozialer Unterstützung einbeziehen und grundlegend auf die Verwobenheit von medialem und sozialem Arrangement verweisen. Die Artikulationen der NutzerInnen verweisen insofern auf spezifische Qualitätsanforderungen, wie festgestellt werden konnte, dass nicht nur die Interessenverwirklichung, sondern auch die Interessenartikulation innerhalb eines solchen Artikulationsraums offenbar weit aus voraussetzungsvoller ist als bislang auf der Basis technikdeterministischer Verkürzungen unterstellt wird.

Auf Seiten der NutzerInnen, die ihre Interessen gegenüber den Professionellen forenöffentlich artikulieren, konnte festgestellt werden, dass hinsichtlich folgender Aspekte auffällige Gemeinsamkeiten bestehen:

a) Wahrnehmung von Gestaltbarkeit: Die wahrgenommene Gestaltbarkeit des Arrangements und damit die antizipierte Möglichkeit die Ausgestaltung des Arrangements auf der Basis der eigenen Interessen modifizieren zu können, korrespondiert mit der strukturelle Beschaffenheit des entsprechenden Arrangements: Die Möglichkeit zur Interessenartikulation und zur Einflussnahme auf die konkrete Ausgestaltung des Arrangements muss zunächst einmal strukturell verankert sein, damit die NutzerInnen ein Arrangement zumindest potentiell als gestaltbar wahrnehmen können. Diese Minimalvoraussetzungen gewährleisten „objektive Artikulationsräume“, in denen NutzerInnen ihre Interessen, Vorstellungen und Meinungen ausdrücken können. Weiterführend erfährt die subjektiv wahrgenommene Gestaltbarkeit des Arrangements durch die NutzerInnen offenbar erst dann eine handlungsleitende Bedeutung, wenn die objektiv verfügbaren Artikulationsräume von den NutzerInnen auch als adäquate Orte der Artikulation und Einflussnahme wahrgenommen werden. Aus der Partizipationsforschung außerhalb des Internet wie auch aus der Forschung, die sich mit Jugendlichen Internetnutzungspraktiken und virtuellen Formen der Beteiligung und der Einflussnahme beschäftigt, ist mittlerweile bekannt, dass potentiell verfügbare Beteiligungsstrukturen von bestimmten NutzerInnengruppen entweder nicht erkannt oder als unangemessen bewertet werden. Bereits die Erfüllung dieser (Minimal-)Voraussetzungen von Interessenartikulation und Einflussnahme erscheint vor diesem Hintergrund maßgeblich durch die verfügbaren ökonomischen, kulturellen und sozialen Ressourcen der NutzerInnen prästrukturiert (vgl. Livingstone et al. 2004, Munsch 2005, Sturzenhecker 1998).

b) Wertschätzung des Arrangements: Über die grundlegende Wahrnehmung der Gestaltbarkeit eines professionellen Arrangements hinaus weist der Sachverhalt, dass die Interessenartikulation der Jugendlichen ausdrücklich und unmittelbar mit einer Wertschätzung des Angebots verbunden ist auf eine prinzipielles Einverständnis bzw. Einvernehmen mit dem vorgefundenen Angebot als eine weitere Voraussetzung der Interessenartikulation hin. Ebenso finden sich Hinweise, dass die Interessenartikulation mit dem Ausmaß der subjektiv empfundenen Zugehörigkeit bzw. dem Ausmaß der Nutzungserfahrung korrespondiert. In dieser Konstellation zeigt sich jedoch nicht nur die scheinbar notwendige Akzeptanz des professionellen Rahmens des Unterstützungsarrangements durch die NutzerInnen als Modus, der Auswirkungen auf die Interessenartikulation hat, sondern vielmehr scheinen eine grundlegende Zufriedenheit und Identifikation mit dem Arrangement, eine wahrgenommene grundlegende Relevanz desselben und ein Gefühl der Zugehörigkeit zu mit dem Arrangement weitere implizite Voraussetzung für die Interessenartikulation darzustellen. Verstärkung erfährt diese These auch dadurch, dass sich im Kontext der Interessenartikulation eine erhebliche Themenkonvergenz

zwischen den artikulierten Themenwünschen auf Seiten der NutzerInnen und den bereits vorhandenen innerhalb des Angebots zeigt. Die aktiv postenden NutzerInnen orientieren sich demnach offenbar an den verfügbaren Kernthemen, so dass die inhaltlichen Präferenzen der aktiven Jugendlichen grundsätzlich und weitgehend durch das vorgefundene Angebot gedeckt werden und ihre Erweiterungswünsche nicht auf eine komplett neue thematische Ausrichtung bzw. professionelle Neuorientierung zielen. Das heißt jedoch ebenso, dass es für die NutzerInnen zum einen offensichtlich wichtig ist, Themen vorzufinden, die für sie relevant sind, um sich so auch in dem Arrangement selbst wieder finden zu können. Zum anderen setzt die explizite Einordnung der eigenen Interessen und thematischen Wünsche innerhalb des Angebots, wie sie die NutzerInnen, die sich diesbezüglich innerhalb des Forums artikulieren, eine vorgängige Vertrautheit mit und Kenntnis über das bestehende Arrangement voraus. Vor diesem Hintergrund kann das Ausmaß der Versiertheit in der Nutzung des Arrangements als implizite Vorbedingung für die aktive Beteiligung im Sinne einer Interessenvertretung angesehen werden.

c) Verallgemeinerter und eigener Bedarf als Begründungsreferenzen der NutzerInnen: Ähnlich wie thematische Konvergenzen mit dem bestehenden Arrangement als implizite Voraussetzung der Interessenartikulation angesehen werden können, sind auch auf der Ebene der Anspruchsbegründungen der NutzerInnen Parallelen zu identifizieren, die als ein grundlegendes Einverständnis mit der sozialen Verfasstheit des Arrangements als Voraussetzung der Interessenartikulation interpretiert werden können. Die NutzerInnen rekurrieren in ihren Interessenartikulationen nicht ausschließlich auf ihren eigenen, persönlichen Anspruch, sondern beziehen sich auch auf einen überindividuellen Bedarf einer antizipierten Gruppe, zu der sie auch selbst gehören. Damit kann von einer Interessenartikulation auf der Grundlage antizipierter Interessenkonvergenzen als weitere implizite Voraussetzung der aktiven Interessenartikulation gesprochen werden und verweist damit unmittelbar auf die tendenzielle Unsichtbarkeit marginalisierter NutzerInneninteressen in den Artikulationsräumen.

Diese Befunde korrespondieren mit den Ergebnissen aus der Engagementforschung aus realweltlichen Arrangements ebenso wie mit den Ergebnissen von Untersuchungen, die sich mit der Beteiligung an und Interessenverwirklichung in selbstorganisierten virtuellen Arrangements beschäftigen und wonach die „Durchsetzung eigener Interessen“ und die „Bewältigung eigener Probleme“ als wesentliche Voraussetzung für versuchte Einflussnahmen gelten können (vgl. Kap.1 und Kap.2).

Gleichzeitig haben die vorangegangenen Analysen deutlich gemacht, dass die Interessenartikulation der NutzerInnen nur im Verhältnis zu der Art und Weise, wie mit diesen umgegangen wird, angemessen analysiert werden können. Bezogen auf die Umgehensweisen mit den Artikulationen der NutzerInnen kommt insbesondere der professionellen Responsivität ein zentraler Stellenwert zu. Die Analyse der Forenbeiträge offenbart diesbezüglich vier zentrale Aspekte:

- 1) Beantwortung der Artikulationen der NutzerInnen**

- 2) Artikulation von Anerkennung und Wertschätzung der Anregungen
- 3) Artikulation von Offenheit für und Erwünschtheit der Beteiligung
- 4) Aufzeigen realisierbarer Alternativen und damit die Realisierung einer „Lotsen- bzw. Brokerfunktion“

Der Stellenwert einer so breit angelegten Responsivität zeigt sich nicht zuletzt dadurch, dass faktisch trotz der Inanspruchnahme der Artikulationsraums durch NutzerInnen auf Seiten der Professionellen begründete Ablehnungen dominieren und innerhalb des Forums weniger Mitbestimmungsmöglichkeiten bestehen, als die Möglichkeit mit Professionellen über die konkrete Ausgestaltung des Arrangements in einen Dialog zu treten.

In dem Maße, wie die Realisierung dieser Möglichkeiten zur Mitsprache durch die NutzerInnen an informelle Voraussetzungen gebunden ist, wird deutlich, dass die Ausrichtung des Arrangements an ausschließlich jenen Anforderungen, die die NutzerInnen in dem Artikulationsraum formulieren, mit erheblichen Einschränkungen hinsichtlich der effektiven Zugänglichkeit und Nutzbarkeit durch sozial heterogene NutzerInnen einhergehen kann: Innerhalb des objektiven Artikulationsraums formulieren NutzerInnen ihre Ansprüche an das Arrangement, die dieses gleichsam generell wertschätzen sowie positive Erfahrungen mit dem Arrangement und der darin für sie realisierbaren Hilfe gemacht haben und den Selbsthilfeaspekten des Arrangements eine besondere Bedeutung beimessen. Es sind es also gerade nicht diejenigen NutzerInnen, die sich durch eine generelle Zurückhaltung in der Nutzung des Arrangements auszeichnen und ebenso auch nicht diejenigen NutzerInnen, die sich durch andere NutzerInnen unangemessen behandelt fühlen, die ihre Nutzungsschwierigkeiten und ihre Interessen gegenüber den Professionellen artikulieren, sondern Jugendliche, die das Arrangement grundsätzlich positiv bewerten und eine „Feinabstimmung“ bei der Realisierung virtueller Selbsthilfe innerhalb des Arrangements anstreben. Es handelt sich vor diesem Hintergrund also um eine spezifische NutzerInnengruppe, die sich mit partikularen Anliegen an die verantwortlichen Professionellen wendet, die keinesfalls von allen NutzerInnen geteilt werden. Die Orientierung an den spezifischen Nutzungsinteressen einer spezifischen NutzerInnengruppe impliziert die Tendenz, das Arrangement (noch) weiter an jenen NutzerInnen auszurichten, die damit bereits grundlegend zufrieden sind und gleichzeitig den NutzerInnen, die etwa gerade mit den anderen NutzerInnen und den Selbsthilfeaspekten des Arrangements Schwierigkeiten haben, den Zugang zu sozialer Unterstützung noch weiter zu erschweren bzw. zu verunmöglichen. Es werden Interessen artikuliert, deren Realisierung gleichzeitig selektivierend und restringierend gegenüber anderen NutzerInnen und deren Möglichkeiten ihre Vorstellung von angemessener Unterstützung zu realisieren wirken kann. Die Entsprechung dieser partikularen NutzerInneninteressen birgt die Gefahr, bestehende Divergenzen und ungleiche Bevorzugungen bzw. Benachteiligungen bei der Realisierung der Unterstützungsinteressen durch die

Ausblendungen der Voraussetzung der Interessenartikulation zu verschärfen und als Schattenseite von „institutional social capital“ Prozesse sozialer Schließung zu forcieren.

Demgegenüber bieten sie jedoch *einen* Ansatzpunkt zur professionellen Reflexion, indem sie über die erlebten Beschränkungen einer spezifischen NutzerInnengruppe und deren Perspektive auf angemessene Unterstützung Aufschluss geben können. Indem die Artikulationen von NutzerInnen weniger zum Indikator für zwingend notwendige Veränderungen des Arrangements als Ausdruck gleichermaßen positional und relational zu interpretierender Interessen gesehen werden, wird deutlich, dass einige NutzerInnen offensichtlich ihre selbsthilfebezogenen Anliegen innerhalb des Arrangements nur eingeschränkt verwirklicht sehen. Erst die reflexive Auseinandersetzung der Professionellen mit den unterschiedlichen Anliegen unterschiedlichen NutzerInnen und der Reflexion der mit den jeweiligen Interessen verbundenen Einschränkungen gegenüber anderen NutzerInnen kann eine ungleichheitsreflexive Ausgestaltung des Arrangements ermöglichen und unterschiedlichen NutzerInnengruppen die effektive Möglichkeit eröffnen ihre Interessen nach angemessener Unterstützung zu realisieren. Die artikulierten Anliegen der NutzerInnen eröffnen die Möglichkeit zur Hinterfragung der professionellen Praxis und die ermöglichen gerade in dieser Auseinandersetzung die Einsicht, dass unterschiedliche NutzerInnen unterschiedliche Unterstützungsanliegen verfolgen können und die NutzerInnen eben keine homogene Gruppe mit homogenen Interessen und Voraussetzung sind, um den Nutzungsbedingungen des Arrangements entsprechen zu können (bzw. zu wollen). Erst unter Rückgriff auf jene Kontexte der unterschiedlichen NutzerInnen ebenso wie unter der Berücksichtigung der Kontexte des Arrangements besteht die potentielle Option der ungleichheitsreflexiven Ausgestaltung der Arrangements. Dass dies eine professionelle Herausforderung darstellt und das Kernmoment „reflexiver Professionalität“ berührt und somit nicht über die unmittelbar Entsprechung der direkt artikulierten NutzerInneninteressen realisiert werden kann, wurde an der Analyse der Beiträge des Feedback-Forums ersichtlich. Erst eine professionelle Reflexion und die damit verbundene Hinterfragung der Zugänge, die in der jeweiligen Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements ermöglicht bzw. verunmöglicht werden, hat das Potential soziale Schließungsprozesse zu relativieren.

Darüber hinaus hat die vorangegangenen Analyse ebenfalls deutlich gemacht, dass der Widerspruch der zwischen professioneller Beratung und informeller Unterstützung bei der Ermöglichung ungleichheitsreflexiver Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten geringer sein kann als der Widerspruch zwischen professioneller Unterstützung und Strukturen, die durch Ehrenamtlichkeit geprägt sind. Solche durch Ehrenamtlichkeit geprägte Strukturen beinhalten den systematischen und strukturell erzeugten Zwang zum Umgang mit unzureichenden und unsicheren materiellen und personellen Ressourcen. Damit wird eine erhebliche Einschränkung professioneller Handlungsspielräume evoziert, die ganz offensichtlich zu Lasten heterogener NutzerInnen und ihren unterschiedlichen Unters-

tützungsanliegen geht und eher auf die Erzeugung von „Loyalty“ bzw. „Exit“ als auf die Artikulation von „Voice“ und die Verwirklichung der eigenen Interessen gerichtet ist.

Aus dieser Perspektive wird ersichtlich, dass das tatsächliche professionelle Potential virtueller Unterstützungsarrangements im Internet weniger in der grundsätzlichen technischen Verunmöglichung legitimer Anliegen der NutzerInnen nach stärker informeller Unterstützung liegt, sondern in der Ermöglichung unterschiedlicher sozialer Unterstützungsoptionen, die sowohl informelle als auch stärker formelle Unterstützungsoptionen ermöglichen können. Die Realisierung dieses Potential erfordert neben einer grundlegenden Auseinandersetzung mit den Unterstützungsanliegen unterschiedlicher NutzerInnengruppen und ihren Realisierungsmöglichkeiten jedoch auch eine ausreichende Ausstattung der entsprechenden Arrangements mit personellen und materiellen Ressourcen.

Dementsprechend lässt sich auch im Anschluss an die Analysen des Feedback-Forums feststellen, dass die prinzipielle Verwobenheit von medialem und sozialem Arrangement auch in den Versuchen der NutzerInnen, die Spielregeln des Arrangements zu verändern zentrale Bedeutung besitzt. Obgleich die mediale Verortung des Arrangements erleichterte Möglichkeiten eröffnet, sich mit den Verantwortlichen entsprechender Angebote auszutauschen, ist es gerade die soziale Ausgestaltung und Verfasstheit dieser Arrangements, die die Interessenverwirklichung und Interessenartikulation der NutzerInnen erschweren kann. In dem Maße, wie in den vorangegangenen Analysen sichtbar werden konnte, dass sich auch die Artikulationen der NutzerInnen, die ihre Ansprüche an angemessene Unterstützung gegenüber den verantwortlichen Professionellen formulieren, sowohl auf die mediale als auch auf die inhaltliche und die interpersonelle Ausgestaltung des Arrangements beziehen, lässt sich im Anschluss an die Befunde der vorangegangenen Kapitel formulieren, dass diesen drei Dimensionen bei der wahrgenommenen Zugänglichkeit und Nutzbarkeit professioneller Unterstützungsarrangements im Internet eine zentrale Bedeutung zukommt. Auf der Basis der theoretischen und empirischen Analysen der vorangegangenen Kapitel wurde herausgearbeitet, dass auf diesen drei Ebenen sowohl die effektive Zugänglichkeit wie auch die effektive Nutzbarkeit für sozial heterogene NutzerInnen hergestellt werden kann, sich aber ebenfalls auf diesen drei Ebenen auch soziale Schließungsprozesse vollziehen können, die in eine Selektion und Homogenisierung der NutzerInnen münden. Im Anschluss an und als eine Zusammenführung der vorangegangenen Analyse, werden in der abschließenden Betrachtung des nachfolgenden Kapitels diese Dimensionen zu einem „Passungsmodell“ sozialer Unterstützung verdichtet und vor dem Hintergrund einer ungleichheitsreflexiven Sozialen Arbeit diskutiert. Damit wird den bislang gleichermaßen dominierenden wie unzulänglichen technikdeterministischen Verkürzungen ein empirisch wie theoretisch fundiertes Modell entgegengehalten, das die soziale Dimensionierung virtueller Unterstützungsarrangements ebenso erfassen kann, wie es die Gestaltung einer heterogenen Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Arrangements als professionelle Herausforderung versteht.

Kapitel 8

„ein großer sack sand im getriebe /
das wäre mut zur tat“
(SLIME, Sand im Getriebe)

,Voice Divide' – Beteiligung als exklusives Gut

Aktive Beteiligung ist das neue Herzstück der sozial- und bildungspolitischen Agenda: Sei es um mündige, solidarische Bürgerinnen zu mobilisieren, Nachbarschaften, Familien und andere Gemeinschaften zu stärken oder als eine Strategie, um von staatlicher Unterstützung unabhängige, ökonomisch rationale AkteurInnen hervorzubringen (vgl. Bröckling 2005). Mit Blick auf Soziale Dienstleistungen bezieht sich Partizipation zum einen auf die prinzipiellen und realisierbaren Möglichkeiten des Zugangs zu diesen und zum anderen auf die Bedingungen der Möglichkeiten sich solche Dienste anzueignen und zu gestalten. Praktizierte Partizipation in Institutionen des Sozial- und Bildungssystems kann „als Lern- und Übungsfeld begriffen werden, in dem Jugendliche ihre subjektiven und kollektiven Ressourcen zur Entdeckung, Artikulation und Durchsetzung ihrer Interessen optimieren“ (Schnurr 2001, 1336). Im Hinblick auf dieses sozialpädagogisch relevante Partizipationsverständnis hat sich in den vorangegangenen theoretischen und empirischen Analysen gezeigt, dass die inflationäre Unterstellung prinzipieller Niedrigschwelligkeit und AdressatInnenorientierung internetbasierter Dienstleistungen nicht der faktischen Zugänglich-, Nutz- und Gestaltbarkeit durch sozial heterogene NutzerInnen entspricht.

Im ersten Kapitel wurde deutlich, dass die Entstrukturierungsannahmen, die von universeller Zugänglichkeit und Statusnivellierung und damit von einer grundsätzlichen Demokratisierung virtueller sozialer Unterstützung ausgehen, *keine empirische Tragfähigkeit* besitzen. Die empirischen Daten zu bestehenden professionellen Unterstützungsarrangements im Internet belegen, dass sich die (jugendliche) NutzerInnenschaft professioneller Arrangements virtueller Unterstützung von den (jugendlichen) NutzerInnen des Internet allgemein erheblich unterscheidet. Obgleich auf der Basis einer repräsentativen Befragung zur Internetnutzung Jugendlicher gezeigt werden konnte, dass mehr als 40 Prozent der jugendlichen InternetnutzerInnen im Internet nach Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Problemen suchen und die Unterschiede zwischen den Jugendlichen mit Blick auf Alter, Geschlecht, Bildung, Interneterfahrung und Einschätzung der Internetkompetenz dabei nur marginal sind, zeigen die bislang vorliegenden empirischen Daten zu professionellen Unterstützungsarrangements im Internet, dass sie überwiegend nur von jenen Personen genutzt werden, die insbesondere hinsichtlich ihres formalen Bildungshintergrunds eine sehr spezielle und überaus homogene Gruppe darstellen. In der Auseinandersetzung mit den wenigen empirischen Daten, die den Bildungshintergrund der jugendlichen NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements im Internet angeben, wurde deutlich, dass die Ausblendung von Fragen sozialer Ungleichheit im Kontext virtueller

sozialer Unterstützungsarrangements auf der Basis empirischer Daten nicht zu begründen ist. Die inflationär betonte universelle Zugänglichkeit professioneller Arrangements virtueller Unterstützung ist nicht aufrecht zu halten. Die primäre AdressatInnengruppe sozialpädagogischer Beratung und Unterstützung, d.h. so genannte benachteiligte Jugendliche, deren soziale Lage durch beschränkte Lebens- und Verwirklichungschancen im Sinne einer überindividuellen Verdichtung von eingeschränkten ökonomischen, bildungsbezogenen (also kulturellen) und sozialen Ressourcen gekennzeichnet ist und die in der Bundesrepublik deutlich häufiger in Hauptschulen und nicht etwa in Gymnasien zu finden sind, gehören nur in marginalen Anteilen zu den NutzerInnen dieser virtuellen Arrangements.

Daran anschließend wurde herausgearbeitet, dass die Ausblendung von Fragen nach modifizierten Formen sozialer Ungleichheit bei der Teilhabe an professionellen Unterstützungsarrangements unter den Bedingungen der Virtualität mit der (impliziten und/oder expliziten) affirmativen Adaption dreier Diskurskonjunkturen zu Internet, Community/Informalität und Beratung korrespondiert. Folgt man etwa den Analysen von Manuel Castells (2005) führt die Offenheit der technischen wie institutionell-organisatorischen Architektur des Internet dazu, dass es die NutzerInnen sind, die die Technologie ihren Anwendungs- und Wertvorstellungen anpassen und – in einer permanenten „nutzbringenden Rückkopplungsschleife“ – im Sinne einer „Gestaltung durch Nutzung“ hervorbringen. Nach Castells hätten sich dabei zwei wesentliche Grundwerte etabliert: Der Wert der horizontalen, freien Kommunikation und der Wert der selbstgesteuerten Vernetzung. Letzterer wird definiert als die „Fähigkeit für jede und jeden, ihr eigenes Ziel im Netz zu finden und wenn es nicht gelingt, die eigenen Informationen ins Netz zu stellen und so die Bildung eines Netzwerks einzuleiten“ (Castells 2005, 66). Im Zusammenfallen von Konsumtion und Produktion scheint so eine späte technische *und* soziale Realisierung der Brecht'schen Radiotheorie und damit die Grundlage für eine Demokratisierung des Wissens gelungen. Entsprechend werden partizipative Arrangements sozialer Dienstleistungen im Internet als technisch induzierte Lösung vieler Probleme verhandelt, die Professionelle bei der Auseinandersetzung mit adressatInnen-orientierten Angeboten seit langem beschäftigen: Formelle und informelle Zugangsbarrieren wie Öffnungszeiten, Abhängigkeit von infrastruktureller Versorgung, Scham vor Offenbarung von Angesicht zu Angesicht in asymmetrischen Beziehungskonstellationen, die Verhaftung in einer unangemessenen, expertokratischen Sprache und weitere Zumutungen, die ehemals als „geheime Moral der Beratung“ (Thiersch) problematisiert wurden, scheinen schon alleine aufgrund der medialen Verortung der Angebote obsolet. Die Angebote seien strukturell in einem „easy-entry, easy-exit“ Medium angesiedelt, in dem Regeln weniger in einer starren und herrschaftlichen Form von den Beratenden gesetzt werden, sondern auf medialer Ebene als technisch induziert und damit als unhintergebar und auf sozialer Ebene als idiosynkratisch und damit als durch die NutzerInnen, deren Anforderungen und Nutzungsweisen selbst hervorgebracht erscheinen. Die bislang

dominante Perspektive lautet daher, dass „bei der virtuellen Beratung gesellschaftliche und soziale Hierarchien nivelliert werden [und] mittels der Anonymität, durch die sich ein Beratungsinteressent decken kann, [...] Barrieren des realen Leben, wie Alter, Titel, Qualifikation oder Ansehen der Personen eine minimale Rolle [spielen]“ (Götz 2003, 36) und gleichzeitig die „Einschränkungen durch [...] Bedenken der Ratsuchenden nicht ernst genommen zu werden [wegfallen und] das Medium Internet das Medium der Jugendlichen [ist], in dem sie sich geben können wie sie sind oder wie sie sein möchten“ (Zimmermann 2004, 26). Damit konnte herausgearbeitet werden, dass aus *dieser* - gegenwärtig dominanten - Perspektive die Ausblendung dessen, was etwa Eszter Hargittai und Paul DiMaggio (2001) als „Digital Inequality“ bezeichnet haben, nur ‚folgerichtig‘ erscheint: Jugendliche gelten in den gegenwärtigen Debatten als jene NutzerInnengruppe, die aufgrund ihrer vermeintlich altersspezifischen Affinität zum Medium Internet in diesen Arrangements *per se* „mitten in ihrer Lebenswelt“ unter den Bedingungen „extremer Niedrigschwelligkeit“ erreicht wird. Wenn Unterschiede in der Inanspruchnahme der Angebote durch Jugendliche thematisiert werden, wird vielmehr auf eine nutzerInnenseitig notwendige breit definierte Medien- oder Internetkompetenz verwiesen: „Soziale Unterstützung im Internet ist nicht einfach ‚per Mausclick‘ zu haben. Vielmehr müssen die Nutzer/innen zunächst entsprechende Angebote suchen, selektieren, bewerten oder selbst ins Leben rufen und sich mit den technischen und sozialen Nutzungsbedingungen vertraut machen“ (Döring 2003, 273). Internetkompetenz – dort definiert als die Fähigkeit, Angebote zu suchen, auszuwählen und zu bewerten – erhält damit den Anschein, *die* nicht-materielle Zugangsvoraussetzung zu internetbasierter sozialer Unterstützung zu sein.

Problematisch ist dies bereits insofern, als dieses Argument unmittelbar an die Entstrukturierungsfiktionen anschließt. Auch hier wird – zumindest implizit – unterstellt, dass die entsprechenden Arrangements durch ihre Lokalisierung innerhalb des Internet so niedrigschwellig seien, dass alle Personen mit einem ausreichenden Maß an substanzieller Medienkompetenz in der Lage seien, sich die Angebote in ihrem Sinne anzueignen. Zugangsbarrieren, die nicht in einem substanziellen Fehlen von Fähigkeiten liegen, die es den Ratsuchenden erlauben das Internet *per se* zu nutzen, sondern etwa in der *sozialen Verfasstheit* auch professioneller Arrangements virtueller Unterstützung zu finden wären, bleiben hierbei ausgeblendet. Statt einer Auseinandersetzung mit der sozialen Ausgestaltung der Angebote findet sich – wie beispielsweise im Evaluationsbericht des virtuellen Beratungsangebots „Drugcom“ der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BzgA) bei der Auseinandersetzung mit der von ihnen erreichten bzw. nicht erreichten NutzerInnengruppe – die Aufforderung, „dass sozial benachteiligte Jugendliche nicht nur mehr Zugang zum Internet bekommen, sondern auch pädagogisch darin geschult und motiviert werden, dieses sinnvoll – d.h. nicht nur zum Spielen – zu nutzen“ (Tossmann & Tensil 2004, 18). Offenbar obliegt in Einklang mit den aufgezeigten dominanten Diskursen die Verantwortung über die Güte und Reichweite der Internetnutzung den individuellen

Nutzenden samt ihren individuellen Fähigkeiten. Demgegenüber wurden die virtuellen Arrangements selbst und vor allem ihre zwingend *soziale Verfasstheit und Gestaltung* bislang noch nicht nach ihrem Beitrag zu der spezifischen Zusammensetzung der NutzerInnen befragt, geschweige denn mit Blick auf ihre ungleichheits(re)produzierenden Dynamiken analysiert.

Im Anschluss daran wurde argumentiert, dass eine erweiterte empirische und theoretische Perspektive auf professionelle virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung, die empirisch nach den Interdependenzen von Zugang, Nutzung und Bewertung dieser Arrangements durch *sozial heterogene (jugendliche) NutzerInnen* fragen kann und diese Befunde (ungleichheits-)theoretisch erkennen und einordnen will, dreierlei voraussetzt: Erstens die Anwendung eines adäquaten Begriffs sozialer Ungleichheit auf den Gebrauch des Internet, seiner spezifischen Dienste und Arrangements. Zweitens bedarf sie der Einsicht, dass virtuelle Arrangements sozialer Unterstützung soziale Räume und nicht nur eine technische Infrastruktur sind. Dabei ist drittens davon auszugehen, dass (potentielle) NutzerInnen keinesfalls ex ante eine homogene Gruppe repräsentieren, sondern auch durch informelle Zugangsbeschränkungen und soziale Schließungsprozesse in der Nutzung dieser Arrangements ‚homogenisiert‘ werden können.

Unter diesen Prämissen kann in der Analyse virtueller Unterstützungsarrangements eine Achtsamkeit gegenüber Prozessen sozialer Ungleichheitsformierungen entwickelt werden. Unter Rekurs auf Reinhard Kreckel wurde argumentiert, dass Prozesse sozialer Ungleichheitsformierungen überall dort vorliegen, „wo die Möglichkeiten des Zugangs zu allgemein verfügbaren und erstrebenswerten sozialen Gütern und/oder zu sozialen Positionen, die mit ungleichen Macht- und/oder Interaktionsmöglichkeiten ausgestattet sind, dauerhafte Einschränkungen erfahren und dadurch die Lebenschancen der betroffenen Individuen, Gruppen oder Gesellschaften beeinträchtigt oder begünstigt wird“ (Kreckel 2004, 17). Damit wurden auf dieser Basis Verteilungs- und Beziehungsungleichheiten als zwei aufeinanderbezogene *sozial strukturierte Ungleichheitsformen* verstanden, die auch auf die sozialen Felder des Internet übertragbar sind. Auf diese Weise kann sowohl der *formale Zugang* zu internet-basierten Arrangements professioneller sozialer Unterstützung als auch der *effektive Zugang* zu den dort real aktivierbaren AnsprechpartnerInnen, die subjektive Bewertung und Angemessenheit der erhaltenen sozialen Unterstützung sowie deren objektive Reichweite in den Blick genommen werden. Aus dieser Perspektive konnte daran anschließend gefragt werden, ob sich innerhalb der professionellen virtuellen Arrangements sozialer Unterstützung Unterschiede in der Zugänglichkeit, Nutzung und Bewertung dieser Arrangements für sozial heterogene Jugendliche finden lassen, die als Formen strukturierter virtualisierter sozialer Ungleichheit interpretiert werden können. Von ungleichheits(re)produzierenden Strukturen, Prozessen und Dynamiken innerhalb professioneller Unterstützungsarrangements im Internet kann vor diesem Hintergrund in dem Maße gesprochen werden, wie etwa Jugendliche mit formal niedriger Bildung im Vergleich mit formal höher gebildeten

Jugendlichen in einem geringen Ausmaß die Möglichkeit besitzen, sich formalen und effektiven Zugang zu diesen Arrangements zu erschließen und damit ihre Interessen nach internetbasierter sozialer Unterstützung innerhalb dieser Arrangements zu verwirklichen.

Zur grundlegenden Elaboration einer Ungleichheitstheoretischen Perspektive auf virtuelle Arrangements wurden im zweiten Kapitel in Analogie zu der gegenwärtigen affirmativen Adaption der Diskurskonjunkturen zu Internet, Community/Informalität sowie Beratung alternative Befunde und Thematisierungen vorgestellt und diskutiert. Im Einzelnen wurden für diese drei Bereiche folgende Ansätze herangezogen und hinsichtlich ihrer Tragfähigkeit zur Analyse virtualisierter sozialer Ungleichheit - im Sinne einer Besser- oder Schlechterstellung - in professionellen Arrangement sozialer Unterstützung im Internet diskutiert:

- INTERNET: Ansätze zu digitaler Spaltung (digital divide) und digitaler Ungleichheit (digital inequality)
- COMMUNITY / INFORMALITÄT: Ansätze zu Prozessen sozialer Schließung in informell-virtuellen und realweltlichen Gemeinschaften
- BERATUNG: Ansätze zu institutionalisierten Zugangs- und Nutzungsbarrieren bei sozialen Diensten und (sozialpädagogischer) Beratung

In der Abkehr von den technikdeterministischen Annahmen konnten in der Auseinandersetzung mit diesen Befunden Hinweise auf die prinzipielle Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten in virtuellen Arrangements herausgearbeitet werden:

In den affirmativen Diskursen um Internet, Community/Informalität und Beratung geraten die Unterschiede zwischen den jugendlichen NutzerInnen, die ungleichen Artikulations- und Verwirklichungschancen der involvierten AkteurInnen und die Gefahr der Perpetuierung und (Re-)Produktion sozialer Ungleichheit systematisch aus dem Blick. Jugendliche InternetnutzerInnen, AkteurInnen in (virtuellen) Communities und NutzerInnen von professionellen Arrangements sozialer Unterstützung werden tendenziell als eine homogene Gruppe konzeptioniert und die Zugangs- und Nutzungsmöglichkeiten der entsprechenden Arrangements von Fragen strukturierter sozialer Ungleichheit entkoppelt. Während in den affirmativen Debatten um die Nutzung des Internet und virtueller Communities soziale Ungleichheit – wenn überhaupt – ausschließlich vor dem Hintergrund unterschiedlicher Medienkompetenz thematisiert wird, tendiert die affirmative Perspektive auf Beratung durch die Unterstellung einer prinzipiellen Freiwilligkeit und AdressatInnenorientierung dazu, Fragen nach der Interessenverwirklichung der NutzerInnen gänzlich in die Verantwortung der NutzerInnen selbst zu legen und die ungleiche Aktivierung professioneller sozialer Unterstützung als eine bewusste und freiwillige Entscheidung der AkteurInnen darzustellen. In der Ungleichheitstheoretischen Wendung dieser Diskurskonjunkturen ist jedoch deutlich geworden, dass in allen drei Feldern Fragen zur Rep-

roduktion strukturierter sozialer Ungleichheit virulent werden und der sozialen Verfasstheit und Ausgestaltung der entsprechenden Felder eine zentrale Bedeutung zukommt:

Obgleich Jugendliche unabhängig von den klassischen Determinanten sozialer Ungleichheit – ‚gender, race und class‘ – diejenige soziale Gruppe bilden, die das **Internet** am intensivsten nutzen, zeigen sich in der Analyse der Nutzungspraktiken von Jugendlichen bedeutsame Unterschiede, die sich nur unzureichend mit einem substantiellen Mangel einzelner Gruppen an Medienkompetenz erklären, sondern im Anschluss an die Überlegungen von Pierre Bourdieu auf die Analogie von Fertigkeiten und Feld verweisen. Die Verfügbarkeit von strategischen Fertigkeiten, die es den NutzerInnen erlauben ihre eigenen Interessen innerhalb der entsprechenden virtuellen Felder zu verwirklichen, sind an soziale Bedingungen geknüpft, die sich zum einen aus ihrer Kapitalienausstattung und zum anderen aus der Verfasstheit des jeweiligen Arrangements - des jeweiligen „sozialen Feldes“ - ergeben, die auf die Verwertbarkeit der verschiedenen Kapitalien und Fertigkeiten verweisen. Innerhalb der Nutzung des Internet können je nach Feld unterschiedliche ‚Trümpfe‘ relevant werden: Die Nutzung des Internet zum Flirten und zum Kennen lernen von Flirtwilligen im Chat erfordert nicht nur eine andere „Kapitalstruktur“ als der forenbasierte Austausch über eine Programmiersprache oder Comics. Vielmehr haben Verhaltensweisen und Handlungen in verschiedenen Feldern einen unterschiedlichen Sinn und können unterschiedlich anerkannt sein. Vor diesem Hintergrund tendieren AkteurInnen dazu, in dem Feld aktiv zu sein und zu bleiben, in dem sie ihre Kapitalstruktur am besten verwerten können. Für diese NutzerInnen ist „Voice“ ebenso nahe liegend wie eine grundlegende Loyalität mit dem Arrangement. Für NutzerInnen, die über diese Entsprechung nicht verfügen und diese nicht herstellen können, ist die Option des „Exit“ dagegen weitaus wahrscheinlicher.

Gelten virtuelle **Communities** in der affirmativen Konzeption als egalitäre Gemeinschaften, in denen NutzerInnen in einem bislang ungekannten Ausmaß Kontakte zu sozial heterogenen AkteurInnen knüpfen können, wurde in der ungleichheitsreflexiven Analyse herausgearbeitet, dass auch im virtuellen Raum solche Arrangements dazu tendieren, soziale Ungleichheitsverhältnisse zu (re-)produzieren, die auf die „Schattenseiten sozialen Kapitals“ verweisen: Während sich eine erste Demarkationslinie auf die Unterscheidung zwischen ‚drinnen‘ und ‚draußen‘, also Zugehörigkeit und Nicht-Zugehörigkeit zu den virtuellen Arrangements bezieht, vollziehen sich innerhalb virtueller Arrangements weitere Grenzziehungsprozesse, die mit ungleichen Chancen zur Verwirklichung der eigenen Interessen und zur Gestaltung dieser sozialen Räume einhergehen und damit die technikdeterministischen Entstrukturierungsfiktionen grundlegend in Frage stellen. So hat etwa Sonja Livingstone deutliche Zusammenhänge zwischen soziodemographischen Merkmalen und internetbasierten Formen der Beteiligung nachgezeichnet: Auch virtuelle Formen der Interessenverwirklichung und Interessenartikulation und die Castell’sche „Gestaltung durch Nutzung“ konstituieren sich entlang der klassischen Kategorien sozialer Ungleichheit, auf deren Basis sich - wie Christian Stegbauer zeigt -

durchgängige Zentrum-Peripherie-Muster herausbilden, die sich „vor allem durch Differenzen hinsichtlich der Aufmerksamkeit gegenüber Akteuren dieser Positionen und unterschiedlichen Kompetenzzuschreibungen auszeichnen“ (Stegbauer 2001, 279). Das Sozialgefüge wird von einigen zentralen AkteurInnen in knapp bemessenen Positionen mit zahlreichen Kontakten dominiert. Klaus Schönberger hat diesbezüglich spezifische Voraussetzungen einer Teilhabe an selbstverwalteten Online-Räume und Schließungs- wie Distinktionsprozesse auf der Ebene der Inhalte als auch auf der Ebene der kommunikativen Praxen aufgezeigt. Vor diesem Hintergrund kann aus ungleichheitstheoretischer Perspektive das Ergebnis von Pippa Norris (2003) kaum überraschen: In Online-Gruppen werden in der Regel weder ‚ethnische Grenzen‘ noch sozioökonomische Klassengrenzen übertreten. Als Zugangs- und Partizipationsvoraussetzung sind bloße inhaltliche Interessenkonvergenzen offenbar nicht ausreichend, sondern es Bedarf auch Konvergenzen in sozialer, ökonomischer, kultureller und weltanschaulicher Hinsicht. Die informellen Manifestationen solcher Konvergenzen wurden im Anschluss an die Arbeiten von Joachim R. Höflich (2003) als „prozedurale Regeln“ beschrieben. NutzerInnen verständigen sich auf gemeinsame Nutzungsweisen, machen damit ihre Interaktionen vorhersehbar und ermöglichen damit schließlich die Teilhabe an der jeweiligen Kommunikationsgemeinschaft. Dabei konnte herausgearbeitet werden, dass die „Gestaltung durch Nutzung“ auch durch eine von den deutungsmächtigsten und zentralen AkteurInnen eingeforderte grundlegende Konvergenz mit sozial hervorgebrachten, informellen Ordnungsmustern beschränkt ist. Die bestehenden Partizipationsregeln virtueller Arrangements wurden als Ausdruck bestehender Kräfteverhältnisse innerhalb einer Kommunikationsgemeinschaft aufgefasst und es wurde gezeigt, dass diese als kommunikative Rahmen im Goffman’schen Sinn wirken und zur unmittelbaren Verwehrung des Zutritts oder zur Nicht-Beachtung von AkteurInnen mit nicht mehrheitsfähigen Interessen führen können. Die Binnendifferenzierung in durchsetzungsfähige und schwächere Positionen, die Erzeugung von sozialem Druck, die prozessuale Generierung, Zurechtweisung und Ausgrenzung von AußenseiterInnen sind konstitutive Elemente virtueller Arrangements. Die Differenzierung in „Zentrum“ und „Peripherie“ hat sich als durchgängiges Strukturierungsmuster erwiesen, das mit unterschiedlichen Gestaltungschancen und Beschränkungen verbunden ist. Die Beschränkungen, mit denen sich die „Peripherie“ konfrontiert sieht, zielen tendenziell auf den Rückzug, also das *Verlassen* eines Arrangements. Demgegenüber legen die Beschränkungen, mit denen die Angehörigen des „Zentrums“ konfrontiert werden, eine stärkere *Abschottung* gegenüber unerwünschten, Kapazitäten und Interessen übersteigenden Anliegen von AkteurInnen nahe. In der Konsequenz führen beide Formen der positionsbezogenen Beschränkungen zu einer stärkeren sozialen Selektion der Zugehörigen. Der gegenwärtige affirmative Diskurs um virtuelle Communities unterstellt universelle Teilhabemöglichkeiten unter der Ausblendung der hierzu erforderlichen Ressourcen sowie der strukturellen Begrenzung und ignoriert damit nicht zuletzt genau jene sozialstrukturelle Selektivitäten, wie sie auch aus realweltlichen nah-

räumlichen Gemeinschaften bekannt sind (vgl. Landhäußer 2007, Otto & Ziegler 2005, Abeling & Ziegler 2005).

Charakteristisch für die diskursdominante Perspektive auf **Beratung** bzw. professionelle soziale Unterstützung ist, dass mit der AdressatInnenorientierung die Frage nach dem Beitrag der beratenden Arrangements an der ungleichen Verfügbarkeit von „institutionellem sozialem Kapital“ gerade nicht gestellt wird. Vielmehr werden den (Nicht-)NutzerInnen individuelle Vertrauens-, Wissens- oder Motivationsdefizite unterstellt, die dann als Erklärung für die Unterschiede im Zugang, in der Nutzung und Bewertung herangezogen werden. Demgegenüber zeigt eine ungleichheitsanalytische Perspektive, dass für Angehörige unterer sozialer Schichten mit der Inanspruchnahme professioneller sozialer Unterstützung die Gefahr einhergeht, dass ihre klassenspezifischen Erfahrungen von eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten, Kontrollverlusten, Fremdbestimmung und Ohnmacht durch institutionalisierte Anforderungen und Zuschreibungen in diesen Arrangements nicht aufgebrochen, sondern vielmehr (re-)produziert werden. Die „geheime Moral der Beratung“, die sich durch die Verkennung der Lebensrealitäten der NutzerInnen charakterisieren lässt, tendiert dazu, sich zu Mechanismen indirekter institutioneller Diskriminierung zu verdichten, die unter anderem aus der Anwendung gleicher Regeln und Anforderungen auf Personen resultiert, deren Leben von Erfahrungen sozialer Ungleichheit geprägt ist. Angehörigen unterer sozialer Klassen wird in diesem Sinne der Rückzug oder die Nicht(Mehr-)Nutzung entsprechender Arrangements weitaus näher gelegt als Angehörigen der Mittelschicht, die über anerkannte Ressourcen verfügen, um innerhalb dieser Arrangements Widerspruch zu üben, ihre Interessen zu vertreten und die entsprechenden Arrangements in ihrem Sinne zu beeinflussen und zu gestalten.

Schließlich konnte mit Rekurs auf die Dimension des symbolischen Kapitals darauf hingewiesen werden, dass die Bewertung und In-Wert-Setzung von Fertigkeiten und Fähigkeiten, über die NutzerInnen verfügen, ebenso wie das Ringen um die Angemessenheit der eigenen Kapitalien in allen drei Bereichen über Prozesse sozialer Schließung abgesichert ist. Die Verwertbarkeit von Fähigkeiten und Fertigkeiten besteht also nicht a priori, sondern konstituiert sich erst in den *sozialen Prozessen* der Bewertung der Nutzungspraktiken. Praktiken - als geronnene Fertigkeiten und Fähigkeiten Ausdruck von inkorporiertem kulturellem Kapital - finden Anerkennung bzw. erweisen sich als geeignetes Mittel zur Interessendurchsetzung oder auch nicht. Diese Prozesse der Bewertung - insbesondere die Einordnung als legitime, erwünschte Praktiken bzw. als illegitime und damit unerwünschte und sanktionierte Praktiken, finden sich in allen drei untersuchten Feldern: Im Kontext des Internet, der (virtuellen) Communities und der professionellen Beratung. Damit ist davon auszugehen, dass diese Prozesse der Bewertung nicht nur über Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit entscheiden, sondern ebenso über die Reichweite und Möglichkeiten der Interessenverwirklichung und Durchsetzung der jeweiligen NutzerInnen im Kontext des jeweiligen Feldes.

Im Anschluss an die Einsichten, die aus diesen alternativen Befunde hervorgegangen sind und darauf verweisen, dass Fragen strukturierter sozialer Ungleichheit in allen drei Bereichen Bedeutung besitzen können, wurde die Frage gestellt, inwiefern diese Ergebnisse zur „virtuellen Selbstorganisation“ auch für „professionelle, netzbasierte soziale Dienste“ Gültigkeit besitzen. Im Anschluss an Nancy Fraser wurde herausgearbeitet, dass Partizipation auch bedeutet, „imstande zu sein, mit ‚eigener Stimme zu sprechen‘ und somit eigene kulturelle Identität in der Redeweise und im Stil zu entwickeln und gleichzeitig auszudrücken“ (Fraser 2001, 133). Damit konnte grundlegend festgehalten werden, dass die Artikulation von „Voice“ und deren Berücksichtigung gleichzeitig an spezifische institutionelle Rahmenbedingungen und kommunikative Praxen gebunden ist und Institutionen – ebenfalls mit Nancy Fraser gedacht – „als kulturspezifische Linsen rhetorischer Art“ aufgefasst werden können, „die Äußerungen filtern und verändern, einigen entgegenkommen und anderen nicht“ (Fraser 2001, 133-134). Mit dieser erweiterten analytischen Perspektive auf die partizipativen Arrangements Sozialer Arbeit wurde herausgearbeitet, dass eine zentrale Frage professioneller sozialer Unterstützung auch in virtuellen Angeboten in der Auseinandersetzung damit besteht, für wen in diesen Arrangements Zugänglichkeit und Teilhabe- und Gestaltungschancen hergestellt werden und wem diese verweigert werden.

In diesem Kontext wurde argumentiert, dass einer „reflexiven Professionalität“ (Dewe & Otto 2001) bei der Ausgestaltung virtueller Unterstützungsarrangements ein zentraler Stellenwert zukommt, da fachliche soziale Unterstützung zumindest das prinzipielle Potential hat dazu beizutragen, „Individuen und Gruppen aus verschiedenen sozialen Schichten und verschiedener Herkunft durch die institutionelle Struktur“ (Karstedt 2004, 52) zusammenzuführen. Wenn auch professionelle Angebote im Internet als institutionalisierte Ressource sozialer Unterstützung verstanden werden, erweist sich jedoch für die Realisierung dieses Potentials gerade die von den sozial heterogenen NutzerInnen wahrgenommene Qualität, Zugänglichkeit und Reichweite des institutionellen Supports im Internet als entscheidend.

Nach der theoretischen Sensibilisierung für solche Strukturen, Dynamiken und Prozesse wurde im dritten Kapitel dargestellt, wie am Beispiel eines der größten deutschsprachigen virtuellen Unterstützungsangebote für Jugendliche die empirische Exploration der potentiell ungleichheitsrelevanten Unterschiede im Zugang, in der Nutzung und in der Bewertung professioneller virtueller Unterstützungsarrangements durch sozial heterogene Jugendliche erfolgte. Neben der Beschreibung des analysierten Arrangements und der involvierten Akteursgruppen erfolgte hier auch die Beschreibung der Untersuchungstichprobe. Dabei konnten Daten bislang vorliegender Studien dahingehend bestätigt werden, dass es sich bei den NutzerInnen des analysierten virtuellen Unterstützungsarrangements um eine sehr spezielle Gruppe jugendlicher InternetnutzerInnen handelt. Jugendliche mit einer Interneterfahrung von unter zwei Jahren sind ebenso deutlich unterrepräsentiert wie Jugendliche mit

formal niedriger Bildung sowie Jugendliche, die zuhause (auch) türkisch oder russisch sprechen. Es konnte gezeigt werden, dass auch in diesem Angebot NutzerInnen mit formal hoher Bildung und einer langjährigen Interneterfahrung zahlenmäßig deutlich dominieren. Weiterhin konnte bereits an dieser Stelle ersichtlich werden, wie bedeutsam unterschiedliche Nutzungsweisen auch in professionellen Arrangements virtueller Unterstützung sind: In dem Maße, wie knapp 1/5 der registrierten NutzerInnen noch nie einen eigenen Beitrag innerhalb des Arrangements geschrieben hat und damit eine ausschließlich lesende Nutzungsweise realisiert, wurde offenkundig, dass sich die bis dato dominierende empirische wie theoretische Ignoranz gegenüber dieser NutzerInnengruppe bzw. gegenüber einer solchen Nutzungsweise bereits in Anbetracht ihrer Quantität als unhaltbar erweist. Bereits auf dieser Basis konnte die Relevanz einer ungleichheitssensiblen Analyse professioneller Unterstützungsarrangements auch im Internet deutlich hervor treten.

Daran anschließend wurde im vierten Kapitel eine erste empirische Analyse präsentiert, die auf der qualitativen Auswertung von Forenbeiträgen basiert und die Frage nach den Themenfeldern, Unterstützungsmustern und Reichweiten virtueller Unterstützung bearbeitet. Es wurde gezeigt, zu welchen Sorgen und Problemen jugendliche NutzerInnen in einem professionellen Internetarrangement nach Unterstützung suchen und welche Form der Unterstützung sie von den unterschiedlichen involvierten Akteursgruppen (NutzerInnen, Peer-BeraterInnen, Professionelle) erhalten. Diese ersten Befunde wurden mit Blick auf die Frage nach der Zugänglichkeit für sozial heterogene Jugendliche diskutiert und eingeordnet. Dabei wurde deutlich, dass hybride Arrangements sozialer Unterstützung, in die unterschiedliche Akteursgruppen involviert sind, das Potential haben ratsuchenden NutzerInnen Zugänge zu verschiedenen Dimensionen sozialer Unterstützung zu eröffnen, die mit der Verfügbarkeit der unterschiedlichen Akteursgruppen korrespondieren. Indem die unterschiedliche Aktivierbarkeit der potentiell verfügbaren AnsprechpartnerInnen unmittelbar auf die Verwobenheit von technischen und sozialen Aspekten des Arrangements verweist, wurde die Unzulänglichkeit technikdeterministischer Annahmen zur heterogenen Zugänglichkeit der Arrangements auf dieser Ebene offensichtlich. Die qualitative Analyse hat gezeigt, dass ein stärker informelles Setting, das sich gerade durch die Zurückhaltung der involvierten Professionellen auszeichnet, in seiner Selbstläufigkeit Gruppenbildungsprozesse induziert, die nicht zuletzt auf der Zugehörigkeit zu vorgängig vorhandenen sozialen Statusgruppen zu beruhen scheinen. Dass GymnasiastInnen sowohl als NutzerInnen wie auch als Peer-BeraterInnen innerhalb des Unterstützungsarrangements deutlich überrepräsentiert sind, lässt sich kaum hinreichend aus einem mangelnden Interesse oder Bedarf der unterrepräsentierten Gruppen erklären. Vielmehr lieferte die Analyse der Forenbeiträge erste Hinweise, dass sich auch in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung Prozesse der selektiven Assoziation und damit soziale Schließungsprozesse vollziehen.

Bei diesen Prozessen erscheinen die unterschiedlichen involvierten Akteursgruppen auf verschiedene Weise als bedeutsam: Während zum einen gezeigt werden konnte, dass sich im Austausch zwischen den jugendlichen NutzerInnen Prozesse soziale Schließung über die Voraussetzung eines geteilten Erfahrungshorizont vollziehen, konnte zum anderen sichtbar gemacht werden, dass die Professionellen soziale Zugangsbeschränkungen durch ihre Definitionsmacht hinsichtlich angemessener Anliegen und der angemessenen Bearbeitung dieser evozieren. Für die jugendlichen Peer-BeraterInnen konnten sowohl die einen als auch die anderen schließungsrelevanten Aspekte identifiziert werden. Damit wurde herausgearbeitet, dass soziale Passungsverhältnisse der Aktivierung aller potentiellen Unterstützungsquellen vorausgehen, diese sich jedoch hinsichtlich der Art der erforderlichen Passungen unterscheiden: Basieren sie in der Unterstützung durch andere NutzerInnen offenbar auf dem *Kriterium der Ähnlichkeit*, erscheint in der Unterstützung durch die Professionellen das *Kriterium der Regelkonformität* bedeutsam. Bewegen sich die Anliegen der NutzerInnen jedoch innerhalb dieser „Partizipationsregeln“, sind es vor allem die Professionellen, die in der Lage sind, die Aufmerksamkeits- und Unterstützungspraktiken der potentiell beratenden Jugendlichen und die darin eingelagerten Begrenzungen und Grenzziehungspraktiken aufzubrechen und Zugänge auch für marginalisierte NutzerInnengruppen eröffnen.

Was sich aus netzwerktheoretischer Perspektive in der ungleichheitsreflexiven Wendung der affirmativen Konzeptionen von Internet, Community/Informalität und Beratung bereits als analytisch viel versprechend erwiesen hat, konnte sich in der empirischen Auseinandersetzung mit den Forenbeiträgen bestätigen: Es sind die involvierten Professionellen, die in solchen hybriden professionellen Arrangements, in die unterschiedliche Akteursgruppen involviert sind, jene Position innehaben, die in selbstorganisierten virtuellen Arrangements dem „Zentrum“ zugeordnet werden. Auch in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung kommt dieser Position hinsichtlich der Ermöglichung und damit ebenso bei der Verunmöglichung von Beteiligung eine zentrale Rolle zu. Im zweiten Kapitel wurde aus netzwerktheoretischer Perspektive im Anschluss an die Arbeiten von Ronald Burt und Constanze Prell darauf hingewiesen, dass gerade in der Verbindung zu den Professionellen - als eine Verbindung zu den „between actors“ – ein entscheidendes Potential für die NutzerInnen hybrider professioneller Arrangements virtueller Unterstützung liegen kann. Aus dieser Perspektive können die involvierten Professionellen als „BrokerInnen“ aufgefasst werden, die in ihrem Agieren *zwischen* unterschiedlichen Netzwerken zur Erweiterung der Unterstützungsmöglichkeiten wie zur Ausweitung des Informationspools und damit zur Erweiterung der Möglichkeiten der Interessenverwirklichung der NutzerInnen beitragen können. In der empirischen Analyse der Forenbeiträge hat sich gezeigt, dass es im Anschluss an diese theoretischen Überlegungen insbesondere die Verbindung zu den Professionellen ist, in der sich umfangreiche und exklusive Unterstützungsformen realisieren können. Die Professionellen können den ratsuchenden NutzerInnen einen effektiven Zugang zu „bridging“

bzw. „linking social capital“ ermöglichen, die Härte des informellen Codes der Ähnlichkeit abschwächen und soziale Schließungsprozesse relativieren. Gleichzeitig zeigte sich in der empirischen Analyse der Forenbeiträge, dass es nicht (nur) - wie in selbstorganisierten Unterstützungsarrangements - die anderen aktiven NutzerInnen sind, die auf die Einhaltung der (informellen) Nutzungsregeln bestehen und abweichende Anliegen reglementieren, sondern, dass dies in professionellen Arrangements vorrangig und nachhaltig auch durch die Professionellen geschieht. Die „zentrale Position“ der Professionellen hinsichtlich der Ermöglichung wie der Verunmöglichung bei der Realisierung sozialer Unterstützung verweist damit unmittelbar auf die Frage der sozialen Selektivität, die mit diesen Prozessen verbunden sein kann. Wenn auch in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung die Castell'sche „Gestaltung durch Nutzung“ durch eine von den deutungsmächtigsten und zentralen AkteurInnen eingeforderte grundlegende Konvergenz mit sozial hervorgebrachten (informellen) Ordnungsmustern beschränkt ist und gleichzeitig eine Diskrepanz zwischen dem, was auf Seiten der NutzerInnen und dem, was auf Seiten der verantwortlichen Professionellen als angemessene Formen und Inhalte sozialer Unterstützung wahrgenommen wird, wird die Frage virulent, wie NutzerInnen mit diesen Diskrepanzen umgehen. Unter Rekurs auf Albert O. Hirschmans Differenzierung von „Exit“, „Voice“ und „Loyalty“ und die Ausführungen von Eberhard Bolay zur Beschämung in sozialen Diensten wurde im zweiten Kapitel aufgezeigt, dass durch die NutzerInnen erlebte Zurecht- und Zurückweisungen in solchen Arrangements eher in den Bearbeitungsoptionen „Rückzug“ oder „Hinnehen“ münden als in der Artikulation von „Widerspruch“. Die Analyse der Forenbeiträge hat diesbezüglich deutlich gemacht, dass die vielfach proklamierte prinzipielle AdressatInnenorientierung virtueller Unterstützungsarrangements durch die technisch erleichterte Kommunikation und Auseinandersetzung mit den Verantwortlichen deutliche Einschränkungen erfährt: Diese Einschränkungen bestehen nicht nur dadurch, dass auch in einem solchen Arrangement Diskrepanzen zwischen den Interessen bestimmter NutzerInnengruppen und den Interessen der verantwortlichen Professionellen bestehen und die Professionellen über exklusive technische und soziale Möglichkeiten verfügen, ihre Deutungen durchzusetzen. Vielmehr erscheint auch in internetbasierten Angeboten die Artikulation von Widerspruch gegenüber den Entscheidungen der Verantwortlichen ebenso wenig selbstverständlich wie außerhalb des Internet. Damit konnte im Anschluss an die Überlegungen von Hans Thiersch formuliert werden, dass auch in virtuellen Angeboten sozialer Unterstützung eine „Beratungsrealität“ zu identifizieren ist, in der die Akzeptanz der Deutungshoheit der Professionellen erwartet und durch unterstützende Antworten ‚belohnt‘ wird, während vordergründig die Orientierung an den Anliegen und Interessen der NutzerInnen behauptet wird. Wie im zweiten Kapitel deutlich gemacht wurde, lässt sich dies als Ausdruck einer „geheimen Moral der Beratung“ fassen, die die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der entsprechenden Arrangements wesentlich beeinflusst bzw. beschränkt. Damit konnte auf Basis der qualitativen Analyse von Forenbeiträgen dechiffriert werden,

dass auch professionelle Angebote sozialer Unterstützung als soziales Arrangement im virtuellen Raum die Nutzungsweisen ihrer NutzerInnen ebenso strukturieren wie das Arrangement auch selbst durch die Nutzungsweisen ihrer NutzerInnen strukturiert wird. Darüber hinaus konnte gezeigt werden, dass in der gegenwärtigen Ausprägung diese doppelten Strukturierungsprozesse eher den Interessen, Vorstellungen und Assoziationspraxen von Jugendlichen mit formal hoher Bildung zu entsprechen vermögen als denen von Jugendlichen mit formal niedriger Bildung. So hat gerade die Analyse des „Schulforums“ sichtbar gemacht, dass denjenigen Jugendlichen, die über Erfahrungen verfügen, die von einer Vielzahl anderer NutzerInnen geteilt werden, ein differenziertes Spektrum an unterstützenden Beziehungen ermöglicht wird, während NutzerInnen mit marginalisierten Anliegen auf unterstützungsermöglichende Interventionen der beratenden Professionellen angewiesen sind. Insgesamt legt die Auseinandersetzung mit den Forenbeiträgen die These nahe, dass sich durch die Verkennung der sozialen Zugangsbeschränkungen auch in virtuellen professionellen Arrangements eine „geheime Moral“ etablieren konnte, die nicht nur in einer ungleichen Verteilung der Aktivierbarkeit heterogener sozialer Unterstützung mündet, sondern die Zugänglichkeit professioneller Unterstützungsangebote durch sozial heterogene NutzerInnen in dem Maße beeinträchtigt, wie sie bestimmten NutzerInnengruppen den Rückzug oder die Nicht-Nutzung näher legt als anderen NutzerInnengruppen. Damit zeigt sich bereits in der ersten empirischen Analyse der Forenbeiträge, dass mit der zunehmenden Verbreitung und Nutzung des Mediums Internet durch unterstützungsuchende Jugendliche die professionelle Herausforderung einer ungleichheits- und schließungsreflexiven Beratung nun auch dieses Handlungsfeld erreicht hat. Anders als in der bislang dominierenden Thematisierung erscheinen professionelle Unterstützungsarrangements im Internet nur insoweit als „extrem niedrigschwellig“, wie NutzerInnen ihre eigenen Anliegen dort *nicht* explizit artikulieren, sondern sich mit dem Lesen der Beiträge anderer NutzerInnen begnügen. Spätestens dann nämlich, wenn NutzerInnen ihre Anliegen explizit thematisieren sind sie auch in professionellen Unterstützungsarrangements einem „Spiel der Kräfte“ ausgesetzt.

Zur weiterführenden Auseinandersetzung mit diesen ersten Einsichten aus der qualitativen Analyse der Forenbeiträge wurden statistische Analysen herangezogen. Dabei wurden erstmals systematisch sozialstrukturelle Merkmale der NutzerInnen mit Fragen nach dem Zugang, der Nutzung und der Bewertung verbunden und auf dieser Basis eine empirisch differenzierte Betrachtung der Nutzungspraxis unterschiedlicher NutzerInnengruppen ermöglicht. In Anbetracht der in der Forenanalyse sichtbar gewordenen Diskrepanzen zwischen den formulierten unterstützungsbezogenen Anliegen unterschiedlicher ratsuchender NutzerInnen und den ungleichen Möglichkeiten diese in den verschiedenen interpersonellen Konstellationen des Arrangements verwirklichen zu können sowie der damit verbundenen sozialen Beschränkungen der Interessensverwirklichung in diesen Arrangements wurde im fünften Kapitel zunächst jene bislang völlig vernachlässigte NutzerInnengruppe näher betrachtet,

die sich qua Definition durch eine deutlich beschränkte Nutzung charakterisieren lässt: die LurkerInnen. Dabei handelt es sich um NutzerInnen, die sich in dem Arrangement zwar als NutzerInnen registriert haben und dementsprechend über „Schreiberechte“ verfügen, gleichzeitig jedoch noch nie einen eigenen Beitrag geschrieben haben. Damit konnte mit der differenzierteren Betrachtung dieser NutzerInnengruppe der Frage nachgegangen werden, ob sich die bislang dominierende Unterstellung des fehlenden Interesses oder des Mangels an substanzieller Medienkompetenz als zutreffend erweist oder ob es nicht vielmehr auch soziale Zugangsbeschränkungen sind, die dazu führen, dass diese NutzerInnen eine solche zurückgezogene Nutzungsweise realisieren. Wie Ulrich Bröckling mit Blick auf den „Imperativ der Partizipation“ feststellt, werden diejenigen, die nicht mitmachen „leicht als autoritätshörig, verantwortungslos oder entscheidungsschwach [gebrandmarkt]; ausgeschlossen aus der „Gemeinschaft der Menschen guten Willens“ (Bröckling 2005, 22). Diese moralische Diskreditierung findet in den gewärtigen Diskurskonjunkturen ihr virtuelles Pendant bei den Lurkenden. Sie gelten als TrittbettfahrerInnen auf Kosten des aktiven Kerns und der gesamten Community. Allerdings hat die Debatte zu den LurkerInnen bisher weder systematisch beantwortet, was es denn für diese NutzerInnengruppe überhaupt zu schmarotzen gibt, noch, wo bei einer solchen Nutzungsweise das Problem für die aktive Kommunikationsgemeinschaft liegt. Gerade in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung machen LurkerInnen ja keine ‚Arbeit‘: sie stellen keine Fragen und keine Forderungen. Darüber hinaus verdichten sich zumindest für den Bereich selbstorganisierter virtueller Unterstützungsarrangements die Hinweise, dass eine schreibende oder lesende Position in einem virtuellen Kommunikationskontext weniger mit angebotsübergreifenden individuellen Präferenzen im Sinne einer *allgemeinen Zurückhaltung* oder dem Fehlen substanzieller Medienkompetenz als vielmehr durch die soziale Ausgestaltung des jeweiligen virtuellen Arrangement beeinflusst ist.

Und auch in den empirischen Analysen zu dieser Gruppe wurde ersichtlich, dass die bislang dominierenden Erklärungen für eine solche Nutzungsweise sich empirisch als unzutreffend erweisen und grundlegend zu revidieren sind. LurkerInnen sind ebenso wenig eine einheitliche NutzerInnengruppe, wie sie mit ihrer lesenden Nutzungsweise zufrieden sind oder sich durch einen Mangel an substanzieller Medienkompetenz auszeichnen. Die empirische Analyse dieser Nutzungsweise konnte vielmehr auf die Bedeutung unterschiedlicher Nutzungsbeschränkungen verweisen, die die Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten des Arrangements betonen und in einem unterschiedlichen Ausmaß der Verwirklichung der Unterstützungsinteressen unterschiedlicher NutzerInnengruppen entgegenstehen. So konnten nicht nur in der Differenzierung von postenden und lurkenden NutzerInnen deutliche Unterschiede hinsichtlich der Soziodemographie, der Nutzung und der Bewertung des virtuellen Arrangements identifiziert werden, sondern es konnte auch herausgearbeitet werden, dass es sich auch bei den lurkenden NutzerInnen selbst um eine heterogene Gruppe handelt. Es ließen sich verschiedene Gruppen von LurkerInnen identifizieren, die sich gerade dadurch auszeichnen,

dass für die Angehörigen dieser einzelnen Gruppen unterschiedliche Nutzungsbarrieren bedeutsam sind. Mit Blick auf die unterschiedlichen Gründe der lurkenden NutzerInnen hat sich gezeigt, dass gerade einmal ein Fünftel der LurkerInnen die Begründung „Lesen genügt“ als *alleinigen* Grund angibt. Insgesamt haben soziale über technische Gründe oder Erklärungen, die in der persönlichen Internetkompetenz begründet liegen, überwogen. Eine Clusteranalyse hat auf der Basis der angegebenen Gründe sechs LurkerInnengruppen hervorgebracht: Die Gruppe der „genügsamen LeserInnen“, die „Beschämten“, die angeben, dass es ihnen zu peinlich sei, die „Skeptischen“, die nicht glauben, dass es ihnen was bringen würde, die Gruppe der „Ungroups“, die glauben, dass die anderen involvierten AkteurInnen ihr Anliegen nicht interessiert, die „Diffusen“ mit eher individuellen Gründen und die „medial Unwissenden“, die nicht wissen, wie man Beiträge schreibt. In der Gruppe der „medial Unwissenden“ finden sich gerade mal sechs Jugendliche. Dementsprechend konnte sich auf empirischer Basis zeigen, dass in der bislang dominierenden Perspektive auf professionellen Unterstützungsarrangements im Internet die technischen Möglichkeiten und individuellen Fähigkeiten als Bedingungen der Interessenartikulation in professionellen internetbasierten Diensten deutlich *überschätzt*, die soziale Figuration der Angebote dagegen deutlich *unterschätzt* wird. Auch mit Blick auf die Bewertung zeigen LurkerInnen eine schlechtere Einschätzung als schreibende Jugendlichen: Vor allem den „Respekt“ in den Foren, das „Vertrauen in die involvierten AkteurInnen“, das „antizipierte Verständnis für das eigene Anliegen“ sowie die „Verständlichkeit der Antworten“ und – selbstredend – die „antizipierte Problemoffenbarung“ bewerten die lurkenden NutzerInnen deutlich schlechter. Demographisch sind Jungen - als Angebotsnutzer unterrepräsentiert - bei den Lurkenden überrepräsentiert. Und nach Schulbildung stellt keine andere Gruppe so viele LurkerInnen wie die HauptschülerInnen. Hinsichtlich der Interneterfahrung gibt es nur marginale Zusammenhänge: Auch 87% der lurkenden NutzerInnen verfügen über eine Internetpraxis von 3 Jahren und mehr. Dementsprechend lässt sich zusammenfassend formulieren, dass die bislang vorherrschende Thematisierung dieser NutzerInnengruppe in professionellen Arrangements sozialer Unterstützung nicht nur unzureichend, sondern darüber hinaus auch noch unzutreffend ist: Es sind weder ausschließlich technische Komplikationen (also das Fehlen substanzieller „Medienkompetenz“) oder individuelle Motive (Zufriedenheit mit dem Status als ausschließlich lesende NutzerIn), sondern die Nutzungsweise professioneller Unterstützungsarrangements erklärt sich nur in der Berücksichtigung der komplexen sozialen Figuration des Angebots.

Darüber hinaus haben die vergleichenden Analysen zwischen lurkenden und postenden NutzerInnen deutlich gemacht, dass es gerade die unterschiedlichen lurkenden NutzerInnen sind, die von den potentiellen Unterstützungsoptionen des hybriden Arrangements nur sehr eingeschränkt profitieren können und die Nutzung des Arrangements im Vergleich mit den postenden NutzerInnen deutlich seltener als hilfreich erleben.

Damit konnte mit den empirischen Befunden zu der Gruppe der LurkerInnen die Relevanz bislang völlig unbeachteter Bedingungsfaktoren unterschiedlicher Nutzungsweisen in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet herausgearbeitet werden. Es wurde deutlich, dass eine lurkende Nutzungsweise professioneller Unterstützungsarrangements gerade nicht durch die Unterstellung substantieller Defizite auf Seiten der NutzerInnen zu erklären ist, sondern es sich hierbei um ein komplexes soziales Phänomen handelt, dass sich erst in der Verwobenheit Arrangement, Nutzung und Bewertung realisiert. Mit Blick auf die „zentrale Position“ der verantwortlichen Professionellen bei der sozialen Ausgestaltung des Arrangements konnte damit im Anschluss an die Ergebnisse der qualitativen Forenanalyse gezeigt werden, dass die Ermöglichung einer effektiven Nutzbarkeit virtueller Unterstützungsarrangements zur Relativierung virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit die zentrale professionelle Herausforderung darstellt. Letztlich ist es die qualitative Bewertung der sozialen Dimension des Angebots, die Bewertung der Umgangsformen innerhalb des Angebots, das wahrgenommene Klima der Anerkennung bzw. Missachtung, die entscheidend dazu beiträgt, dass NutzerInnen dieses Angebot nicht schreibend nutzen (können). Damit konnte als ein weiteres empirisches Ergebnis festgehalten werden, dass die konkrete soziale und mediale Ausgestaltung und Verfasstheit eines professionellen Unterstützungsarrangements im Internet von unterschiedlichen NutzerInnengruppen unterschiedlich bewertet wird und mit der Bewertung des Arrangements bestimmte Nutzungsweisen einhergehen. In welchem Ausmaß dieser Befund auch auf die NutzerInnen mit unterschiedlichen sozialen Unterstützungspräferenzen übertragen werden konnte und damit als ein übergeordnetes und grundlegendes Merkmal bei der Zugänglichkeit und Nutzbarkeit professioneller Unterstützungsarrangements im Internet anzusehen ist, bildete die zentrale Frage des sechsten Kapitels.

Dabei wurde in der empirischen Analyse verschiedener NutzerInnengruppen, die sich durch eine unterschiedliche Relevanz der innerhalb des hybriden Unterstützungsarrangements potentiell zur Verfügung stehenden sozialen Unterstützungsoptionen auszeichnen, festgestellt, dass auch diese Relevanzmuster der NutzerInnen mit der Bewertung der medialen, inhaltlichen und interpersonellen Ausgestaltung des Arrangements korrespondieren. Die Unterstützungspräferenzen der NutzerInnen verweisen auf die Verwobenheit, die zwischen den Nutzungspräferenzen und den medialen und sozialen Aspekten des Arrangements besteht. Bei allen NutzerInnengruppen konnten deutliche Unterschiede in der wahrgenommenen Qualität des Arrangements identifiziert werden, die mit ihren sozialen Unterstützungspräferenzen in Einklang stehen. Während etwa die Gruppe, die sämtliche Aspekte der konkreten Unterstützungsqualität des professionellen Unterstützungsarrangements überdurchschnittlich positiv bewertet durch eine „Rundum Präferenz“ charakterisiert werden konnte, zeichnen sich jene NutzerInnen, die sämtliche Aspekte der konkreten Unterstützungsqualität signifikant schlechter bewerten als die Gesamtheit der NutzerInnen, durch eine „umfassende Zurückhal-

tung“ in der Nutzung des Arrangements aus. Die wahrgenommene Qualität des Arrangements, seine mediale, inhaltliche und interpersonelle Ausgestaltung steht folglich in einem unmittelbaren Zusammenhang mit den sozialen Unterstützungspräferenzen, die die Jugendlichen in ihrer Nutzung herausbilden. Gleichzeitig wurde jedoch auch deutlich, dass die Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit unterschiedlichen Nutzungspräferenzen nicht so deutlich sind wie die Unterschiede zwischen den lurkenden NutzerInnen bzw. zwischen den lurkenden und den postenden NutzerInnen. Vor dem Hintergrund der theoretischen Ausführungen des zweiten Kapitels wurde dieses Phänomen auch als ein Ausdruck der feldspezifischen Verwobenheit von einem spezifisch gestalteten Arrangement und der Praktiken der NutzerInnen, die sich innerhalb dieses Feldes bewegen, eingeordnet. Damit konnte gezeigt werden, dass davon auszugehen ist, dass durch die spezifische Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements eine Strukturierung der (aktiven) NutzerInnenschaft und ihrer Nutzungspräferenzen erfolgt. Es zeigte sich also, dass für NutzerInnen, die das Unterstützungsarrangement aktiv für die Realisierung ihrer Anliegen nutzen wollen, die dort potentiell verfügbaren sozialen Unterstützungsoptionen auf der einen Seite ebenso wie die Bewertung der medialen und sozialen Aspekte des Arrangements auf der anderen Seite einen strukturierenden Rahmen darstellen innerhalb dessen sie sich soziale Unterstützung überhaupt erst erschließen können. In den Kapiteln vier und fünf wurde gezeigt, dass dieser „Rahmen des Zulässigen“ insbesondere durch die Aufmerksamkeits- und Anerkennungspraktiken der Professionellen hervorgebracht und aufrechterhalten wird und damit mit einer impliziten wie expliziten Selektion der Ratsuchenden einhergehen kann. In der Zusammenführung dieser Befunde konnten die geringeren Unterschiede zwischen den jugendlichen NutzerInnen mit unterschiedlichen Nutzungspräferenzen gegenüber den Jugendlichen, die das Arrangement nur lesend nutzen auch als Ausdruck eines Homogenisierungseffekts der (aktiven) NutzerInnen vor und in der Nutzung des Arrangements interpretiert werden. Damit haben auch die empirischen Ergebnisse aus der Analyse der Unterstützungspräferenzen darauf hingewiesen, dass auch die Nutzung professioneller Unterstützungsarrangements im Internet weniger durch den „Unterstützungsbedarf“ seiner NutzerInnen als durch deren Passung mit dem entsprechenden Arrangement strukturiert ist. Die Tragfähigkeit einer solchen Interpretation wurde durch weitere Befunde zur Bewertung der sozialen Dimension des Arrangements noch unterstrichen: Gerade die Differenz zwischen den NutzerInnen, die sich durch eine „Rundum Präferenz“ charakterisieren lassen und jenen NutzerInnen, die sich durch eine „umfassende Zurückhaltung“ auszeichnen, aber auch die Ergebnisse zur den NutzerInnen, die über eine „exklusive Einzelberatungspräferenz“ und eine „exklusive Selbsthilfepreferenz“ verfügen, zeigten die Bedeutung der involvierten Akteursgruppen bei der Herausbildung der Nutzungspräferenzen und damit auch bei der Möglichkeit zur Verwirklichung der eigenen Unterstützungsinteressen. Damit wurde auch in den empirischen Kernergebnissen des sechsten Kapitels ersichtlich, was bereits in den vorangegangenen Kapiteln auf einer anderen empirischen Grundlage zum Vorschein

gekommen ist: Niedrigschwelligkeit, Zugänglichkeit und effektive Nutzbarkeit professioneller Unterstützungsarrangements sind auch im Internet nicht durch die mediale Verortung per se für Ratsuchende gegeben, sondern die Herstellung derselben bleibt auch im virtuellen Raum eine professionelle Herausforderung. Gerade mit Blick auf NutzerInnen mit formal niedriger Bildung, also jener NutzerInnengruppe, die in dem gesamten Unterstützungsarrangement deutlich unterrepräsentiert ist, wurde die Relevanz professioneller Interventionen im Zuge der Analyse der Nutzungspräferenzen deutlich. In dem Maße, wie diese NutzerInnen überdurchschnittlich häufig über eine „exklusive Einzelberatungspräferenz“ verfügen und damit der ‚geschützten Kommunikation‘ mit den Professionellen eine zentrale Bedeutung beimessen, zeigte sich, dass diese NutzerInnen unter den gegebenen Bedingungen des Arrangements von der stärker informellen Unterstützung in den Foren mit anderen NutzerInnen nur eingeschränkt profitieren können und in besonderem Maße auf die unterstützungsermöglichenden Interventionen der Professionellen angewiesen sind. Damit konnte auch auf der Basis dieser Befunde dargestellt werden, dass die Nutzungspräferenzen hybrider virtueller Unterstützungsarrangements in einem Erzeugungszusammenhang stehen, der unmittelbar auf die systematische Verwobenheit von NutzerInnen, Nutzung und Arrangement verweist: Im Zusammenspiel sämtlicher soziodemographischen, nutzungs- und qualitätsbezogenen Variablen zeigte sich, dass die Herausbildung der Nutzungspräferenzen vor allem durch die wahrgenommene Qualität des Arrangements und seine spezifische mediale Ausgestaltung beeinflusst ist. Die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit der NutzerInnen, die Bewertung des inhaltlichen Spektrums und die Bewertung der editierenden Eingriffe der Professionellen beeinflussen die Unterstützungspräferenzen der NutzerInnen ebenso wie die Bewertung der fehlenden Möglichkeiten zum Emailaustausch und zur Kommunikation in offenen Foren oder Chats. Auf der Ebene der Nutzung werden die Unterstützungspräferenzen durch die subjektive Wichtigkeit und die realweltliche Lösbarkeit der Sorgen und Probleme der NutzerInnen beeinflusst. Und schließlich erweisen sich auf der Ebene der NutzerInnen noch der Bildungshintergrund und die Interneterfahrung als bedeutsam. Abschließend kann damit also festgehalten werden, dass die Unterstützungspräferenzen von NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements im Internet unmittelbar auf die Interdependenz von medialen und sozialen Aspekten des Arrangements verweisen. In dem Maße, wie die effektive Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Unterstützungsarrangements durch die Ausgestaltung und Verfasstheit dieser Arrangements beeinflusst ist, ist die These von einer generellen AdressatInnenorientierung, einer generellen Niedrigschwelligkeit und einer „Gestaltung durch Nutzung“ auch aus dieser Perspektive empirisch nicht aufrecht zu halten. Vielmehr kommen die „Spielregeln“ des virtuellen Arrangements manchen NutzerInnen entgegen und anderen nicht. Im Zuge der Unzufriedenheit von NutzerInnen mit der konkreten Ausgestaltung virtueller Dienstleistungen wird in den gegenwärtigen Debatten zumindest implizit davon ausgegangen, dass NutzerInnen virtueller Arrangements über deutlich vereinfachte Möglich-

keiten verfügen, ihre Meinungen und Interessen gegenüber den Verantwortlichen zu vertreten und durchzusetzen. In dem Maße, wie in den bisherigen Analysen gezeigt werden konnte, dass die spezifische Ausgestaltung und Verfasstheit professioneller Unterstützungsarrangements jedoch unterschiedlichen NutzerInnen in einem unterschiedlichen Ausmaß entgegenkommt und damit sozial heterogene NutzerInnen in einem unterschiedlichen Ausmaß ihre Unterstützungsinteressen innerhalb dieser Arrangements verwirklichen können, wird die Frage nach Gestaltungsmöglichkeiten durch die NutzerInnen virulent. Eine strukturell verankerte Möglichkeit, die explizit zur Artikulation von Anregungen und Kritik der NutzerInnen implementiert wurde, bietet innerhalb des untersuchten Arrangements das so genannte „Feedback-Forum“. Dieses Forum und damit die Realisierung einer expliziten Interessenartikulation der NutzerInnen gegenüber den verantwortlichen Professionellen, standen im Zentrum der Analyse des siebten Kapitels. Mit dem Blick auf die Möglichkeiten unterschiedlicher NutzerInnen innerhalb dieses exponierten Verhandlungsraums die konkrete Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements verändern zu können, wurde in der qualitativen Analyse des Forums erstmalig eine empirische Exploration vorgelegt, die die Auseinandersetzung um die Qualität des Arrangements zwischen NutzerInnen und Professionellen mit Fragen virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit verbindet. Die qualitative Analyse des Feedback-Forums machte deutlich, dass strukturell verankerte „objektive Artikulationsräume“ von NutzerInnen in Anspruch genommen werden und dort eine Auseinandersetzung über zentrale Angebots- und Unterstützungsprämissen zwischen NutzerInnen und Professionellen stattfindet. Die Anregungen und Interessenartikulationen der NutzerInnen, die sich dort artikulieren, konnten jedoch gleichsam auch als *spezifische* Qualitätsanforderungen verstanden werden, in denen sie sowohl mediale, als auch inhaltliche und interpersonelle Aspekte sozialer Unterstützung einbeziehen und grundlegend auf die Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten verweisen. Die Artikulationen der NutzerInnen rekurren insofern auf *spezifische* Qualitätsanforderungen, wie festgestellt werden konnte, dass nicht nur die Interessenverwirklichung, sondern auch die Interessenartikulation innerhalb eines solchen Artikulationsraums offenbar weit aus voraussetzungsvoller ist als bislang auf der Basis techniddeterministischer Verkürzungen unterstellt wird. In dem Maße, wie gezeigt werden konnte, dass die Realisierung der Möglichkeiten zur Mitsprache durch die NutzerInnen an informelle Voraussetzungen gebunden ist, wurde deutlich, dass die Ausrichtung an ausschließlich jenen Anforderungen, die die NutzerInnen in dem Artikulationsraum formulieren, mit erheblichen Einschränkungen hinsichtlich der effektiven Zugänglichkeit und Nutzbarkeit durch sozial heterogene NutzerInnen einhergehen kann: Innerhalb des „objektiven Artikulationsraums“ formulierten NutzerInnen Ansprüche an das Angebot, die dieses generell wertschätzen sowie über positive Erfahrungen mit demselben und der darin für sie realisierbaren Hilfe gemacht haben und zudem den Selbsthilfeaspekten des Arrangements eine besondere Bedeutung beimessen. Damit konnte gezeigt werden, dass es gerade nicht diejenigen NutzerInnen sind, die sich

durch eine generelle Zurückhaltung in der Nutzung auszeichnen und ebenso wenig auch nicht diejenigen NutzerInnen, die sich durch andere NutzerInnen unangemessen behandelt fühlen, die ihre Nutzungsschwierigkeiten und ihre Interessen gegenüber den Professionellen artikulieren. Vielmehr versuchen NutzerInnen in dem „objektiven Artikulationsraum“ ihre Interessen gegenüber den Professionellen zu vertreten und durchzusetzen, die das bestehende Arrangement grundsätzlich positiv bewerten und eine ‚Feinabstimmung‘ bei der Realisierung ihrer Unterstützungsinteressen anstreben. Es handelt sich vor diesem Hintergrund also um eine sehr spezielle NutzerInnengruppe, die sich mit sehr speziellen Anliegen an die verantwortlichen Professionellen wendet, die keinesfalls von allen NutzerInnen geteilt werden. Auf dieser Basis konnte herausgearbeitet werden, dass mit der Orientierung an den spezifischen Nutzungsinteressen dieser spezifischen NutzerInnengruppe die Tendenz einhergehen kann, das Arrangement (noch) weiter an jenen NutzerInnen auszurichten, die damit bereits grundlegend zufrieden sind und gleichzeitig den NutzerInnen, die etwa mit anderen NutzerInnen und Selbsthilfeaspekten des Arrangements Schwierigkeiten haben, den Zugang noch weiter zu erschweren bzw. zu verunmöglichen. In der Analyse des Feedback-Forums wurde sichtbar, dass gegenüber den Professionellen Partikularinteressen einer speziellen NutzerInnengruppe artikuliert werden, deren Realisierung gleichzeitig selektivierend und restringierend gegenüber anderen NutzerInnen und deren Realisierungsmöglichkeiten von angemessener Unterstützung wirken kann. Mit der Entsprechung dieser partikularer NutzerInneninteressen im Sinne konsumeristischer Partizipationsarrangements besteht damit die generelle Gefahr, dass bestehende Divergenzen und ungleiche Bevorzugungen bzw. Benachteiligungen bei der Möglichkeit die eigenen Interessen innerhalb professioneller Unterstützungsarrangements realisieren zu können durch die Ausblendungen der Voraussetzung der Interessenartikulation verschärft werden und als Schattenseite von „institutional social capital“ Prozesse sozialer Schließung forcieren.

Daran anschließend wurde jedoch argumentiert, dass diese Artikulationen dennoch *einen* Ansatzpunkt zur professionellen Reflexion eröffnen können, indem sie über die erlebten Beschränkungen einer spezifischen NutzerInnengruppe und deren Perspektive auf angemessene Unterstützung Aufschluß geben können. Indem gerade nicht die expliziten Artikulationen einer spezifischen NutzerInnengruppe zum Indikator für Veränderungen des Angebots angesehen werden, sondern als Ausdruck gleichermaßen positional und relational zu interpretierender Interessen aufgefasst werden, kann sichtbar werden, dass einige NutzerInnen offensichtlich ihre Selbsthilfeanliegen, ihre Interessen an Diskussionen und ihre Interessen sich unterstützend einbringen zu können und damit ihrem Selbstverständnis als gleichberechtigte BeraterInnen entsprechen zu können, nur eingeschränkt verwirklicht sehen.

Darüber hinaus wurde unter dieser analytischen Perspektive, die im Anschluss an Nancy Fraser die ungleichen Artikulations- und Verwirklichungschancen heterogener AkteurInnen in institutionellen

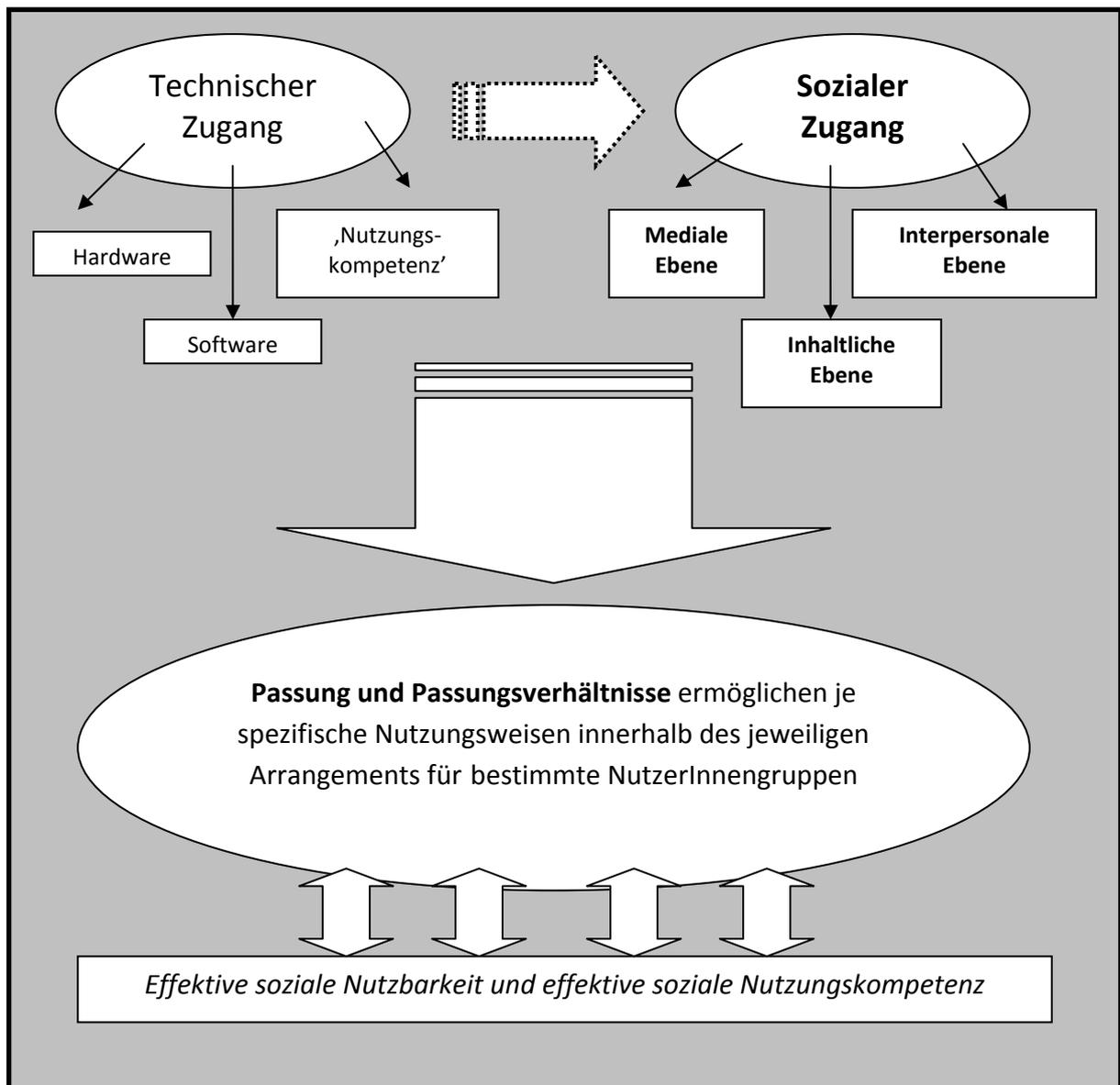
Arrangements reflektiert, ersichtlich, dass gerade nicht in der konsumeristische Entsprechung der artikulierten NutzerInneninteressen, sondern erst in der reflexiven Auseinandersetzung der Professionellen mit den unterschiedlichen Anliegen unterschiedlicher NutzerInnen und der Reflexion der mit den jeweiligen Interessen verbundenen Einschränkungen gegenüber anderen NutzerInnen eine ungleichheitsreflexive Ausgestaltung des Arrangements möglich werden kann. Erst die reflexive Auseinandersetzungen und entsprechenden Interventionen der Professionellen beinhalten das Potential, unterschiedlichen NutzerInnengruppen eine effektive Möglichkeit zu eröffnen, ihre Interessen nach angemessener Unterstützung zu realisieren. In einer solchen reflexiven Kontextualisierung der Artikulations- und Verwirklichungschancen der unterschiedlichen NutzerInnen kann sich die potentielle Option der ungleichheitsreflexiven Ausgestaltung professioneller Unterstützungsarrangements im Internet konturieren. Damit konnte abschließend gezeigt werden, dass die ungleichheitssensible Analyse professioneller Arrangements auf eine professionelle Herausforderung verweist, die das Kernmoment „reflexiver Professionalität“ unmittelbar berührt: Eine professionelle Reflexion und eine Hinterfragung der Zugänge, die in der Ausgestaltung und Verfasstheit des Arrangements ermöglicht bzw. verunmöglicht werden, hat im Gegensatz zur ‚einfachen‘ Umsetzung der durch Partikularinteressen und ungleiche Nutzungs- und Artikulationsvoraussetzungen geprägten Äußerungen von (einigen) NutzerInnen das Potential, soziale Schließungsprozesse zu relativieren. Vor diesem Hintergrund liegt das tatsächliche professionelle Potential virtueller Unterstützungsarrangements im Internet weniger in der grundsätzlichen technischen Verunmöglichtung legitimer Anliegen der NutzerInnen nach stärker informeller Unterstützung als in der Ermöglichung der effektiven Zugänglich-, Nutz- und Gestaltbarkeit unterschiedlicher Dimensionen sozialer Unterstützung, die sowohl informelle als auch stärker formelle Unterstützungsoptionen ermöglichen können. Dabei hat sich jedoch die Einsicht als entscheidend erwiesen, dass dieses Potential gerade nicht technisch realisiert werden kann, sondern neben einer grundlegenden Auseinandersetzung mit den Unterstützungsanliegen und den Realisierungsmöglichkeiten derselben durch unterschiedliche NutzerInnengruppen auch einer ausreichenden Ausstattung der entsprechenden Arrangements mit personellen und materiellen Ressourcen voraussetzt.

Dementsprechend kann zusammenfassend auf der Basis der vorangegangenen theoretischen wie empirischen Analysen festgehalten werden, dass die Beteiligung an und Interessenverwirklichung in diesen Arrangements zum gegenwärtigen Zeitpunkt als ein „exklusives Gut“ bezeichnet werden kann, das sich gerade dadurch auszeichnet, dass es den ratsuchenden Jugendlichen nicht gleichermaßen zur Verfügung steht. In internetbasierten Unterstützungsarrangements kommen soziale Selektivitäten zum Vorschein, die auf virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit verweisen. Die Zugangs-, Nutzungs- und Gestaltungsmöglichkeiten durch sozial heterogene NutzerInnen erfahren unterschiedliche Beschränkungen, die – um noch einmal eine Formulierung von Nancy Fraser aufzugreifen – „den

Hang haben, sich zum Vorteil herrschender Gruppen und zum Nachteil untergeordneter Gruppen auszuwirken“ (Fraser 2001, 129). Es konnte deutlich herausgearbeitet werden, dass auch virtuelle Unterstützungsarrangements und damit Institutionen, in denen diskursive Interaktionen im Zentrum stehen als „kulturspezifische Linsen [fungieren,] die alle Äußerungen, deren institutionellen Rahmen sie bilden, filtern und verändern, manchen Ausdrucksweisen entgegenkommen und anderen nicht“ (Fraser 2001, 133-134) und sich die konkrete Ausgestaltung und Verfasstheit gegenwärtig zu Ungunsten sozial benachteiligter AkteurInnen auswirkt. In Verbindung mit den sozialkapitaltheoretischen Überlegungen zu „institutional social capital“ wurde ersichtlich, dass auch innerhalb des Internet der Zugang zu und die Aktivierbarkeit von „institutional agents“ für sozial heterogene NutzerInnen systematische Beschränkungen erfährt, die einer effektiven Realisierung der potentiellen Teilhabemöglichkeiten des Arrangements entgegenstehen. Effektive Zugänglichkeit als Bedingung von Teilhabe an und Interessenverwirklichung in virtuellen Unterstützungsarrangements ist offenbar nur reflexiv herzustellen.

Abschließend können die vorangegangenen Befunde der theoretischen und empirischen Analysen zu einem dreifachen, nämlich medialen, inhaltlichen und interpersonellen Passungsverhältnis verdichtet werden. Zumindest implizit finden sich bereits Verweise auf Probleme der Passung. So beschreibt Valentina Djordjevic schon 1996 mit Blick auf die „Netiquette“ als Mittel der Regulierung, dass sich die Konflikte zwischen „neue[n] Benutzergruppen, [die] zum großen Teil mit falschen Vorstellungen ins Netz [kommen] und alteingesessenen Usern „zur Zeit wieder normalisier[en]“, da „die neuen Einwohner des Cyberspace [...] Zeit [hatten], sich einzugewöhnen oder woanders ihr Glück zu suchen“ (Djordjevic 1996, 4). Mit anderen Worten heißt das, dass diejenigen NutzerInnen, denen die „prozeduralen Regeln“ der deutungsmächtigsten TeilnehmerInnen nicht passen und zur Anpassung an diese entweder nicht Willens oder in der Lage waren, nicht nur verschwunden sind, sondern vor allem verschwinden sollten. Im gleichen Maße, wie solche Passungsprobleme in selbstorganisierten Foren im Internet über soziale Schließung und Ausgrenzungspraktiken gelöst werden, ist dies für professionelle internetbasierte Dienstleistungen eine ebenso unangemessene wie elitäre Deutung, die Schließung und die Monopolisierung von sozialen Ressourcen eher legitimiert als analysiert. Als ungleichheitsreflexive Alternative, die insbesondere auf die Potentiale Sozialer Arbeit in der reflexiven Herstellung von Zugänglichkeit, Nutzbarkeit und Gestaltbarkeit für sozial heterogene NutzerInnen verweist, lässt sich folgendes Passungsmodell verstehen:

Abb. 8.1: Grafische Darstellung eines Passungsmodells professioneller sozialer Unterstützung im Internet



Die vorangegangenen theoretischen wie empirischen Analysen haben gezeigt, dass die technikdeterministischen Verkürzungen in der gegenwärtig dominierenden Perspektive auf professionelle Unterstützungsarrangements im Internet die technischen Möglichkeiten und individuellen Fähigkeiten als Bedingungen der Interessenartikulation und -verwirklichung deutlich überschätzen, während die soziale Figuration der Arrangements kaum Beachtung erfährt. Demgegenüber wurde in den ungleichheitstheoretisch informierten Analysen ersichtlich, dass sich professionelle Unterstützungsarrangements im Internet erst in der systematischen Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten konstituieren. Die medialen Aspekte verweisen dabei ebenso auf *spezifische* Formen der Ausgestaltung, wie die inhaltliche und die interpersonelle Dimension, die weder durch technische Notwendigkeiten bzw. Zwangsläufigkeiten charakterisiert werden können, noch allen Ratsuchenden glei-

chermaßen entgegenkommen. Diese Befunde lassen sich zu einem Passungsmodell bzw. zu unterschiedlichen Ebenen der Passung verdichten, denen hinsichtlich der Zugänglichkeit und Nutzbarkeit virtueller Unterstützungsarrangements zentrale Bedeutung zuzukommen vermag:

Mediale Passung: *„hallo ihr da ich bin neu hir und wollt fragen wer mit mir chaten will“*. Jede mediale Form virtueller Unterstützung enthält bestimmte Implikationen für die Nutzungsmöglichkeiten und erforderlichen Fähigkeiten. Der Versuch per Chat Unterstützung zu finden, klappt schon alleine deshalb nicht, da es in dem entsprechenden Arrangement gar keinen Chat gibt. Wie gesehen, sind Chats sind jedoch etwa bei HauptschülerInnen weitaus populärer als Emails und Foren und könnten daher eine Option bieten, soziale Unterstützung für diese Jugendliche zugänglicher zu machen. Allerdings gilt auch hier: Je mehr KommunikationspartnerInnen involviert sind, desto stärker sind die NutzerInnen auf ihre Durchsetzungsmöglichkeiten angewiesen. „Ignore“ bleibt das bewährte Mittel im Umgang mit unerwünschten TeilnehmerInnen. Doch auch Foren und Emails garantieren keine - und schon gar keine als angemessen erachtete - Antwort. Das Anliegen wird formuliert, abgesendet und gewartet was passiert. Doch Foren bieten gegenüber Emails die Möglichkeit des ‚Lurkens‘. Es ist für (potentielle) NutzerInnen vor der eigenen schreibenden Unterstützungssuche möglich, sich die Anliegen der Anderen anzusehen. In dieser Öffentlichkeit wird transparent, was etwa in der Kommunikation per Email im Dunkel bleibt: ‚Was sind das für Leute, die im Angebot unterwegs sind?‘, ‚Wie beraten die denn?‘ Ja, und das kann eben passen oder auch nicht. Nur ob es passt ist nicht zufällig, sondern lässt sich als das vorläufige Resultat eines „Kampfes um Orte“ (Oy 2001) fassen, der nicht nur auf der medialen, sondern auch auf der inhaltlichen wie interpersonalen Ebene stattfindet.

Inhaltliche Passung *„Ich verstehe euch nicht, auf der einen seite wollt ihr uns beraten und uns helfen aber auf der anderen seite giebt es verbote über sexuelle praktiken zu posten.da komme ich nicht mit.Wie sollen wir uns den gegeseitig helfen bzw. aufklären wenn ihr es verbietet über selbstbefriedigung und über sextoys zu sprechen.Und auf der anderern seite wenn ein boy seinen mädel sagt sie solle ihm einen blasen pustet sie ihm vielleicht nocht in die nase oder in die ojhren weil sie nicht was was das ist[...]“* Diese Äußerung ist an die Verantwortlichen des Arrangements adressiert und illustriert, was inhaltliche Passung heißen kann. Die vorangegangenen Befunde haben deutlich gemacht, dass es dabei nicht nur darum geht, welche Themen innerhalb des Arrangements thematisiert werden können, sondern auch, wie diese Themen behandelt werden. Die Bewertung über das, was zulässig und angemessen ist, kann sowohl zwischen denen die Unterstützung suchen als auch zwischen denen die Unterstützung anbieten erheblich divergieren. Gleichzeitig ist auch die Deutungsmacht über das, was als angemessen gilt, sowohl zwischen den NutzerInnen und denen, die das Arrangement als zentrale AkteurInnen maßgeblich gestalten, aber auch zwischen unterschiedlichen Nutze-

rInnen ungleich verteilt. Sind Jugendliche mit dem bestehenden Angebot einverstanden, gibt es für sie keinen Grund zur Beanstandung: das inhaltliche Angebot passt; die Frage nach Veränderungen wird für sie nicht virulent. Sind sie es jedoch nicht, und die Themen werden anders behandelt werden als sie es sich vorstellen, bleiben ihnen im Anschluss an Albert O. Hirschman folgende idealtypische Möglichkeiten: Sie können gehen, d.h. das Angebot (zu diesem Thema) nicht (mehr) nutzen („Exit“), versuchen Einfluss zunehmen („Voice“) oder der Dinge harren, die dort kommen und auf Besserung hoffen („Loyalty“). Es hat sich gezeigt, dass gezielte Versuche der Angebotsmodifikation vorwiegend von Jugendlichen vorgenommen werden, die mit dem Angebot grundsätzlich zufrieden sind. Sie versuchen eher eine ‚Feinabstimmung‘, die ihnen die Ermöglichung spezifischer Interessen gestattet. Jugendlichen, deren Themen in anderer Weise als von ihnen angestrebt thematisiert werden, bleibt die eigensinnige und vertrauensvolle Nutzung verwehrt.

Interpersonale Passung *„[...] ich möchte mich also bei allen beratern und alles ganz doll bedanken, am allermeisten natürlich [Name 1], der sich ungefähr 4 monate mit mir über alles unterhalten hat, mir sehr geholfen hat, und nie die geduld verloren hat, obwohl ich doch einmal eine etwas... aufbrauende antwort gegeben habe. und dann [Name 2], und [Name 3], die, finde ich, sehr verständnisvoll beraten und mir, obwohl ich gar nicht bei ihnen in beratung war mir ziemlich geholfen haben, schon durch ihre aussagen auf andre themen hin. und [Name 4], der mich durch seine antworten auf andere beiträge (nicht auf meinen) aufgemuntert hat und ein toller mensch ist (soweit ich das beurteilen kann) [...] ach ja, und noch andere unzählige user, auch aus alten beiträgen, die mir manchmal schon dadurch geholfen haben, dass sie so wie ich fühle.“* Eng mit der inhaltlichen Passung ist die interpersonelle verknüpft. In virtuellem Support kommunizieren Personen über persönlich relevante Themen. Personen sind einem sympathisch oder auch nicht, hilfreich oder auch nicht, behandeln einen angemessen oder auch nicht. Nur wieso sollte jemand ein Arrangement nutzen, in dem die aktivierbaren KommunikationspartnerInnen unsympathisch oder verständnislos gegenüber den eigenen Anliegen sind? Online-Communities sind eben nicht zwingend „empathic communities“ (Preece), sondern basieren primär auf gruppenidiosynkratischen „ideological protocols [...] that sets the rules about how to behave and what is right and what is wrong in order to function“ (Preece et.al. 2000, 8.13). Doch ‚function in order to whom?‘ Im Anschluss an Sighard Neckel konnte herausgearbeitet werden, dass sich auch in virtuellen Unterstützungsarrangements der je gültige Statusaufbau sozialer Gemeinschaften vor allem symbolisch vollzieht: „Akteure erfahren Anerkennung oder werden bewundert, finden kaum Beachtung oder werden auf ihre Plätze verwiesen. Soziale Ungleichheit, [...] wird maßgeblich erst durch solche kommunikativen Akte der Einstufung erzeugt und nimmt in ihre konkrete Gestalt im Erleben an“ (Neckel 2003, 163). Gerade in der vermeintlichen Verhandelbarkeit über die Angemessenheit netzbasierter Unterstützung, im – wie Johanna Dorer es nennt – Kommuni-

kationsdispositiv, wonach sich Normierungen und Disziplinierungen im Internet weniger über Verbote und Zensuren vollziehen, sondern auch „über das Gebot permanenter Konsumtion, Interaktivität und Beteiligung“ (Dorer 1997, 253) und wobei sich die „Kontrollinstanzen“ im Zusammenspiel sämtlicher kommunikativer Instanzen herstellen, besteht die Tendenz, NutzerInnen Anpassungsleistungen zu zumuten, die diese nicht erbringen können. Denn im Zusammenspiel der kommunikativen Instanzen unter den Prämissen einer permanenten Rede und Gegenrede wird das Verhandlungsfeld erst zwischen denen abgesteckt, die sich artikulieren.

Die effektive Wahrnehmung und Reichweite der „Voice-Option“ ist immer ein Ausdruck und Bestandteil der bestehenden Machtverhältnisse der jeweiligen Organisationen, Gruppen, Angebote usw. Die per se technisch erleichterten Möglichkeiten der Interessenartikulation gewährleisten gewiss keine Herrschaftsfreiheit. Rein konsumeristische Partizipationsarrangements werden diese Divergenzen und Passungsfähigkeiten eher verstärken als beseitigen. Als Schattenseite eines „Voice Divide“ forcieren sie Prozesse sozialer Schließung. Beteiligung und Interessenartikulation haben die Tendenz der Sozialstruktur außerhalb des Internets zu folgen und der „Matthäus-Effekt“ findet seine Entsprechung im Internet. Wenn Interessenartikulation und Mitbestimmung zentrale Bezugspunkte einer demokratischen Qualität sozialer Dienstleistungen sind, geht es vor dem Hintergrund eines „Voice Divide“ um eine ungleichheitssensible Reflexion der Beteiligungsweisen und der entsprechenden Beschränkungen, die mit Konvergenzen bzw. Divergenzen auf den unterschiedlichen Ebenen des Passungsmodells korrespondieren.

Aus ungleichheitstheoretischer Perspektive machen die empirischen Befunde und die analytische Verdichtung dieser in dem mehrdimensionalen Passungsmodell deutlich, dass auch innerhalb professioneller Unterstützungsarrangements im Internet plurale sozial selektierende Zugangs- und Nutzungsbarrieren bedeutsam werden, die die Teilhabechancen an und Verwirklichungsmöglichkeiten in diesen Arrangements maßgeblich beschränken. Mit Nancy Fraser kann vor diesem Hintergrund festgestellt werden, dass die Bedingungen für „gleichberechtigte Teilhabe“ sozial heterogener NutzerInnen auch in virtuellen Unterstützungsarrangements über den formalen Zugang zum Internet deutlich hinausgehen. Die effektive Zugänglichkeit und Nutzbarkeit dieser Arrangements und damit auch die Möglichkeit in diesen Angeboten die eigenen Interessen verwirklichen zu können, verweist unmittelbar auf die Relevanz jener *sozialen Bedingungen*, die der Realisierung einer „gleichberechtigten Teilhabe“ bzw. einer „partizipatorischen Parität“ entgegenstehen und soziale Ungleichheiten perpetuieren. Die analytische Perspektive von Nancy Fraser eröffnet für die Soziale Arbeit das Potential, politisch-ökonomische, lebensführungspraktische, symbolische und sozio-moralische Aspekte sozialer Ungleichheiten zusammen zu denken und systematisch nach der Beteiligung Sozialer Dienste und deren Intervention bei der Reproduktion bzw. Kompensation sozialer Ungleichheit und sozialer Ungerechtigkeiten zu fragen (vgl. zum Überblick: Heite 2008, außerdem auch: Heite et al. 2007, Land-

häußer & Klein 2007, Ziegler 2004). Obgleich bislang erst wenige - jedoch durchaus viel versprechende - Versuche unternommen wurden, die Überlegungen von Nancy Fraser zur „partizipatorischen Parität“ und einem „Statusmodell der Anerkennung“ für die Soziale Arbeit fruchtbar zu machen, kann eine entsprechende Einordnung der vorangegangenen Befunde zeigen, dass eine solche Verortung auch für professionelle Arrangements im virtuellen Raum eine weiterführende Perspektive eröffnen kann, in der gerade auch virtualisierte Formen sozialer Ungleichheit angemessen reflektierbar werden.

Nancy Fraser versteht unter dem Prinzip der „partizipatorischen Parität“ („parity of participation“) eine Strategie, die sowohl gegen politisch-ökonomische wie kulturell-evaluative Formen sozialer Ungleichheit gerichtet ist. „Grundlegend fragt dieses Modell nach der Bedeutung, die institutionalisierten, kulturellen Wertmustern bei der Einordnung sozialer AkteurInnen zukommt und nach den sozialen Regelungen und Maßnahmen, die es ermöglichen bzw. verhindern, dass sich AkteurInnen als *Ebenbürtige* begegnen“ (Heite et al. 2007, 75). Im Kontext der sozial selektiven Zugänglichkeit, Nutzbarkeit und Gestaltbarkeit professioneller Unterstützungsarrangements durch jugendliche NutzerInnen tangiert diese Perspektive der „Ebenbürtigkeit“ bei weitem nicht nur jene „kontrafaktische Mündigkeitsunterstellung“ mit der innerhalb der Sozialen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen gemeinhin mit dem Paradox umgegangen wird, dass Heranwachsende entwicklungs- und statusbedingt (noch) nicht ebenbürtig sind (vgl. etwa Sturzenhecker 2004). Gleichwohl fokussiert das Modell der „partizipatorischen Parität“ - wie auch die „kontrafaktische Mündigkeitsunterstellung“ - die systematische Erweiterung der Handlungs- und Gestaltungsmöglichkeiten der NutzerInnen. Diese Erweiterung der Handlungs- und Gestaltungsmöglichkeiten ist mit der analytischen Perspektive Nancy Frasers jedoch weniger eine pädagogische Handlungsmaxime, die ausschließlich auf die Identität und Identitätsentwicklung der Jugendlichen zielt, sondern ein Modell, das auf den „sozialen Status“ rekurriert und damit unmittelbar die ungleichen Zugangs- und Aneignungschancen sozialer Dienstleistungen sozial heterogener AkteurInnen reflektieren kann. In dem Maße, wie diese analytische Perspektive danach fragt in welchem Umfang, „Institutionen die soziale Interaktion nach Maßgabe kultureller Normen strukturieren, die partizipatorische Parität verhindern“ (Fraser 2003, 45), lässt sich für Soziale Arbeit die Frage stellen, „inwieweit sie selber Interaktionen im Erbringungsverhältnis und im Erbringungskontext nach kulturellen Normen strukturiert, die für die Nutzer_innen partizipatorische Parität ermöglichen oder verhindern“ (Heite 2008, 27).

Grundlegend setzt „partizipatorische Parität“ nach Fraser Interventionen auf drei Ebenen voraus, die sich jedoch nicht gleichermaßen für die Soziale Arbeit als zugänglich und gestaltbar erweisen: Nach Fraser sind erstens die sozialen Verhältnisse so zu gestalten, dass Formen der ökonomischen Ungleichheit ausgeschlossen sind, „die Verelendung, Ausbeutung und schwerwiegende Ungleichheiten in Sachen Wohlstand, Einkommen und Freizeit institutionalisieren und dabei einigen Menschen die

Mittel und Gelegenheiten vorenthalten, mit anderen als Ebenbürtige zu interagieren“ (Fraser 2003, 45). Zweitens ist sicherzustellen, dass der Status einer gleichberechtigten InteraktionsteilnehmerIn nicht durch institutionalisierte kulturelle Wertmuster, Normen und Regulationen in Frage gestellt wird, die bestimmte Personen oder Gruppen aufgrund askriptiver Merkmale als defizient definieren und ihnen so den Status als gleichberechtigte/r InteraktionspartnerIn verwehren. Neben diesen ökonomischen und kulturellen Aspekten geht es schließlich um Fragen von politischer Repräsentation und Einflussnahme, deren Verweigerung den dritten Aspekt von Missachtung darstellen.

Obgleich damit zunächst einmal deutlich wird, dass nicht sämtliche Formen der Missachtung, die „partizipatorische Parität“ beeinträchtigen, unmittelbar mit den Interventionen Sozialer Arbeit zu beseitigen sind, macht dieses analytische Modell jedoch gleichermaßen deutlich, dass auf allen drei Ebenen Formen der Missachtung bestehen, die „partizipatorische Parität“ verhindern und dementsprechend innerhalb Sozialer Arbeit, in der Auseinandersetzung mit den Nutzungs- und Verwirklichungschancen von NutzerInnen innerhalb sozialer Dienstleistungen zur Kontextualisierung zu reflektieren sind. Darüber hinaus haben die vorangegangenen theoretischen wie empirischen Analysen Fragen virtualisierter Formen deutlich gezeigt, dass mit Blick auf die ökonomische Dimension sozialer Ungleichheit davon ausgegangen werden kann, dass Jugendliche aus unteren sozialen Klassen über deutlich beschränkte Mittel, Gelegenheiten und strategische Fertigkeiten verfügen, um in virtuellen Unterstützungsarrangements interagieren zu können und dort ihre Interessen nach sozialer Unterstützung zu verwirklichen. Hierbei ist beispielsweise die Einsicht sämtlicher Internetzugang- und Internetnutzungsstudien zu berücksichtigen, wonach die Ausstattung mit Computern, ebenso wie die Möglichkeit, in einem eigenen Zimmer das Internet selbstständig nutzen zu können in einem deutlichen Zusammenhang mit der materiellen Situation der Familie steht (vgl. zum Überblick KIB 2007). In dem Maße, wie darüber hinaus in der bundesrepublikanischen Gesellschaftsordnung der formale Bildungsabschluss bzw. der besuchte Schultyp von Jugendlichen maßgeblich durch die soziale Herkunft und materielle Situation ihrer Familie bestimmt wird, konnte die vorliegende Analyse deutlich zeigen, dass Jugendliche aus unteren sozialen Klassen als NutzerInnen professioneller Unterstützungsarrangements im Internet durchgängig unterrepräsentiert sind. Damit kann zunächst festgehalten werden, dass zwischen dem Zugang zu professionellen Unterstützungsarrangements und dem sozialen Status der NutzerInnen ein deutlicher Zusammenhang besteht und die These von einer heterogenen Zugänglichkeit professioneller Unterstützungsarrangements empirisch nicht aufrecht zu erhalten ist. „Partizipatorische Parität“ von Angehörigen unterschiedlicher Klassen ist auch in professionellen Unterstützungsarrangements im Internet bereits auf der Ebene des formalen Zugangs zu diesen Arrangements nicht gegeben. Darüber hinaus - und darin besteht die unmittelbare Korrespondenz mit dem „Statusmodell der Anerkennung“ und dem Modell der „partizipatorischen Parität“ - wurde deutlich, dass die ungleichen Zugangs-, Nutzungs- und Gestaltungschancen durch

sozial heterogene AkteurInnen bislang systematisch ausgeblendet werden und gerade keine Berücksichtigung in der professionellen Auseinandersetzung mit diesen Arrangements finden. Die empirischen Ergebnisse im Rahmen einer ungleichheitstheoretisch informierten Analyse machen demgegenüber deutlich, dass nicht nur auf der Ebene des formalen Zugangs, sondern auch auf der Ebene der effektiven Nutzbarkeit, Bewertung und Einflussnahme deutliche Unterschiede zwischen den NutzerInnen bestehen. Die konkrete Ausgestaltung und Verfasstheit solcher Arrangements wirkt sich gegenwärtig zu Ungunsten sozial benachteiligter AkteurInnen aus. Im Anschluss an die vorangegangenen empirischen Befunde kann damit argumentiert werden, dass in dem Maße wie die ungleichen Zugangs-, Nutzungs- und Verwirklichungschancen Jugendlicher innerhalb dieser Arrangements gerade systematisch ausgeblendet werden, sie eine neuartige virtualisierte Form einer „geheimen Moral der Beratung“ evozieren. Indem in einer „fatale[n] Verkürzung und Vereinfachung von Wirklichkeit“ (Thiersch 1990, 143) eine „geheime Moral der Beratung“ den grundlegenden Widerspruch zwischen einer Beratungsrhetorik, die Freiwilligkeit, Niedrigschwelligkeit und AdressatInnenorientierung fokussiert und die vielfältigen und sozial ungleich wirkmächtigen Barrieren, die einer heterogenen Zugänglichkeit und Aktivierbarkeit von institutionellem Kapital entgegenstehen, ignoriert, lassen sich in dieser systematischen Ausblendung mit Nancy Fraser kulturelle Wertmuster erkennen, die *innerhalb* professioneller Dienste „partizipatorische Parität“ verhindern. In dem Maße, wie die ungleichen Zugangs- und Nutzungsbedingungen ebenso wie die von sozialer Ungleichheit geprägten Alltagserfahrungen der NutzerInnen und ihre Umgangsweisen mit diesen institutionalisierten Anforderungen ausgeblendet bleiben, impliziert die virtualisierte Ausprägung der „geheimen Moral der Beratung“ ebenfalls eine Selektion der NutzerInnen und des Nutzens, den Ratsuchende aus der Inanspruchnahme dieser Arrangements ziehen können. Entgegen der gegenwärtig dominierenden ‚professionellen‘ Interpretation, die den eingeschränkten formalen und effektiven Zugang bestimmter NutzerInnengruppen entweder in der Motivation der betreffenden NutzerInnen oder in ihrer defizitären Medienkompetenz verortet und die sich als empirisch wie analytisch unhaltbar erwiesen hat, besitzt das Modell der „partizipatorischen Parität“ den Vorteil, dass es gerade mit „dem Fokus auf *strukturelle* Privilegierungen und Deprivilegierungen, Vorenthaltungen und Bevorzugungen, Diskriminierungen und Prozessen der Statuspositionierung [...] individualisierend-moralisierende (Schuld)Zuschreibungen an die von Benachteiligten Betroffenen“ vermeidet (Heite 2008, 207). In dem Maße, wie die bislang dominierenden Unterstellungen, die substanziellen oder situativen Unzulänglichkeiten individueller NutzerInnen fokussieren mit den vorangegangenen Analysen nicht mehr aufrecht zu halten sind, sondern die prinzipielle Verwobenheit von medialen und sozialen Aspekten professioneller Unterstützungsarrangements und die damit verbundenen Passungsverhältnisse zu den impliziten und expliziten „Partizipationsregeln“ Formen virtualisierter Ungleichheit im Kontext dieser Arrangements offensichtlich angemessener erklären können, verweist das Modell der „partizi-

patorischen Parität“ auf die damit verbundenen professionellen Herausforderungen: Wird die Ermöglichung „partizipatorischer Parität“ fokussiert, bildet diese einen zentralen ungleichheitsreflexiven Bezugspunkt *professioneller* Interventionen und Transformationsprozesse, die die „zentrale Position“ der Professionellen bei der sozialen Gestaltung dieser Arrangements ebenso berücksichtigt wie die ungleichen Teilhabe- und Einflusschancen der unterschiedlicher NutzerInnen(gruppen). Mit der Orientierung an „partizipatorischer Parität“ werden die ungleichen Zugangs-, Nutzungs- und Verwirklichungschancen sozial heterogener NutzerInnen zur wesentlichen Bezugsgröße einer ungleichheits-sensiblen „reflexiven Professionalität“, die in dem Maße zu professionellen Interventionen und Transformationen aufgefordert ist, wie es nicht gegeben ist, dass auch machtschwächere AkteurInnen innerhalb dieser Arrangements ihre Interessen verwirklichen können. Damit werden die ungleichen Verwirklichungschancen innerhalb professioneller Arrangements nicht unzulässigerweise in den Verantwortungsbereich der NutzerInnen gelegt, sondern zur zentralen Herausforderung reflexiv agierender Professioneller. Anders formuliert liegt mit dieser Perspektive die zentrale professionelle Herausforderung in der Bearbeitung der Frage, in welcher Wechselwirkung die Passungsverhältnisse mit der personalen Ausstattung unterschiedlicher NutzerInnen mit jenen materiellen, sozialen und kulturellen Ressourcen stehen, die auch netzbasierte Unterstützungsräume erst als soziale Realitäten konstituieren. Nur so kann sich professionelle soziale Unterstützung mittels „reflexiver Professionalität“ zumindest ihrem prinzipielle Potential zur Ermöglichung gleichberechtigter Teilhabe im Fraser’schen Sinn annähern und damit einem repressiven Kommunitarismus der Mehrheit ebenso entgegenwirken (vgl. Fraser 2002, Fraser 2003). Dies ist umso mehr der Fall, wie die bisherigen Analysen deutlich machen, dass mit den gegenwärtigen Unachtsamkeiten gegenüber den ungleichen Chancen zur Interessenverwirklichung innerhalb virtueller Unterstützungsarrangements die Tendenz besteht, dass diese sich zu einer spezifischen Form institutioneller Diskriminierung verdichten, die soziale Ungleichheitsverhältnisse und insbesondere den ungleichen Zugang zu „institutional social capital“ und die damit potentiell verbundenen erweiterten Handlungsmöglichkeiten verschärft. Denn schließlich gewinnen auch im Internet diejenigen das „Spiel“, die über die Macht und die Mittel verfügen, die Regeln zu bestimmen.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1.1: Nutzungsspezifische Vorzüge des Internet für „virtuelle soziale Unterstützung“	3
Abb. 1.2: Kategorisierung der inhaltlichen Dimension von sozialer Unterstützung	14
Abb. 1.3: Treffer zu den Begriffen „Online-Beratung“ und „Psychologische Online-Beratung“ in den Suchmaschinen Google, Altavista und Firebird: 2002 und 2007 im Vergleich	17
Abb. 1.4: Systematisierung informeller unterschiedlicher Arrangements sozialer Unterstützung	28
Abb. 1.5.: Abbildung der fünf Einflussvariablen auf die „Bereitschaft zur Kontaktaufnahme“	56
Abb. 1.6: Gründe für Nutzung professioneller virtueller Unterstützung	72
Abb. 1.7: Ranking der Problemnennungen nach Geschlecht	80
Abb. 2.1: Bildungshintergrund der (jugendlichen) NutzerInnen von professionellen Onlinearrangements sozialer Unterstützung	98
Abb. 2.2: Soziodemographische Daten zur Internetnutzung in Deutschland 1997 – 2006	104
Abb. 2.3: Einfluss unterschiedlicher sozialer Kategorien auf die realisierten Internetnutzungsoptionen	123
Abb. 2.4: Auszug aus einem Chatprotokoll	133
Abb. 2.5: Unterschiedliche Analysephasen, Problemwahrnehmungen und Lösungsansätze im Kontext virtualisierter Formen sozialer Ungleichheit	137
Abb. 2.6: Verschiedene Formen „technologischen Kapitals“	138
Abb. 2.7: Typologie virtueller Gruppen	149
Abb. 3.1: Qualitätskriterien zur Optimierung der Rücklaufquote von Online-Erhebungen	221
Abb. 3.2: Zehn Gütekriterien zur Gestaltung von Onlinebefragungen	225
Abb. 3.3: Schematische Darstellung der Forenberatung	231
Abb. 3.4: Überblick über die einzelnen Fragenkomplexe des standardisierten Fragebogens	253
Abb. 3.5: Newsletter-Text mit der Bitte um die Teilnahme an der Befragung	259
Abb. 3.6: Tabellarische Darstellung der soziodemographischen Daten der BefragungsteilnehmerInnen sowie ihrer Nutzungsweise	262
Abb. 3.7: Modellhafte Darstellung des methodischen Vorgehens	266
Abb. 3.8: Modellhafte Darstellung des methodischen Vorgehens: „Nutzungspräferenzen“	269
Abb. 3.9: Berechnung der Hauptkomponentenanalysen: Rotierte Komponentenmatrix	269
Abb. 3.10: Berechnung der Cluster: Clusterzentren der endgültigen Lösung	270
Abb. 3.11: Modellhafte Darstellung des methodischen Vorgehens: „Begründungen des Lurkens“	271
Abb. 3.12: Berechnung der Hauptkomponentenanalysen: Rotierte Komponentenmatrix	272
Abb. 3.13: Berechnung der Cluster: Clusterzentren der endgültigen Lösung	273
Abb. 3.14: „Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell“	276
Abb. 4.1: Themenfelder und Häufigkeiten innerhalb des netzbasierten Beratungsangebots	292
Abb. 4.2: Themenfelder innerhalb des Schulforums: Zuordnung nach besuchtem Schultyp	315
Abb. 4.3: Verhältnis von Sozialkapitalformen, inhaltlichen Dimensionen von sozialer Unterstützung und BeraterInnengruppen	331
Abb. 5.1: „Why lurkers do not post“	339
Abb. 5.2: Verteilung der Anzahl der geschriebenen Beiträge auf alle registrierten NutzerInnen des untersuchten Arrangements	342
Abb. 5.3: Lurkende und postende Nutzungsweise, differenziert nach formaler Bildung	346
Abb. 5.4: Regression der Nutzungsweise auf Geschlechtszugehörigkeit und Zugangsweg	354
Abb. 5.5: Relative Nutzungshäufigkeit der unterschiedlichen Foren	355
Abb. 5.6: Anzahl der "oft" genutzten Foren (gruppiert), differenziert nach LurkerInnen und PosterInnen	357
Abb. 5.7: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Bewertung der sozialen Unterstützungsoptionen unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht	359
Abb. 5.8: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Bewertung der medialen Nutzungsmerkmale unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht	361
Abb. 5.9: Art der Sorgen und Probleme mit denen sich die NutzerInnen an das virtuelle Unterstützungsarrangement wenden	362
Abb. 5.10: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Art der Sorgen und Probleme unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht	364
Abb. 5.11: Bewertung zentraler Qualitätsaspekte professioneller Unterstützungsarrangements im Internet	367
Abb. 5.12: Partialkorrelation zwischen Nutzungsweise und der Bewertung der Unterstützungsqualität unter der Kontrolle von Bildung und Geschlecht	369
Abb. 5.13: Bewertung fehlender Unterstützungsmöglichkeiten innerhalb des untersuchten Arrangements	370

Abb. 5.14: Bewertung fehlender Unterstützungsmöglichkeiten innerhalb des untersuchten Arrangements, differenziert nach dem Bildungshintergrund der NutzerInnen	371
Abb. 5.15: Begründungen für eine lurkende Nutzung	375
Abb. 5.16: Die Bezeichnungen der sechs Cluster der LurkerInnen	380
Abb. 5.17: Soziodemographische Zusammensetzung der „genügsamen Lesenden“	382
Abb. 5.18: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „genügsamen Lesenden“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen	384
Abb. 5.19: Soziodemographische Zusammensetzung der „Skeptischen“	386
Abb. 5.20: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „Skeptischen“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen	389
Abb. 5.21: Soziodemographische Zusammensetzung der „Diffusen“	391
Abb. 5.22: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „Diffusen“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen	394
Abb. 5.23: Soziodemographische Zusammensetzung der „Beschämten“	396
Abb. 5.24: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen der „Beschämten“ der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen	400
Abb. 5.25: Soziodemographische Zusammensetzung der „Ungroups“	402
Abb. 5.26: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen der „Ungroups“ der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen	405
Abb. 5.27: Soziodemographische Zusammensetzung der „medial Unwissenden“	407
Abb. 5.28: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „medial Unwissenden“, der Gesamtheit der LurkerInnen sowie der Gesamtheit der PosterInnen	411
Abb. 5.29: Regression der Nutzungsweise auf soziodemographische Variablen, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen	414
Abb. 6.1: Partialkorrelation zwischen der Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen und relativen Nutzungshäufigkeit unter der Kontrolle von Bildung, Geschlecht, Interneterfahrung, Verfügbarkeit von AnsprechpartnerInnen, Nutzungsweise (lurken/posten) und Zugehörigkeitsdauer	422
Abb. 6.2: Die sechs Unterstützungspräferenz-Cluster und die Anzahl der NutzerInnen innerhalb der einzelnen Cluster	423
Abb. 6.3: Tabellarische Darstellung der Relevanz der verschiedenen sozialen Unterstützungsoptionen differenziert nach NutzerInnengruppen auf der Basis eines Mittelwertvergleichs	424
Abb. 6.4: Soziodemographische Zusammensetzung der „exklusiven SelbsthelferInnen“	426
Abb. 6.5: Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „exklusive Selbsthilfepräferenz“ auf soziodemographische Variablen, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen	430
Abb. 6.6: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „exklusiven SelbsthelferInnen“ und der Gesamtheit der NutzerInnen	431
Abb. 6.7: Soziodemographische Zusammensetzung der „ForennutzerInnen“	432
Abb. 6.8: Schrittweise multiple Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „ForennutzerInnen“ auf soziodemographische Variablen, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen	434
Abb. 6.9: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „ForennutzerInnen“ und der Gesamtheit der NutzerInnen	435
Abb. 6.10: Soziodemographische Zusammensetzung der Gruppe mit einer „exklusiven Einzelberatungspräferenz“	436
Abb. 6.11: Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „exklusive Einzelberatungspräferenz“ auf soziodemographische, nutzungsbezogene und qualitätsbezogene Merkmale	438
Abb. 6.12: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den Jugendlichen, die über eine „exklusive Einzelberatungspräferenz“ verfügen und der Gesamtheit der NutzerInnen	439
Abb. 6.13: Soziodemographische Zusammensetzung der Gruppe mit einer „Einzelberatungs- und (semi-) professionellen Forenpräferenz“	440
Abb. 6.14: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit einer „Einzelberatungs- und (semi-) professionelle Forenpräferenz“ und der Gesamtheit der NutzerInnen	442
Abb. 6.15: Soziodemographische Zusammensetzung der Gruppe mit einer „Rundum Präferenz“	443
Abb. 6.16: Bivariate Korrelationen zwischen der Zugehörigkeit zu der NutzerInnengruppe „Rundum-Präferenz“ und der Bewertung zentraler Qualitätsaspekte	445
Abb. 6.17: Schrittweise multiple Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „Rundum Präferenz“ auf nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen	446

Abb. 6.18: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den NutzerInnen mit einer „Rundum Präferenz“ und der Gesamtheit der NutzerInnen	446
Abb. 6.19: Soziodemographische Zusammensetzung der „Rundum Zurückhaltenden“	447
Abb. 6.20: Bivariate Korrelationen zwischen der Zugehörigkeit zu der NutzerInnengruppe „Rundum Zurückhaltende“ und der Bewertung zentraler Qualitätsaspekte	451
Abb. 6.21: Schrittweise multiple Regression der Zugehörigkeit zur NutzerInnengruppe „Rundum Zurückhaltende“ auf soziodemographische, nutzungsbezogene Variablen und Qualitätsbewertungen	451
Abb. 6.22: Tabellarische Darstellung der Unterschiede zwischen den „Rundum Zurückhaltenden“ und der Gesamtheit der NutzerInnen	452
Abb. 6.23: Multinomiallogistische Regression zur Klärung der Einflussgrößen auf die Nutzungspräferenzen	455
Abb. 7.1: Tabellarische Übersicht über die Themenkomplexe der NutzerInnen innerhalb des Feedback-Forums, deren Kodierung und Häufigkeit	464
Abb. 8.1: Grafische Darstellung eines Passungsmodells professioneller sozialer Unterstützung im Internet	533

Literatur

A

- Abeling, Melanie und Ziegler, Holger (2004): Governance des sozialen Raums. Räumlichkeit und soziales Kapital in der Sozialen Arbeit. In: Kessl, Fabian und Otto, Hans-Uwe (Hg.): Soziales Kapital und Soziale Arbeit. Wiesbaden. 269-290.
- Adelman, Mara B. et al. (1987): Beyond Close Relationships: Support in Weak Ties, in: Albrecht, Terrance L. und Adelman, Mara B. (Hg.): Communicating Social Support, Newbury Park, 126-148.
- ADM - Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute (2001): Standards zur Qualitätssicherung für Online-Befragungen. Online unter: http://www.adm-ev.de/pdf/Onlinestandards_D.PDF [13.06.2004]
- Alpers, Georg et al. (2003): Internetgruppen für Brustkrebspatientinnen. In: Eichenberger, Ch. & Ott, R. (Hg.): Klinische Psychologie im Internet. Hogrefe. 207-228
- Andrews, Dorine et al. (2003): Electronic Survey Methodology: A Case Study in Reaching Hard-to-Involve Internet Users. In: International Journal of Human-Computer Interaction, 16, 2, 185-210.
- Appel, Elke (2002): Auswirkungen eines Peer-Education-Programms auf Multiplikatoren und Adressaten - eine Evaluationsstudie. Dissertation an der Freien Universität Berlin. Online unter: <http://www.diss.fu-berlin.de/2002/1/>
- Arnhold, Katja (2003): Digital Divide. Zugangs- oder Wissenskluff? München.
- Arnold, Dagmar (2001): Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung. Diplomarbeit an der FH Esslingen – Hochschule für Sozialwesen. Veröffentlicht unter: www.beratungsguide.net [02.02.03]
- Arnstein, Sherry R. (1969): A Ladder of Citizenship Participation. In: Journal of the American Institute of Planners 35, 4, 216-224

B

- Baacke, Dieter (1980): Kommunikation und Kompetenz. Grundlegungen einer Didaktik der Kommunikation und ihrer Medien. München.
- Backhaus, Klaus et al. (2005): Multivariate Analysemethoden. Berlin.
- Badura, Bernhard und Gross, Peter (1976): Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen. München
- Badura, Bernhard und Gross, Peter (1977): Sozialpolitik und Soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In: von Ferber, Christian und Kaufmann, Franz-Xaver (Hg.): Soziologie und Sozialpolitik, KZfSS Sonderheft 19, Opladen. 361-385.
- Baltes-Götz, Bernard (2006a): Lineare Regressionsanalyse mit SPSS. Online-Dokument der Universität Trier. Online unter: <http://www.uni-trier.de/urt/user/baltes/docs/linreg/linreg.pdf>.
- Baltes-Götz, Bernard (2006b): Logistische Regressionsanalyse mit SPSS. Online-Dokument der Universität Trier. Online unter: <http://www.uni-trier.de/urt/user/baltes/docs/logist/logist.pdf>
- Bandilla, Wolfgang (1999): WWW-Umfragen. Eine alternative Datenerhebungstechnik für die empirische Sozialforschung? In: Batinic, Bernad et al. (Hg.): Online Research – Methoden, Anwendungen und Ergebnisse. Göttingen: 9-19
- Barak, Azy und Dolev-Cohen, Michal (2006): Does activity level in online support groups for distressed adolescents determine emotional relief. In: Counselling and Psychotherapy Research, 6,3: 186-190
- Barak, Azy (2004): Internet Counseling. In: Encyclopedia of Applied Psychology. Volume 2. 369-378.
- Barnett, Mark und Harris, Richard (1984): Peer counselors and friends: Expected and preferred responses. In: Journal of Counseling Psychology, 31, 258-261.
- Barrera, Manuel Jr. (1986): Distinctions between social support concepts, measures, and models. American Journal of Community Psychology, 14 /4, S. 413-445
- Batinic, Bernad (2000) (Hg.): Internet für Psychologen. Göttingen.
- Batinic, Bernad et al. (1999) (Hg.): Online Research: Methoden, Anwendungen und Ergebnisse. Göttingen.
- Batinic, Bernad und Bosnjak, Michael (2000): Fragebogenuntersuchungen im Internet. In: Batinic, Bernad (Hg.): Internet für Psychologen. Göttingen. 288-317.
- Bauer, Ullrich und Bittlingmayer, Uwe H. (2005): Wer profitiert von Elternbildung? In: Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation, 25, 3, 263-280.

- Bauman, Zygmunt (1995): Zeit des Recycling. Das Vermeiden des Festgelegt-Seins. Fitness als Ziel. *Psychologie & Gesellschaftskritik* 19, Heft 2/3, 7-23.
- Beck, Klaus et al. (Hg.) (2004): Gute Seiten – schlechte Seiten. Qualität in der Online-Kommunikation. München.
- Becker, Klaus (2003): Email-Beratung. Pro Familia Online. Auswertungen 2002. Online unter: <http://www.profamilia-online.de/dl/Auswertung.2002.sextra.pdf>
- Becker, Thomas und Hauptmeier, Helmut (2005): Das Ende eines Massenmediums. Onlinedokument. Online unter: http://www.sceneo.tv/press/TV2010_Reloaded_-_Summary.pdf
- Beckmann, Christof und Richter, Martina (2005): „Qualität“ sozialer Dienste aus der Perspektive ihrer Nutzerinnen und Nutzer. Theoretische und methodologische Annäherungen. In: Oelerich, Gertrud & Schaarschuch, Andreas (Hg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht - Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: 132-149.
- Beckmann, Christof et al. (2006): Qualität und Wirkung in der sozialpädagogischen Familienhilfe. Vorläufiger Ergebnisbericht. Online unter: http://www.dlq-online.de/document/Ergebnisbericht_DFG-Projekt_DLQ.pdf
- Benke, Karlheinz (2005): Virtualität als Lebensraum(gefühl): Einsamkeit, Gemeinschaft und Hilfe im virtuellen Raum. In: *e-beratungsjournal.net*, 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 8 (Diffamierung von Lurkern)
- Beresford, Peter und Croft, Suzy (2004): Die Demokratisierung Sozialer Arbeit. Vom Klienten als Objekt zum Nutzer als Produzent. In: *Widersprüche*. Heft 91, 17-43
- Berg, Katja und Schopp, Petra (2002): Sozial@rbeit im Internet – Onlineberatung als Herausforderung der Sozialen Arbeit. München.
- Bittlingmayer, Uwe H. (2005): Wissensgesellschaft als Wille und Vorstellung. Konstanz.
- Bittlingmayer, Uwe H. und Bauer, Ullrich (2006): Ungleichheit – Bildung – Herrschaft. Zur politischen Soziologie der Milieutheorie Michael Vesters. Milieuspezifische Bildungsungleichheit. Genese und Konsequenzen. In: Bremer, Helmut und Lange-Vester, Andrea (Hg.): Soziale Milieus und Wandel der Sozialstruktur. Die gesellschaftlichen Herausforderungen und die Strategien der sozialen Gruppen. Festschrift für Michael Vester zum 65. Geburtstag, Wiesbaden: 212-234.
- Bittlingmayer, Uwe H. und Hurrelmann, Klaus (2005): Medial vermittelte politische Bildung für Jugendliche aus bildungsfernen Milieus aus soziologischer Sicht. Expertise für die Bundeszentrale für politische Bildung. Manuskript..
- Bitzan, Maria et al. (2006) (Hg.): Die Stimme der Adressaten. Empirische Forschung über Erfahrungen von Mädchen und Jungen in der Jugendhilfe. Weinheim und München.
- BMFSFJ (2002): 11. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation von Kindern und Jugendlichen und die Leistungen der Jugendhilfe in der Bundesrepublik. Berlin. Online unter: <http://www.bmfsfj.de/Politikbereiche/kinder-und-jugend,did=4872.html>
- BMWA (2005): Vorrang für die Anständigen. Gegen Missbrauch, „Abzocke“ und Selbstbedienung und im Sozialstaat. Ein Report vom Arbeitsmarkt im Sommer 2005.
- Boase, Jeffrey et al. (2006): The Strength of Internet Ties. Forschungsbericht des Pew Internet & American Life Project. Online unter www.pewproject.org
- Boehnke, Bernd (2002): Hilfe auf den ersten Klick. Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet. Bundesarbeitsgemeinschaft Online-Beratung. Bericht der Fachtagung.
- Böhme, Gernot (2001): Eine vierte Kulturtechnik? Online unter: http://schulemitzukunft.bildung.hessen.de/presse/archiv/unt_fach_boehme.pdf
- Boissevain, Jeremy F. (1974): Friends of Friends. Networks, Manipulators, and Coalitions. Oxford
- Bolay, Eberhard (1996): Scham und Beschämung. Subjekttheoretische Überlegungen zur Prozessqualität in helfenden Beziehungen. In: *Widersprüche*, Heft 61, 1996.
- Bonfadelli, Heinz (1994): Die Wissensklüftperspektive. Massenmedien und gesellschaftliche Information. Konstanz.
- Bonfadelli, Heinz (2002): Internet and the knowledge gaps. In: *European Journal of Communication*, 17, 65-84.
- Bonfadelli, Heinz (2004): Medienwirkungsforschung: Grundlagen und theoretische Perspektiven. Konstanz.
- Borchers, Axel (2004): Helpmails.de: Internetberatung der Mannheimer Beratungsstellen. In: Hundsalz, A. & Menne, K. (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung Band 5. Juventa: 191- 204

- Bortz, Jürgen (1993): Statistik für Sozialwissenschaftler. Berlin, Heidelberg.
- Bortz, Jürgen und Döring, Nicola (1995): Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler. Berlin, Heidelberg
- Borzekowski, Dina L.G. et al. (2001): Adolescent Cybersurfing for health information: A new resource that crosses barriers. *Archives of Pediatrics and Adolescent Medicine*, 155, 813– 817
- Bosnjak, Michael und Batinic, Bernad (1999): Determinanten der Teilnahme- bereitschaft an internet- basierten Fragebogenuntersuchungen am Beispiel E-Mail. In: Batinic, Bernad et al. (Hg.): *Online Research: Methoden, Anwendungen und Ergebnisse*. Göttingen. 145-158.
- Bourdieu, Pierre (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In: Kreckel, Reinhard (Hg.): *Soziale Ungleichheiten. Soziale Welt, Sonderband 2*. Göttingen: 183-198.
- Bourdieu, Pierre (1985): Sozialer Raum und „Klassen“. *Leçon sur la leçon*. Frankfurt am Main.
- Bourdieu, Pierre (1987): Die feinen Unterschiede. Frankfurt am Main.
- Bourdieu, Pierre (1990): Was heißt sprechen? Wien.
- Bourdieu, Pierre (1992/2005): Die verborgenen Mechanismen der Macht. Hamburg
- Bourdieu, Pierre (1993): Sozialer Sinn. Frankfurt am Main.
- Bourdieu, Pierre (1998): Vom Gebrauch der Wissenschaft. Für eine klinische Soziologie des wissenschaftlichen Feldes. Konstanz.
- Bourdieu, Pierre et al. (2002): Das Elend der Welt. Konstanz.
- Bourdieu, Pierre und Wacquant, Loïc (2006): Reflexive Anthropologie. Frankfurt am Main.
- Braithwaite, Dawn O. et al. (1999): Communication of social support in computer-mediated groups for people with disabilities. *Health Communication*, 11: 123-151.
- Braun, Sebastian (2003): Putnam und Bourdieu und das soziale Kapital in Deutschland. Der rhetorische Kurswert einer sozialwissenschaftlichen Kategorie. Arbeitspapier 02/2003 der Nachwuchsgruppe im Emmy Noether-Programm der Deutschen Forschungsgemeinschaft (DFG).
- Briggs, Xavier de Souza (1998): Brown kids in white suburbs: Housing mobility and many faces of social capital. *Housing policy debate*, 9, 177-221
- Briggs, Xavier de Souza (2001): Ties that bind, bridge, and constrain: Social Capital and Segregation in the American Metropolis. Paper prepared for the International Seminar on Segregation and the City, Lincoln Institute of Land Policy, Cambridge, Massachusetts, U.S.A. July 25-28, 2001.
- Brint, Stephen (2001): Gemeinschaft Revisited: A Critique and Reconstruction of the Community Concept. In: *Sociological Theory*, 19, 1:1-23
- Bröckling, Ulrich (2005): Gleichgewichtsübungen. Die Mobilisierung des Bürgers zwischen Markt, Zivilgesellschaft und aktivierendem Staat. In: spw – sozialistische Politik und Wirtschaft. 19-22. Online unter: <http://www.linksnet.de/textsicht.php?id=1620>
- Brömme, Norbert und Strasser, Helmut(2001): Gespaltene Bürgergesellschaft? Die ungleichen Folgen des Strukturwandels von Engagement und Partizipation. *Politik und Zeitgeschichte*, B 25-26, S. 6-14.
- Brückner, Margit (2000): Liebe und Sexualität. In: Gruber, Christine & Fröschl, Elfriede (Hg.): *Gender-Aspekte in der Sozialen Arbeit*. Wien: 119-133
- Brüggemann-Helmold, Katrin et al. (1997): Lebenslagen und soziale Unterstützungssysteme – Herausforderungen für die Jugendhilfe. Zur Situation junger Menschen und ihrer Familien in Sachsen-Anhalt. In: Hauser, Richard und Olk, Thomas (Hg.): *Soziale Sicherheit für alle? Opladen*, 223-263.
- Brumlik, Micha (2000): Advokatorische Ethik und sozialpädagogische Kompetenz. In: Müller, Siegfried et al. (Hg.): *Soziale Arbeit. Gesellschaftliche Bedingungen und professionelle Perspektiven*. Neuwied: 279- 288
- Brunner, Alexander (2005): WienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum. Erfahrungen aus vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum. In: *e-beratungsjournal.net*, 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3 – September 2005. Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/brunner.pdf
- Buchen, Sylvia und Straub, Ingo (2005): Die digitale Handlungspraxis Jugendlicher als Theoriegrundlage für eine geschlechterreflexive schulische Medienbildung. In: *Medienpädagogik. Online-Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung (i.E.)*
- Buckingham, David (2005): Constructing the ‚media competent‘ child. *Media Literacy and Regulatory Policy in the UK*. In: *medienpaed.com*. Online unter: www.medienpaed.com05-1/buckingham05-1.pdf

- Bührmann, Andrea (2005): Rezension zu: Jochen Gläser & Grit Laudel (2004). Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse [16 Absätze]. In: Forum Qualitative Sozialforschung, 6, 2. Online unter: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-05/05-2-21-d.htm>
- Burkhardt, Beate und Barkel, Holger (1999): Glossar für Methoden der empirischen Sozialforschung. Onlinedokument. Online unter: <http://www.uni-konstanz.de/FuF/SozWiss/fg-soz/bargel/Glossar/> [12.03.05].
- Burrows, Roger et al. (2000): Virtual Community Care? In: Information, Communication and Society, 3, 1, 95-121
- Burt, Ronald (1992): Structural Holes. The Social Structure of Competition. Cambridge
- Burt, Ronald (2000): Structural Holes versus Network Closure as Social Capital. Paper auf der International Sunbelt Social Network Conference. Vancouver. April 2000
- Burt, Ronald (2000a): The network structure of social capital. Online unter: www.uchicago.edu/fac/ronald.burt/research/NSSC.pdf
- Burt, Ronald (2002): The social capital of structural holes. In: Guillen, Mauro et al. (Hg.): New Directions in Economic Sociology. New York: 148-192
- BzGA (2006): Jugendsexualität. Repräsentative Wiederholungsbefragung von 14-bis 17-Jährigen und ihren Eltern. Köln. Online unter: <http://www.sexualaufklaerung.de/cgi-sub/fetch.php?id=473>

C

- Carr, Sarah (2004): Has service user participation made a difference to social care services? Online unter: <http://www.scie.org.uk/publications/positionpapers/pp03.pdf>
- Castel, Robert (2005): Die Stärkung des Sozialen. Leben im neuen Wohlfahrtsstaat. Hamburg.
- Castells, Manuel (2005): Internet-Galaxie. Wiesbaden.
- Chang, Tai et al. (2001): Process and outcome evaluation of an on-line support group for Asian American male college students. Journal of Counseling Psychology, 48, 319-329.
- Chen, Wenhong und Wellman, Barry (2003): Charting and bridging 'Digital Divides'. Online unter: http://www.amd.com/us-en/assets/content_type/DownloadableAssets/FINAL_REPORT_CHARTING_DIGI_DIVIDES.pdf
- Christl, Frank (1998): Beratung im Internet. Erfahrungen der katholischen Teelefonseelsorge. In: Janssen, Ludwig (Hg.): Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn. 101-116
- Christmann, Gabriela B. (2006): Inhaltsanalyse. In: Ayas, Ruth und Bergmann, Jörg (Hg.): Qualitative Methoden der Medienforschung. Reinbeck: 274-292.
- Cohen, Gary E. und Kerr, Barbara A. (1998): Computer-mediated counseling: An empirical study of a new mental health treatment. Computers in Human Services, 15, 13-26.
- Cohen, Sheldon und Wills, Thomas (1985): Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis' Psychological Bulletin, 98, 310-357.
- Coleman, James S. (1988): Social Capital in the Creation of Human Capital. In: American Journal of Sociology, 94, S. 95-123.
- Compaigne, Benjamin M. (2001): The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth. Cambridge, Massachusetts.
- Coulson, Neil (2005): Receiving Social Support Online: An Analysis of a Computer-Mediated Support Group for Individuals Living with Irritable Bowel Syndrome. In: Cyberpsychology & Behavior, 8, 6: 580-584
- Cruikshank, Barbara (1999): The Will to Empower. New York.
- Culemann, Anke und Maaß, Frank-Uwe (2002): Ideale Bedingungen für Kinder und Jugendliche. Das Projekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) im Internet“ von Beratung & Lebenshilfe e.V. Berlin. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen 1/02. 23-28. Online unter: http://bke.de/content/application/explorer/public/zeitschriften/ife_1_2002.pdf
- Cummings, Jonathon N. et al. (2002): Beyond Hearing: Where Real-World and Online Support Meet. In: Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 6, 1, 78-88
- Cutrona, Carolin E. und Suhr, Julie A. (1992): Controllability of stressful events and satisfaction with spouse support behaviours. Communication Research, 19, 1, 54-174

D

- Deppermann, Arnulf (2001): Gespräche analysieren. Opladen.
- Deutsche Gesellschaft für Onlineforschung (2001): Standards zur Qualitätssicherung für Online-Befragungen. Online unter: http://www.adm-ev.de/quali_online.html
- Dewe, Bernd (1995): Beratung. In: Krüger, Heinz-Herrmann und Helsper, Werner (Hg.): Einführung in die Grundbegriffe und Grundfragen der Erziehungswissenschaft. Opladen: 119-130
- Dewe, Bernd und Otto, Hans-Uwe (1996): Zugänge zur Sozialpädagogik. Reflexive Wissenschaftstheorie und kognitive Identität. Weinheim und München.
- Dewe, Bernd und Otto, Hans-Uwe (2001): Profession. In: Otto, Hans-Uwe und Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied: 1399-1423.
- Dewe, Bernd und Otto, Hans-Uwe (2002): Reflexive Sozialpädagogik. Grundstrukturen eines neuen Typs dienstleistungsorientierten Professionshandelns. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Opladen: 179-198.
- Diekmann, Andreas (2007): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbeck bei Hamburg.
- Diewald, Martin (1991): Soziale Beziehungen: Verlust oder Liberalisierung? Soziale Unterstützung in informellen Netzwerken. Berlin.
- DiMaggio, Paul et al. (2001): Social Implications of the Internet. In: Annual Review of Sociology, 27: 307-336
- DiMaggio, Paul et al. (2004): From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on the Digital Inequality. Report prepared for the Russell Sage Foundation.
- DiMaggio, Paul und Hargittai, Eszter (2001): From ‚Digital Divide‘ to ‚Digital Inequality‘: Studying Internet Use as Penetration Increases. Working Paper #15, Summer 2001. Center for Arts and Cultural Policy Studies. Princeton University.
- Dittrich, Liz (2000): Socioeconomic Status, Ethnicity, and the thin ideal. Online unter: <http://emilymeger.com/emmeger/Internet.html>
- DJI (2003): DJI-Jugendsurvey 2003. Datensatz und Fragebögen öffentlich im Internet zugänglich unter: <http://db.dji.de/surveys/index.php?m=msg,1&glD=3>
- Djordjevic, Valentina (1996): Von ‚emily postnews‘ zu ‚help manners‘. Netiquette im Internet. WZB Diskussionspapier FS II 98-105. Online unter: <http://duplox.wz-berlin.de/texte/vali>
- Domínguez, Silvia und Watkins, Celeste (2003): Creating networks for survival and mobility: Social capital among African-American and Latin-American low-income mothers. In: Social Problems, 50, 1. 111-135
- Donzelot, Jaques (1979): The Policing of Families: Welfare versus the State. London.
- Dorer, Johanna (1997): Das Internet und die Genealogie des Kommunikationsdispositivs. Ein medientheoretischer Ansatz nach Foucault. In: Hepp, Andreas und Winter, Rainer (Hrsg.): Kultur - Medien - Macht. Cultural Studies und Medienanalyse. Opladen: 247 - 257.
- Döring, Nicola (1997): Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: Batinic, B. (Hrsg.), Internet für Psychologen. Göttingen.
- Döring, Nicola (2001): Belohnungen und Bestrafungen im Netz: Verhaltenskontrolle in Chat-Foren. In: Gruppendynamik und Organisationsberatung - Zeitschrift für angewandte Sozialpsychologie, 2/2001.
- Döring, Nicola (2003): Sex im Netz: (K)Ein Thema für die klinische Psychologie. In: Ott, R. & Eichenberg (Hrsg.): Klinische Psychologie und Internet. Göttingen. 271-291
- Döring, Nicola (2003a): Sozialpsychologie des Internet. Göttingen.
- Döring, Nicola und Schestag, Alexander (2000): Soziale Normen in virtuellen Gruppen. In: Thiedecke, Udo (Hg.): Virtuelle Gruppen. Wiesbaden: 313-355.
- Dravenau, Daniel und Groh-Samberg, Olaf (2005): Bildungsbenachteiligung als Institutioneneffekt. Zur Verschränkung kultureller und institutioneller Diskriminierung. In: Berger, Peter A. und Kahlert, Heike (Hg.) (2005): Institutionalisierte Ungleichheiten. Weinheim und München: 103-129.
- Drilling, Matthias (2004): Young Urban Poor. Abstiegsprozesse in den Zentren der Sozialstaaten. Wiesbaden. Download der methodischen Extra-Teile „Entwicklung der Typologie“ und „Anhang“ unter: <http://www.jugendarmut.ch/jugendarmut.html> [08.08.2007]
- Dubow, Eric et al. (1990): Demographic differences in adolescents' health concerns and perceptions of helping agents. Journal of Clinical Child Psychology, 19, 1. 44-54

- Duttweiler, Stefanie (2003): Body-Consciousness – Fitness – Wellness – Körpertechnologien als Technologien des Selbst. In: Widersprüche, 87, 31-44.
- Duttweiler, Stefanie (2004): Beratung. In: Bröckling, U. et al. (Hg.): Glossar der Gegenwart. Frankfurt. 23-29
- Dzeyk, Waldemar (2001): Ethische Dimensionen der Onlineforschung. Onlinedokument. Online unter: <http://www.allg-psych.uni-koeln.de/dzeyk/home/docs/ethdimon.pdf> [13.05.05]
- Dzeyk, Waldemar (2005): Vertrauen in Internetangebote. Eine empirische Untersuchung zu Einfluss von Glaubwürdigkeitsindikatoren bei der Nutzung von Online-Therapie und Online-Beratungsangeboten. Psychologisches Institut der Universität zu Köln. Online unter: www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/dzeyk.pdf [05.02.07]

E

- Eichenberg, Christiane (2003): Internetbasierte Hilfe für Betroffene psychischer Störungen. In: Ott, Ralf & Eichenberger, Christiane (Hg.): Klinische Psychologie und Internet. Hogrefe: 173-189
- Ess, Charles (2002): Ethical decision-making and Internet research. Recommendations from the aoir ethics working committee. Online-Dokument. Online unter: <http://aoir.org/reports/ethics.pdf> [12.03.05]
- Ettema, James und Kline, Gerald (1977): Deficits, Differences and Ceilings. Contingent Conditions for Understanding the Knowledge Gap. In: Communication Research 4, 179-202.
- Eysenbach, Gunther et al. (2004): Health related virtual communities and electronic support groups: systematic review of the effects of online peer to peer interactions. In: BMJ, 328: 1166-1173: Online unter: <http://www.bmj.com/cgi/reprint/328/7449/1166>

F

- Faulstich-Wieland, Hannelore (1985): Die nehmen einem alle Illusionen: zum Verhältnis von Jugendlichen und Beratungsinstitutionen. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 18, 2. 225-232. Online unter: http://doku.iab.de/mittab/1985/1985_2_MittAB_Faulstich-Wieland.pdf
- Feierabend, Sabine und Klingler, Walter (2004): Jugend, Information, (Multi-)Media – JIM-Studie 2003. Baden-Baden.
- Fend, Helmut (1990): Vom Kind zum Jugendlichen: Der Übergang und seine Risiken. Entwicklungspsychologie der Adoleszenz in der Moderne, Bd. 1. Bern: Huber.
- Ferlander, Sara (2003): The Internet, Social Capital and local community. University of Sterling. Online unter: <http://www.crdlt.stir.ac.uk/Docs/SaraFerlanderPhD.pdf>
- Finn, Jerry (1999): An exploration of helping processes in an online self help group focusing on issues of disability. In: Health & Social Work, Vol 24, 3, 220-231
- Flaake, Karin (2001): Körper, Sexualität und Geschlecht. Studien zur Adoleszenz junger Frauen. Gießen
- Flap, Henk et al. (2003): Measurement instruments for social capital of individuals. Online unter: <http://www.xs4all.nl/~gaag/work/msc.html>
- Fleischer, Sandra und Schorb, Bernd (2005): Ein Fernsehangebot als Orientierungsquelle. In: Televisio 18/2005/1, 60-63.
- Flick, Uwe (1995): Qualitative Sozialforschung. Theorie, Methoden, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften. Reinbeck bei Hamburg.
- Flick, Uwe (2004): Triangulation. Opladen.
- Flick, Uwe et al. (2005): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Hamburg.
- Franklin, Jane (2003): Social Capital: Policy and Politics. In: Social Policy and Society, 2, 349-352.
- Fraser, Nancy (1994): Widerspenstige Praktiken. Macht, Diskurs, Geschlecht. Frankfurt am Main.
- Fraser, Nancy (2001): Halbierete Gerechtigkeit. Frankfurt am Main.
- Fraser, Nancy (2002): Soziale Gerechtigkeit in der Wissensgesellschaft. Umverteilung, Anerkennung und Teilhabe. Online unter: <http://www.wissensgesellschaft.org/themen/orientierung/gerechtigkeit.pdf>
- Fraser, Nancy und Gordon, Linda (1994): Dependency Demystified: Inscriptions of Power in a Keyword of the Welfare State. In: Social Politics, 1, 4-31
- Fraser, Nancy und Honneth, Axel (2003): Umverteilung oder Anerkennung? Eine politisch-philosophische Kontroverse. Frankfurt am Main.
- Frerichs, Petra und Wiemert, Heike (2002): „Ich gebe, damit du gibst“. Weinheim und München.
- Frommann, Anne et al. (1976): Sozialpädagogische Beratung. In: Zeitschrift für Pädagogik, 22,5. 715-742

G

- Gaitanides, Stefan (2003): Interkulturelle Kompetenz als Anforderungsprofil in der Jugend- und Sozialarbeit. In: sozialmagazin 3/2003, 42-48
- Galegher, Jolene et al. (1998): Legitimacy, Authority, and Community in Electronic Support Groups. Online unter: [http://domino.watson.ibm.com/cambridge/research.nsf/0/4a9ccdcbf16d066d8525663c006d5819/\\$FILE/JMay25.htm](http://domino.watson.ibm.com/cambridge/research.nsf/0/4a9ccdcbf16d066d8525663c006d5819/$FILE/JMay25.htm)
- Gartner, Alan und Riessman, Frank (1978): Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft. Opladen.
- Gerhards, Maria und Mende, Annette (2006): Offliner: Vorbehalte und Einstiegsbarrieren gegenüber dem Internet bleiben bestehen. In: Media Perspektiven 8/2006. 416-430.
- Gläser, Jochen und Laudel, Grit (2004): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden.
- Glogner, Patrick (2000): Selbstsozialisation und Identitätskonstruktion mit der Dr.-Sommer-Seite. Eine Befragung mit dem MultiMedia-Computer zur Rezeption der Jugendzeitschrift BRAVO. In: deutsche jugend, 48,7/8, 318-326.
- Goldmann, Martin (2003): Dear Emily Postnews. Die Geschichte der Netikette. In: Schulzki-Haddouti, Christiane (Hg.): Bürgerrechte im Netz. Berlin: 336-348.
- Gomolla, Mechthild (2004): Institutionelle Diskriminierung im Bildungs- und Erziehungssystem. Online unter: <http://egora.uni-muenster.de/ew/personen/medien/gomolla.pdf>
- Gomolla, Mechthild und Ratke, Frank-Olaf (2002): Institutionelle Diskriminierung. Die Herstellung ethnischer Differenz in der Schule. Opladen.
- Götz, Norbert (2003): Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview. München.
- Gould, Madelyn S. et al. (2002): Seeking help from the internet during adolescence. In: Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 41, 10, 1182-1189.
- Gräf, Lorenz (2002): Optimierung von WWW-Umfragen: Das Online-Pretest-Studio. In Batinic, Bernad et al. (Hg.): Online Research. Methoden, Anwendungen und Ergebnisse. Göttingen: 159-177
- Granovetter, Marc (1974): The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited. In: Sociological Theory, 1, 201-233.
- Greenfield, Patricia M. et al. (2006): Teens on the Internet. Interpersonal connection, identity and information. In: Kraut, R. et al. (Hg.): Domesticating Information Technologies. Oxford University Press. Online unter: <http://www.cdmc.ucla.edu/downloads/Teens.pdf> [05.02.07]
- Groenemeyer, Axel (Hg.) (2001): Soziale Probleme – Konstruktivistische Kontroversen und gesellschaftliche Herausforderungen. Herbolzheim.
- Groh-Samberg, Olaf und Grundmann, Matthias (2006): Soziale Ungleichheit im Kindes- und. Jugendalter, in: APuZ (Aus Politik und Zeitgeschichte) 26/2006. Online unter: <http://www.bpb.de/publikationen/W1LA6L.html>
- Großmann, Ruth (2006): Psychosoziale Beratung im Spiegel soziologischer Theorien. In: Zeitschrift für Soziologie, 35, 6, 485-505.
- Grundmann, Matthias (2006): Sozialisation. Konstanz.
- Grundwald, Martin (2003): Essstörungen: Wird das Internet als Informationsquelle von Betroffenen und Angehörigen genutzt? In: Ott, Ralf und Eichenberger, Christine (Hg.): Klinische Psychologie und Internet. Hogrefe: 190-206
- Grunwald, Martin und Busse, Juliane C (2003): Online consulting service for eating disorders—analysis and perspectives. In: Computers in Human Behavior 19, 469–477
- Hadfield, Mark und Haw, Kaye (2001): 'Voice', Young People and Action Research. In: Educational Action Research, 9, 3, 485-502.

H

- Hahn, Kornelia und Meuser, Michael (Hg.) (2002): Körperrepräsentationen. Die Ordnung des Sozialen und der Körper. Konstanz.
- Hajek, Göran und Steinke, Ines (1995): Zugangsweisen Jugendlicher zu psychosozialen Angeboten. In: Settertobulte, Palentien, Hurrelmann (Hg.): Gesundheitsversorgung für Kinder und Jugendliche. Asanger: 169-190

- Handler, Joel (1992): Dependency and Discretion. In: Hasenfeld, Y.: Human Services as Complex Organizations. Newbury Park. 276-297
- Hanssen, Kirsten (2003): Sozialisationsbedingungen von Jugendlichen im Transformationsprozess. Online unter: bieson.ub.uni-bielefeld.de/volltexte/2005/650/index.html
- Hanssen, Kirsten et al. (2003): Stabile Unsicherheit im Transformationsprozess. Typisierung von Lebenslagen Jugendlicher im Zeitvergleich. In: Otto, Hans-Uwe et al. (Hg.): Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. Neuwied: 63-86.
- Hardey, Michael (2003): Consumers, the Internet and the Reconfiguration of Expertise. In: Harlow, E. & Webb, S. (Hg.): Information und Communication Technologies in the Welfare Services. London. 199-222
- Hargittai, Eszter und DiMaggio, Paul (2001): "From the "Digital Divide" to "Digital Inequality": Studying Internet Use as Penetration Increases" Working Paper #19, Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.
- Hargittai, Eszter (2002): Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills. In: First Monday, 7, 4 (April 2002). Online unter: http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html
- Hargittai, Eszter (2007): Characteristics of use differences and their implications for dealing with digital inequality. In: Kompetenzzentrum Informelle Bildung (Hg.): Grenzenlose Cyberwelt? Zum Verhältnis von digitaler Ungleichheit und neuen Bildungszugängen für Jugendliche. Wiesbaden: 121-136
- Harlow, Elizabeth (2003): Information and Communication Technologies in the Welfare Services: Wired Wonderland or Hypertext Hell? In: Harlow, E. & Webb, S. (Hg.): Information und Communication Technologies in the Welfare Services. London: 7-28
- Hartmann, Maren (2003): The Web Generation? The (De)Construction of Users, Morals and Consumption. Key. Abschlussbericht zum „European Media and Technology in Everyday Life Network, 2000-2003“. Brüssel
- Haß, Wolfgang (2002): Soziale Unterstützungsnetzwerke von Menschen mit chronischer Polyarthrit. Köln. Online unter: webdoc.gwdg.de/ebook/le/2003/uni-koeln/11v4582.pdf
- Haug, Sonja (1997): Soziales Kapital. Ein kritischer Überblick über den aktuellen Forschungsstand, Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung, Arbeitsbereich II, MZES Arbeitspapier Nr. 15
- Haythornthwaite, C. aroline et al. (1998): Work and community via computer-mediated communication. In: Gackebach, J. (Hg.): Psychology and the Internet: Intrapersonal, Interpersonal, and Transpersonal Implications. San Diego.
- Haythornthwaite, Caroline (2000): Online personal networks. In: New Media and Society, 2, 2: 195-226.
- Heiner, Maja (1998): Qualitätsmanagement zwischen Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. In: Metzler, H. & Wacker, E. (Hg.): Soziale Dienstleistungen: zur Qualität helfender Beziehungen. Tübingen: 65-86
- Heinlen, Kathleen T. et al. (2003): The Scope of WebCounseling: A Survey of Services and Compliance With NBCC Standards for the Ethical Practice of WebCounseling. In: Journal of Counseling and Development, Vol 81, 1, 61-69
- Heite, Catrin (2008): Soziale Arbeit im Kampf um Anerkennung. Professionstheoretische Perspektiven. Weinheim und München (i.E.)
- Heite, Catrin et al. (2007): Das Elend der Sozialen Arbeit — Die „neue Unterschicht“ und die Schwächung des Sozialen. In: Kessler, Fabian, Reutlinger, Christian und Ziegler, Holger (Hg.): Erziehung zur Armut? Wiesbaden, 55-79.
- Helfferich, Cornelia (1994): Jugend, Körper und Sexualität Suche nach sexueller Identität. Opladen.
- Heller, Karin (2002): Psychosoziale Beratung im Internet – Spezifische Kommunikationsstrukturen, Emotionalität und Verbundenheit in einer Selbsthilfenewsgruppe. In: Kommunikation @ Gesellschaft. Online unter: http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B1_2002_Heller.pdf
- Henly, Julia R. und Danziger, Sandra (2003): The Contribution of Social Support to the Economic Status and Daily Coping of Former and Current Welfare Recipients. Online unter: <http://www.fordschool.umich.edu/poverty/pdf/henlydanzoffer.pdf> [03.07.06]
- Hermann, Franz (1995): Das Konzept der gelingenden Partizipation In: Bolay, E. & Herrmann, F. (Hg.): Jugendhilfeplanung als politischer Prozess. Beiträge zu einer Theorie sozialer Planung im kommunalen Raum. Neuwied: 143-189

Heynen, Susanne (2002): „Da bin ich nicht mehr hingegangen“ - Warum Beratungen auf Grund diskrepanter subjektiver Theorien von Hilfesuchenden und Professionellen scheitern. In: Engel, Frank und Nestmann, Frank (Hg.): Die Zukunft der Beratung Tübingen: 211-230.

Hinrichs, Christian (2003): Onlineberatung. Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der Sozialen Arbeit. Chemnitz.

Hinrichsen, James J. und Zwibelman, Barry B. (1981): Differences between telephone and in-person peer counseling. In: Journal of College Student Personnel, 22, 315-19.

Hinsch, Rüdiger und Schneider, Carola (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet – Onlineberatung“. Arbeitsbericht des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung (IFK) an der Universität Potsdam.

Höflich, Joachim R. (2003): Mensch, Computer und Kommunikation. Theoretische Verortungen und empirische Befunde. Frankfurt am Main.

Hofsäss, Thomas (2000): Von der Entdeckung zur Einbindung des Themas "sexuelle Identität" in die Jugendhilfe. In: Ministerium für Justiz, Frauen, Jugend und Familie des Landes Schleswig-Holstein (Hg.): Sexuelle Orientierung- Thema für die Jugendhilfe. Beiträge zu einer Fachveranstaltung im Rahmen des elften Deutschen Jugendhilfetags am 26. Mai 2000 in Nürnberg. 5-10

Hollstein, Bettina (2001): Grenzen sozialer Integration. Zur Konzeption informeller Beziehungen und Netzwerke. Opladen

Homfeldt, Hans et al. (2006): Transnationalität, soziale Unterstützung, agency. Nordhausen.

House, James S. et al. (1988): Structures and Processes of social support. Annual Review of Sociology, 14, 293-318

Hufford, BJ et al. (1999): Home-based, interactive videoconferencing for adolescents with epilepsy and their families. Rehabilitation Psychology, 44, 176-193.

I

Iske, Stefan (2002): Vernetztes Wissen: Hypertext-Strategien im Internet. Bielefeld.

Iske, Stefan et al. (2007): Virtuelle Ungleichheit und informelle Bildung. Eine empirische Analyse der Internetnutzung Jugendlicher und ihre Bedeutung für Bildung und gesellschaftliche Teilhabe. In: Kompetenzzentrum Informelle Bildung (Hg.): Grenzenlose Cyberwelt? Zum Verhältnis von digitaler Ungleichheit und neuen Bildungszugängen für Jugendliche. Wiesbaden: 65-92.

J

Jacobson, David (1987): The cultural context of social support and support networks. In: Medical Anthropology Quarterly, New Series, 1,1, 42-67.

Jansen, Dorothea (2003): . Eine Einführung in die Netzwerkanalyse. Opladen.

Janssen, Ludwig (Hg.) (1998): Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn.

JIM-Studie 1999. Online unter:<http://www.mpfs.de/fileadmin/Studien/JIM1999.pdf>

JIM-Studie 2005. Online unter: http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf06/JIM-Studie_2005.pdf

JIM-Studie 2006. Online unter: http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf06/JIM-Studie_2006.pdf

Johnsen, Jan-Are K. et al. (2002): Online group interaction and mental health: An analysis of three online discussion forums. In: Scandinavian Journal of Psychology, , 43, 445–449

Joinson, Adam N. (2003): Understanding the psychology of internet behaviour: virtual worlds, real lives. Basingstoke: Palgrave Macmillan

Joos, Richard (2003): SelbsthilfeanbieterInnen im Netz. Das Spannungsfeld zwischen Moderation und Qualitätsmanagement. In: Kommunikation @ Gesellschaft. Online unter: http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B3_2003_Joos.pdf

Jordan, Bill und Jordan, Charlie (2000): Social work and the third way: tough love as social policy. London.

K

Kardorff, Ernst v. (2005) Virtuelle Netzwerke - eine neue Form der Vergesellschaftung? In: Holstein, B. & Straus, F. (Hg.) Handbuch Qualitative Netzwerkforschung. Bielefeld: Verlag für Sozialwissenschaften (in

Endversion Frühjahr 2006) Online unter: www.reha.hu-berlin.de/soziolog/sonstiges/virtuelle_Netze.doc [24.02.2006]

Karstedt, Susanne (2004): Linking Capital. Institutionelle Dimension sozialen Kapitals. In: Kessler, Fabian & Otto, Hans-Uwe (Hg.): Soziales Kapital und Soziale Arbeit. Wiesbaden: 54-62

Kessler, Fabian (2001): Teilnahme oder Teilhabe? Anmerkungen zur Debatte um die zivilgesellschaftlichen Potenziale des modernen Wohlfahrtsstaats. In: Neue Praxis.2 / 2001, 129-145

Kessler, Fabian et al. (2002): Einschließen oder Aufmachen? Der Raum, sein Kapital und deren Nutzer In: Riege, M./Schubert, H. (Hg.): Sozialraumanalysen. Grundlagen – Methoden – Praxis. Opladen

Kessler, Fabian et al. (2006): Sozialraum. In: Dollinger, Bernd und Raithel, Jürgen (Hg.): Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar. Wiesbaden: 191-216.

Kessler, Fabian und Klein, Alexandra (2008): Das Subjekt in der Wirkungs- und Nutzerforschung. In: Otto, Hans-Uwe, Polutta, Andreas & Ziegler, Holger (Hg.): What Works - Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit? Zum Konzept evidenzbasierter Praxis, Opladen & Farmington Hills (i.E.)

Kessler, Fabian und Otto, Hans-Uwe (Hg.) (2004): Soziales Kapital und Soziale Arbeit. Wiesbaden.

KIB (2003): Vorstudie: Qualität von Onlineberatung. Online unter: <http://www.kib-bielefeld.de/externalinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf>

Kingma, Renate (2002): Beratung am Bildschirm: Die Renaissance der Sorgentanten – oder ein neuer Weg seriöser Beratung? In: Pro Familia Magazin, 2, 23-25

Kipfer, Birgit (2006): Weg zur Förderung der Medienkompetenz bei Kindern und Jugendlichen. Online unter: <http://www.mediaculture-online.de/fileadmin/handouts/kipfer231106.pdf>

Kleiber, Dieter und Appel, Elke (1998): Peer education zu Liebe, Sexualität und Schwangerschaftsverhütung. Abschlußbericht. Schriftenreihe des Instituts für Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung 9/P98. Berlin.

Kleiber, Dieter und Appel, Elke (2001): Evaluation des Modellprojektes Peer Education im Auftrag der BZgA. Köln.

Klein, Alex, Landhäußer, Sandra und Ziegler, Holger (2005): The Salient Injuries of Class: Zur Kritik der Kulturalisierung struktureller Ungleichheit. In: Widersprüche, 98, 45- 74

Klein, Alexandra (2003): "Musst dich nicht schämen?" - Sexuelle Aufklärung Jugendlicher und die Bedeutung medialer Angebote. In: tv diskurs - Verantwortung in audiovisuellen Medien, 23, 58-61

Klein, Alexandra (2004): Von ‚Digital Divide‘ zu ‚Voice Divide‘: Beratungsqualität im Internet. In: Kutscher, Nadia und Otto, Hans-Uwe (Hg.): Informelle Bildung online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik. Weinheim und München.

Klein, Alexandra (2005a): Welche Nutzung, welcher Nutzen und welche NutzerInnen? Ein Kommentar zur NutzerInnenforschung. Vortrag auf der internationalen Tagung „What Works‘ – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit“ am 10.-12.November 2005 in Bielefeld

Klein, Alexandra (2005b): Online-Beratung für alle? Themenfelder, Unterstützungsmuster und Reichweiten netzbasierter Beratung. Online unter: <http://www.kib-bielefeld.de/externalinks2005/OnlineBeratungfueralle.pdf>

Klein, Alexandra (2006): Fische im Wasser und Elefanten im Porzellanladen: Virtuelle Soziale Dienste und der ‚soziale Sinn‘ jugendlicher Beteiligungspraktiken. Vortrag auf der Theorie AG der Sektion Sozialpädagogik in der DGFE im Dezember 2006 in Bielefeld. Online unter: <http://wiposa-web.uni-muenster.de/beitraege/klein.pdf>

Knatz, Birgit (2003): Neue Wege in der Beratungsarbeit. Erfahrungen aus dem Internetprojekt der Telefonseelsorge. Online unter: www.birgit-knatz.de

Knatz, Birgit (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. In: e-beratungsjournal.net 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2 – September 2005. Online unter: <http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de/pdf/rat.pdf>

Knatz, Birgit und Dodier, Bernard (2003): Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Freiburg.

Koller, Hans-Christoph (2004) : Grundbegriffe, Theorien und Methoden der Erziehungswissenschaft. Stuttgart.

Kommission Fortbildung Online-Beratung (KFOB) (2003): Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. Online unter: <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>

- Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) (2007) (Hg.): Grenzenlose Cyberwelt? Wiesbaden.
- Kral, Gerald (2005): Psychologische Beratung im Internet – Notwendigkeiten und Möglichkeiten. In: e-beratungsjournal.net, 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 9 – September 2005. Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/kral.pdf [30.1.2006]
- Krappmann, Lothar (1999): Die Reproduktion des Systems gesellschaftlicher Ungleichheit in der Kinderwelt. In: Grundmann, Matthias (Hg.): Konstruktivistische Sozialisationsforschung. Frankfurt am Main: 228-239
- Krappmann, Lothar und Oswald, Hans (1995): Alltag der Schulkinder. Weinheim
- Krassilshikova, Vikoria (2005): Das Phänomen des Abbruchs im Beratungsprozess aus der Perspektive der Nutzer. Vortrag im Rahmen des Kolloquiums Sozialpädagogische Nutzerforschung im Dezember 2005 an der Universität Wuppertal.
- Kreckel, Reinhard (2004): Politische Soziologie der sozialen Ungleichheit. Frankfurt am Main.
- Kreissl, Reinhard (2004): Community. In: Bröckling, Ulrich et al. (Hg.): Glossar der Gegenwart. Frankfurt am Main: 37-41.
- Krings, Bettina-Johanna und Riehm, Ulrich (2006): Internet für alle? Die Diskussion des „digital divide“ revisited. In: Rehberg, Karl-Siebert (Hg.): Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede. Frankfurt am Main: 3052-3061
- Kröger, Christine und Klann, Notker (2005): Ausfall- und Abbruchgründe in der beratungsbegleitenden Forschung. In: Beratung aktuell, 4/2005.
- Kubicek, Herbert (1999): Was versteht man unter allgemeinem Zugang und worauf kommt es an? In: Kubicek, Herbert (Hg.): Multimedia@Verwaltung. Heidelberg: 332-338.
- Kubicek, Herbert (2004): Fighting a Moving target: Hard Lessons from Germany's Digital Divide Programs. In: IT & Society 1, 1-19
- Kubicek, Herbert und Welling, Stefan (2000): Von einer digitalen Spaltung in Deutschland? Medien & Kommunikationswissenschaft, 48, 497-517.
- Kübler, Hans-Dieter (2003): PISA auch für die Medienpädagogik? Warum empirische Studien zur Medienkompetenz Not tun. In: Bachmair, Ben (Hg.): Jahrbuch Medienpädagogik. 3. Opladen: 27-49
- Kuhn, Frank (2006): Elektronische Partizipation. Wiesbaden.
- Kuhring, Heidi (1999): Kriterien gelingender Partizipation von Kindern und Jugendlichen. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, 50, 9, 346-350.

L

- Lamerichs, Joyce (2003): Discourse of Support: Exploring Online Discussions on Depression. Dissertation Thesis Wageningen University. Online unter: <http://library.wur.nl/wda/dissertations/dis3343.pdf> [05.02.07]
- Lamnek, Siegfried (1993): Qualitative Sozialforschung. Methoden und Techniken. Weinheim.
- Lamont, Michele und Lareau, Annette (1988). Cultural capital: Allusions, gaps and glissandos in recent theoretical developments. Sociological Theory, 6, 2, 153–168.
- Landhäußer, Sandra (2005): The Matthew Effect revisited – Soziale Netzwerke oder wer kriegt was. Vortrag auf der Empirie AG der Sektion Sozialpädagogik in der DGfE in Bielefeld, Juli 2005.
- Landhäußer, Sandra (2007): Nachbarschaft, Gemeinwesen, Sozialraum - Communityorientierung in der Sozialen Arbeit. Unveröffentlichte Dissertationsschrift: Universität Bielefeld.
- Landhäußer, Sandra und Klein, Alex (2007): Inclusive Social Work? – Ein Rezensionssatz zu Roland Anhorn und Frank Bettinger (Hg.): Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit. Wiesbaden. In: Widersprüche, Heft 105, September 2007.
- Landhäußer, Sandra und Micheel, Heinz-Günter (2005): Kollektives Sozialkapital als individuelle Ressource? Online unter: http://www.uni-bielefeld.de/paedagogik/agn/ag8/Landhaeusser_Micheel_Netzwerke_Vortrag_Nov_2005.pdf [13.06.2006]
- Landhäußer, Sandra und Ziegler, Holger (2006): Social Capital. In: Social Work & Society, 4, 1, 205-208.
- Landschaftsverband Westfalen Lippe, Koordinationsstelle Sucht (Hg.) (2005): Peers wissen mehr. Handbuch zur suchtpreventiven Peer-Education in der außerschulischen Jugendarbeit. Münster.

- Lang, Josef (2001): Gut beraten im Internet? Psychologische Onlineberatung heute. In: *Psychoscope*, 22, 9-13
- Lang, Josef (2002): Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Tagungsdokumentation: Hilfe auf den ersten Klick. Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet. Bundesarbeitsgemeinschaft Online-Beratung. Bericht der Fachtagung.
- Lareau, Anette (2003): *Unequal childhoods*. Thousand Oaks.
- Lieberich, Peter et al. (2004): Selbsthilfe und Beratung im Internet. Mündige Benutzer können die Arzt-Patienten-Beziehung neu gestalten. In: *Medizinische Klinik*, 99, 8, 263-268
- Lenhart, Amanda et al. (2003): The ever-shifting Internet Population. A new look at Internet access and the digital divide. Online unter: http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Shifting_Net_Pop_Report.pdf
- Lenhart, Amanda et al. (2005): Teens and Technology. Online unter: http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Tech_July2005web.pdf
- Lenhart, Amanda et al. (2005a): The Mainstreaming of Online Life.
- Lenz, Thomas und Zillien, Nicole (2005): Medien und soziale Ungleichheit. In: Jäckel, Michael (Hg.): *Mediensoziologie. Grundfragen und Forschungsfelder*. Wiesbaden: 237-252.
- Lessenich, Stefan und Mau, Steffen (2005): Reziprozität im Wohlfahrtsstaat. In: Adloff, Frank & Mau, Steffen (Hg.): *Vom Geben und Nehmen. Zur Soziologie der Reziprozität*. Frankfurt am Main/New York: 257-276.
- Licht, Bettina (2001): Die Dr.Sommers sind jetzt online. Sexualberatung für junge Leute im Internet. In: *Merz. Zeitschrift für Medienpädagogik*, 392-394
- Lieberman, Morton und Goldstein Benjamin A. (2003): Self Help Online: An Outcome Evaluation of Breast Cancer Bulletin Boards Online unter: <http://www.ucsf.edu/burvey/Papers/Effectiveness.htm>
- Liebig, Stefan et al. (2004): Verteilungsprobleme und Gerechtigkeit in modernen Gesellschaften. Frankfurt am Main.
- Lin, Nan (2003): *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge.
- Lin, Nan et al. (2001) (Hg.): *Social Capital. Theory and Research*. New York.
- Livingstone, Sonja et al. (2004): Active Participation or just more information? Young People's take up for opportunities to act and interact on the internet. Online unter: http://www.lse.ac.uk/collections/media@lse/pdf/SLstaff_page/ICS_article_287_Active_participation_or_just_more_information.pdf [30.10.2004]
- Livingstone, Sonja et al. (2005a): *Internet literacy among children and young people*. London.
- Livingstone, Sonja et al. (2005b): *Inequalities and the Digital Divide in Children and Young People's Internet Use*. London.
- London, Scott (1997): *Civic Networks. Building community on the Net*. Online unter: <http://www.cyberpat.com/shirlsite/education/essay2/community.txt>
- Luke, Timothy W. (2003): Cybercritique: A social theory of online agency and virtual structures. In: *Critical Theory*, 22, 122-159.

M

- Maar, Katja (2006): Zum Nutzen und Nichtnutzen der sozialen Arbeit am exemplarischen Feld der Wohnungslosenhilfe: Eine empirische Studie. Frankfurt am Main.
- Maaz, Kai et al. (2000): *Generation N. Kinder und Jugendliche nutzen den Computer und das Internet*. Isis e.V. Berlin.
- Mack, David E. (1989): Peer counselling. Increasing Mexican-American and black student contact with a university counseling center. In: *Journal of College Student Development*, 30, 187-188.
- Mackert, Jürgen (2004) (Hg.): *Die Theorie sozialer Schließung*. Wiesbaden.
- Mallen, Michael et al. (2005): Online Counseling: Reviewing the Literature from a Counseling Psychology Framework. In: *The counselling psychologist* 33, 6, 819-871
- Maloney-Krichmar, Diane und Preece, Jenny (2005): A multilevel analysis of sociability, usability, and community dynamics in an online health community. In: *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 12, 2, 201-232

- Mann, Chris und Stewart, Fiona (2000): *Internet Communication and Qualitative Research. A Handbook for Researching Online*. Sage Publications.
- Marotzki, Winfried und Neumann-Braun, Klaus (Hg.) (2001): *Qualitative Internetforschung*. ZBBS Zeitschrift, Heft 2/2001.
- Marr, Mirko (2003): Soziale Differenzen im Zugang und in der Nutzung des Internet. Aktuelle Befunde aus der Schweiz. In: *Medienheft Dossier*, 19, 19-27.
- Marr, Mirko (2005): *Internetzugang und politische Informiertheit. Zur digitalen Spaltung der Gesellschaft*. Konstanz.
- Matzat, Uwe (2004): *Cooperation and Community on the Internet: Past Issues and Present Perspectives for Theoretical-Empirical Internet Research*. In: *Analyse & Kritik* 26/2004, 63- 90. Online unter: http://www.tue-tm-soc.nl/users/matzat/AK_Matzat_2004.pdf
- Matzat, Uwe (2005): *Die Einbettung der Online-Interaktion in soziale Netzwerke der Offline-Welt: Möglichkeiten der sozialen Gestaltung von Online-Gruppen*. In: Jäckel, Michael und Mai, Manfred (Hg.): *Online-Vergesellschaftung? Mediensoziologische Perspektiven auf neue Kommunikationstechnologien*. Wiesbaden: 175-199
- Mayring, Philipp (2003): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim und Basel..
- McKenna, Katelyn Y. A., und Bargh, John A. (1998): *Coming out in the age of the Internet: Identity 'de-marginalization' from virtual group participation*. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 75: 681-694
- McLeod, John (1998): *An Introduction in Counselling*. Open University Press.
- McLeod, John (2004): *Counselling – Eine Einführung*. Tübingen.
- Merton, Robert K. (1973/ 1985): *Der Matthäus Effekt in der Wissenschaft*, in ders.: *Entwicklung und Wandlung von Forschungsinteressen. Aufsätze zur Wissenschaftssoziologie*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp: 147 - 171.
- Micheel, Heinz-Günter (2003): *Explorative Typisierung von Ratingskalen*. In: Otto, Hans-Uwe et al. (Hg.): *Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Neuwied: 401-417.
- Miyata, Kakuko (2002): *Social Support for Japanese Mothers Online and Offline*. In: Wellman, Barry und Haythornethwaite, Caroline (Hg.): *Internet in everyday life*. New York: 520-548
- Moosbury, Karen et al. (2003): *Virtual inequality: beyond the digital divide*. Washington
- Müller, Hans-Peter (1992): *Sozialstruktur und Lebensstile*. Frankfurt am Main.
- Müller, Hans-Peter und Schmid, Michael (Hg.) (2003): *Hauptwerke der Ungleichheitsforschung*. Wiesbaden.
- Müller-Bachmann, Eckhart (2007): *Jugendsoziologie*. In: *Soziologische Revue* 30/2007, 346-358.
- Muncer, Steven et al. (2000): *Form and Structure of Newsgroups Giving Social Support: A network approach*. In: *Cyberpsychology & Behavior*, 3, 6, 1017-1029
- Münker, Stefan und Roesler, Alexander (Hg.) (1997): *Mythos Internet*. Frankfurt am Main.
- Munsch, Chantal (2005): *Die Effektivitätsfalle. Bürgerschaftliches Engagement und Gemeinwesenarbeit zwischen Ergebnisorientierung und Lebensbewältigung*. Hohengehren.

N

- Neckel, Sighard (1991): *Status und Scham. Zur symbolischen Reproduktion sozialer Ungleichheit*. Frankfurt am Main / New York.
- Neckel, Sighard (2003): *Kampf um Zugehörigkeit. Die Macht der Klassifikation*. In: *Leviathan*, 31, 2, 159-167
- Nestmann, Frank und Engel, Frank (2002): *Beratung – Markierungspunkte für eine Weiterentwicklung*. In: Nestmann, Frank und Engel, Frank (Hg.): *Die Zukunft der Beratung*. Tübingen: 11-50
- Nestmann, Frank (1988): *Die alltäglichen Helfer*. Berlin
- Nestmann, Frank (1991): *Beratung, soziale Netzwerke und soziale Unterstützung*. In: Beck, Manfred et al. (Hg.): *Psychosoziale Beratung. Klient/inn/en – Helfer/innen – Institutionen*. Tübingen: 45-66.
- Nestmann, Frank (2001): *Soziale Netzwerke – Soziale Unterstützung*. In: Otto, Hans-Uwe und Thiersch, Hans (Hg.): *Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik*. Neuwied, Kriftel: 1684-1692
- Nestmann, Frank (2004): *Allgemeine Pädagogik, Erziehungswissenschaft und Beratung*. In: Nestmann, Frank et al. (Hg.): *Das Handbuch der Beratung, Band 1*, Tübingen: 103-114

- Nestmann, Frank und Sickendiek, Ursel (2001): Beratung. In: Otto, Hans-Uwe und Thiersch, Hans (2001) (Hg.): Handbuch Sozialarbeit / Sozialpädagogik. Neuwied/Kriftel: 140-152.
- Nestmann, Frank und Sickendiek, Ursel (2002): Macht und Beratung – Fragen an eine Empowermentorientierung. In: Nestmann, Frank und Engel, Frank (Hg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: 165-186.
- Neubauer, Georg (1990): Jugendphase und Sexualität. Eine empirische Überprüfung eines sozialisationstheoretischen Modells. Stuttgart.
- Niesyto, Horst (2002): Digitale Spaltung - digitale Chancen. Medienbildung mit Jugendlichen aus benachteiligten Verhältnissen. In: www.mediaculture-online.de. Online unter: http://www.mediaculture-online.de/fileadmin/bibliothek/niesyto_medienbildung/niesyto_medienbildung.pdf
- Nolte, Paul (2001): Unsere Klassengesellschaft. Wie könnten die Deutschen angemessen über ihr Gemeinwesen sprechen? Ein unzeitgemäßer Vorschlag. In: Die Zeit vom 04.01.2001
- Nonnecke, Blair et al. (2006): Non-public and public online community participation: Needs, attitudes and behaviour. In: Electronic Commerce Research 6, 7–20
- Nonnecke, Blair et al. (2000): Lurker demographics: Counting the silent. In: CHI letters 2, 1, 73-80.
- Nonnecke, Blair et al. (2004): What lurkers and posters think of each other. In: Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences – 2004, 1-9
- Nörber, Martin (Hg.) (2003): Peer-Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Münster
- Norris, Pippa (2001): Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet worldwide. Cambridge.
- Norris, Pippa (2003): The bridging and bonding role of online communities. In: Howard, Philip N. und Jones, Steve (Hg.): Society Online. The Internet in Context. Thousand Oaks. 31-42
- NTIA (1995): „Falling through the Net – A survey of Have-Nots in Rural and Urban America“ Online unter: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/digitaldivide/>
- NTIA (1998): „Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide“ Online unter: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/digitaldivide/>
- NTIA (1999): „Falling through the Net: Defining the Digital Divide“. Online unter: <http://spamcon.org/library/NTIA/FTTN.pdf>
- Nussbaum, Martha (2001): Adaptive Preferences and Women's Options. In: Economics and Philosophy, 17, 67-88.

O

- Oehmischen, Ekkehardt und Schröter, Christian (2006): Internet im Medienalltag. Verzögerte Aneignung des Angebots. In: mediaperspektiven 8/2006, 441-449
- Oelerich, Gertrud und Schaarschuch, Andreas (2004) (Hg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. München / Basel.
- Offe, Claus (1999): ‚Sozialkapital‘. Begriffliche Probleme und Wirkungsweise. In: Kistler, E./Noll, H.-H./Priller, E. (Hg.): Perspektiven gesellschaftlichen Zusammenhalts. Empirische Befunde, Praxiserfahrungen, Messkonzepte. Berlin
- Opaschowksi, Horst W. (1999): Generation @. Die Medienrevolution entlässt ihre Kinder: Leben im Informationszeitalter. Hamburg.
- Orthmann, Claudia (2001): Kinder und Jugendliche auf der Suche nach Gesprächspartnern: Wer will chatten? In: Reißwenger, Michael (Hg.): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Stuttgart: 279-304.
- Orthmann, Claudia (2004): Strukturen der Chat-Kommunikation. Konversationsanalytische Untersuchung eines Kinder- und Jugendchats. Online unter: <http://www.diss.fu-berlin.de/2004/78/kap5.pdf>
- Oser, Fritz et al. (2000): Partizipationserfahrungen und individuelle Kompetenzen. Online unter: <http://www.bbw.admin.ch/html/pages/services/publikationen/pdf/partizipation-d.pdf> [19.11.07]
- Oswald, Hans und Uhlendorff, Harald (2007): Die Gleichaltrigen. In: Enzyklopädie Psychologie (im Druck)
- Ott, Ralf und Christiane Eichenberger (2003): Klinische Psychologie und Internet. Hogrefe.

- Otto, Hans-Uwe et al. (1995): Zwischen Kundenorientierung und Fürsorge: Die Notwendigkeit einer stärkeren AdressatInnenorientierung in der Jugendhilfe. In: *Neue Praxis*, 25, 2, 132-150.
- Otto, Hans-Uwe et al. (2004): Soziale Ungleichheit im virtuellen Raum. Wie nutzen Jugendliche das Internet. Online unter: <http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Abteilung5/Pdf-Anlagen/jugend-internet-langfassung,property=pdf,bereich=,rwb=true.pdf>
- Otto, Hans-Uwe und Kutscher, Nadia (2004) (Hg.): *Informelle Bildung online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik*. Weinheim und München.
- Otto, Hans-Uwe und Olk, Thomas (2003) (Hg.): *Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlagen, Entwürfe, Modelle*. München.
- Otto, Hans-Uwe und Ziegler, Holger (2004): Sozialraum und Sozialer Ausschluss. Die analytische Ordnung neo-sozialer Integrationsrationalitäten in der Sozialen Arbeit. In: Anhorn, R. & Bettinger, F. (Hg.): *Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit*. Wiesbaden: 115-146
- Otto, Hans-Uwe und Ziegler, Holger (2006): Capabilities and Education. In: *Social Work and Society*, 4, 2. Online unter: <http://www.socwork.net/2006/2/articles/ottoziegler>

P

- Petersen, Kerstin (1996): Partizipation als Indikator responsiver Sozialer Arbeit. Die AdressatInnenperspektive in der Jugendhilfe. In: Flösser, Gabi & Otto, Hans-Uwe (Hg.): *Neue Steuerungsmodelle für die Jugendhilfe*, Neuwied, Kriftel, Berlin: 44-78
- Petersen, Kerstin (2002): Partizipation. In: Schröer, Wolfgang, Struck, Norbert und Wolff, Mechthild (Hg.): *Handbuch Kinder- und Jugendhilfe*. Weinheim und München: 909-924.
- Pfarr, Petra und Kleiber, Dieter (1996): Prävention und Gesundheitsförderung von Jugendlichen für Jugendliche - Theoretische Grundlagen und Praxismodelle des peer involvement-Ansatzes. Institut für Prävention und psychosoziale Gesundheitsforschung. Freie Universität Berlin.
- Phillips, David J. (1996): Defending the boundaries. Identifying and Countering Threats in a Usenet Group. In: *The Information Society* 12, 1. 39-70
- Piel, Konstanze (1996): „...denn Qualität ist das beste Rezept.“ In: Flösser, Gabi und Otto, Hans-Uwe (Hg.): *Neue Steuerungsmodelle für die Jugendhilfe*. Berlin. 88-109
- Pleace, Nicholas et al. (2000): On-Line with the Friends of Bill W: Social Support and the Net. In: *Sociological Research Online*, 5, 2 (8 Absätze) Online unter: <http://www.socresonline.org.uk/5/2/pleace.html>
- Pleace, Nicholas et al. (2003): From Self-Service Welfare to Virtual Self-Help. In: Harlow, Elisabeth & Webb, Stephen (Hg.): *Information and Communication Technologies in Welfare Services*. London / Philadelphia: 183-198
- Plickert, Gabriele und Wellman, Barry (2006): It's not who you know, it's how you know them: Who exchanges what with whom? In: Blokland, Talja und Savage, Mike (Hg.): *Social Capital on the Ground*. Blackwell.
- Portes, Alejandro (1998): Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology. In: *Annual Review of Sociology*, 24, 1-24.
- Portes, Alejandro und Landolt, Patricia (1996): The Downside of Social Capital. In: *The American Prospect* 26, 18-21.
- Preece, Jenny et al. (2004): The top five reasons for lurking: improving community experience for everyone. In: *Computers and Human Behavior*, 20, 210-223.
- Preece, Jenny und Ghazati, Kambiz (1998): Empathic Communities: Offering Support and Sharing Information in a Bulletin Board Community. Online unter: <http://www.ifsm.umbc.edu/communities/UKFinal.html>
- Prell, Constanze (2003): Community Networking and Social Capital: Early Investigations. In: *Journal of computer-mediated Communication* 8, 3. Online unter: www.ascusc.org/jcmc/vol8/issue3/prell.html
- Putnam, Robert (2001): *Bowling alone: The collapse and revival of American Community*. London
- Putnam, Robert (Hg.) (2001a): *Gesellschaft und Gemeinsinn. Sozialkapital im internationalen Vergleich*. Gütersloh.

R

- Rauschenbach, Thomas (1992): Soziale Arbeit und Soziales Risiko In: Rauschenbach, T. & Gängler, H. (Hg.): Soziale Arbeit und Erziehung in der Risikogesellschaft. Luchterhand: 25-60
- Rehbein, Boike (2006): Die Soziologie Pierre Bourdieus. Konstanz.
- Reinhold, Nicole und Göritz, Nicole (2000): Online Marketing Research – Zur Methode eines Online Panels. Daimler-Chrysler Forschung und Technik, Technischer Bericht TB-FT2/K-2000-001. Frankfurt am Main.
- Reitz, Jeffery G. (1995): A Review of the Literature on Aspects of Ethno-Racial Access, Utilization and Delivery of Social Services. Online unter:
<http://ceris.metropolis.net/Virtual%20Library/other/reitz1/reitz1.html>
- Reutlinger, Christian (2004): Beratung für Jugendliche. In: Nestmann, Frank et al. (2004) (Hg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen: 269-280.
- Rheingold, Howard (1998 /1993): Virtual Communities. Reading.
- Richards, Birigit (2004): Sheoros. Bielefeld.
- Risau, Petra (2005): Online-Beratung als Präventionsmaßnahme - "BKK Lebenshilfe Online" - ein zukunftsweisendes Modellprojekt. In: e-beratungsjournal.net. Online unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/risau.pdf
- Röhrle, Bernd (1994): Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung. Weinheim.
- Rose, Barbara (2006): Ist Geben seliger als nehmen? In: Widersprüche, Heft 99, März 2006, 85-91
- Rose, Nicolas (2000): Tod des Sozialen? Eine Neubestimmung der Grenzen des Regierens. In: Bröckling, U. et al. (Hg.): Gouvernamentalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt am Main: 72 - 109

S

- Sabin, Sylvia und Jirasko, Marco (2005): Ein online Experiment: Varianten der online Fragebogengestaltung und ihr Einfluss auf die Bearbeitungseffizienz. Posterpräsentation auf der General Online Research Tagung (GOR 05) am 22. und 23. März 2005 an der Universität Zürich.
- Sarason, Barbara R. et al. (1990): Social Support: An Interactional View. New York.
- Schaarschuch, Andreas (2003): Die Privilegierung des Nutzers. Zur theoretischen Begründung sozialer Dienstleistung. In: Olk, Thomas und Otto, Hans-Uwe (Hg.): Soziale Arbeit als Dienstleistung. München und Basel.
- Schaeffer, Doris et al. (2004): Evaluation der Modellprojekte zur Patienten- und Verbraucherberatung nach § 65b Sozialgesetzbuch V. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung für die Spitzenverbände der GKV. Bielefeld.
- Scherr, Albert (1997): Subjektorientierte Jugendarbeit. Weinheim und München.
- Schetsche, Michael und Schmidt, Renate-Berenike (1998): Sexualität und Schulalltag. Opladen
- Schetsche, Michael (2000): Wissenssoziologie sozialer Probleme. Wiesbaden.
- Schmid – Tannwald, Ingolf und Kluge, Norbert (1998): Sexualität und Kontrazeption aus der Sicht der Jugendlichen und ihrer Eltern. Köln.
- Schmidt, Jan (2005): Der lokale virtuelle Raum. Konstanz.
- Schnell, Rainer et al. (2005): Methoden der empirischen Sozialforschung. München und Wien.
- Schnurr, Stefan (2001): Partizipation. In: Otto, Hans-Uwe und Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied, Kriftel: 1330-1345.
- Schönberger, Klaus (2000): Internet und Netzkommunikation im sozialen Nahbereich. Anmerkungen zum langen Arm des ‚real life‘. In: Forum Medienethik 2, 33- 41
- Schöppe, Arno und Wolz, Eberhard (1999): Der virtuelle Rat. Email-Beratung im Internet. Online unter: <http://www.profamilia-online.de/main.html?page=1194&ID=394fb14b10544826172f7c52d2f00842> [14.05.03]
- Schuegraf, Martina und Meier, Stefan (2005): Chat- und Forenanalyse. In: Mikos, Lothar und Wegener, Claudia (Hg.): Handbuch Qualitative Medienforschung. Konstanz: 425-435.
- Schultheis, Franz und Schulz, Kristina (Hg.) (2005): Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Zumutungen und Leiden im deutschen Alltag. Konstanz.

- Schwarz, Anne (1998): Mädchen auf ihrem Weg zu einer selbstbestimmten Sexualität. Frankfurt am Main und New York.
- Seiffge-Krenke, Inge (1995): Stress, Coping, and Relationships in Adolescence. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Seiffge-Krenke, Inge (2007): Bewältigung von familiären und schulischen Problemen. In: Seiffge-Krenke, Inge & Lohaus, A. (Hg.): Stress und Stressbewältigung im Kindes- und Jugendalter. Göttingen: 161-174.
- Seim, Sissel (2000): Marktförmige Steuerungsmodelle und Nutzerpartizipation – Zwischen Anspruch und Wirklichkeit. In: Otto, Hans-Uwe und Schnurr, Stefan (Hg.): Privatisierung und Wettbewerb in der Jugendhilfe. Marktorientierte Modernisierungsstrategien in internationaler Perspektive. Neuwied, Kriftel, Berlin.
- Selwyn, Neil (2002): Defining the 'Digital Divide': Developing a theoretical Understanding of Inequalities in the Information Age. Working Paper. Online unter: www.cardiff.ac.uk/socsi/ict
- Selwyn, Neil (2004): Reconsidering political and popular understandings of digital divide. In: *New Media and Society* 6, 3, 341-362
- Sen, Amartya K. (1985): The standard of living: The Tanner lectures. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sesink, Werner (2005): Technische Netzwerke und virtuelle Räume der Bildung. Online unter: http://www.abpaed.tu-darmstadt.de/arbeitsbereiche/bt/onlinematerial/NRB_2005_Skript.pdf
- Shell Holding (Hg.) (2006): 15.Shell Jugendstudie – Jugend 2006. Frankfurt am Main.
- Shernoff, Michael (2000): Cyber counseling for queer clients and clinicians. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, 11, 105-112.
- Simpsey, James (1997): Psyber Psychology: A Literature Review Pertaining to The Psycho/Social Aspects of Multi-User Dimensions in Cyperspace. Online unter: <http://www.netaxs.com/~jamesiii/publications/litreview.htm> [13.06. 2006]
- Smyres, Kerrie Michelle (1999): Virtual Corporeality: Adolescent Girls and Their Bodies in Cyberspace. In: *Cybersociology*, Issue 6. Online unter: <http://www.socio.demon.co.uk/magazine/6/smyres.html>
- Stack, Carol B. (1974): All Our Kin: Strategies for Survival in a Black Community. New York: Harper & Row
- Stanton-Salazar, Ricardo (1997): A Social Capital Framework for Understanding the Socialization of Racial Minority Youth. In: *Harvard Educational Review*, 67, 1, 1- 40
- Stanton-Salazar, Ricardo (2003): Information Networks and the Social Reproduction of Inequality. Research Report. In: University of California, LMRI, Newsletter 4, 45, Online unter: http://lmri.ucsb.edu/resdiss/2/lmri_newsletters/volume4/news45/v4n5.htm [04.01.03]
- Stanton-Salazar, Ricardo et al. (2001): The help-seeking orientations of Latino and non-Latino urban high school students: a critical-sociological investigation. In: *Social Psychology of Education*, 5, 49–82
- Stegbauer, Christian (2000a): Von den Online Communities zu den computervermittelten sozialen Netzwerken. Eine Reinterpretation klassischer Studien. In: *ZBBS* 2/2000, 151-173
- Stegbauer, Christian (2000b): Begrenzungen und Strukturen internetbasierter Kommunikationsgruppen. In: Thimm, Caja (2000) (Hg.): *Soziales im Netz*. Wiesbaden: 18-38.
- Stegbauer, Christian (2001): Grenzen virtueller Gemeinschaft. Wiesbaden.
- Stegbauer, Christian und Rausch, Alexander (1999): Ungleichheit in virtuellen Gemeinschaften. In: *Soziale Welt*, 50, 93-110.
- Stegbauer, Christian und Rausch, Alexander (2001): Die schweigende Mehrheit – „Lurker“ in internetbasierten Diskussionsforen. In: *Zeitschrift für Soziologie*, 30, 1. 48-64
- Stegbauer, Christian und Rausch, Alexander (2006): *Strukturalistische Internetforschung*. Wiesbaden.
- Stehr, Nico (2001): Moderne Wissensgesellschaft. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* 2001/ 36. Online unter: http://www.bpb.de/publikationen/CNVB9I,0,0,Moderne_Wissensgesellschaften.html
- Stich, Jutta und Dannenbeck, Clemens (2002): Sexuelle Erfahrungen im Jugendalter. Aushandlungsprozesse im Geschlechterverhältnis. Köln.
- Stumpp, Gabriele (2004): Youth and Health as an Issue of Social Work –Two examples of current research. In: *Social Work and Society*, 2, 1. Online unter: www.socwork.de/stumpp2004.pdf
- Sturzenhecker, Benedikt (1998): Qualitätsanfragen an Jugendpartizipation. In: *Deutsche Jugend*, 46, 5, 210-218.

- Sturzenhecker, Benedikt (2004): Zum Bildungsanspruch von Jugendarbeit. In: Otto, Hans-Uwe und Rauschenbach, Thomas (Hg.): Die andere Seite der Bildung. Zum Verhältnis von formellen und informellen Bildungsprozessen Wiesbaden: 147-165
- Sturzenhecker, Benedikt (2003): Rezension zu: Martin Nörber (Hg.): Peer-Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige. Votum Verlag (Münster) 2003. 383 Seiten. ISBN 3-407-55891-0. In: socialnet Rezensionen unter <http://www.socialnet.de/rezensionen/139.php> [13.06. 2006]
- Suler, John (2004): „Online disinhibition effect“ Online unter: www.rider.edu/users/suler/psycyber/psycyber.html [14.03.06]
- Suzuki, Lalita K. und Calzo Jerel P. (2004): The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality. In: Applied Developmental Psychology 25: 685–698

T

- Tapscott, Don (1997): Growing Up Digital: Rise of the Net Generation. New York.
- Teschl, Miriam und Comim, Flavio (2005): Adaptive Preferences and Capabilities: Some Preliminary Conceptual Explorations. In: Review of Social Economy, 63, 2, 229 – 247.
- Thiersch, Hans (1990): Zur geheimen Moral der Beratung. In: Brunner, Johannes E. und Schönig, Wolfgang (Hg.): Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg: 129-151.
- Thiersch, Hans (2002): Beratung von unten gesehen – Einige Fragen und Mutmaßungen. In: Nestmann, Frank und Engel, Frank (Hg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: 155-164.
- Thiersch, Hans (2004): Sozialarbeit/Sozialpädagogik und Beratung. In: Nestmann, Frank et al. (Hg.): Das Handbuch der Beratung, Band 1. Tübingen: 115-124.
- Thiery, Heinz (2005): Von der Telefonseelsorge zur Beratung im Netz. Eröffnungsreferat anlässlich der Fachtagung des JFF am 27.10.2005 in München. Online unter: http://www.jff.de/dateien/Telefonseelsorge_bis_Onlineberatung.pdf
- Tichenor, Phillip et al. (1970): Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. In: Public Opinion Quarterly, 159-170
- Tichenor, Phillip et al. (1973): Mass Media Communication Research: Evolution of a structural model. In: Journalism Quarterly 50, 419-425
- Tichon, Jennifer und Yellowlees, Peter (2003): Internet social support for children and adolescents. In: Journal of Telemedicine and Telecare, 9: 238-240
- Tillmann, Angela (2004): Mädchen im Netz. Evaluation einer pädagogisch betreuten Online-Community. Online unter: http://www.media-communities.net/download/pdf/Tillmann_dt.pdf
- Tossmann, Peter und Tensil, Marc-Dennan (2004): Drugcom.de: Jahres- und Evaluationsbericht 2003. Online unter: <http://www.drugcom.de/?id=links>
- Treumann, Klaus Peter (2005): Triangulation. In: Mikos, Lothar und Wegener, Claudia (Hg.): Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch. Konstanz. 209-221.
- Turkle, Sherry (1995): Life on Screen. New York.
- Turner, Bryan S. (1987): The Rationalization of the Body. In: Whimster, S. & Lash, S. (Hg.): Max Weber. Rationality and Modernity. Allen & Unwin: London, 222-241
- Turner, Jeanine Warrise et al. (2001) Developing an optimal match within online communities In: The Journal of Communication, 51, 2: 231-251

U

- Uslaner, Eric M. (2000): Social Capital and the Net. In: Communications of the ACM, 43, 12. 60-64

V

- Valaitis, Ruta und Ciliska, Donna (2000): Electronic social support groups to improve health. Dundas, Ontario: Ontario Ministry of Health, Public Health Branch, Public Health Research, Education and Development Program
- van der Gaag, Martin et al. (2004): Position Generator measures and their relationship to other Social Capital measures. Online unter: http://www.xs4all.nl/~gaag/work/PG_comparison.pdf
- van Dijk, Jan (2005): The Deepening Divide. Inequality in Information Age: Sage

- van Eckert, Edgar (2002): 6 Jahre Telefonseelsorge im Internet. Ein Bericht über die Entwicklung der Chat-Beratung Online unter: http://www.socialnet.de/materialien/0207Chatberatung_vanEckert.pdf
- van Eimeren, Birgit und Frees, Beate (2005): Nach dem Boom: Größter Zuwachs in internetfernen Gruppen. In: Media Perspektiven, 8/2005, 362-379.
- van Well, Frank (2000): Psychologische Beratung im Internet. Vergleichende psychologische Untersuchung traditioneller Beratungsangebote mit der Internet-Beratung – unter ergänzender Berücksichtigung der „Internet-Sucht“. Bergisch-Gladbach.
- Vaux, Alan (1988): Social Support. Theory, Research and Intervention. New York.
- Vester, Michael et al. (2001): Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel. Zwischen Integration und Ausgrenzung. Frankfurt am Main.
- Vollbrecht, Ralf und Tillmann, Angela (2005): Abenteuer Cyberspace. New York / Frankfurt am Main.
- Vossler, Andreas (2003): Perspektiven der Erziehungsberatung. Kompetenzförderung aus der Sicht von Jugendlichen, Eltern und Betreuern. Tübingen.
- Vossler, Andreas (2005): Das Jahrhundert der Beratung. Entwicklung und gesellschaftliche Bedeutung von Beratungsangeboten. In: Merz. Zeitschrift für Medienpädagogik, 49, 5, 9-14

W

- Walther, Joseph B. und Boyd, Shawn (2002): Attraction to computer-mediated social support. A revised version of this work appears In: Lin, C. A. und Atkin, D. (Hg.): Communication technology and society: Audience adoption and uses. Cresskill, NJ: Hampton Press. 153-188. Online unter: <http://www.rpi.edu/~walthj/docs/support.html>
- Warschauer, Mark (2002): Reconceptualizing the Digital Divide. In: First Monday, 7, 7. Online unter: http://firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html
- Warschauer, Mark (2004): Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide: MIT Press.
- Watzlawik, Meike (2004): Jugendliche erleben sexuelle Orientierungen. Eine Internetbefragung zur sexuellen Identitätsentwicklung bei amerikanischen und deutschsprachigen Jugendlichen im Alter von 12 bis 16 Jahren. Berlin.
- Weinacht, Timo (2001): Jugendliche Selbstorganisation und innovative Jugendhilfepraxis. In: Neue Praxis 6/2001, 596-607.
- Weißhaupt, Ulrike (2004): Die virtuelle Beratungsstelle. Hilfe für Jugendliche online. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 53, 573-586
- Welling, Stefan (2000): Der Digital Divide in der Wissens- und Informationsgesellschaft. Der Beitrag Öffentlicher Bibliotheken zur Verhinderung einer dauerhaften Spaltung der bundesrepublikanischen Gesellschaft in ‚information-have‘ und ‚have-nots‘. Forschungsgruppe Telekommunikation. Universität Bremen.
- Wellman, Barry und Chen, Weng: (2003): Charting Digital Divides: Comparing Socioeconomic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries. Online unter: http://www.amd.com/us-en/assets/content_type/DownloadableAssets/FINAL_REPORT_CHARTING_DIGI_DIVIDES.pdf [04.07.04]
- Wellman, Barry et al. (2001): Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital? Social Networks, Participation, and Community Commitment. In: American Behavioral Scientist 3, 436-455. Online unter: <http://www.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/netadd/netadd8b.PDF>
- Wellman, Barry und Guila, Milena (1999a): The network basis of social support: A network is more than the sum of its ties. In: Wellman, Barry (Hg.): Networks in the Global Village: Life in Contemporary Communities. Boulder. 83-118.
- Wellman, Barry und Gulia, Milena (1999b): Net surfers don't ride alone: Virtual communities as communities. In: Kollock, Peter, & Smith, Marc (Hg.): Communities in Cyberspace. London. 167-194. Online unter: <http://www.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/netsurfers/netsurfers.pdf>
- Wellman, Barry und Haythornthwaite, Caroline (2002) (Hg.): The Internet in everyday life. Oxford.
- Whitlock, Janis L. et al. (2006): The virtual cutting edge: The Internet and adolescent self-injury. Developmental Psychology, 42: 407-417 Online unter: <http://www.apa.org/releases/dev423-whitlock.pdf>
- Wilson, Ernest (2000): Closing the Digital Divide. An Initial Review. Internet Policy Institute. Online unter: www.internetpolicy.org/briefing/

- Wilson, Thomas (1982): Quantitative oder qualitative Methoden in der Sozialforschung. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 34, 469-486.
- Winkler, Karin und Mandl, Heinz (2005): Virtuelle Communities – Kennzeichen, Gestaltungsprinzipien und Wissensmanagement-Prozesse. In: medienpaed.com, 01/2005. Online unter: www.medienpaed.com/05-1/winkler_mandl1.pdf
- Winzelberg, Andrew J. et al. (2000): Effectiveness of an Internet-based program for reducing risk factors for eating disorders. *Journal of Consulting & Clinical Psychology*, 68: 346-350.
- Wirth, Werner (1999): Neue Wissenskluft durchs Internet. Eine Diskussion relevanter Befunde und Konzepte. In: *Medien Journal – Zeitschrift für Kommunikationskultur* 22, 3, 3-19.
- Wirth, Werner und Schweiger, Wolfgang (1999): Selektion im Internet. Opladen.
- Wittenberg, Jochen et al. (2000): Chancen und Risiken des Internets für die Soziale Arbeit. Methodenbericht zu einer Expertenbefragung via WWW: Fragebogen – Datenerhebung – Häufigkeitsauszählung. Online unter: <http://www.reticon.de/Methodenbericht/methodik.htm> [13.06.2006]
- Woolcock, Michael (1998): Social Capital and Economic Development: Towards a Theoretical Synthesis and Policy Framework. In: *Theory and Society*, 27, 2, 151-208
- Woolcock, Michael (2000): Managing Risk, Shocks, and Opportunities in Developing Economies: The Role of Social Capital. In: Ranis, G. (Hg.): *Dimensions of Development*. New Haven
- Woolcock, Michael (2000a): *The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes*. Washington.
- Woolcock, Michael (2000b): Friends in high places? An overview of social capital. In: ID 21- Communicating development research. September 2000, Insights Issue 34. Online unter: <http://www.id21.org/insights/insights34/insights-iss34-art02.html>
- Wright, Kevin B. und Bell, Sally B. (2003): Health-related Support Groups on the Internet: Linking Empirical Findings to Social Support and Computer-mediated Communication Theory. In: *Journal of Health Psychology*, 8, 1, 39–54

Y

- Youniss, James (1980): *Parents and Peers in Social Development*. Chicago und London.

Z

- Zenner, Bettina und Oswald, Gerhard (2006): Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung - Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojekts Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK). In: *e-beratungsjournal.net* 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6 – März 2006
- Ziegler, Holger (2003): Wie gebrauchen Jugendliche das Internet? Soziales Kapital im on- und offline. Expertise des Kompetenzzentrums Informelle Bildung Bielefeld. Online unter: <http://bieson.ub.uni-bielefeld.de/volltexte/2006/817/pdf/ExpertiseZiegler.pdf>
- Ziegler, Holger (2004): Jugendhilfe als Prävention - Die Refiguration sozialer Hilfe und Herrschaft in fortgeschritten liberalen Gesellschaftsformationen. Bielefeld. Online unter: <http://bieson.ub.uni-bielefeld.de/volltexte/2004/533/>
- Ziegler, Holger (2008): *Soziale Arbeit im Postwohlfahrtsstaat*. Unveröffentlichte Habilitationsschrift. Universität Münster. (i.E.)
- Zillien, Nicole (2006): *Digitale Ungleichheit. Neue Technologien und alte Ungleichheiten in der Informations- und Wissensgesellschaft*. Wiesbaden.
- Zimmermann, Lisa B. (2004): *Jugendberatung im Internet. Was geht – und was geht nicht im ‚Net‘?* Norderstedt.
- Zinnecker, Jürgen (1986): Jugend im Raum gesellschaftlicher Klassen. In: Heitmeier, Wilhelm (Hg.): *Interdisziplinäre Jugendforschung*. Weinheim/München: 99-132.
- Zwibelman, Barry B. (1977): Differences in the utilization of professional and paraprofessional counseling services. *Journal of College Student Personnel*, 18, 358-361.

ERKLÄRUNG

Hiermit versichere ich, dass keine außer der angegebenen Literatur für die Arbeit verwendet wurde und die Arbeit weder in der jetzigen noch in einer anderen Fassung bereits einer anderen Fakultät vorgelegt wurde.

Berlin, Dezember 2007