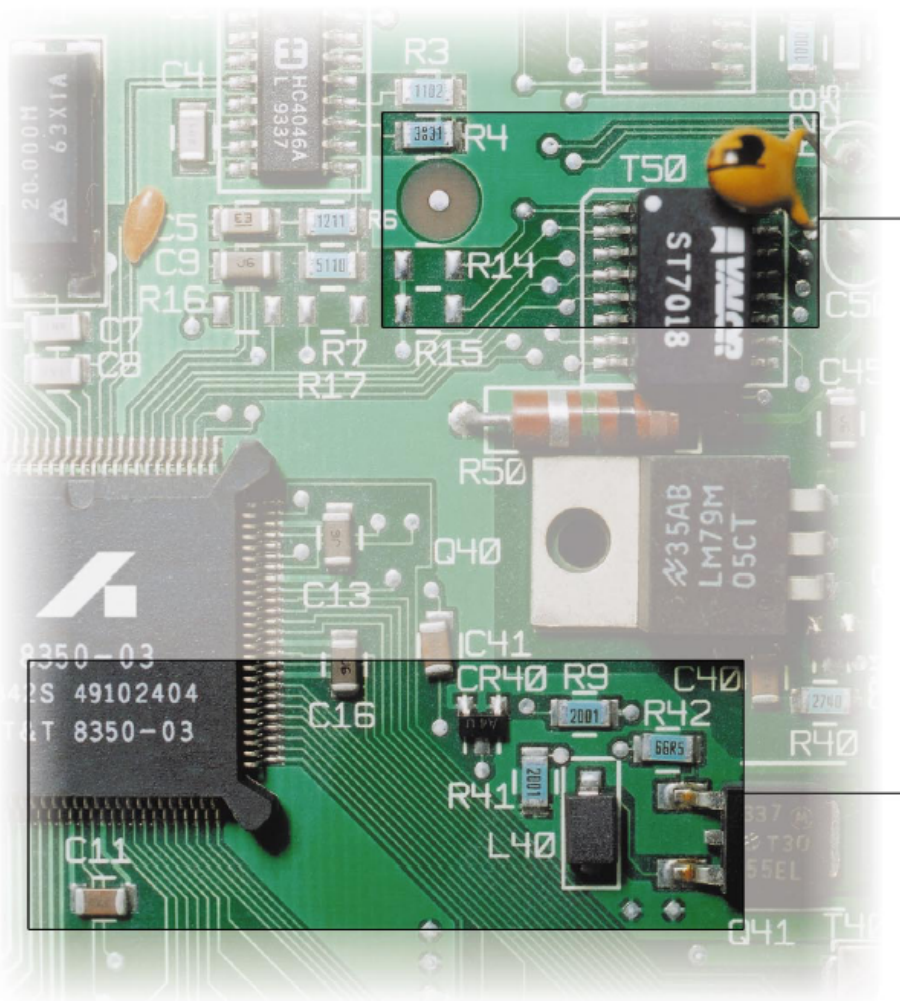


Die Zukunft der Internetberatung



Ergebnisse der Arbeitsgruppe
„Qualitätsentwicklung in der Internetberatung zu HIV und AIDS“



Ergebnisse der Arbeitsgruppe „Qualitätsentwicklung in der Internetberatung zu HIV und AIDS“

Konzept und Koordination

Corinna Gekeler
Karl Lemmen

Redaktion

AG Qualitätsentwicklung in der Internetberatung zu HIV und AIDS:

Kirsten Meissner, AIDS-Hilfe Ahlen
Mario Ferranti, AIDS-Hilfe Marburg
Johann Rack, AIDS-Hilfe Freiburg
Katharina Stahnisch, Berliner Aidshilfe
Patricia Stanton, Telefonberatung der BZgA
Michaela Diers, AIDS-Hilfe Köln

Satz

U. Sporleder

Titel

Carmen Janiesch



Dieffenbachstraße 33
10967 Berlin
Internet: <http://www.aidshilfe.de>
E-Mail: dah@aidshilfe.de

Berlin, Dezember 2003

Inhalt

Vorwort	4
Kurzkonzept: Qualitätsentwicklung und Modelle für die Zukunft	5
Präambel	5
1. Beratung im Internet	6
2. Beratung im Internet durch AIDS-Hilfe	7
3. Herausforderungen durch das Medium Internet	8
4. Schritte zur Qualitätsentwicklung	8
4.1. Schaffung von Problembewusstsein	8
4.2. Förderung verbandsinterner Kommunikation	8
4.3. Formulierung von Qualitätskriterien	8
4.4. Vorbereitung eines Aufbaumoduls zur Emailberatung	8
4.5. Ausarbeitung von Nutzungsbedingungen	8
4.6. Ausarbeitung einer verbindlichen Schweigepflichterklärung	9
4.7. Konzipierung eines Portals "aidshilfe.de"	9
5. Beratungsportale: 2 Beispiele anderer Träger	9
5.1. Telefonseelsorge (TS)	9
5.2. Pro Familia	11
6. Modelle für Internetberatung durch AIDS-Hilfe	12
6.1. Modell A: Datensicherheit und Qualitätsmanagement als individuelle Herausforderung	12
6.2. Modell B: Beratungsportal "aidshilfe.de"	13
7. Empfehlungen der AG-Internet	15
Qualitätskriterien Internetberatung	16
Schweigepflichterklärung	18
Website-Menü und Nutzungsbedingungen für Internetberatung	20
Internetberatung in der HIV-Prävention	27
1. Die Rolle des Internets in der Prävention	27
2. Möglichkeiten und Grenzen der Kommunikation im Internet	28
3. Zahlen zur Internetnutzung in Deutschland	30
4. Internetpräsenz und Beratungsangebote der AIDS-Hilfen	32
4.1. Planung der Befragung	32
4.2. Ergebnisse der telefonischen Befragung	33
4.3. Ergebnisse der Auswertung der Emailanfragen	40
5. Schlussfolgerungen	50
6. Literatur	52

Vorwort

In dem hier vorliegenden Reader "Die Zukunft der Internetberatung" stellt die DAH die Arbeitsergebnisse der AG „Qualitätsentwicklung in der Internetberatung zu HIV und AIDS“ vor. Es handelt sich jedoch nicht um einen Sachbericht sondern um konkrete Materialien zur Unterstützung der Mitgliedsorganisationen, die Beratung im Internet anbieten oder planen.

Kurz nach ihrer Gründung, Anfang 2001, stellte sich die AG „Qualitätsentwicklung in der Internetberatung zu HIV und AIDS“ der DAH zur Aufgabe, Möglichkeiten zur Unterstützung der beratenden Arbeit 'vor Ort' zu entwickeln. Dies beinhaltete sehr komplexe und medien-spezifische Fragestellungen, beispielsweise zu Datensicherheit, Nutzungsbedingungen, Haftungsfragen, Schweigepflicht, Qualitätsentwicklung, Schulung und Begleitung der Berater(innen) und Forschungen zu Nutzer(innen)gruppen, Kommunikationsverhalten und Grenzen des Mediums für sinnvolle Beratungsarbeit.

Die inhaltliche Auseinandersetzung fand im regelmäßig erscheinenden Infoletter "INFO INTERNET" der DAH statt.

Dieser Reader beinhaltet im Einzelnen

1. Das Kurzkonzept „Qualitätsentwicklung und Modelle für die Zukunft“, in dem die Möglichkeiten eines gemeinsamen Beratungsportals mehrerer AIDS-Hilfen und evtl. anderer DAH-Mitgliedsorganisationen vorgestellt und Modelle anderer Beratungsorganisationen besprochen und nötige Ressourcen benannt werden.
2. Ein Entwurf für Qualitätskriterien, maßgeschneidert für Internet-Beratung in AIDS-Hilfe, um eigenen Ansprüchen (Vertraulich - Verlässlich - Kompetent) und gesetzlichen Richtlinien genügen zu können.
3. Die juristisch geprüfte Schweigepflichterklärung für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter(innen), die aus dem AG-Arbeitsschwerpunkt Datenschutz, Haftungsrecht bzw. Schweigepflicht resultiert und Mitgliedsorganisationen verbessert absichern soll.
4. Die ebenfalls juristisch geprüften Nutzungsbedingungen für Aids-Beratung per Email, die sich an den *afgis*-Kriterien zu Transparenz der Internet-Beratung für Nutzer(innen) orientieren.
5. Die Ergebnisse der von der AG in Auftrag gegebenen Studie "Internetberatung in der HIV-Prävention", basierend auf einer Umfrage unter Berater(innen) aus AIDS-Hilfe und der Auswertung von Email-Anfragen an AIDS-Hilfen und an die BZgA.

Leser(inne)n, die mit dem Thema Beratung zu AIDS und HIV im Internet weniger vertraut sind, empfehlen wir, mit dem Lesen von hinten anzufangen, da die Studie „Internetberatung in der HIV-Prävention“ von Katharina Stahnisch (ab Seite 27) konkrete Einblicke in Möglichkeiten, Erwartungen und Grenzen dieser Arbeit vermittelt.

Wir freuen uns auf weitere Meilensteine zur Qualitätsentwicklung der Internet-Beratung zu HIV und AIDS und natürlich auf Anregungen und Kommentar zu diesem Reader!

Corinna Gekeler und Karl Lemmen

Kurzkonzept

Qualitätsentwicklung und Modelle für die Zukunft

Präambel

Die hier vorliegende Skizze zur Zukunft der Internetberatung von AIDS-Hilfe fasst den Stand der Erkenntnisse nach anderthalbjähriger Arbeit der „AG - Qualitätsentwicklung in der Internetberatung zu HIV und AIDS“¹ zusammen.

Die AG-Internetberatung hat im Laufe von 5 Arbeitstreffen zwischen März 2002 und Juli 2003 umfangreiche Recherchen durchgeführt, einen Diskussionsprozess innerhalb des Verbandes befördert und Materialien erstellt, die einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung leisten:

- Neun Ausgaben des „INFO-Internet“,
- Qualitätskriterien der Internetberatung,
- Nutzungsbedingungen für die Beratung im Internet,
- Eckpunkte für Aufbaumodul zur Fortbildung und
- Schweigepflichterklärung für Berater(innen)

Für die weitere Arbeit der AG Internetberatung bedarf es einer verbandlichen Entscheidung, in welcher Art dieser seine Internetberatung in Zukunft gestalten will. Zentrale Frage dabei ist:

Wird ein zentrales Beratungsportal aidshilfe.de als strukturelle Maßnahme zur Qualitätsentwicklung und besseren Nutzung von Kapazitäten gewünscht oder soll die Beratungsarbeit einzelner AIDS-Hilfen weiterhin wie bisher unterstützt werden?

Ziel dieser Vorlage ist es, Entscheidungshilfen bezüglich der zukünftigen Ausgestaltung des Beratungsangebotes im Internet auf eine verständliche Weise an Verbandsmitglieder zu vermitteln, damit diese eine verantwortliche Entscheidung für die Zukunft von AIDS-Hilfe treffen können.

1. Beratung im Internet

Das Internet wird als Kommunikationsmedium und Informationsquelle immer wichtiger. Die Anzahl der Nutzer(innen) in der Bundesrepublik ist zwischen 1997 (4,1 Millionen) und 2001 (24,8) nicht nur stark angestiegen, sondern hat sich auch in ihrer Zusammensetzung verändert: „...klassische Faktoren wie Alter, formale Bildung und Geschlecht“ treten in ihrer Bedeutung zurück. Menschen mit geringeren Bildungsabschlüssen, Ältere und Frauen sind hinzugekommen. Die Zahl der 'Internetverweigerer' wird auf 37 Millionen (2001) geschätzt (Angaben und Zitate: Stahnisch)².

¹ Im folgenden Text kurz „AG Internetberatung“ genannt.

² Stahnisch, Katharina: Internetberatung in der HIV-Prävention, 2003

Zahlreiche Einrichtungen wie z.B. die Telefonseelsorge und Pro Familia bieten Beratung per Internet an. Das Medium Internet unterscheidet sich von anderen Beratungsformen durch

- Art der Kommunikation
- andere Schwellen zur Kontaktaufnahme
- erreichbare Personengruppen (möglicherweise) und
- andere Beratungsthemen (angenommen).

Das Medium Internet wird von den meisten Nutzer(inne)n und Anbieter(inne)n als anonym und sicher eingeschätzt und als besonders niedrigschwellig erlebt. Von den Anbietern wird erhofft, hierdurch einen bislang nicht erreichten Personenkreis ansprechen zu können, dem es erst durch den im Vergleich z.B. zur Telefonberatung noch 'unpersönlicheren' Kontakt möglich ist, Information und Beratung z.B. über HIV-Prävention in Anspruch zu nehmen.

Zudem ist das Angebot für Ratsuchende

- regional uneingeschränkt,
- unabhängig von Öffnungs- und Beratungszeiten und
- barrierefrei z.B. für Gehbehinderte und Gehörlose erreichbar.

Vorausgesetzt wird allerdings die Fähigkeit, des Lesens und Schreibens kundig und mit den technischen Voraussetzungen der Internetnutzung vertraut zu sein.

Fazit

Das Internet hat sich auch im Beratungsbereich als eigenständiges Medium durchgesetzt. Es wird von weiten Teilen der Allgemeinbevölkerung gut angenommen und bietet Menschen alternative bzw. ergänzende Möglichkeiten zu den bekannten Beratungsformen.

2. Beratung im Internet durch AIDS-Hilfe

Anfang 2002 verschaffte eine Umfrage im *INFO-Internet* eine erste Übersicht, in welchem Umfang und Rahmen Beratung im Internet bereits von AIDS-Hilfen geleistet wird. Zu diesem Zeitpunkt beantworteten bereits mehr als 40 AIDS-Hilfen Emails von Ratsuchenden, weitere AIDS-Hilfen planten einen Einstieg in dieses Medium. Eine Studie zu 'HIV/AIDS-Beratung im Internet' kommt Ende 2002 auf 66 (von 103) AIDS-Hilfen, die per Email beraten, darüber hinaus sind 2 im Chat aktiv (Stahnisch 2003). Ein Ergebnis beider Erhebungen ist, dass überwiegend hauptamtliche Mitarbeiter(innen) im Bereich der Internet-Beratung tätig sind.

Überraschend war, „dass die E-Mail-Beratung entgegen der eigenen Einschätzung nicht außerhalb der Beratungszeiten anderer Angebote wahrgenommen wird, sondern zu 54% dann, wenn auch zum Beispiel die telefonische Beratung in Anspruch genommen werden könnte. Der Schwerpunkt der eingehenden Anfragen liegt nicht am Wochenende, sondern in der Woche am Montag Dienstag und Mittwoch. Gründe dafür könnten sein, dass die Beratung hier zumeist vom Arbeitsplatz aus in Anspruch genommen wurde, da dies weniger verhänglich ist, als ein Telefonat mit der Aids-Hilfe von Bürotelefon aus.“ (ebd.)

Die Beratungsthemen unterscheiden sich nicht grundsätzlich von denen der telefonischen Beratung, d.h. es geht hauptsächlich um Fragen zur Primärprävention, 'weiche' Risiken, HIV-Test etc.

Die Internet-Beratung wird in einem vergleichbaren Ausmaß wie die Telefonberatung von Phobikern und AIDS-Ängstlichen genutzt.

Die Einschätzung der Berater/innen aus AIDS-Hilfe stimmt mit denen der Telefonseelsorge und von Pro Familia überein, dass Internetberatung zur telefonischen und persönlichen Beratung eine ergänzende Form darstellt.

Fazit

Die Bedürfnisse von Ratsuchenden haben, häufig ohne ein konkretes Angebot, Realitäten geschaffen. AIDS-Hilfe ist gefordert, das Medium zur Verstärkung der Präsenz des Themenbereiches HIV/AIDS und zur eigenen Profil-schärfung als kompetenter Ansprechpartner und Serviceanbieter zu nutzen.

3. Herausforderungen durch das Medium Internet

Erfahrungen mit Beratung im Internet zeigen folgende Herausforderungen und Probleme:

- Die Beantwortung von Anfragen ist aufwendiger als Gespräche in der Telefonberatung. Textbausteine können die Arbeit zwar erleichtern, sind aber nur begrenzt einsatzfähig.
- Der Zeitaufwand für die Beantwortung von Anfragen ist weniger gut planbar und kann großen Schwankungen unterliegen. Druck entsteht dann, wenn die Beantwortung binnen eines verbindlichen Zeitraumes als Qualitätsmerkmal gilt.
- Doppelanfragen (an mehrere AIDS-Hilfen zugleich) und 'Testmails' sorgen für unnötigen Aufwand.

Bei der Aufbau und Pflege einer eigenen Homepage sind die Gewährleistung von Datensicherheit und Nutzer/innen-Transparenz mit zusätzlicher Arbeit und relativ hohem technischen Aufwandes verbunden.

- Die wenigsten AIDS-Hilfen stellen (ausreichende) Nutzungsbedingungen zur Verfügung.
- Der Aspekt der „Konfliktberatung“ zur eigenverantwortlichen Entscheidungsfindung (Test, Therapie) ist wesentlich schwieriger zu realisieren. Es finden selten Mehrfachkontakte statt, d.h. die erste Antwort muss 'sitzen' und es besteht keine Möglichkeit zur Nachfrage, ob der Inhalt der Antwort (miss-) verstanden wurde. Eventuell verborgene Panik- und Schuldgefühle müssen oft 'zwischen den Zeilen' gelesen und vorsichtig aufgegriffen werden.

Fragen zur Datensicherheit berühren unmittelbar das Selbstverständnis der Beratung von AIDS-Hilfe ('vertraulich'). Der Persönlichkeitsschutz gilt insbesondere bei Beratungen zu HIV und AIDS, da diese oftmals Fragen der Gesundheit, Sexualität und Drogengebrauch behandelt und das Bekanntwerden einer HIV-Infektion mit erheblichen sozialen und wirtschaftlichen Nachteilen verbunden sein kann.

Dabei gilt es vor allem, die von Ratsuchenden vermeintlich angenommene Anonymität des Mediums so gut wie möglich technisch zu erfüllen bzw., wo immer möglich, die Nutzer(innen) auf die Grenzen dessen hin zu weisen.

Andererseits müssen Träger ihre Mitarbeiter(innen) auf Folgen der Verletzung der Schweigepflicht hinweisen und die Sensibilität z.B. im Umgang mit der Dokumentation von Beratungsdaten verstärkt werden.

Fazit

Für die Beratungsarbeit im Internet durch AIDS-Hilfen gilt es, verbindliche Qualitätsstandards (insbesondere in den Bereichen Planbarkeit und Datensicherheit) zu vereinbaren, die folgenden Aspekten gerecht werden:

- dem eigenen Selbstverständnis,
- den Erwartungen der Ratsuchenden und
- den gesetzlichen Anforderungen.

4. Schritte zur Qualitätsentwicklung

Die DAH hat, beginnend mit einem Konzeptseminar im Oktober 2001 und der Einrichtung einer AG Internetberatung im Jahr 2002, die Initiative für einen Prozess der Qualitätsentwicklung ergriffen und bisher folgende Schritte erarbeitet.

4.1. Schaffung von Problembewusstsein

Das Bewusstsein für die bis dahin wenig bekannte Sicherheitsproblematik konnte erhöht und irrationales Vertrauen in und überhöhte Erwartungen an das Medium relativiert werden.

Aufmerksamkeit für zentrale Sicherheitsfaktoren und Kern-Aufgabengebiete von AIDS-Hilfe wurde geschaffen.

Durch die Klärung der Grenzen zu sensiblen Bereichen wie Rechtsberatung und medizinische Beratung, Auseinandersetzung mit Haftungsrecht, Schweigepflicht und Bedeutung der Transparenz konnte verdeutlicht werden, dass Beratung sich nicht im rechtsfreien Raum bewegt und die Berücksichtigung straf- und zivilrechtlicher Aspekte zur Qualität des Angebotes und zum Schutz von Mitarbeiter(inne)n gehört.

4.2. Förderung verbandsinterner Kommunikation

Die Einbeziehung von Verbandsmitgliedern und Berater(inne)n und die Präsentation erster Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung fand im Rahmen der inzwischen 9 erschienenen Ausgaben des „INFO-Internet“ statt. Dieser Infoletter geht alle sechs bis acht Wochen an alle DAH-Mitglieder.

4.3. Formulierung von Qualitätskriterien

Wichtige Eckpunkte für Qualitätskriterien konnten festgelegt werden und bedürfen lediglich einer fortlaufenden Überprüfung und Weiterentwicklung.

4.4. Vorbereitung eines Aufbaumoduls zur Emailberatung

Eckpunkte zur Entwicklung eines Moduls zur Fortbildung der ehren- und hauptamtlicher Mitarbeiter(innen) aus der Telefonberatung konnten anhand der Qualitätskriterien (4.3.) entwickelt werden.

4.5. Ausarbeitung von Nutzungsbedingungen

Als ein wichtiger Schritt zur Unterstützung der momentanen und zukünftigen Beratung im Internet erarbeitete die AG Nutzungsbedingungen. Diese werden momentan juristisch überprüft, um den Mitgliedsorganisationen als 'Empfehlung' zugehen zu können.

4.6. Ausarbeitung einer verbindlichen Schweigepflichterklärung

Als ein wichtiger Schritt zur Unterstützung der momentanen und zukünftigen Beratung im Internet erarbeitete die AG eine Schweigepflichterklärung für Mitarbeiter(innen) in allen Beratungsbereichen. Diese werden momentan juristisch überprüft, um den Mitgliedsorganisationen als 'Empfehlung' zugehen zu können.

4.7. Konzipierung eines Portals „aidshilfe.de“

Als Maßnahme zur besseren Nutzung der vorhandenen Ressourcen und zur Steigerung der Präsenz des Themas HIV/AIDS schlägt die AG-Internet ein gemeinsames Portal „aidshilfe.de“ vor. Der Vorschlag versteht sich als Umsetzung des Selbstverständnisses von Beratung in AIDS-Hilfe ('vertraulich, verlässlich, kompetent'). Im Austausch mit der Telefonseelsorge und der Pro Familia erhielt die AG wichtige Anregungen für ein gemeinsames DAH-Portal. Insbesondere das Portal der Telefonseelsorge (www.telefonseelsorge.de) diene als Orientierung. Auch der Kontakt mit der Firma Sewecom (www.sewecom.de), die ein Gesamtkonzept zur Datensicherheit für das Beratungsportal der Telefonseelsorge entwarf, spielte hierbei eine wichtige Rolle.

5. Beratungsportale: zwei Beispiele anderer Träger

Wichtiger Teil der Arbeit der AG-Internetberatung und der Werkvertragsnehmerin waren Recherchen nach Möglichkeiten zur Qualitätsentwicklung der Internetberatung. Hierbei ergab sich immer deutlicher die Frage nach strukturellen Maßnahmen. Insbesondere der intensive Erfahrungsaustausch mit der Telefonseelsorge und später auch der Pro Familia bot Orientierungsmöglichkeiten für ein zentrales Portal für AIDS-Hilfe.

Vorab: Bei einem Portal gehen alle Email-Anfragen von Ratsuchenden bei einer Zentrale ein. Von dort werden sie zur Beantwortung an Beratungsstellen, die am Portal teilnehmen, weitergeleitet und von diesen schließlich beantwortet. Diese Verteilung kann nach Stundenplan, Themenschwerpunkten, Sprachkenntnissen, regionalen Zuständigkeiten u.a. erfolgen. Je nach technischen Möglichkeiten kann eine bestimmte Anzahl Beratungsstellen teilnehmen, die sich zur Einhaltung bestimmter Qualitätsstandards verpflichten.

5.1. Telefonseelsorge (TS)

Angebot

Beratungsanfragen per Email gehen in einem zentralen Portal (www.telefonseelsorge.de) ein und werden dort nach 'Stundenplan', d.h. freien Kapazitäten der am Portal teilnehmenden Beratungsstellen der Telefonseelsorge verteilt. Anfragen mit ausgesprochen regionalem Charakter gehen direkt an die jeweils entsprechende Stelle. Eine Verteilung nach Themengebieten findet wenn nötig vor Ort bzw. im Austausch mit Kolleg(inn)en anderer TS-Stellen statt.

Wenn zu viele Emails beim Portal eingehen, bittet die Koordinatorin über eine Art 'Wasserstandsmeldung' andere Stellen, Emails zu übernehmen.

Die Antwort erhält der Ratsuchende innerhalb von 48 Stunden direkt von der entsprechenden TS-Stelle. An diese, bzw. sogar an die beratende Person selbst, kann

er sich auch mit weiteren Fragen wenden. Diese werden dann, außer in akuten Ausnahmesituationen, im Wochenrhythmus beantwortet.

Einrichtung und Mitarbeiter(innen)

Am zentralen Beratungsangebot der TS im Internet nehmen 20 der 107 Beratungsstellen aus dem gesamten Bundesgebiet teil. 4 davon beraten nur im Chat (über www.das.beratungsnetz.de), 15 nur per Email und 1 über beide Kommunikationsmöglichkeiten, was jedoch nur bedingt leistbar ist (Stand: August 2002).

Im Internet-Portal der TS beraten nur haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter(innen), die über eine zweijährige Erfahrung in der Telefonberatung verfügen, was eine Schulung im Laufe des ersten Jahres beinhaltet. Die Beratung im Internet wird im Wesentlichen von ehrenamtlichen Berater(inne)n durchgeführt, meist betreut von einer/m hauptamtlichen Mitarbeiter(in). Die Internet-Berater(innen) bleiben weiterhin auch im Telefondienst, um nicht zu einseitig zu werden, die Rückbindung an andere Realitäten zu wahren und den direkteren Kontakt weiterhin zu erleben. Aufgrund der Sinnesreduktion des Internets soll die Wahrnehmung durch Telefonberatung geschärft werden. Die Teamsitzungen sind entsprechend 'gemischt'.

Wenn eine TS-Beratungsstelle auch im Internet beraten möchte, werden deren haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter(innen) vorbereitet, indem sie von erfahrenen Kolleg(inn)en einer benachbarten TS-Stelle geschult und eingearbeitet werden. Die Rahmenrichtlinien zur Beratung im Internet der TS geben hierfür Eckdaten vor.

Fortbildungen (für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter(innen)) widmen sich meist einem Thema, z.B. der Suizidalität, der internetspezifischen Kommunikation, Selbstverletzungen (angedacht) oder bieten eine Schreibwerkstatt. Innerhalb dieser Fortbildungen haben Ehrenamtler die Möglichkeit, auf Kolleg(inn)en anderer Beratungsstellen zu treffen.

Supervision findet für hauptamtliche Mitarbeiter(innen) in der Telefon- und Internetberatung in regionalen Zusammenschlüssen alle 6 bis 8 Wochen statt.

Alle im Internet beratenden Stellen sind in einem Beirat vertreten, meist durch delegierte hauptamtliche Mitarbeiter(innen), die das Angebot vor Ort betreuen. Der Beirat trifft sich halbjährlich für 2 Sitzungstage, der weitere Austausch findet über Intranet bzw. Mailinglisten statt. Hier findet der Austausch über die Praxis und die Umsetzung der für alle Beratungsstellen verbindlichen Richtlinien der AG Internet der Dachverbände (Diakonie und Caritas) statt.

Zur Beantwortung der Anfragen können die Berater(innen) Informationen und Verweismöglichkeiten einem gemeinsamen Datenpool entnehmen.

Datensicherheit

Die TS hat die automatische Verschlüsselung der Daten der Ratsuchenden und (2003) das web-basierte Mailing eingeführt. Zum Gesamtsicherheitskonzept der TS (erarbeitet von Sewecom) gehört, dass auch alle PC's, von denen aus beraten wird, diesen Richtlinien entsprechen.

Dies wird mit den haupt- und ehrenamtlichen Berater(innen) vertraglich vereinbart und betrifft auch Virenschutz und Firewalls auf Privatrechnern, die Unzugänglichkeit für andere Personen im Haushalt und die Pflicht, sich über eine Stelle mit Kennwort einzuloggen.

Die Nutzungsbedingungen der TS wurden von einem Juristen formuliert und klären über Möglichkeiten und Grenzen des Angebotes und über die gebotene Datensicherheit auf.

5.2. Pro Familia

Angebot

Der zentrale Internet-Auftritt von Pro Familia (www.profamilia.de) bietet über 200 Seiten Informationen zu Sexualität, Verhütung und Schwangerschaft, Literaturhinweise und Kontaktadressen. Fünf Pro Familia Landesverbände organisieren diesen gemeinsamen Internetauftritt seit fünf Jahren.

Beratung durch Pro Familia im Internet (www.sextra.de) wird seit vier Jahren durch fünf teilweise andere Landesverbände ausgeführt. Für Jugendliche gibt es ein weiteres, viel genutztes Beratungsangebot, das mit ausgewählten Fragen aus der sexualpädagogischen Praxis zu eigenen Fragen ermutigt.

Angeschlossen an den sextraserver ist das Beratungsangebot sexundso.de des niedersächsischen Landesverbandes, das sich speziell an Kinder wendet.

Ratsuchende finden die Fragefelder (eine Art Fragebogen) auf dem sextraserver vor, wo sie ihre Fragen einem Themenbereich zuordnen (gegebenenfalls sortiert die Online-Redaktion um).

Neben Links zu Mitgliedern der Pro Familia und anderen Einrichtungen gibt es inzwischen auch Gateways, d.h. auf der Homepage anderer Anbieter wie etwa Jugendgruppen kann das Fenster zum Fragebogen der Pro Familia direkt geöffnet werden und gelangt die Frage direkt an sextra. Geplant ist, dass alle Homepages der Pro Familia dies erhalten.

Einrichtung und Mitarbeiter(innen)

Sowohl der Internet-Auftritt profamilia.de als auch das Beratungsportal sextra.de werden von einer unabhängigen Online-Redaktion erstellt und betreut. Diese pflegt auch den Datenpool mit Informationen und Verweismöglichkeiten für die Berater(innen).

Administration, Onlinemanagement und Redaktion des Online-Angebotes sind beim Kreisverband Tübingen/Reutlingen angesiedelt. Ein Redaktions-Statut regelt die Zuständigkeiten der Online-Redaktion. Deren Mitarbeiter sind Pioniere der Beratung im Internet, Initiatoren des Portals und seiner Qualitätskriterien.

Zur Zeit beantworten 26 hauptamtliche Mitarbeiter(innen) aus Pro Familia-Verbänden, davon alleine 20 aus Baden-Württemberg, Fragen per Email. Verträge mit der Online-Redaktion regeln die Qualitätskriterien, fachlichen Schwerpunkte und die Bezahlung bzw. die Anzahl der Beratungen pro Woche.

Berater(innen) gelangen über ihr Password auf die Arbeits-Oberfläche. Die Berater(innen) sehen alle Fragen bzw. zunächst nur 'Teaser', d.h. Stichworte, und reservieren sich Fragen aus ihrem jeweiligen Themenfeld (das Ratsuchende im Fragebogen angeben). Die Email-Kontakte sind größtenteils einmalig, wobei die Möglichkeit eines Mehrfachkontaktes gegeben ist.

Außerhalb des Portals arbeiten schätzungsweise 70 Beratungsstellen von Pro Familia über ihre Homepage nach eigenen Standards in der Internetberatung.

Die Berater(innen) verfügen über eine abgeschlossene pädagogische oder psychologische Hochschul- oder Fachhochschulausbildung, haben Beratungserfahrung mit der entsprechenden Zielgruppe, sind in ein Team integriert und nehmen regelmäßig Supervision in Anspruch.

Noch nicht in allen Regionen gibt es freiwillige, fallorientiert arbeitende Supervisionsgruppen. Wenn diese angeboten werden finden sie großen Anklang. Für die geplanten Fortbildungen durch den Bundesverband bestehen erste Bausteine eines einheitlichen Curriculums.

Die Arbeit wird vom Sozialministerium Baden-Württemberg, dem Landesverband Baden-Württemberg und Sponsoren aus der Wirtschaft finanziert. Der durch die steigende Zahl der Anfragen entstehende Zeitaufwand kann mittelfristig jedoch nur durch weitergehende öffentliche und privatwirtschaftliche Unterstützung geleistet werden. Ein anderer Lösungsansatz wäre, dass die jeweiligen Arbeitgeber/Trägervereine der Berater(innen) nicht länger Geld für die Beratung erhalten, sondern selbst einbringen bzw. die Arbeitszeit der Berater(innen) zur Verfügung stellen.

Datensicherheit

Ein Systemberater ist von sextra vertraglich beauftragt, die gesamte Technik des Servers zu pflegen. Er regt auch neue Möglichkeiten und Entwicklungen 'mit Weitblick' an, entwickelt technische Lösungen und setzt diese um.

Das Lesen der Fragen und das Schreiben der Antworten findet nur auf dieser web-basierten Oberfläche mit entsprechender Software (SSL) statt. Die Antworten werden jedoch als normale Emails an die Ratsuchenden verschickt.

Fazit

Die Modelle unterscheiden sich in einigen Punkten. Beide zeigen jedoch deutlich die Vorteile eines gemeinsamen Portals. Welches Modell für die DAH als Vorbild geeigneter ist und den bislang formulierten spezifischen Kriterien von AIDS-Hilfe entspricht, sollte, unter weiterer Hinzuziehung der EDV-Mitarbeiterin der DAH, weiter untersucht werden.

6. Modelle für Internetberatung durch AIDS-Hilfe

Die AG Internetberatung prüfte die Möglichkeiten und Grenzen der bisherigen Praxis im Bereich der Internetberatung individueller AIDS-Hilfen und der Portale anderer Anbieter. Ausführliche Bestandsaufnahme der spezifischen Anforderungen von AIDS-Hilfe, der bisherigen Situation und der Praxis anderer Anbieter ergaben zwei Modelle, wie AIDS-Hilfe in Zukunft seine Internetberatung am besten ausführen kann: Beibehaltung und Qualitätsentwicklung in den bisherigen Strukturen (Modell A) oder ein Portal 'aidshilfe.de' als gemeinsame Initiative zur Profilschärfung und Qualitätsentwicklung der Beratung durch AIDS-Hilfe (Modell B).

6.1. Modell A: Datensicherheit und Qualitätsmanagement als individuelle Herausforderung

Bei diesem Modell beraten AIDS-Hilfen weiterhin im Rahmen ihrer eigenen Homepage bzw. Emailadresse.

Vorteile sind die Schärfung des eigenen Profils als AIDS-Hilfe ohne Verpflichtung auf gemeinsame Qualitätsstandards oder sonstige Verbindlichkeiten.

Der Verband Deutsche AIDS-Hilfe e.V. übernimmt jedoch die Verantwortung für ein umfassendes Datensicherheitskonzept innerhalb des Servers „aidshilfe.de“ und formuliert Basiskriterien für die Qualitätssicherung, die er seinen Mitgliedsorganisationen empfiehlt.

Zur Unterstützung seiner Mitgliedsorganisationen erstellt er Konzepte zur Datensicherung und bietet Fortbildungsveranstaltungen für die Mitarbeiter(innen) an. Bei Bedarf bieten Konzeptseminare interessierten Mitarbeiter/innen die Möglichkeit, die Arbeit im Internet weiterzuentwickeln.

Das Medium „INFO-Internet“ bietet in seiner Print- und Online-Version die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch und zur Weiterentwicklung der Arbeit.

Kosten

Soweit absehbar, entstehend anfängliche und laufende Kosten für die DAH durch das Modell B für:

- EDV: Beratung und Software zur Datensicherung usw.
- Konzeptseminare bei Bedarf
- Werkverträge für Datenpool, „INFO-Internet“ und für Recherchen etc.
- Intranet für Berater/innen, falls gewünscht
- überregionale Fortbildungsveranstaltungen
- individuelle Bewerbung des Angebotes

Die Kosten im EDV-Bereich sind abhängig von

- Umfang des Gesamtkonzeptes zur Datensicherheit,
- Anzahl der teilnehmenden AIDS-Hilfen,
- bereits vorhandenen Voraussetzungen auf dem DAH-Server und
- Auflagen an die PC's ´vor Ort`.

6.2. Modell B: Beratungsportal „aidshilfe.de“

Bei einer Entscheidung für ein zentrales Portals „aidshilfe.de“ würde sich eine bestimmte Anzahl von AIDS-Hilfen als Betreiber(innen) zusammenschließen und Verantwortung für die Organisation übernehmen. Dabei stünden folgende, aus heutiger Sicht erkennbare, Arbeitsschritte an:

Phase 1

Eine bestimmte Anzahl von AIDS-Hilfen entscheidet sich für eine Teilnahme am Portal und benennt eine(n) verbindliche(n) Ansprechpartner(in). Diese (bzw. ein Teil von ihnen) bilden die Arbeitsgruppe „AG Portal“. Diese AG übernimmt die Verantwortung für den Aufbau des Portals, die (Weiter-) Entwicklung der von der AG-Internetberatung erarbeiteten Qualitätskriterien und die Umsetzung der dazugehörigen alltäglichen Arbeit.

Ihre Mitglieder erarbeiten technische Lösungen ´vor Ort`, schaffen fachliche Voraussetzungen durch Fortbildungen und Supervision, bringen eigene Arbeitskontingente ein und wirken an der Erstellung eines Datenpools mit.

Bis zur Errichtung der Portals wird die AG-Portal von der bisherigen AG-Internet begleitet.

Phase 2

Für die Koordination des Portals wird über Werkvertrag eine Person verpflichtet, die sowohl die fachliche Betreuung als auch die technische Koordination übernimmt (ca. 20 Std. pro Woche). Eine genaue Tätigkeitsbeschreibung ergibt sich aus dem jeweils gewählten Modell bzw. der Struktur des Portals.

Die technische Betreuung und Weiterentwicklung des Angebotes wird durch eine interne oder externe EDV-Fachkraft übernommen. Welche Tätigkeiten hierzu genau gehören, ergibt sich aus dem jeweiligen Modell bzw. der Struktur des Portals.

Phase 3

Die beteiligten AIDS-Hilfen stellen für die Beratung im Internet ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter(innen) zur Verfügung, die langjährige Erfahrung in der Telefonberatung haben und diese auch weiterhin ausüben und die bereit sind, sich im neuen Medium weiterzubilden (z. B. Intervision in Form von Gegenlesen durch Kolleg/innen). Sofern verfügbar, benennen sie Expert(inn)en zu verschiedenen Fachgebieten und in verschiedenen Sprachen.

Für das Portal wird ein gemeinsamer Datenpool erarbeitet, der alle wichtigen HIV-spezifischen Informationen und Verweisdaten enthält, damit auch regionale Informationen an Ratsuchende weitergegeben werden können.

Über Intranet wird für die beteiligten Berater(innen) die Möglichkeit zum kollegialen Austausch geschaffen. Supervision und Fortbildungen sollten fester Bestandteil der Tätigkeiten sein.

Kosten

Soweit absehbar, entstehen anfängliche und laufende Kosten des Portals durch:

- Zentrale Koordination der Internetberatung (ca. 20 Stunden/Woche)
- EDV: Beratung und Software für Portal, Personal (Webmaster)
- Einmaliges Koordinationstreffen der teilnehmenden AIDS-Hilfen
- 4 Treffen der neu gegründeten AG 'Portal' und der AG-Internetberatung
- Werkverträge für den Aufbau des Datenpools, das „INFO-Internet“ und für Recherchen etc.
- Intranet für Berater/innen
- überregionale Fortbildungsveranstaltungen
- Bewerbung des Angebotes

Die Kosten im EDV-Bereich sind abhängig von

- Modell/technische Umsetzung des Portals,
- Umfang des Gesamtkonzeptes zur Datensicherheit,
- Anzahl der teilnehmenden AIDS-Hilfen,
- bereits vorhandenen Voraussetzungen auf dem DAH-Server und
- Auflagen an die PC's vor Ort.

7. Empfehlungen der AG-Internet

Die AG-Internetberatung kommt nach anderthalb Jahren Recherchearbeit und intensiver Diskussion der Vor- und Nachteile beider Modelle (Beratung wie bisher oder über gemeinsames Portal) zu dem Ergebnis, dass ein Portal 'aidshilfe.de', an dem lokale AIDS-Hilfen teilnehmen, die besten Voraussetzung für die von ihr erarbeiteten Qualitätskriterien bietet. Die Erfahrungen vergleichbarer Einrichtungen zeigen, dass dies machbar ist.

Für ein Portal aidshilfe.de sprechen folgende Gründe:

- Gezielte Nutzung von zeitlichen **Ressourcen** und fachlichen **Kapazitäten**
- Bessere **Planbarkeit** der Arbeit durch Koordination und Kooperation
- Gemeinsam erarbeitete und fortlaufend weiterentwickelte **Qualitätsstandards**
- **Kompetenzentwicklung** durch gemeinsame Fortbildung, hohe Verweiskompetenz und Servicequalität dank Intranet für Berater(innen) und gemeinsamer Datenpools
- Gewährleistung optimaler **Datensicherheit** durch ein verbindliches Sicherheitskonzept
- Bessere Orientierung an den Bedürfnissen der Nutzer(innen), gezielte Planung von Angeboten und Weiterentwicklung von Konzepten auf der Basis gemeinsame **Dokumentation** und Evaluation
- **Profilierung** durch gemeinsame Bewerbung und Darstellung: kompetente Internetberatung als Aushängeschild von AIDS-Hilfe

Ein gemeinsames Internet-Portal ist nicht nur für die teilnehmenden AIDS-Hilfen von Vorteil. AIDS-Hilfen, die nicht am Portal teilnehmen, profitieren indirekt von den Ergebnissen der AG Portal. Sie können z.B. Materialien des verbandlichen Qualitätsentwicklungsprozesses für sich nutzen, an den neu zu entwickelnden Fortbildungsveranstaltungen teilnehmen und entsprechende Schulungsmedien für die eigene Arbeit nutzen.

„INFO-Internet“ dokumentiert den gesamten Prozess und seine Ergebnisse und bezieht Interessierte in den verbandlichen Kommunikationsprozess ein.

In diesen Sinne legen wir den Entscheidungsträgern in AIDS-Hilfen nahe, für das zukunftsweisende Modell B zu stimmen.

Qualitätskriterien Internetberatung

Beratung im Internet ist institutionell in AIDS-Hilfe eingebunden und wird unter Beachtung der Besonderheiten dieses Medium erbracht. Für diesen Beratungsbereich gelten dieselben fachlichen Standards wie für alle anderen Beratungs- und Informationsbereiche der AIDS-Hilfe und im Folgenden benannte medienspezifischen Qualitätskriterien.

Durch die Beachtung datenschutzrechtlicher Aspekte des Mediums Internet wird sichergestellt, dass auch die Internetberatung im Sinne des Selbstverständnisses von AIDS-Hilfe - **VERTRAULICH, VERLÄSSLICH KOMPETENT** - angeboten wird.

Folgende Basiskriterien sind Voraussetzung für Qualität in der Internetberatung von AIDS-Hilfe:

Vertraulich

Um die Vertraulichkeit der Beratungssituation und den Schutz persönlicher Daten von Ratsuchenden sicherstellen zu können, bedarf es folgender Maßnahmen:

- Alle Berater(innen) werden mit Beginn ihrer Tätigkeit auf die Verschwiegenheit und die einzuhaltenden Regeln des Datenschutzes verpflichtet und in regelmäßigen Abständen an diese Vereinbarungen erinnert.
- Einsatz entsprechender Maßnahmen und Verfahren, welche die Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchenden vor unbefugten Zugriffen schützt (z.B. SSL-Standards, Web-basiertes Mailing, Firewall, Virenschutz, Kennwortschutz individueller PCs usw.)
- Nutzer(innen) werden u. a. in den Nutzungsbedingungen auf die Möglichkeit anonymisierter Mailadressen hingewiesen.
- Daten werden stets anonymisiert erfasst und für Unbefugte unzugänglich verwahrt. Sie sind nicht zur Weitergabe an Dritte bestimmt.

Verlässlich

Ein zentraler Aspekt von Verlässlichkeit ist die Transparenz über Art und Verfügbarkeit des Angebots, Seriosität des Anbieters und Qualität der Dienstleistungen.

Maßnahmen zur Schaffung von Transparenz:

- Nutzungsbedingungen stellen vor Nutzung eines Angebotes alle relevanten Informationen zur Verfügung.
- Informationen über den Träger der Einrichtung, die Ziele und das Profil des Angebotes und Hinweise auf die Finanzierungsquellen.
- Aussagen über die Wartung des Angebotes, die Aktualisierung der bereitgestellten Informationen und über die Verantwortung (z. B. Quellenangaben) für die Inhalte.
- Informationen über Erreichbarkeit des Beratungsangebotes und die Dauer der Bearbeitung von Anfragen. Die Beantwortung erfolgt zuverlässig und zeitnah.
- Die Website sollte so übersichtlich aufgebaut sein, dass ein direkter Zugang zum Beratungs-Angebot möglich ist.
- Feedback der Nutzer(innen) wird nicht nur ermöglicht, sondern gefördert.

Kompetent

Die Internetberatung ist in ein Gesamtberatungskonzept eingebettet (Orientierung an einer wissenschaftlich orientierten Beratungsmethode). An diese Form der Beratung werden die gleichen fachlichen Anforderungen gestellt wie an alle anderen Beratungsangebote. Hinzu kommen Anforderungen bezüglich der spezifischen Medienkompetenz:

- Beratung im Internet findet durch ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter(innen) mit mehrjähriger Erfahrung in der (Telefon-) Beratung statt, die bereit sind, sich im neuen Medium weiterzubilden.
- Berater(innen) arbeiten in Teams aus Berater(inne)n aus der persönlichen, Telefon- und Internetberatung.
- Diesen 'gemischten Teams' stehen kontinuierlicher Erfahrungsaustausch, Fortbildungen und Supervision zur Verfügung.
- Eine systematische Auswertung des Feedbacks von Nutzer(inne)n und Berater(inne)n fließt in die Weiterentwicklung des Angebotes ein. Hierzu werden Nutzer(innen) zu Rückmeldung und Kritik des Angebotes ermutigt.

Schweigepflichterklärung

AIDS-Hilfe informiert, berät und unterstützt Menschen mit HIV und AIDS, deren Angehörige und andere Ratsuchende. Die hierfür erforderliche absolute Vertraulichkeit gehört nicht nur zum Selbstverständnis aller haupt- und ehrenamtlichen Berater(innen), sondern AIDS-Hilfe ist als Beratungsstelle per Gesetz zum sorgfältigen Umgang mit allen Daten von Ratsuchenden und von Nutzer(inne)n ihrer Angebote verpflichtet.

Alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter(innen) der AIDS-Hilfe sind deshalb verpflichtet, sämtliche im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit bei der AIDS-Hilfe bekannt werdenden Informationen, Daten und Vorgänge geheim zu halten. Es ist den Mitarbeiter(inne)n untersagt, gegenüber Dritten Angaben zu bekannt gewordenen Informationen, Daten und Vorgängen zu offenbaren; wonach jedes Mitteilen, zu unterbleiben hat, auch durch schlüssiges Verhalten wie z. B. indirekte oder nonverbale Kommunikation. Es ist in diesem Sinne jede Veröffentlichung von und Einsichtnahme in Dokumente der AIDS-Hilfe, mündliche Weitergabe, Verschaffung von Zugang zu Daten sowie jede anonymisierte Weitergabe von Informationen untersagt.

Die Verschwiegenheitsverpflichtung bezieht sich auch auf den Umgang mit Dokumenten und sonstigen Arbeitsmitteln. Diese sind so zu handhaben, dass eine Einsichtnahme (z.B. in Archivschränke) durch Dritte nicht erfolgen kann bzw. die einzelnen Computer (z.B. durch Passworts und Bildschirmschoner) vor Zugriffen Dritter geschützt sind.

Die Verschwiegenheitsverpflichtung gilt unabhängig von vermuteten oder tatsächlich erklärten Einwilligungen hinsichtlich einer Offenbarung durch einen Betroffenen.

Berufgruppen, die per Gesetz einer Schweigepflicht unterliegen (§ 203 StGB)³, sind darauf hingewiesen, dass ihre gesetzliche Verpflichtung zur Verschwiegenheit nicht nur für ihre jeweilige angestellte Tätigkeit gilt, sondern unter bestimmten Voraussetzungen auch für ihre ehrenamtliche Mitarbeit in der AIDS-Hilfe gültig sein kann.

³ Die in § 203 StGB sanktionierte Verletzung von Privatgeheimnissen bezieht sich nur auf solche Informationen, die in spezifischen Vertrauensverhältnissen erlangt worden sind. Es handelt sich um Geheimnisse, die jemanden als

- Arzt, Zahnarzt, Tierarzt, Apotheker oder Angehöriger eines anderen Heilberufs,
- Berufspsychologe mit staatlich anerkannter wissenschaftlicher Abschlussprüfung,
- Rechtsanwalt, Patentanwalt, Notar usw.,
- Ehe-, Familien-, Erziehungs- oder Jugendberater sowie Berater für Suchtfragen in einer Beratungsstelle, die von einer Behörde oder Körperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts anerkannt ist,
- Mitglied oder Beauftragter einer anerkannten Beratungsstelle nach dem Schwangerschaftskonfliktgesetz,
- staatlich anerkannter Sozialarbeiter oder staatlich anerkannter Sozialpädagoge oder
- Angehöriger eines Unternehmens der privaten Kranken-, Unfall- oder Lebensversicherung oder einer privatärztlichen Verrechnungsstelle anvertraut wurden oder sonst bekannt geworden sind.

Ein Verstoß gegen die Schweigepflicht kann mit ernsthaften Konsequenzen verbunden sein:

- Beendigung der ehrenamtlichen Mitarbeit
- Sanktionen für angestellte Mitarbeiter(innen)
- Strafrechtliche Folgen bei Verletzung der gesetzlichen Schweigepflicht
- Zivilrechtliche Folgen, wenn für den/die Betroffene(n) ein Nachteil daraus entsteht.

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung bezieht sich auch auf Informationen überhaupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter(innen) und deren Angehörige: Auch wer sich innerhalb der AIDS-Hilfe zum Beispiel offen über seine Infektion oder sein Sexualverhalten äußert, möchte nicht unbedingt, dass diese Informationen nach außen gelangen.

Die Verschwiegenheit gilt selbstverständlich auch für alle Informationen aus kollegialem Austausch und Supervision. Diese Pflicht zur Verschwiegenheit gilt auch über das Ende der Tätigkeit in AIDS-Hilfe hinaus.

Ich bin in einem persönlichen Gespräch

am: _____

durch: _____

über die Regelungen zur Schweigepflicht informiert worden und verpflichte mich hiermit, diese einzuhalten.

Name: _____

Vorname: _____

Tätigkeit: _____

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____

Website-Menü und Nutzungsbedingungen für Internet-Beratung

Handhabung dieses Papiers

Diese Papier unterstützt Euch dabei, die Präsentation Eures Informations- und Beratungsangebots im Internet an gängigen Qualitätsstandards zu orientieren und Euch dadurch rechtlich abzusichern. Es gibt drei verschiedene Textsorten, die jeweils besonders gekennzeichnet sind:

Regieanweisungen (was ist zu tun?) = schwarz auf weiß

Beispielhafte Formulierungen, die von Euch entsprechend umformuliert werden müssen, damit sie auf Eure Situation zutreffend = schwarz auf hellgrau

Rechtsverbindliche Formulierungen bzw. Strukturvorschläge, die von Euch weitgehend wörtlich (bzw. ähnlich) übernommen werden sollten = weiß auf schwarz

Transparenz

Ausgangspunkt ist, dass das Website-Menü den (potenziellen) Nutzer(inne)n nicht nur die Beratung per Email sondern auch die dazugehörigen Nutzungsbedingungen leicht zugänglich zur Verfügung stellt. Hierdurch soll - im Rahmen der Verhältnissqualität - die gebotene Transparenz über Art, Möglichkeiten und Risiken des Angebotes geschaffen werden.

Grundlage der Empfehlungen der AG-Internet der DAH sind die Transparenzkriterien des **afgis** (Aktionsforum Gesundheitsinformationssystem).

Aufbau der Internetseiten

Auf der Homepage stehen die Balken

- **Wir über uns**
- **Fragen zu HIV und AIDS**
- **Kontakt**

deutlich zum Anklicken. Beim Öffnen erkennt man das jeweilige Datum ihrer letzten Aktualisierung und ein weiteres Menü mit Balken zum Anklicken, z.B. kann von **‘Fragen zu HIV und AIDS’** aus weiter auf **‘Beratung im Internet’** gegangen werden. Im Folgenden werden nur Aspekte behandelt, die mehr oder weniger direkt mit diesen beiden Blöcken zusammenhängen und zu Qualitätsstandards der Bestandteile auf dem virtuellen Weg dorthin.

- Unter **‘Wir über uns’** befinden sich allgemeine Informationen über den Anbieter (AIDS-Hilfe), dessen Ziele, Finanzquellen und Angebote: siehe Kapitel **‘Über uns’**.

LINKS führen zu **‘Kontakt’**, **‘Fragen zu HIV und AIDS’** und **‘Home’**.

- Wer auf **‘Fragen zu HIV und AIDS’** geht, findet dort zunächst allgemeine Hinweise auf die Angebote der persönlichen, telefonischen und Beratung im Internet vor: siehe Kapitel **‘Was unsere Beratung bietet’**. Danach stellen sich die verschiedenen Beratungsangebote vor, wobei auf die Beratung im Internet nur kurz hingewiesen wird, da sich alle weiteren Informationen finden lassen, wenn man auf **‘Beratung im Internet’** klickt.
LINKS führen weiter zu **‘Beratung im Internet’** und zurück zu **‘Home’**.
- Wer unter **‘Fragen zu HIV und AIDS’** weiter auf **‘Beratung im Internet’** geht, findet dort automatisch die Nutzungsbedingungen (siehe alle eingerahmten Kapitel) vor. Erst, nachdem **‘Ich habe die Nutzungsbedingungen zur Kenntnis genommen und erkläre mich damit einverstanden’** positiv beantwortet wurde, kann eine Informations- oder Beratungsfrage gestellt werden.
LINKS führen zurück zu **‘Fragen zu HIV und AIDS’** und **‘Home’**.
- Unter **‘Kontakt’** stehen alle Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (inkl. Beratung per Email) mit der AIDS-Hilfe bzw. direkt zu ihren Angeboten (Möglichkeiten für Ehrenamt, Veranstaltungen, Stellenangebote, Spendemöglichkeiten, Termine und Adresse von Gruppentreffen etc.).
Beispiel: Neben der Beratung im Internet bieten wir Telefonberatung von... bis... unter Beratungs-Telefonnummer:... Wenn Sie ein (anonymes) Gespräch per Telefon vorziehen, erreichen Sie uns Tage, Zeiten.
Für weitergehende Fragen und Begleitung können Sie mit unserem Team hauptamtlicher Mitarbeiter(innen) einen Termin für ein persönliches Beratungsgespräch vereinbaren. Büro-Telefonnummer:...
Wenn Sie Anregungen, Fragen oder Kritik über unsere Arbeit haben, dann klicken Sie bitte hier auf **‘Kommentar’** (**LINK**) oder schreiben uns per Post an: ...
LINKS führen zu **‘Fragen zu HIV und AIDS’**, **‘Beratung im Internet’** und zurück zu **‘Home’**.

MENÜ-BALKEN Wir über uns

Die Selbstdarstellung sollte natürlich die eurer AIDS-Hilfe sein, hier stellen wir das Beispiel der Konstanzer AIDS-Hilfe als Orientierungshilfe vor. Alle notwendigen Elemente einer nach **afgis-Kriterien** guten Selbstdarstellung sind mit * gekennzeichnet.

*** Basisdaten, Geschichte**

Wir sind ein eingetragener, gemeinnütziger Verein, gegründet 1986, mit dem Ziel, sich der vielfältigen Problematik der HIV-Infektion und Aids-Erkrankung sowie deren psychosozialen und gesellschaftlichen Auswirkungen anzunehmen.

Wir sind eine Nonprofit-Organisation von ehrenamtlichen Frauen und Männern aus verschiedenen Berufsgruppen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Interessen, aber mit gemeinsamen Zielen. Koordiniert wird unsere Arbeit von einem ehrenamtlichen Vorstand.

*** Vorstellen**

Wir sind: Hinweise auf Team und Qualifikation der Mitarbeiter(innen), inkl. Ausbildung, Fortbildungen, Supervision etc.

*** Ziele**

Wir wollen

- jeglicher Diskriminierung Betroffener entgegenwirken und deren Rechte entschieden vertreten. Eintreten für Toleranz und Solidarität mit Menschen mit HIV und Aids sowie für die Akzeptanz unkonventioneller Lebensweisen.
- der durch unsachliche Medienberichterstattung entstandenen Verunsicherung, Angst und Hysterie kompetente Information und Hilfestellung entgegensetzen.
- beraten in allen Fragen im Zusammenhang mit HIV und Aids.
- Aufklären über Infektionswege und Infektionsrisiken.
- HIV-infizierten und an Aids erkrankten Personen sowie deren Angehörigen und Partner(inne)n Unterstützung anbieten bei der Bewältigung psychosozialer und sozialadministrativer Probleme.
- Personen, die beruflich mit HIV und Aids konfrontiert sind, in ihrer Eigenschaft als Multiplikatoren zum Thema Aids aus- und weiterbilden.

*** Rechtsform, Mitgliedschaften und Kooperationen**

Wir arbeiten in der Rechtsform eines eingetragenen, gemeinnützigen Vereins. Wir sind Mitglied in der Deutschen Aids-Hilfe e.V., im Landesverband der baden-württembergischen AIDS-Hilfen e.V. und im Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband.

*** Finanzierung**

Wir finanzieren unsere Arbeit durch Zuwendungen des Landes ..., durch regionale Zuschüsse des Landkreises ..., der Städte ..., sowie durch Mitgliedsbeiträge, Spenden und Zuweisungen aus Geldauflagen der Gerichte und der Staatsanwaltschaft. Wir verwenden unsere Mittel ausschließlich für gemeinnützige Zwecke. Selbstverständlich unterliegen wir der Schweigepflicht des Bundesdatenschutzgesetzes. Hinweise auf Zuwendungen (allgemeiner oder für einzelne Angebote), z. B. durch Pharmaindustrie, Apotheken etc.

*** Angebot**

Wir leisten strukturelle Prävention durch Beratung, Begleitung Betroffener und gezielte Öffentlichkeitsarbeit. Zusammenspiel der Verhinderung von Neu-Infektionen mit HIV (Primärprävention), prophylaktische Maßnahmen zur Gesunderhaltung bei Menschen mit HIV (Sekundärprävention) und die Sicherstellung kurativer und palliativer Maßnahmen zur Verbesserung bzw. Erhaltung der Lebensqualität bereits Erkrankter, Sterbebegleitung und Trauerbewältigung (Tertiärprävention).

Information

Auf Wunsch kommen wir in öffentliche und private Einrichtungen, die sich mit diesem Problembereich auseinandersetzen wollen. Wir führen Informations- und Aufklärungsveranstaltungen für Jugendliche (im schulischen und außerschulischen Bereich) und Erwachsene durch.

Fortbildung und Multiplikatoren-schulung

Wir organisieren Schulungen und Fortbildungen in eigener Regie und mit Fachreferenten für alle im Aids-Bereich tätigen Berufsgruppen und Multiplikatoren.

Beratung

Wir verstehen uns als Ansprechpartner für alle Personen, die Informationen zur Aids-Problematik wünschen und konkrete Hilfe und psychische Unterstützung benötigen. Wir beraten telefonisch und anonym oder nach Vereinbarung persönlich.

Begleitung

Personen, die HIV-infiziert und an Aids erkrankt sind, unterstützen wir bei persönlichen, sozialen, rechtlichen und lebenspraktischen Problemen. Wir führen Haus- und Krankenhausbesuche durch. Im Falle des Pflegebedarfs sind wir bei der Organisation häuslicher oder stationärer Pflege behilflich.

Selbsthilfegruppe HIV-Positiver und an AIDS erkrankter Menschen

In unseren Räumen kommen regelmäßig Betroffene zusammen zu gemeinsamen Gesprächen und zum Erfahrungsaustausch individueller Krankheitsbewältigungsstrategien.

- Ende des Konstanzer Beispiels -

MENÜ-BALKEN 'Fragen zu HIV und AIDS'

Was unsere Beratung bietet

Wir bieten Ihnen ein offenes Ohr für alle Fragen und Probleme, die mit HIV und AIDS zusammenhängen. Wir unterstützen Sie in Form allgemeiner Informationen und Hinweise, die Ihnen dabei helfen können, für sich selbst eine verantwortliche Entscheidung zu finden. Wir können jedoch weder am Telefon noch per Email in dem Sinne Rat erteilen, dass wir Ihnen konkrete Handlungen empfehlen. Bei Bedarf nennen wir Ihnen weitere, für ihr Anliegen kompetente Ansprechpartner.

Die Beratung beinhaltet keine Tätigkeiten, die den Heilberufen, d. h. Ärzten, Heilpraktikern, Psychotherapeuten usw., vorbehalten ist. Die Beratung beinhaltet keine Rechtsberatungen im Einzelfall, die Rechtsanwälten und wenigen anderen Berufsgruppen vorbehalten ist.

Unser Beratungstelefon erreichen Sie von ... bis ... unter ...

Zu unseren allgemeinen Bürozeiten (von bis) sind wir unter erreichbar.

Wenn Sie Ihre Frage per Email stellen wollen, gehen Sie bitte hier weiter auf 'Beratung im Internet'.

Nutzungsbedingungen

Folgende Passagen stehen am Anfang des Kapitels **‘Beratung im Internet’**. Ob sie auch für andere Kapitel bzw. Beratungsformen geeignet sind, ist zu überprüfen.

Zur Erinnerung: Erst nachdem **Ich habe die Nutzungsbedingungen zur Kenntnis genommen und erkläre mich damit einverstanden** positiv beantwortet wurde, kann eine Informations- oder Beratungsfrage gestellt werden.

‘NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR BERATUNG IM INTERNET’

Kosten

Kosten entstehen Ihnen keine - außer den Kosten für die eigene Internetverbindung. Falls Sponsor(inn)en speziell für dieses Angebot vorhanden: Unser Angebot finanziert sich aus ...

Verschwiegenheit und Anonymität

Wie in unserer telefonischen und persönlichen Beratung sind unsere haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden auch in der Beratung im Internet zur Verschwiegenheit verpflichtet und Ratsuchende haben die Möglichkeit, anonym zu bleiben.

Haftungsausschluss

Wir übernehmen keinerlei Haftung dafür, welche Hinweise der Mitarbeitenden Sie annehmen und wie Sie diese umsetzen. Dies liegt in Ihrer Verantwortung. Weder durch die Aufnahme des Kontakts zu unserem Beratungsangebot im Internet noch durch die geführte Kommunikation im Rahmen der Beratung werden vertragliche Pflichten der AIDS-Hilfe gegenüber dem Beratenden begründet. Insbesondere ist ein rechtlich durchsetzbarer Anspruch auf Beratung und eine vertragliche Haftung auf Grund einer Beratung ausgeschlossen.

Datensicherheit und Datenschutz

Eine hundertprozentige Datensicherheit kann niemand bieten. Vorsichtsmaßnahmen können jedoch für eine möglichst große Sicherheit Ihrer persönlichen Daten sorgen. So kann jedoch das Risiko in Form eines Zugriffs durch Unbefugte in unser Netzwerk, unterwegs auf der ‘Datenautobahn’ und auch auf Ihren PC zuhause niemals verhindert, jedoch wesentlich erschwert werden. Hierfür ist es sowohl wichtig, dass unsererseits möglichst weitgehende Vorkehrungen getroffen werden als auch, dass Sie Ihren eigenen PC schützen. Damit Ihr eigener PC kein zu großes Sicherheitsrisiko darstellt, sollten Sie unbedingt die folgenden Sicherheits-Tipps durchlesen und beherzigen:

Wichtig ist dabei vor allem,

- dass Sie sich durch Anti-Virenprogramme vor Angriffen aus dem Internet schützen,
- dass Sie Ihre Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) niemandem zugänglich machen und
- dass Sie die automatische Formulareingabe von Benutzernamen und Passwörtern deaktivieren.

Eine anonymisierte Email-Adresse erhöht Ihre Anonymität. Diese erhalten Sie kostenlos zum Beispiel bei hotmail.com und gmx.de.

Bitte bedenken Sie, dass eine Email, vergleichbar mit einer Postkarte auf dem normalen Postweg, für Unbefugte potenziell zugänglich ist.

Was wir tun

Von den folgenden Passagen nur verwenden, was tatsächlich gilt (also hoffentlich alles!):

Unser Beitrag zur Datensicherheit besteht u. a. aus folgenden Vereinbarungen mit unserem Provider zu: Cookies, Speicherung ip-Adressen etc.

Wir als Anbieter der Beratung sichern unser gesamtes Computernetzwerk durch Anti-Virusprogramme vor Viren und durch bestimmte Einstellungen an den jeweiligen Geräten vor Angriffe Unbefugter (z.B. Firewalls). Selbstverständlich haben nur von uns vertraglich zugelassene Mitarbeiter(innen) Zugang zu den Beratungsdaten, sei es durch Passwörter, Bildschirmschutz und ...

Wir archivieren unsere Arbeit in der Internet-Beratung, indem wir Ausdrücke der Kommunikation machen. Diese werden anonymisiert (falls Sie nicht sowieso mit einer anonymisierten Email-Adresse an uns geschrieben) und in Stahlschränken verwahrt, zu denen nur befugtes Personal Zugang hat.

Die Vorgaben des Datenschutzrechts werden beachtet. Die anlässlich der Beratung bekannt werdenden personenbezogenen Daten werden nur für die Beratung genutzt und werden über diesen Zweck hinaus nicht weiter verarbeitet. Die Beratung kann ausdrücklich anonym in Anspruch genommen werden. Die im Rahmen der Beratung angefallenen personenbezogenen Daten werden nach Ablauf der Beratung von elektronischen Speichermedien gelöscht.

Zeitraumen

Wir bemühen uns, Ihnen eine inhaltliche Antwort im Zeitraum von 3 Arbeitstagen (gerechnet ab Eingang der Email auf unserem Server) zu geben. An den Wochenenden oder bei technischen Problemen kann sich dieser Zeitraum verlängern.

Sie sollten sicherstellen, dass Ihr Account bei Ihrem Provider (Postfach bei Ihrem Internet-Serviceanbieter) nicht zu voll ist, da Sie sonst keine Emails mehr anzunehmen können und somit unsere Antwort unzustellbar wird.

Wer liest Ihre Anfrage?

Ihre Frage gelangt direkt an das Beratungsteam.
(gilt nur bei extra Email-Adresse für Beratungsangebot).

Die Berater(innen) sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, können sich jedoch untereinander über Ihre Anfrage und die Antwort fachlich austauschen. Wenn Sie Rückfragen oder weitere Fragen haben, werden diese möglichst von den gleichen Mitarbeiter(inne)n beantwortet.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Beratung im Internet sind haupt- und ehrenamtlich tätige Frauen und Männer mit mehrjähriger Erfahrung in der Beratung am Telefon. Alle Berater(innen) haben zusätzliche Einarbeitung in die Beratung im Internet erhalten und werden regelmäßig fortgebildet.

Technische Probleme

Bitte wenden Sie sich mit technischen Problemen mit dieser Website oder mit unserem Angebot 'Beratung im Internet' an unseren Webmaster unter: Telefonnummer und Mailadresse.

Kritik und Beschwerden

Wenn Sie mit der Beratung unzufrieden sind, lassen Sie es uns bitte wissen.

Erklärung

Ich habe die Nutzungsbedingungen zur Kenntnis genommen und erkläre mich damit einverstanden:

Anbieter

Anbieter dieser Beratung/Website ist
der XXX AIDS-Hilfe e. V. bzw. der entsprechende Verein

- Anschrift
- vertreten durch den Vorstand (Vor- und Nachnamen) bzw. die Geschäftsführung (Vor- und Nachnamen)
- Email-Adresse
- Mitglied im DPWV, Deutsche AIDS-Hilfe e.V., etc.
- ggf. die Aufsichtsbehörde bzw. Zuwendungsgeber
- Vereinsregisternummer

Internetberatung in der HIV-Prävention

Katharina Stahnisch, Berliner AIDS-Hilfe e.V.

1. Die Rolle des Internets in der Prävention

Das Internet erfährt als Informationsmedium quer durch alle Bevölkerungsschichten eine immer größere Beliebtheit. Informationen aller Art sind hier individuell abrufbar. Im Rahmen der stetigen Verbreitung des Mediums nimmt auch das Interesse bei gemeinnützigen Trägern zu, ihre eigenen Angebote auf das Internet auszuweiten.⁴ Besonders in der Prävention und Gesundheitsförderung scheint das Internet ein geeignetes Mittel zu sein, um Informationen an eine Vielzahl von Interessierten weiterzugeben. Um die Qualität dieser Informationsweitergabe sicherzustellen, wurde beispielsweise schon 1999 das „Aktionsforum zur Entwicklung von Strukturen und Grundlagen für ein qualitätsgesichertes, dezentral organisiertes Gesundheitsinformationssystem“ (AFGIS)⁵ vom Bundesministerium für Gesundheit ins Leben gerufen.

Die Stärke des Internets auf dem Gebiet der gesundheitsrelevanten Informationen besteht in der „Prävention durch Information“, so der Leiter der Arbeitsgruppe Cybermedizin am Institut für Arbeits- und Sozialmedizin der Universität Heidelberg, Gunter Eysenbach.⁶ Er fasst hierunter drei Aspekte, die dem Internet zu Eigen sind:

1. Das Internet als wichtige Informationsquelle für alle im Gesundheitssystem tätigen Professionen (Ärzte, Gesundheitswissenschaftler etc.).
2. Das Internet als Forum des fachlichen Austauschs in der „Arzt-zu-Arzt-Kommunikation“.
3. Das Internet als Massenmedium, ähnlich dem Fernsehen oder den Printmedien im allgemeinen und als flächendeckendes Informationsmedium im Bereich der Patienteninformation im Besonderen.

Gegenüber anderen Massenmedien nimmt das Internet insofern eine Sonderstellung ein, als es zum einen die Möglichkeit bietet, bereitgestellte Informationen jederzeit aus dem Netz abzurufen. Zum anderen ist es ein interaktives Medium, in dem individuelle Fragen in einer Email gestellt und beantwortet werden können oder im Rahmen eines so genannten Chats Menschen miteinander „plaudern“ können. So fungiert das Internet, anders als etwa das Fernsehen oder die Printmedien, in zwei Richtungen.

⁴ Im Jahre 2002 startete zum Beispiel der *Deutsche Paritätische Wohlfahrtsverband* ein Modelversuch mit 40 Projekten in Berlin zur Einbindung der Angebote gemeinnütziger Vereine in eine Beratungsplattform im Internet.

⁵ Im Rahmen des Aktionsforums sind mehrere Projekte, Unternehmen und Organisationen zusammengefasst, die das Ziel haben, Gesundheitsinformationen mit gesicherter Qualität für Laien im Internet zugänglich zu machen. Die Internetseite von Afgis ist (www.afgis.de); <18.08.2003>

⁶ Gunter Eysenbach: Präventivmedizin und Internet: Prävention durch Information. (<http://www.lipidforum.at/Library/Pr%C3%A4ventivmed.htm>); <20.12.2000>.

Die Vorteile des Internets, etwa dessen vermeintliche Anonymität, die ständige Erreichbarkeit sowie seine „Türöffnerfunktion“ hat Gunter Eysenbach für die Aidsberatung hervorgehoben:

„Besonders dem Aidsberatungsdienst kann die Anonymität des Internets zu Gute kommen. Informationen können über das Internet vom eigenen Wohnzimmer aus abgerufen werden. Auch der erste Kontakt kann über das Internet erfolgen. Potenzielle Hemmschwellen können so schrittweise abgebaut, das persönliche Gespräch besser vorbereitet werden.“⁷

2. Möglichkeiten und Grenzen der Kommunikation im Internet

Das Besondere der Kommunikation im Internet ist, dass sie quasi auf zwei verschiedenen Zeitachsen stattfinden kann: Die Emailberatung ist als zeitversetzte Kommunikation und der Chat als direkte oder zeitgleiche Kommunikation durchführbar⁸. Erstere kann dialogisch sein, wenn sie sich aus mehreren Emails zusammensetzt, welche sich aufeinander beziehen. Somit erscheint die Kommunikation per Email als eine Art Briefwechsel, mit teilweise sehr langen Einzelaussagen. Sie kann sich aber auch auf einen einmaligen Beratungskontakt beschränken. Die Beratung im Chat ist hingegen immer dialogisch, da sie – wie in einem Telefonat oder in einer Face-to-Face-Kommunikation – die Anwesenheit der Gesprächsteilnehmer(innen) zum gegebenen Zeitpunkt voraussetzt. Chatberatung zeichnet sich meist durch kurz gefasste Aussagen der einzelnen Teilnehmer(innen) aus.

Es gibt Hinweise darauf, dass ein Beratungsangebot im Internet von den Nutzer(innen) psychologisch als „niedrigschwelliger“ empfunden wird als zum Beispiel die persönliche oder telefonische Beratung. Insbesondere was die Kommunikation per Email angeht, ist diese nicht an feste Beratungszeiten gebunden. Die Nutzer(innen) können zu jedem beliebigen Zeitpunkt Emails verfassen. Auch darüber, wann und wo die Antwort gelesen wird, entscheidet der/die jeweilige Nutzer(in) selbst.

Berater(innen) haben ebenso die Möglichkeit, den Zeitpunkt der Beratung selbst zu wählen. Sie können sich die Zeit nehmen, die sie brauchen, um mögliche Antworten zu überdenken und gegebenenfalls mit einem/einer Kolleg(in) zu besprechen. Ferner kann über das Internet schnell und einfach an andere Angebote verwiesen werden, wenn die gestellten Fragen außerhalb des eigenen Kompetenzbereiches liegen.

Diesen Vorteilen der Internetberatung stehen aber einige Nachteile gegenüber. So ist der Bedarf nach Beratung über das Internet bislang weitgehend ungeklärt. Es gibt bisher keine statistischen Auswertungen darüber, wer sich zurzeit im Internet zum Thema HIV/Aids beraten lässt bzw. potenziell beraten lassen würde. Noch gibt es verlässliche Zahlen, wie viele Emails tatsächlich bei den Aidshilfen eingehen und wie die Entwicklung des Bedarfs in der Zukunft eingeschätzt wird. Diese Unklarheit über den faktischen Bedarf wiegt umso schwerer, als die Beantwortung von Anfragen sowohl über Emails aber auch über die Chatberatung als wesentlich zeitaufwändiger einzuschätzen ist, als zum Beispiel die Beratung am Telefon.

⁷ Ebda <20.12.2000>.

⁸ Frank van Well nennt dies „synchrone“ (beim Chat und beim Telefon) bzw. „asynchrone Kontakte“ (Email, Brief oder Fax). Frank van Well (2000), S. 38.

Entgegen der häufig gehegten Vorstellung vieler Internetnutzer(innen), dass das Internet ein relativ geschützter und damit anonymer Raum sei, sind die Daten, die im Netz verschickt werden, leicht für Dritte zugänglich und weniger sicher als z.B. in der Telefonberatung.⁹

Die Sicherstellung eines nutzerfreundlichen und Daten schützenden Angebotes erfordert deshalb einen relativ hohen technischen Aufwand. Andernfalls müsste auf die entsprechenden Sicherheitslücken hingewiesen werden, damit bei Ratsuchenden nicht die Illusion einer geschützten, vertraulichen Kommunikation zu zweit bestärkt wird.¹⁰ Dies gilt insbesondere im Vergleich mit anderen Beratungsangeboten.

Neben den rein technischen Aspekten der Beratung im Internet stellt sich die Frage, inwieweit die Kommunikation über dieses Medium überhaupt mit derjenigen am Telefon oder der im direkten Gespräch vergleichbar ist:

- Handelt es sich bei der Kommunikation über das Internet also ausschließlich um Informationsweitergabe und um Verweismöglichkeiten an andere Beratungsangebote?
- Bietet dieses Medium - trotz eingeschränkter Wahrnehmung des/der Kommunikationspartner(in) - auch Raum für eingehende Beratung?

Da man bisher wenig darüber weiß, in welcher Art Nutzer(innen) die Internetberatungsangebote bei Aidshilfen in Anspruch nehmen, erschien es angebracht, diese Fragen mit den Berater(innen) aus Aidshilfen zu klären.

Von Interesse ist weiterhin, ob die Fragestellungen in der Internetberatung (Email oder Chat), von den Themenkomplexen in anderen Beratungsangeboten abweichen. Oder kommt es mit dem Internet nur zu einer Verschiebung des Bedarfs zum Beispiel von der Telefonberatung zu einer Beratung über Email oder Chat? Findet der seit Jahren rückläufige Trend in der Telefonberatung¹¹ z. B. eine Erklärung im Ausweichen der Ratsuchenden auf die neuen Medien?

⁹ Kriterien für die Qualität der Beratungsangebote von Aidshilfe sind Vertraulichkeit, Verlässlichkeit und Kompetenz des jeweiligen Angebotes. Unter den gegebenen Bedingungen entspricht die Internetberatung nicht dem Kriterium der Vertraulichkeit, sofern nicht besondere Verschlüsselungsverfahren (z.B. Webbasiertes Mailing) eingeführt wurden. Die Arbeitsgruppe „Qualitätsentwicklung in der Internetberatung von Aidshilfen“ hat zur Lösung dieser Probleme im August 2003 ein Konzept zum Datenschutz und zur Qualitätsentwicklung für den Verband *Deutsche AIDS-Hilfe e.V.* vorgelegt.

¹⁰ Was die Beratung am Telefon betrifft, so ist es bei vielen Aidshilfen schon seit Jahren üblich, dass die Telefonate anonymisiert, also ohne Telefonnummer des Anrufers im Display der Aidshilfe eingehen. Durch Antrag an die Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post erfolgt außerdem eine Rufnummernunterdrückung, damit die angewählte Beratungsnummer der Aidshilfe nicht auf der Telefonrechnung der Anrufer(innen) aufgeführt wird. Von der technischen Seite her sind in der Telefonberatung alle Maßnahmen ergriffen worden, um Anrufer(innen) einen geschützten Raum garantieren zu können.

¹¹ Vgl. Hanno Giese (1996), S. 65.

3. Zahlen zur Internetnutzung in Deutschland

Verlässliche Zahlen zur Nutzung des Internets in Deutschland liefern die seit 1997 jährlich im Auftrag der öffentlich-rechtlichen Fernsehanstalten durchgeführten, repräsentativen Befragungen zum Nutzer(innen)-Verhalten. In diese Jahresherhebungen wurden Bürger(innen) ab 14 Jahren eingeschlossen.

Danach hatten im Jahre 2001¹² 38,8% aller Bundesbürger(innen) einen Zugang zum Internet. Das entspricht einer Gesamtzahl von 24,8 Millionen der Jugendlichen und Erwachsenen. Im Jahre 1997 waren dagegen nur 4,1 Millionen Bundesbürger(innen) Nutzer(innen) des Internets.

Die Nutzung des Internets hängt immer noch stark von klassischen Faktoren wie *Alter, formaler Bildungsstand und Geschlecht* ab. Aber es zeigen sich Tendenzen zur Veränderung der Nutzer(innen): waren diese 1997 überwiegend noch „männlich, hoch gebildet und im Alter zwischen 20 bis 39 Jahre“, so hat dieses Bild eine deutliche Veränderung erfahren. Im Jahre 2001 nutzten bereits 30% aller Frauen über 14 Jahren das Internet regelmäßig, im Vergleich mit ca. 48% der Männer in derselben Altersstufe. Zudem ist der Anteil der über 50-Jährigen um den Faktor 13 angestiegen. Im Jahre 1997 lag der Anteil dieser Altersgruppe bei lediglich 350.000 Nutzer(innen) gegenüber einer Zahl von 4,67 Millionen im Jahre 2001. Angesichts der demographischen Entwicklung ist langfristig mit einer ansteigenden Zahl älterer Internetnutzer(innen) zu rechnen. Ähnliche Tendenzen zeigen sich hinsichtlich des Bildungsstandes: Menschen mit einem niedrigeren Bildungsabschluss nutzen ebenfalls zunehmend das Medium Internet.¹³

Im Schatten dieses Wachstumspotenzials gibt es eine Reihe von Menschen, die das Internet auch in Zukunft nicht nutzen wollen. Die Zahl dieser so genannten „Internetverweigerer“ wird allein in Deutschland auf bis zu 37 Millionen Menschen geschätzt, die eine sehr heterogene Gruppe bilden, was Alter und Bildungsstand anbetrifft.¹⁴

Während vor einigen Jahren der Internetzugang hauptsächlich vom Arbeitsplatz aus erfolgte, gehen die meisten Internetnutzer(innen) heute von zu Hause aus ins Netz. Der Anschluss wird meist zum Empfangen und Versenden von Emails oder zur gezielten Informationssuche genutzt. Ferner unterscheidet sich die Art der Nutzung in den verschiedenen Altersgruppen:

- Die 14- bis 19-Jährigen surfen eher aus Vergnügen im Internet und nutzen es vermehrt als Unterhaltungsmedium.
- Die Altersgruppe der 30- bis 49-Jährigen nutzt das Internet gezielt als Informationsplattform für unterschiedliche Themen.¹⁵

¹² Birgit van Eimeren, Heinz Gerhard, Beate Frees: (2001).

¹³ Ebda. <18.08.2003>.

¹⁴ Es gibt eine ganze Reihe von Studien zum Thema „Internetverweigerung“ in Deutschland. Dies ist jedoch kein auf Deutschland beschränktes Phänomen, sondern wird auch in anderen Ländern, wie beispielsweise der Schweiz oder den USA, thematisiert. Für die Situation in Deutschland vgl.: Ekkehardt Oehmichen: (2001). Eine Studie über die Situation in den USA findet sich im Internet unter: (www.pewinternet.org/reports/toe.asp?Report=88); <18.08.2003>.

¹⁵ Leider werden in den bisherigen Studien keine genauen Angaben bezüglich der abgefragten Themengebiete gemacht, so dass unklar bleibt, wie oft auf gesundheitsrelevante Informationen im deutschen Internet zugegriffen wird und zu welchen Fragestellungen dies geschieht. In den USA liegen beispielsweise medizinische und gesundheitsrelevante Themen bei der Informationssuche im Internet an dritter Stelle. Siehe Volkart Wildermuth: Klick dich gesund – die digitale Sprechstunde im In-

- Insgesamt kommen die Forscher der ARD/ZDF-Onlinestudie zu dem Schluss, **dass das Internet keinen Ersatz anderer Massenmedien darstellt, sondern als deren Ergänzung anzusehen ist.** Diese Annahme begründen die Autor(innen) der Studie wie folgt:

„Auch für das Internet gilt wie bei anderen in der Vergangenheit neu hinzugekommenen Medientechnologien das Gesetz der Komplementarität: Die für das Internet zusätzlich verwendete Zeit wird nicht von der Menge der anderweitigen Mediennutzung abgezogen, sondern kommt komplementär hinzu.“¹⁶

Ob die Einschätzung der ARD/ZDF-Onlinestudie auch auf die Situation der Aidshilfen übertragbar ist, welche das Internet als Beratungs- und Informationsplattform nutzen, muss sich erst noch herausstellen. Von besonderem Interesse für die Aidshilfen scheint hier jedoch die Frage zu sein, ob die Beratung über das Internet mit anderen Angeboten der Aidshilfen wie beispielsweise der Telefonberatung in Konkurrenz steht oder ob sich diese Beratungsangebote ergänzen.

Für die Aidshilfen stellt sich zudem die Frage, wer über die vorhandenen Nutzer(innen) hinaus erreicht werden könnte. Da ein großer Anteil der Internetnutzer(innen) relativ jung ist, liegt die Vermutung nahe, zukünftig verstärkt jüngere Menschen erreichen zu können, die bisher in der Beratung der Aidshilfen unterrepräsentiert zu sein scheinen.

Da das Internet unabhängig von Zeit und Ort zur Verfügung steht, kann es in so genannten strukturschwachen Regionen vorhandene Versorgungslücken und Informationsmängel ausgleichen. In Bezug auf HIV/Aids ist dies von besonderem Interesse, da durch die Kombination der Themen Sexualität und Krankheit in ländlichen Regionen ein starker Bedarf für anonyme Beratungsangebote besteht. Während in Großstädten die Anonymität der Beratung leichter gewährleistet werden kann, stellt sich die Frage der Vertraulichkeit in ländlichen Gebieten oft ganz anders dar.¹⁷ Ein erleichteter Zugang zu Beratungsangeboten besteht auch für Menschen mit bestimmten Einschränkungen, z. B. Gehbehinderung, Schwerhörigkeit oder Gehörlosigkeit.

Auf der anderen Seite ist die Nutzung der Internetberatung durch die Fähigkeit, lesen, schreiben und sich ausdrücken zu können, eingegrenzt.

Internet. In: DeutschlandRadio Berlin: Wissenschaft im Brennpunkt. Manuskript vom 16.04.2000 – 16:30 Uhr. Vgl. V. Wildermuth. DeutschlandRadio Bln.: (<http://www.dradio.de/dlf/sendungen/wib/>); <10.01.2001>.

¹⁶Birgit van Eimeren, Heinz Gerhard, Beate Frees: (2002).

¹⁷ Aus der internen Erfahrung der Beratungstätigkeit der Aidshilfen heraus kann gesehen werden, dass gerade Menschen aus ländlichen Gebieten oftmals die Beratungsangebote in den nächst größeren Städten aufsuchen, da sie dort nicht die Befürchtung haben müssen, erkannt zu werden, wie dies möglicherweise in kleineren Orten der Fall sein könnte.

4. Internetpräsenz und Beratungsangebote der Aidshilfen

In Anknüpfung an ein Konzeptseminar zum Thema „Qualitätsentwicklung in der Internetberatung von Aidshilfen“ im Oktober 2001 entstand die gleichnamige Arbeitsgruppe, die die Chancen und Probleme des neuen Mediums analysieren und Perspektiven für einen gemeinsamen Auftritt von Aidshilfen im Internet entwickeln will. Angestrebt wird ein ähnlicher Qualitätsentwicklungsprozess in der Internetberatung, wie er in einem Zeitraum von drei Jahren in der Telefonberatung von Aidshilfen abgeschlossen werden konnte. Die neue Arbeitsgruppe Internetberatung wird im Zeitraum von 2002-2004 verschiedene aufeinander abgestimmte Projekte in Kooperation mit regionalen Aidshilfen planen und umsetzen.

Dabei erfolgt eine fortlaufende Evaluation des Prozesses und die bundesweite Kommunikation der Ergebnisse über den Infoletter "Info-Internet".

Neben erfahrenen Kolleg(innen) aus kleinen und großen Aidshilfen ist auch die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (*BZgA*) in der Arbeitsgruppe vertreten. Die *BZgA* bietet neben ihrer bundesweiten Telefonberatung auch seit Ende 2000 Beratung per Email an. Aufgrund der großen Anzahl von Anfragen, die die *BZgA* über ihre Homepage erreichen, gibt es profunde Erfahrung in der Beantwortung von Emailanfragen.

Durch die Zusammenarbeit in der Arbeitsgruppe wurde deutlich, dass auch viele Aidshilfen Beratung per Internet anbieten. Allerdings gab es keine genauen Angaben darüber wie weit diese Art der Beratung schon verbreitet ist und welche Erfahrungen die Aidshilfen auf dem Gebiet der Internetberatung bereits gemacht hatten.

Dieser Mangel an genauen Informationen über die Aidsberatung im Internet ließ die Idee für eine explorative Untersuchung entstehen, die einerseits die bisherigen Erfahrungen mit und die Erwartungen an das Medium Internet von Seiten der Aidshilfen erheben sollte. Andererseits erschien es für die weitere Vorgehensweise der Arbeitsgruppe notwendig, einen Überblick darüber zu bekommen, welche Fragestellungen per Internet an Aidshilfen gestellt werden und was über die bisherigen Nutzer(innen) dieses Angebotes gesagt werden kann.

Dadurch dass auch die *BZgA* durch eine erfahrene Kollegin in der Arbeitsgruppe vertreten war, sollte dieses zusätzliche Wissen mit in die Studie einbezogen werden, in der Erwartung, dass es so möglich wäre, einen erweiterten Blick auf die Internetberatung als Mittel der HIV-Prävention in Deutschland zu richten. Zudem könnten so mögliche Unterschiede zwischen den Beratungsanfragen und den Nutzer(innen) der Aidshilfen einerseits und der *BZgA* andererseits erfasst werden.

4.1 Planung der Befragung

Um die im vorangehenden Kapitel aufgeworfenen Fragestellungen in Bezug auf die Aidshilfearbeit präzisieren zu können, wurden in einem ersten Untersuchungsschritt Telefoninterviews¹⁸ mit Mitarbeiter(innen) aus Aidshilfen geführt. Dabei sollten zum einen die Erfahrungen mit und die Wünsche an das Medium Internet direkt erfasst werden. Zum anderen sollte die Bereitschaft zur Teilnahme an der späteren Emailauswertung erhöht werden.

¹⁸ Sowohl die Telefoninterviews als auch die Auswertung der Emailanfragen wurde von Katharina Stahnisch durchgeführt. Sie ist langjährige Mitarbeiterin der *Berliner Aids-Hilfe* und arbeitet in der Telefonkoordination die den Bereich Internetberatung umfasst.

Gefragt wurde:

- Bietet die jeweilige Aidshilfe Beratung über das Internet an oder ist ein Angebot geplant? Warum tut sie es (bisher) nicht?
- Ist die Aidshilfe im Internet präsent (zum Beispiel über eine eigene Homepage oder ein Portal)
- Seit wann besteht das Angebot?
- An wen richtet sich das Angebot? Wer nutzt das Angebot bisher?
- Wie viele Emails werden im Schnitt wöchentlich beantwortet?
- Wird das Angebot explizit beworben bzw. wie werden Ratsuchende auf das Angebot aufmerksam gemacht?
- Wer berät im Internet und wie werden Mitarbeiter(innen) auf diese neue Aufgabe vorbereitet?

In einem zweiten Schritt wurden alle Aidshilfen in Deutschland angeschrieben und gebeten, die per Email eingegangenen Beratungsanfragen für den Monat Juni 2002 anonymisiert zur Auswertung zur Verfügung zu stellen.

Ziel der Auswertung war, einen Überblick über die Anzahl und die Inhalte der eingegangenen Beratungsanfragen zu erhalten:

- Wer fragt bei Aidshilfen an?
- Welche Themenbereiche werden hauptsächlich abgefragt?
- Unterscheiden sich die Fragen, die im Rahmen von Emails gestellt werden, grundsätzlich von anderen Beratungsangeboten?
- Wie viele Nutzer(innen) richten ein und dieselbe Anfrage zur Beantwortung an verschiedene Aidshilfen?
- Wie häufig kommen Mehrfachkontakte mit ein und der/demselben Nutzer(in) zu Stande?
- Bei welchen Themen kommt es bevorzugt zu einer solchen „dialogischen Kommunikation“?

Von Interesse war für uns dabei auch, zu überprüfen, inwieweit sich die Eindrücke aus der alltäglichen Arbeit mit den „harten Daten“ decken, bzw. zu klären, ob die Internet-Euphorie Wünsche an und Vorstellungen über das Medium entstehen lässt, die keine reale Basis haben.

4.2 Ergebnisse der telefonischen Befragung

4.2.1 Der Beratungsbedarf per Email

Die Telefoninterviews wurden im Zeitraum von April bis Mai 2002 durchgeführt. Im Rahmen der Erhebung wurden alle Aidshilfen angerufen, dabei kamen 53 Interviews zustande. Konnte eine Aidshilfe nicht erreicht werden, wurde noch zwei weitere Male angerufen. Die Aidshilfen die auch beim dritten Mal nicht erreicht werden konnten sind nicht in der Erhebung enthalten.

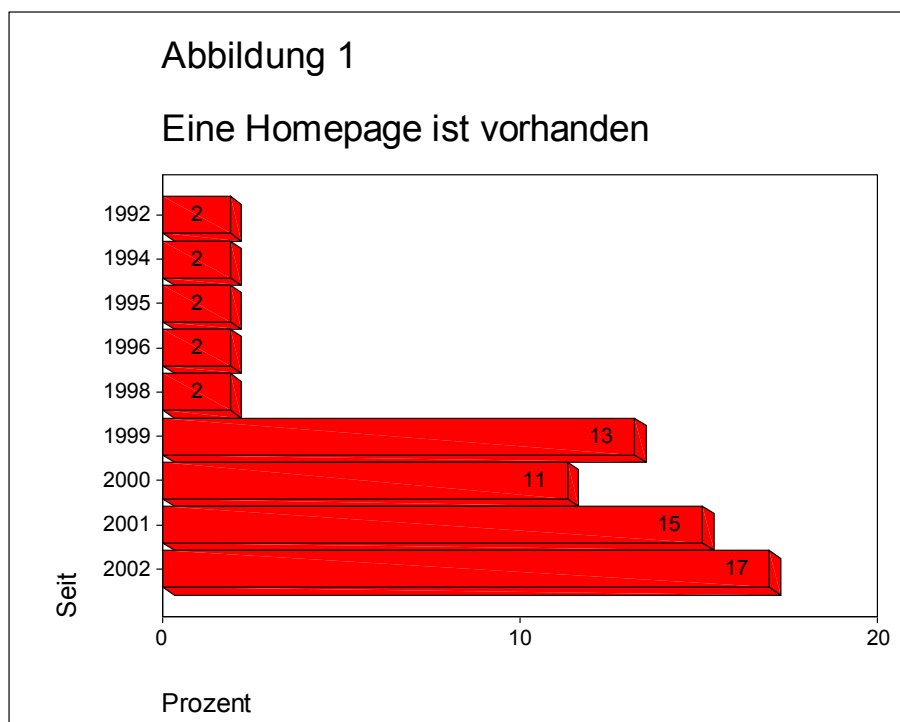
Insgesamt war das Interesse am Thema Internetberatung, sowohl auf Seiten der Aidshilfen die bereits Beratung über das Medium anbieten, als auch bei solchen, die (noch)nicht im Internet vertreten sind, sehr groß.

In den Interviews wurden drei Schwierigkeiten immer wieder formuliert, die die Beratung per Internet für die Aidshilfen schwierig erscheinen lassen:

1. Inwieweit kann die Beratung per Internet überhaupt als solche gelten und sollte nicht eher als reine Informationsweitergabe angesehen werden.
2. Es sind gerade die rechtlichen Aspekte, die die Beratung über dieses Medium schwierig erscheinen lassen. Obwohl in Bezug auf die rechtliche Absicherung kein Unterschied zwischen der persönlichen, der telefonischen und der Beratung per Email oder Chat besteht, wird die Tatsache, dass bei der Internetberatung der Text „Schwarz auf Weiß“ vorliegt von den Berater(inne)n im Allgemeinen als verunsichernd erlebt.
3. Im Zusammenhang mit der Internetberatung stellt sich immer wieder die Frage nach den verfügbaren finanziellen und zeitlichen Ressourcen. Da die Erhebung zumindest in Teilaspekten versuchen würde „Licht in das Dunkel“ zu bringen waren die meisten Aidshilfen bereit auch die Emailauswertung zu unterstützen.

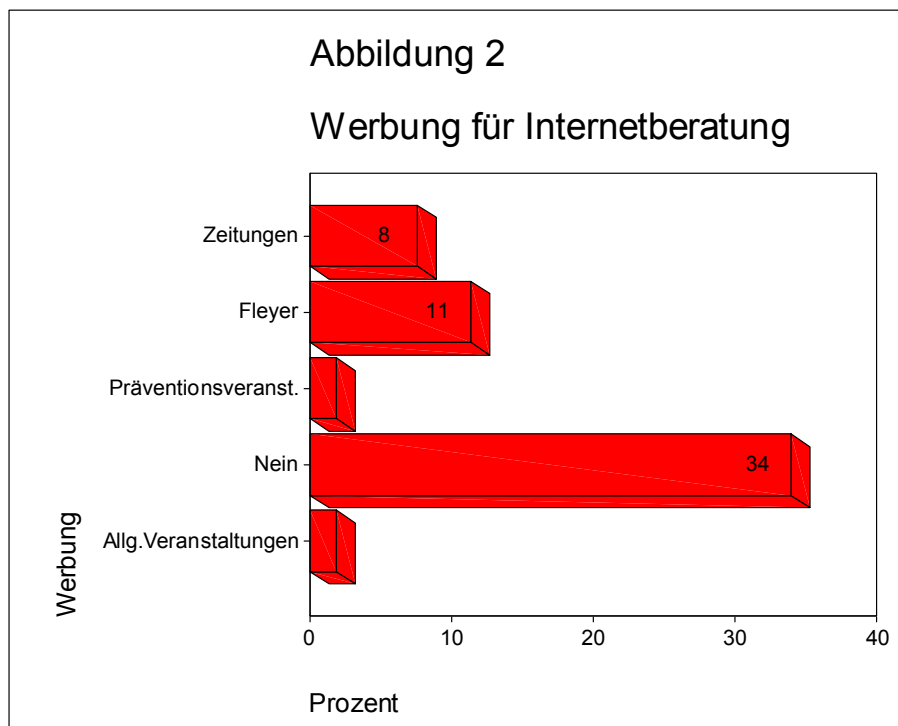
Von den 53 per Telefoninterview befragten Aidshilfen haben früher bereits 30 Einrichtungen Emailberatungen durchgeführt. Acht der dreiundzwanzig Beratungsstellen, die bisher keine Beratung im Internet anboten, planen langfristig in die Emailberatung einzusteigen.

Die Beratung per Email scheint also schon bei vielen Aidshilfen ein Mittel für die Primär- und Sekundärpräventionsarbeit zu sein. Die Skepsis gegenüber der Beratung im Chat ist dagegen immer noch sehr hoch. Die befragten Berater(innen) äußerten oftmals Zweifel darüber, ob eine Beratung per Chat überhaupt umsetzbar sei. Als Problem wurde hier vor allem gesehen, dass in vielen Fällen die zeitlichen sowie die finanziellen Ressourcen fehlen, um ein neues Beratungsangebot aufzubauen. Fehlende Erfahrungen der haupt- und ehrenamtlichen Berater(innen) mit dem Chat könnten ein weiterer Grund für die ausgeprägte Skepsis gegenüber der Chatberatung sein.



Wie aus den Telefoninterviews hervorgeht, haben die meisten Aidshilfen in den letzten drei Jahren mit der Emailberatung begonnen (siehe Abbildung 1)¹⁹. Dieser Zeitpunkt ist bei den meisten Aidshilfen identisch mit der Einrichtung einer eigenen Homepage. Interessant ist dabei, dass die Emailberatung fast nie gezielt als Angebot geplant wurde, sondern vielmehr als Reaktion auf eingehende Emails aufgebaut wurde. Der Bedarf nach Beratung per Email zu HIV/Aids-spezifischen Fragestellungen wurde erst durch die Anfragen sichtbar, die unaufgefordert über dieses Medium bei Aidshilfen eingingen.

Das heißt, dass mit der Einrichtung einer Homepage fast „automatisch“ Beratungsanfragen bei den Aidshilfen eingeht. Daher ist es auch nicht verwunderlich, dass über 70 % aller befragten Aidshilfen Emailberatung durchführen, obwohl meist keine explizite Werbung für die Beratung per Email stattfand (siehe Abbildung 2).

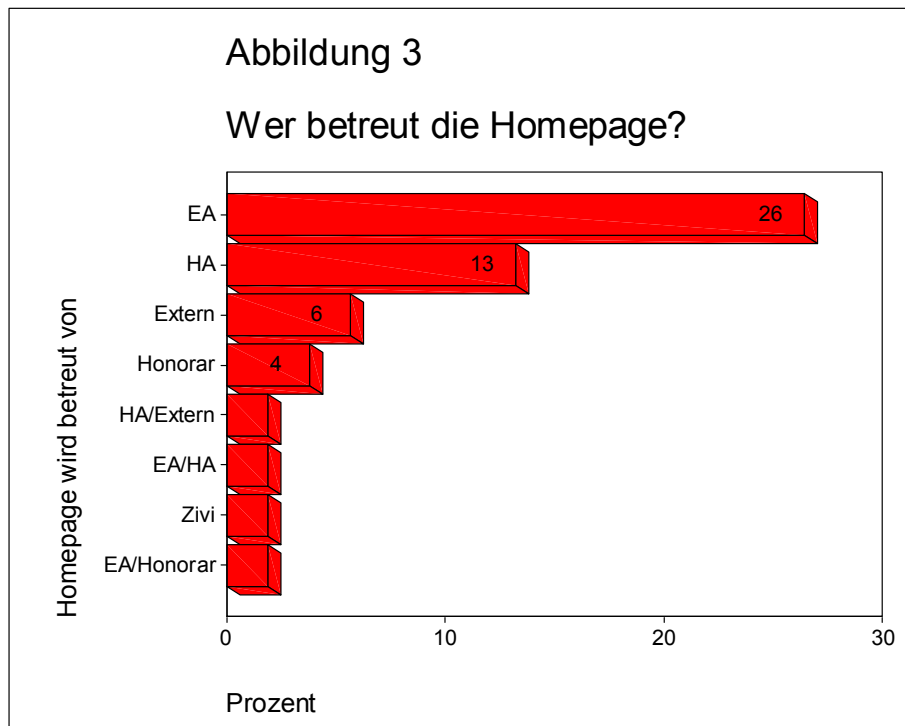


Zurückhaltung besteht vielerorts gegenüber einer offensiven Bewerbung, da bis zum jetzigen Zeitpunkt unklar ist, wie sich die Internetberatung in Zukunft entwickeln wird und welcher zusätzliche Arbeitsaufwand dadurch entstehen könnte. Denn nach Aussagen der Berater(innen) stehen bei nahezu keiner Aidshilfe gesonderte finanzielle oder zeitliche Ressourcen zur Verfügung, um das „neue“ Beratungsangebot entsprechend betreuen zu können. Die Aidshilfen, die das eigene Internetangebot bewerben, tun dies hauptsächlich über Faltblätter oder Anzeigen.

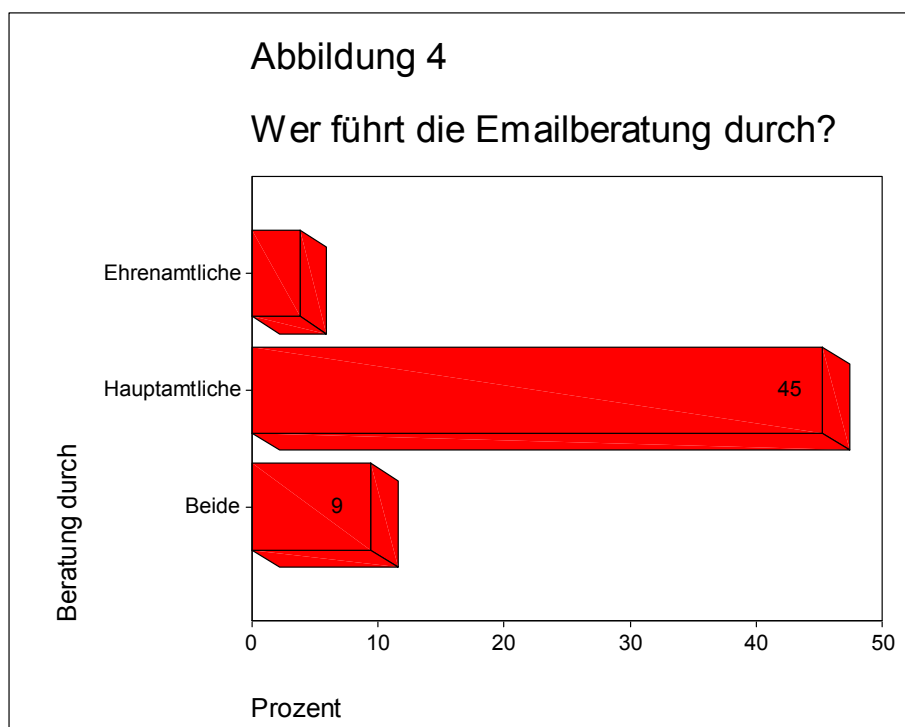
Fehlende finanzielle Mittel sind dafür verantwortlich, dass die Homepages von den Aidshilfen zum großen Teil von ehrenamtlichen Mitarbeiter(innen) betreut werden (vgl. Abbildung 3). In einem Fall ist sogar der Zivildienstleistende für die Betreuung der Homepage zuständig.

¹⁹ In den folgenden Grafiken konnten die niedrigen Prozentangaben (meist 2%) nicht in die Balken eingefügt werden. Aus den anderen Werten in den Graphiken lassen sich die fehlenden Werte jedoch erschließen.

Frei nach dem Motto „Einem geschenkten Gaul schaut man nicht ins Maul“, hängt die (schwankende) Qualität des Internetauftritts somit von den Fähigkeiten der aktuell engagierten Mitarbeiter(innen) ab. Kontinuität und Aktualität sind dann gefährdet, wenn die Betreffenden ihr Engagement einstellen.



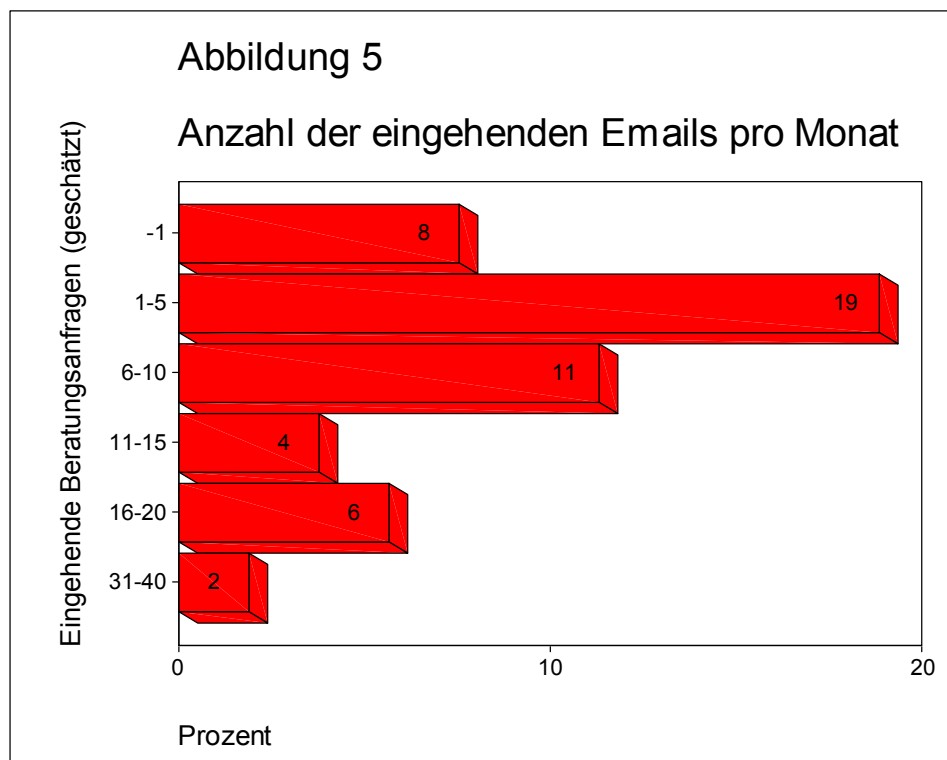
In den Aidshilfen, in denen hauptamtliche Mitarbeiter(innen) beschäftigt sind, wird die Emailberatung hauptsächlich von diesen durchgeführt (siehe Abbildung 4). Zumeist sind es Berater(innen), die bereits langjährige Erfahrungen in der Telefonberatung gesammelt haben und mit den Themen und Fragestellungen in der Aidsberatung vertraut sind.



Die Frage nach dem Bedarf für die Beratung per Email stellt ein grundsätzliches Problem für die weitere Planung in diesem Bereich dar. Die telefonisch befragten Berater(innen) gaben an, dass im Durchschnitt 5-10 Emailanfragen im Monat eingehen. Nimmt man allein den Schätzwert von 5 Emails als Orientierung, so würde sich die Anzahl der Beratungsanfragen bei allen Aidshilfen zusammengenommen auf 330 monatlich belaufen.²⁰ Es liegt jedoch nahe zu vermuten, dass bei entsprechender Bewerbung des Angebotes eine weitaus höhere Anzahl von Beratungsanfragen über das Internet zu erzielen ist.

So konnte die Telefonseelsorge beispielsweise die Anzahl der Beratungskontakte durch entsprechende Bekanntmachung des Angebotes nahezu von Jahr zu Jahr verdoppeln.²¹

1996:	341
1997:	1.063
1998:	1.722
1999:	2.500
2000:	5.000



Zahlen aus dem europäischen Ausland zeigen ähnliche Tendenzen für die Aidsberatung. Im November letzten Jahres startete die niederländische Aidsorganisation, *Aidsfonds*, in Kooperation mit der Beratungsstelle für sexuellübertragbare Infektionen, *Stichting SOA-Bestrijding*, ein Pilotprojekt in der Emailberatung.

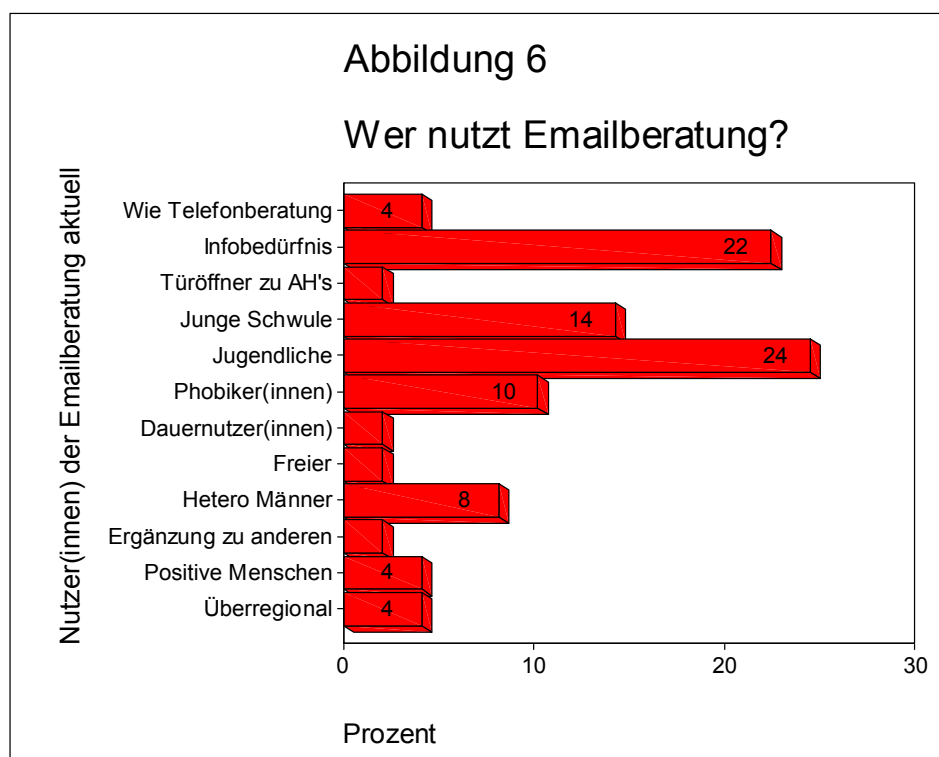
²⁰ So wäre ohne weitere Bewerbung des Angebots mit ca. 4000 Anfragen pro Jahr alleine bei den Aidshilfen zu rechnen.

²¹ Birgit Knatz: Neue Wege in der Beratungsarbeit, nach (www.birgit-knatz.de); Hier fehlt das Datum!!! Zur richtigen Zitierweise unbedingt nötig!!!

Alleine durch die offensive Bewerbung der Emailberatung auf den Homepages dieser beiden Organisationen verdreifachte sich die Menge der eingehenden Emailanfragen (von 40 auf 120 Emails pro Monat). Besonders interessant hieran ist, dass sich die Zahl der Anrufe die bei diesen Projekten eingehen, trotz der weiter steigenden Anzahl von Beratungsanfragen per Email, nicht verringert hat, sondern gleich geblieben ist. Diese Erfahrung macht deutlich, dass diese beiden Beratungsformen nicht miteinander konkurrieren sondern sich gleichwohl gegenseitig ergänzen.

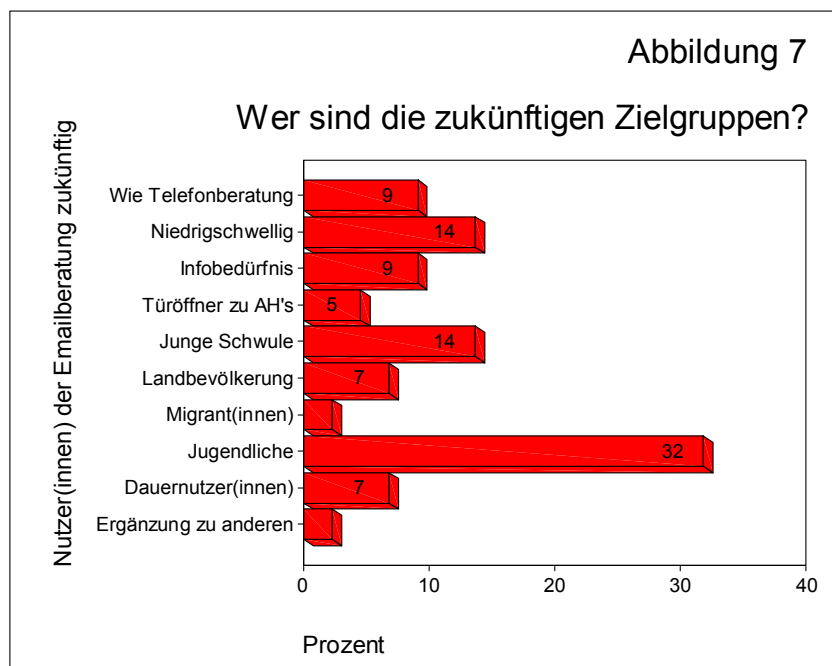
4.2.2 Nutzer(innen) der Emailberatung

Die Aidshilfen wurden auch danach befragt, wer nach ihrer Meinung die momentanen Nutzer(innen) der Emailberatung seien. Dabei ließ sich feststellen, dass als Hauptnutzer(innen) dieses Beratungsangebotes Jugendliche angenommen wurden (siehe Abbildung 6). An zweiter und dritter Stelle folgten junge schwule Männer und Phobiker(innen)²² bzw. überängstliche Menschen.



Neben den angenommenen Nutzer(innen), wurden auch Vermutungen über die hauptsächlichen Beratungsanlässe geäußert, wegen denen sich Menschen überhaupt an die Emailberatung von Aidshilfen wenden. Nach Einschätzung der Berater(innen) handelt es sich hier zumeist um allgemeine Fragen zu HIV und Aids, die die Ratsuchenden auf diesem Wege beantwortet bekommen möchten. Meist wurde jedoch auf Seiten der Berater(innen) davon ausgegangen, dass sich die Themen der Beratung per Email nicht grundsätzlich von denen per Telefon unterscheiden.

²² Hierunter versteht man nach Einschätzung moderner psychiatrischer Lehrbücher: „eine andauernde, übersteigerte und unbegründete Angst vor einem bestimmten Reiz oder Zustand, der möglichst umgangen oder vermieden wird.“ Dabei „tritt die Symptomatik andauernd, d.h. über einen längeren Zeitraum hin, auf; sie beeinträchtigt die *Lebensqualität* und Funktion beträchtlich; es kommt zum Auftreten von *körperlichen Zeichen* der Angst sowie einer *Erwartungsangst* und einem *Vermeidungsverhalten* vor der gefürchteten Situation.“ Vgl. M.T. Gastpar, S. Kasper, M. Linden (1996), S. 139.



Interessanterweise ergab sich bei der Frage danach, welche Nutzer(innen) in Zukunft über das Internet erreicht werden sollten, ein ganz ähnliches Bild wie bei der Frage danach, welche Nutzer(innen) sich schon jetzt an die Emailberatung wenden (siehe Abbildung 7): Jugendliche und junge schwule Männer standen hier gleichermaßen an erster Stelle der Zukunftsprojektionen der Berater(innen), noch vor den Menschen aus strukturschwachen Regionen und den Dauernutzer(innen)²³. Auch bei Letztgenannten wurde unterstellt, dass es sich hierbei vorwiegend um jüngere Menschen handelt. Die Hauptaufgabe der Beratung wurde, ähnlich wie in der Telefonberatung, auch hier in der allgemeinen Information über das Thema HIV/Aids gesehen. Gleichzeitig wurde die mögliche „Türöffnerfunktion“ des Internets für andere Angebote der Aidshilfe betont.

Dieses Ergebnis, nämlich die Annahme dass die zukünftigen Nutzer(innen) und diejenigen, welche die Emailberatung schon heute nutzen, nahezu identisch seien, ist insofern interessant, als hier vermutlich eine Vermischung der tatsächlichen Nutzer(innen) mit den gewünschten Nutzer(inne)n auf Seiten der Berater(innen) stattfindet. Bei den „klassischen“ Angeboten, wie der persönlichen und der telefonischen Beratung, wird davon ausgegangen, dass Jugendliche und junge Schwule seltener erreicht werden²⁴, so dass auf Seiten der Aidshilfen wohl ein starker Wunsch zu bestehen scheint, Beratungsangebote für eben diese Gruppen zu schaffen. Das Internet, das meist als „junges“ Medium gilt, scheint sich als Kontaktmöglichkeit zu solchen Nutzer(inne)n anzubieten, die bisher unterrepräsentiert sind.

²³ Mit Dauernutzer(innen) werden hier Menschen bezeichnet die das Internet überdurchschnittlich viel nutzen und viele ihrer privaten Kontakte über das Internet pflegen.

²⁴ In den Gesprächen mit den Berater(innen) der Aidshilfen wurde sehr oft betont, dass es vor allem die jungen Menschen sind, die mit den „klassischen“ Angeboten schlecht erreicht werden. Aber auch in den Diskussionen in Aidshilfezusammenhängen wird immer wieder darauf hingewiesen, dass das Klientel von Aidshilfe meist im Alter zwischen 25 und 45 Jahren ist. Da die Aidshilfen jedoch meist keine statistischen Daten ihrer Nutzer(innen) erheben, stehen zur deren tatsächlichen Altersverteilung keine Daten zur Verfügung.

Inwieweit diese tatsächlich erreicht werden, darüber kann zum jetzigen Zeitpunkt jedoch noch keine Aussage gemacht werden. Verständlich ist der Wunsch von Aidshilfe, sich durch das Internet verjüngen zu können.

Übereinstimmung besteht auch hinsichtlich der Vorstellung, mit der Internetberatung ein aus psychologischer Sicht möglichst „niedrigschwelliges“ Angebot schaffen zu wollen, welches es leicht macht, persönliche Fragen zum Thema HIV/Aids zu stellen.

4.3 Ergebnisse der Auswertung von Emailanfragen

Aus den oben vorgestellten Ergebnissen der Telefoninterviews sowie aus den bisherigen Erfahrungen zur Beratung im Internet der *Berliner Aids-Hilfe* lassen sich für die Auswertung der Emailanfragen die nachstehenden Arbeitshypothesen ableiten:

- Die Nutzer(innen) der Emailberatung sind überwiegend männlich.
- Insgesamt erreicht man über das Internet – im Unterschied zu anderen Beratungsangeboten - eher jüngere Menschen.
- Die Themen der Emailberatung unterscheiden sich nicht wesentlich von denen in der Telefonberatung.
- Die Nutzung der Angebote im Internet findet vor allem zu Zeiten statt, in denen keine anderen Beratungsangebote erreicht werden können. In der vergleichenden Studie gingen wir davon aus, dass die Nutzung der Emailberatung vor allem in den Abendstunden und am Wochenende stattfindet, da zu diesen Zeiten meist keine anderen Beratungsangebote zur Verfügung stehen. Grundlegend für diese Annahme, war die Vermutung, dass Nutzer(innen) der Aidsberatung vor allem Informationen abrufen, über die sie so schnell wie möglich verfügen möchten. Dies würde bedeuten, dass von den Nutzer(innen) eben jenes Beratungsangebot genutzt würde, welches zum gegebenen Zeitpunkt bereitsteht, also tagsüber eher die Telefonberatung, während abends und am Wochenende die Emailberatung stärkeren Zulauf verzeichnen sollte.
- Die Emailanfragen, die an die BZgA gestellt werden sind denen, die die Aidshilfen erhalten, sehr ähnlich.
- Bei der Emailberatung handelt es sich hauptsächlich um Informationsweitergabe und weniger um Beratung.
- Sobald eine Aidshilfe über eine Homepage verfügt, muss sie mit Beratungsanfragen rechnen, gleichgültig ob ein Beratungsangebot von Seiten der Aidshilfen eindeutig formuliert wird oder nicht.

4.3.1 Beschreibung der Grundgesamtheit

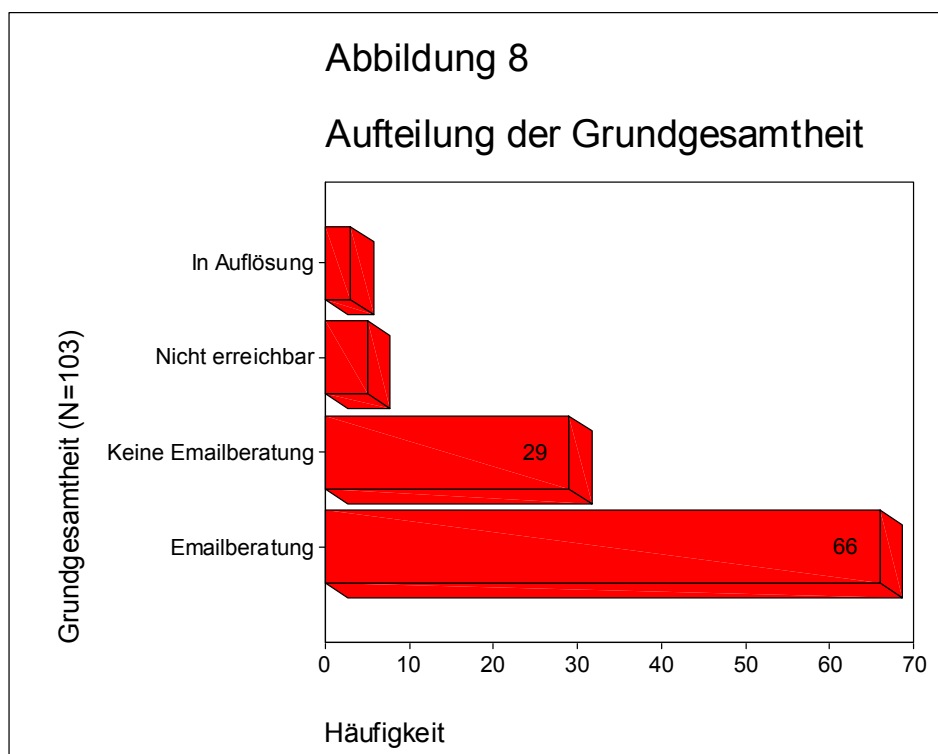
Da in Deutschland nur zwei Aidshilfen auch Chatberatung²⁵ im Internet anbieten und diese Beratungsgespräche grundsätzlich nicht festgehalten werden, konnten in der vorliegenden Erhebung nur Emailanfragen ausgewertet werden.

²⁵ Die Aidshilfen in Marburg und Berlin haben schon seit einiger Zeit Erfahrungen auf dem Gebiet der Chatberatung sammeln können. Allerdings hat Berlin zwischenzeitlich die Beratung im Chat wieder eingestellt. Neben den regionalen Aidshilfen gibt es aber noch andere Projekte, die Chatberatung zum Thema HIV/Aids anbietet. In Nordrhein-Westfalen gibt es beispielsweise das Projekt „Herzenslust“ (www.herzenslust.org); <18.08.2003>, welches sowohl per Email als auch Chatberatung berät. Dieses Projekt ist vom Landesverband der AIDS-Hilfe NRW initiiert worden.

Eine Reihe von Aidshilfen bietet seit einigen Jahren Beratung per Email an, so dass davon ausgegangen werden konnte, dass innerhalb eines Monats eine ausreichende Anzahl von Anfragen bei den Aidshilfen eingehen würden.

Um einen Querschnittsvergleich über die Beratungsthemen zu bekommen, wurde der Erhebungszeitraum auf den Monat Juni 2002 festgelegt.

Für die Erhebung wurden alle Aidshilfen angeschrieben, die im Dachverband der Deutschen AIDS-Hilfe zusammengeschlossen sind. Darüber hinaus sind dort auch Pflegedienste, Schwulenberatungsstellen etc. organisiert, die teilweise zu HIV/Aids spezifischen Fragestellungen beraten. Diese wurden allerdings aus der Grundgesamtheit für die Erhebung herausgenommen, da deren Hauptaugenmerk auf anderen Beratungsfeldern als denen der klassischen Aidshilfen liegen dürfte. Von den insgesamt 120 im Dachverband organisierten Vereinen blieben somit 103 Aidshilfen übrig, die im Rahmen der Erhebung angeschrieben wurden. Fünf der Aidshilfen waren weder telefonisch noch per Fax zu erreichen. Drei befanden sich in Auflösung und konnten sich nicht an der Erhebung beteiligen. Von den übrigen 95 Vereinen führen 29 keine Emailberatung durch. Von den verbliebenen 66 Aidshilfen, die Emailberatung durchführen, haben insgesamt 47 Aidshilfen auf die Aufforderung reagiert, sich an der Erhebung zu beteiligen. Eine sprach sich aktiv gegen die Teilnahme an der Erhebung aus, eine weitere hatte technische Probleme und verlor ihren gesamten Schriftverkehr des Monats Juni 2002. Zwölf der insgesamt 47 Aidshilfen haben im Erhebungsmonat gar keine Beratungsanfragen erhalten. Somit wurden von 33 Aidshilfen die Beratungsanfragen des Monats Juni zur Verfügung gestellt.



Insgesamt 19 Aidshilfen reagierten nicht auf die Bitte um Teilnahme an der quantitativen Erhebung. In diesen Fällen bleibt somit unklar, ob sie im Erhebungszeitraum keine Anfragen erhalten haben oder ob sie nicht an der Auswertung teilnehmen wollten.

Die resultierende Zahl von 76 der insgesamt 95 Aidshilfen²⁶, die im Rahmen der Erhebung kontaktiert werden konnten, entspricht einem überdurchschnittlichen Rücklauf von 81,7 %. Im direkten Vergleich gab es in der Vergangenheit bei ähnlichen Erhebungen in den Aidshilfen einen Rücklauf von 30 bis 60 %.

Nicht nur die Aidshilfen in Deutschland führen Emailberatungen zu sämtlichen Fragen rund um das Thema HIV/Aids durch, sondern wie schon erwähnt auch die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (*BZgA*). Um einen möglichst genauen Überblick über die Nutzer(innen) dieses Beratungsmediums zu bekommen, schien es sinnvoll auch die *BZgA* in die Erhebung mit einzubeziehen, welche dazu gewonnen werden konnte, ihre Daten für den Monat Juni 2002 zur Verfügung zu stellen.

Aus den teilnehmenden Aidshilfen wurden für den Erhebungszeitraum 151 anonymisierte Emails zur Auswertung zur Verfügung gestellt.²⁷ Demgegenüber sind bei der *BZgA* im Erhebungszeitraum 133 Emails eingegangen, die durch die Mitarbeiter(innen) der *BZgA* direkt codiert wurden. Insgesamt konnten also 284 Beratungsanfragen aus dem Monat Juni 2002 für diese Studie ausgewertet werden.

Im Folgenden sollen nun die Ergebnisse der Auswertung der Email-Anfragen von AIDS-Hilfen und *BZgA* von Juni 2002 vorgestellt und mit den einzigen veröffentlichten Ergebnissen über Telefonberatung von Aidshilfe verglichen werden. Diese stammen aus der Arbeit der *Berliner Aids-Hilfe (BAH)*. Da die BAH die mit 14 Stunden täglich den umfangreichsten Beratungsservice der deutschen Aidshilfen am Telefon leistet, wurde in dieser Untersuchung davon ausgegangen, dass deren Daten auf Grund der hohen Anruferzahlen als Referenzgröße dienen können. Die aktuellsten Erhebungen der BAH stammen zwar aus dem Jahre 1996, aber da sich die Themen und die Nutzer(innen) der Telefonberatung in den letzten Jahren nicht grundlegend verändert haben, ist der Vergleich mit diesen Daten durchaus vertretbar.²⁸ Wie bereits beschrieben, wurden in der vorliegenden Untersuchung im Erhebungszeitraum Juni 2002 die Beratungsanfragen der Aidshilfen mit denen der *BZgA* zusammengefasst. Im Verlauf der späteren Auswertung wurden die Daten der Aidshilfen und der *BZgA* aber auch wiederholt individuell untersucht und nach unterschiedlichen Gesichtspunkten miteinander verglichen, um zu klären, ob es eine grundlegende Differenz zwischen den eingehenden Emailanfragen bei den beiden beratenden Organisationen gab. Insgesamt konnte jedoch gezeigt werden, dass sich sowohl die Beratungsinhalte als auch die Nutzer(innen) bei Aidshilfen im Vergleich mit der *BZgA* nur wenig unterscheiden.

²⁶ Hier wurden die drei Aidshilfen, die sich gerade in Auflösung befanden und die fünf, die überhaupt nicht erreichbar waren, von der Gesamtzahl aller Aidshilfen abgezogen. Die Anzahl von 76 Aidshilfen ergibt sich aus den 29 Aidshilfen, die keine Beratung durchführen und den 47 die Beratung anbieten.

²⁷ Es ist jedoch kritisch anzumerken, dass eine Reihe von Aidshilfen berichteten, dass im Referenzmonat ungewöhnlich wenige Beratungsanfragen eingegangen sind. Diese Aussagen werden durch die Erfahrungen der *Berliner Aids-Hilfe* bestätigt, die im Monat Juni 2003 ebenfalls nur neun Anfragen erhalten hat, während in allen anderen Monaten viel mehr Emailanfragen eingingen. In manchen Monaten sind sogar bis zu 80 Emails eingegangen. Ähnlich wie in der Telefonberatung, wo es einen regelmäßigen Einbruch in der Zahl der Anrufe während der Sommermonate gibt, scheinen saisonale Schwankungen auch bei den Emailanfragen aufzutreten. Dies hat für die Erhebung zur Folge, dass die durchschnittliche Anfragenzahl in Deutschland tatsächlich höher als 284 Emails pro Monat angesetzt werden muss.

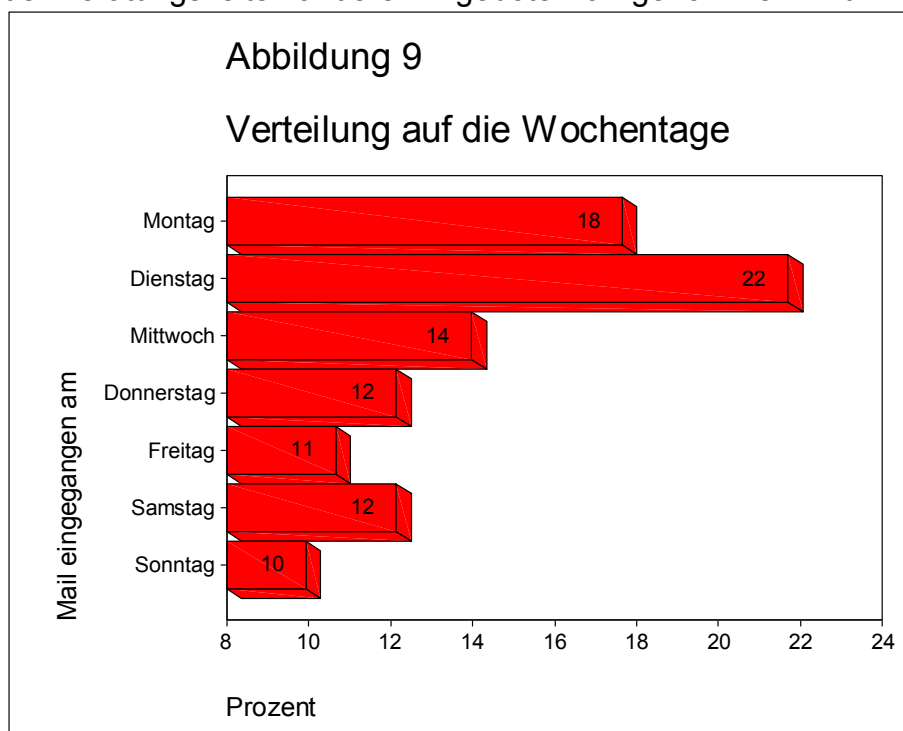
²⁸ Für eine Auswertung der Telefonberatung der *Berliner Aids-Hilfe* vgl.: Hanno Giese (1996).

Daher wurde der Datensatz in der Gesamtauswertung nur dann getrennt betrachtet, wenn zunächst ein signifikanter Unterschied zwischen den Ergebnissen vorlag. In denjenigen Bereichen, in denen tatsächlich ein signifikanter Unterschied zwischen den Anfragen an die *BZgA* und an die Aidshilfen gefunden wurde, wird darauf im Folgenden ausdrücklich hingewiesen.

Der Vergleich der Anfragen aus der Emailberatung mit den Daten aus der Telefonberatung diente weiterhin dazu, zu erfahren, ob sich diese Beratungsangebote grundsätzlich voneinander unterscheiden, bzw. wo sie sich ergänzen oder überschneiden.

4.3.2 Zeitliche Nutzung des Angebotes

An erster Stelle der Auswertung steht die Frage nach der zeitlichen Nutzung der Beratungsangebote, also danach, wann die Beratungsanfragen gestellt werden. Entgegen der oben formulierten Eingangshypothese wird bei der Betrachtung der eingehenden Anfragen schnell deutlich, dass die Emailberatung kaum außerhalb der Beratungszeiten anderer Angebote wahrgenommen wird.



Wie aus der Abbildung 9 hervorgeht, liegt der Schwerpunkt der eingehenden Anfragen nämlich nicht am Wochenende, sondern bereits zu Beginn der Woche.

Dies entspricht früheren Ergebnissen der Telefonberatung, in der die meisten Anrufe zwischen Montag und Donnerstag eingehen.²⁹ Vergleicht man die am stärksten frequentierten Tageszeiten, so lässt sich in der Telefonberatung zunächst ein Beratungsschwerpunkt in der Zeit von 10 bis 18 Uhr ausmachen. Nach 18 Uhr fällt die Zahl der Anrufer(innen) in der Telefonberatung jedoch rapide ab.³⁰ Dies gilt auch für die Emailberatung, da hier die meisten Anfragen tagsüber, nämlich in der Zeit zwischen 11 und 16 Uhr eingehen. Zudem gibt es noch am frühen Abend einen Anstieg an Anfragen.

²⁹ Ebda., S. 66.

³⁰ Ebda., S. 66.

Allerdings verteilen sich die Anfragen in der Emailberatung insgesamt stärker auf den gesamten Tageszeitraum, so dass vereinzelt noch in den späten Abendstunden und in der Nacht Anfragen vorkommen.

Die stärkere Verteilung der Emailanfragen über den gesamten Tag ist wahrscheinlich der Tatsache geschuldet, dass die Nutzer(innen) hier nicht an die Öffnungszeiten der Beratungseinrichtungen gebunden sind. Gleichzeitig überrascht die Tatsache, dass die Emailberatung vor allem zu solchen Zeiten stark frequentiert wird, in denen die Telefonberatung ebenfalls als Angebot zur Verfügung steht. Hier hätte man eigentlich vermuten können, dass der Anruf in einer Beratungseinrichtung gegenüber einer Email vorgezogen wird, da die telefonische Beantwortung der Fragen i.d.R. schneller erfolgen kann als dies bei einer Email der Fall ist.

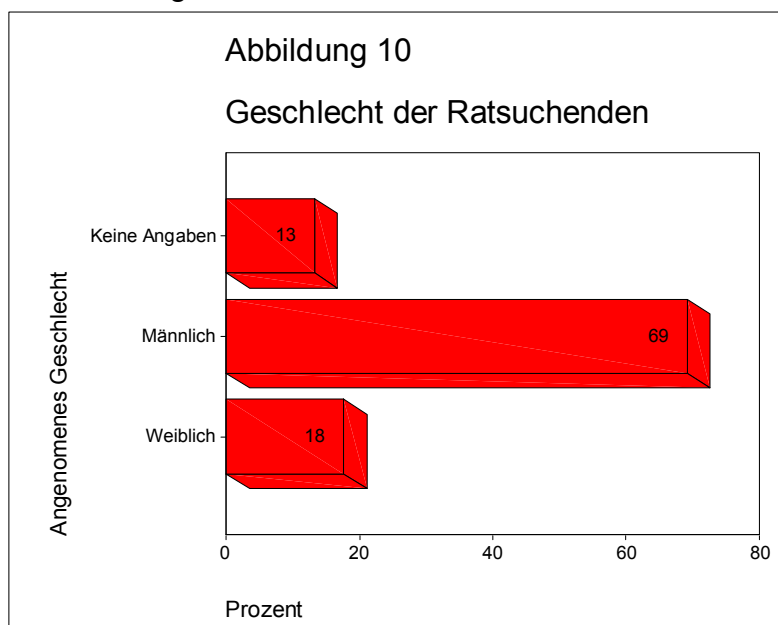
Zu vermuten ist, dass die Emailberatung zumeist von einem Computerarbeitsplatz aus in Anspruch genommen wird. Dort scheint eine Emailanfrage zunächst weniger verhänglich, als ein Telefonat mit der Aidshilfe, das von einem Büroanschluss aus geführt werden müsste. zumindest sofern es sich um die Klientel der im weitesten Sinne in einem Büro Tätigen handelt.

Wenn die Email-Beratung hauptsächlich vom Arbeitsplatz erfolgt, würde dies die Nutzergruppe deutlich auf im weitesten Sinne in einem Büro Tätigen einschränken. Hierbei gilt es zu beachten, dass die Verteilung des privaten Zugangs zu Computern (46 % der deutschen Bevölkerung) laut Statistischem Bundesamt immer noch stark einkommensabhängig ist.

Eine weitere mögliche Erklärung für den Beratungsschwerpunkt zu Wochenbeginn könnte sein, dass mögliche Infektionsrisiken am Wochenende stattgefunden haben, die nun besprochen werden sollen. Zu dieser Vermutung liegen zwar keine konkreten Zahlen vor, allerdings legt die Beratungspraxis der *Berliner Aids-Hilfe* diese These nahe, da die Ratsuchenden zumindest am Telefon oftmals ein erst kürzlich stattgefundenes Risiko beschreiben.

4.3.2 Nutzer(innen) der Emailberatung

Im Gegensatz zum Angebot in der Telefonseelsorge, welches als psychosoziales Beratungsangebot überwiegend von Frauen genutzt wird (65 %), stellen Frauen in der Beratung bei Aidshilfen, sowohl am Telefon als auch in der Emailberatung einen

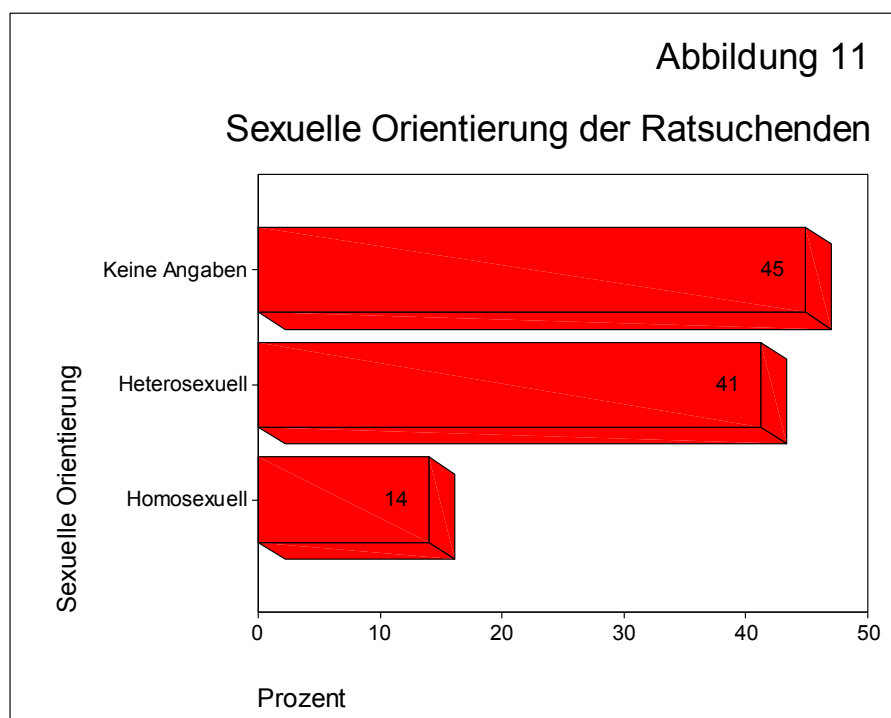


weitaus geringeren Anteil.

In der *Berliner Aids-Hilfe* schwankt z. B. der Anteil der Frauen, die sich am Telefon beraten lassen, seit Jahren zwischen 30 % und 40 %.³¹

Bei den eingehenden Beratungsanfragen per Email ist der Anteil der Frauen sogar noch geringer und liegt hier nur bei 18 % (vgl. Abbildung 10). Es gilt jedoch zu berücksichtigen, dass bei 14 % der ausgewerteten Anfragen keine Angaben zum eigenen Geschlecht gemacht wurden.

Über die sexuelle Orientierung wird in den Beratungsanfragen zumeist keine Aussage gemacht. Bei der Auswertung der Emails wurde deshalb davon ausgegangen, dass die geschilderte sexuelle Praktik auch Rückschlüsse über die sexuelle Orientierung der Ratsuchenden zulässt. Bei sehr allgemein gehaltenen Fragestellungen lassen sich jedoch keinerlei Annahmen darüber machen, welche Nutzer(innen) hinter dieser Anfrage stehen.

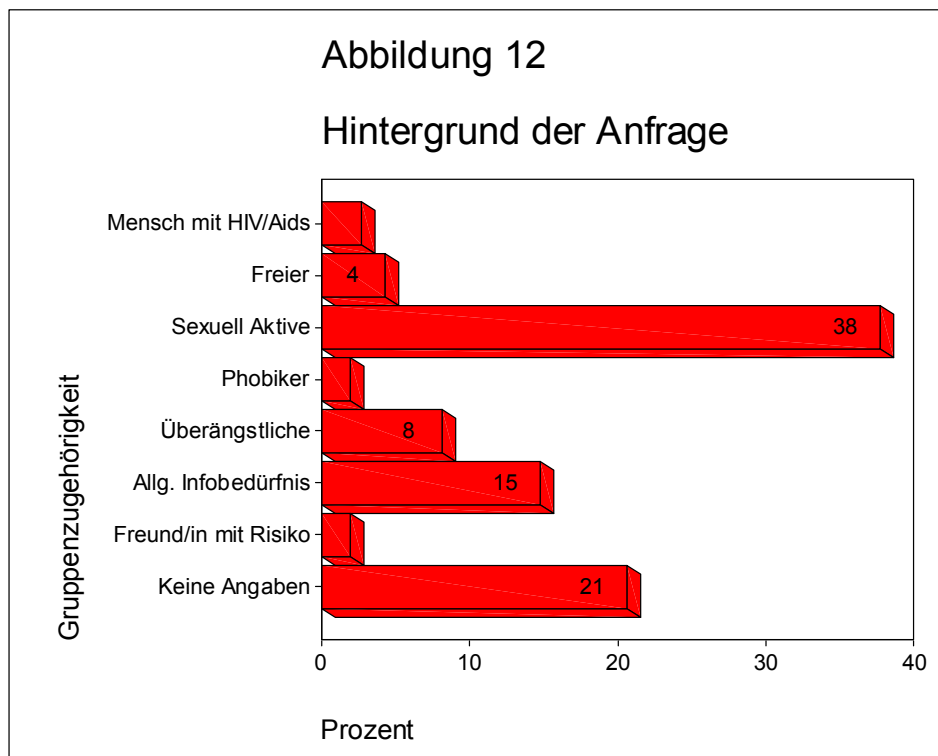


Bei den vorliegenden Beratungsanfragen formulierten 42 % der Nutzer(innen) Fragen zu heterosexuellen Praktiken. Dem steht eine Zahl von 15 % mit Anfragen gegenüber, deren Inhalt auf Sexualität unter Männern zurück schließen lässt. Diese Zahlen decken sich mit denen der Telefonberatung, da hier die Zahl der heterosexuellen Anrufer(innen) mit 42,9 % und der schwulen Anrufer mit 15,6 % angegeben wird. Der Anteil derer, über die auch in der Telefonberatung keine Angaben zur sexuellen Orientierung gemacht werden können, beläuft sich auf ca. 40 %.

³¹ Aus dem Vergleich der Telefonseelsorge mit den Beratungsangeboten der Aidshilfen wird ersichtlich, dass die Frage nach der Geschlechterverteilung nicht nur von dem Medium selbst abhängig ist, über das die Beratung stattfindet – also Telefon oder Internet –, sondern die Ausrichtung des Angebotes entscheidend ist. Die Telefonseelsorge arbeitet zwar mit den gleichen Medien wie die hier untersuchten Beratungseinrichtungen. Die Ausrichtung des Angebotes auf psychosoziale Aspekte ist jedoch entscheidend für die Unterschiede in der Geschlechterverteilung. Daraus wird deutlich, dass man nicht davon ausgehen kann, dass Frauen oder Männer grundsätzlich bestimmte Kommunikationsmedien bevorzugen, wie dies die allgemeinen Zahlen über die geschlechtsspezifische Verteilung im Internet nahe zu legen scheinen.

Zudem wird die Zahl der bisexuellen mit 2 % und der lesbischen Anrufer(innen) mit 0,5 % beziffert.³² Bei den Emailanfragen im Erhebungszeitraum gab es weder Fragen zur Bisexualität noch zu lesbischen Praktiken.

Am häufigsten nehmen Menschen Kontakt zur Emailberatung der Aidshilfen und der BZgA auf, die selbst sexuell aktiv sind und Unsicherheiten in der Einschätzung konkreter sexueller Risikosituationen thematisieren. An zweiter Stelle stehen Ratsuchende, die sich mit allgemeinen Fragen zu HIV und Aids (siehe Abbildung 12), an die Berater(innen) wenden. Hierbei geht es um grundlegende Verständnisfragen, beispielsweise zu Übertragungswegen oder zur Durchführung von HIV-Tests. Neben diesen Themen steht für die Nutzer(innen) bereits an dritter Stelle die Angst, sich mit HIV infiziert zu haben (10,1 %). Phobische Menschen und solche die mit übermäßiger Angst auf das Thema HIV/Aids reagieren, nehmen ebenso wie in der telefonischen Beratung bei Aidshilfen relativ viel Raum in der Emailberatung ein (ca. 6 %).



Menschen mit HIV/Aids waren im Jahre 1996 in der Telefonberatung der Berliner AIDS-Hilfe mit 7,1 % vertreten, während ihr Anteil nach der Auswertung der Emails der Aidshilfen und der BZgA (Juni 2002) nur bei 4 % lag. Ähnlich verhält es sich mit der Anzahl von Freiern, die in der Telefonberatung mit 6,8 % und in der Emailberatung mit nur 4,3 % vertreten waren.

³² Hanno Giese (1996), S. 70.

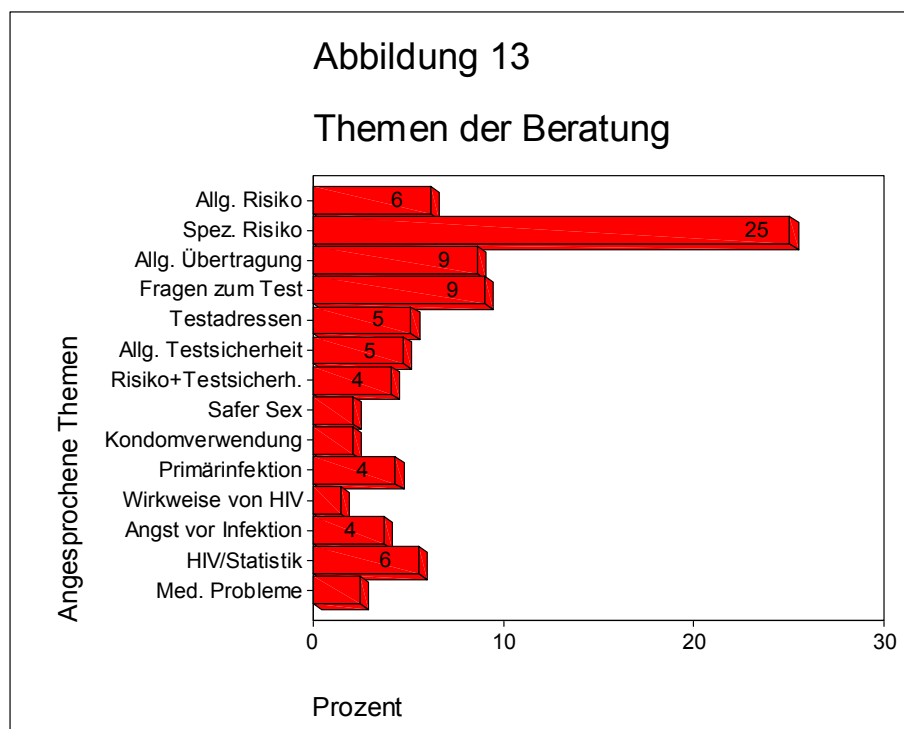
Verhältnismäßig groß war in der Emailberatung auch die Zahl der Ratsuchenden, die angaben, sich für eine andere Person erkundigen zu wollen. Diese Begründung für die Inanspruchnahme des Beratungsangebotes wird zwar auch in der Telefonberatung der Aidshilfe relativ oft vorgebracht und scheint, ohne dies durch Vergleichszahlen belegen zu können, in der Emailberatung mindestens ebenso häufig vorzukommen.³³

Die Auswertung der Email-Anfragen ergab leider keine Hinweise über das Alter der Anfrager(innen).

4.3.3 Beratungsinhalte in der Emailberatung

Die Themen der Beratung sind relativ vielschichtig. Bei der Auswertung der Emails wurden alle Themen erfasst, die darin von Seiten der Ratsuchenden angesprochen wurden. Dadurch kam es zu Mehrfachnennungen.

Das am häufigsten angesprochene Thema in der Emailberatung ist die individuelle Einschätzung eines Ansteckungsrisikos (siehe Abbildung 13). Dies spiegelt die im vorangegangenen Abschnitt beschriebene Gruppe der „sexuell aktiven Menschen“ wieder, die auf Grund einer konkreten Gefahrensituation Hilfe bei der Einschätzung des eingegangenen Risikos benötigen. Ein weiterer Beratungsschwerpunkt liegt auf sämtlichen Fragen rund um den HIV-Test, welche von der Suche nach Testinstitutionen und -möglichkeiten bis hin zu Fragen nach Untersuchungsgenauigkeit und -sicherheit von Testergebnissen reichen.



Ähnlich wie in der Emailberatung nehmen diese beiden Präventionsthemen auch in der Telefonberatung (1996) den breitesten Raum ein: 30 % aller Anrufer(innen) stellten Fragen zum Ansteckungsrisiko und 29,5 % zum HIV-Test.

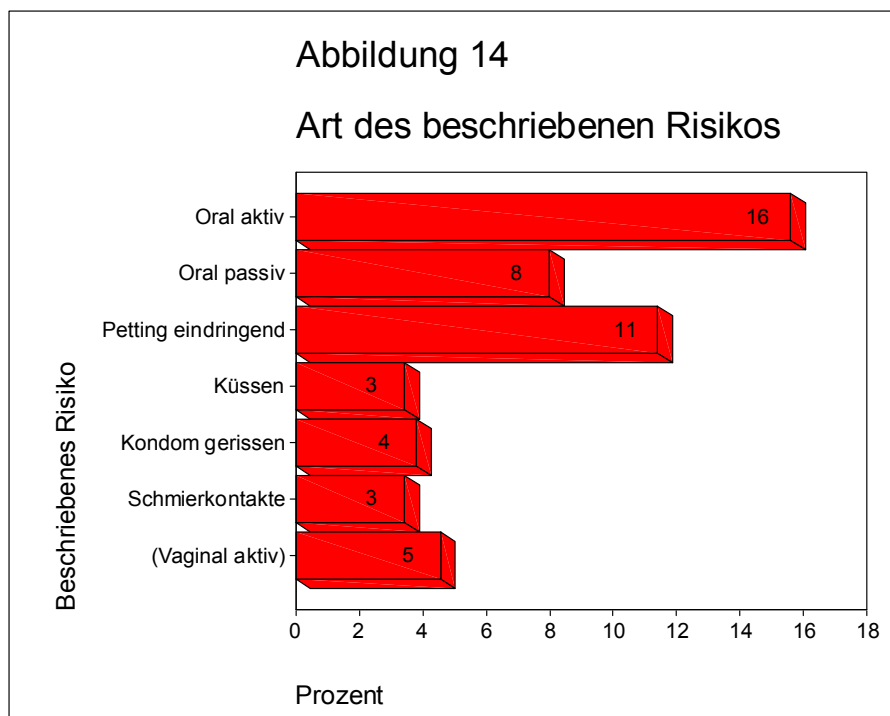
³³ Es ließen sich bei der Auswertung der Daten zwar noch andere Nutzer(innen) feststellen, z.B. Multiplikator(innen), Familienangehörige etc. Aufgeführt werden hier nur solche Kategorien, die mindestens 5 Nennungen haben.

Relativ häufig sind auch Fragen nach der Verbreitung von HIV/Aids in der Allgemeinbevölkerung, den Symptomen der Primärinfektion sowie den klinischen Symptomen von HIV. Daneben besteht Bedarf nach Informationen zu Safer Sex-Praktiken und zum Kondomgebrauch. Leider stehen hierzu keine Daten aus der Telefonberatung zur Verfügung, so dass außer zu den oben genannten Themen kein weitergehender Vergleich zwischen den beiden Bereichen möglich ist.

Bei den in der Emailberatung beschriebenen Risiken handelt es sich zumeist um so genannte „weiche Risiken“ (vgl. Abbildung 14), d. h. um solche Fälle, bei denen ein Risiko nicht immer zu 100 % ausgeschlossen werden kann, die Infektionswahrscheinlichkeit meist jedoch als sehr gering eingeschätzt werden kann.

Der große Anteil individueller Fragen zu Infektionsrisiken, also solchen, die sich auf persönlich erlebte Risikosituationen beziehen, macht deutlich, dass es sich auch in der Emailberatung nicht nur um reine Informationsvermittlung sondern durchaus um Beratung handeln kann. Dies steht im Widerspruch zu der Einschätzung der (Email-) Berater(innen) in der telefonischen Umfrage, die eher die Bedeutung der Informationsvermittlung in den Vordergrund stellten. Sie gründeten diese Annahme unter anderem auf die Tatsache, dass es sich in der Email-Beratung meist um einmalige Beratungskontakte handelte und somit kein "Prozess" entsteht bzw. sich keine der Telefonberatung vergleichbare Beziehung zwischen Berater(inne)n und Ratsuchenden entwickeln könne.

Anders als in der psychologischen Beratung der Telefonseelsorge, beschränkt sich die Emailberatung bei Aidshilfen, wie schon oben angesprochen, meist auf einen einmaligen Kontakt. Es findet selten eine „dialogische Kommunikation“ statt. Wenn es zum Austausch mehrerer Emails kommt, handelt es sich bei den Nutzer(innen) überwiegend um ängstliche oder phobische Menschen die zur gleichen Fragestellung immer wieder den Kontakt zur Aidshilfe suchen.



Dennoch ist eine Beantwortung von einzelnen Emailanfragen nicht möglich ist, ohne sich konkret auf die geschilderten, teilweise sehr persönlichen Darstellungen zu beziehen. In diesem Sinne kann also auch bei kurzen Emailkontakten eine intensive Beratungsbeziehung entstehen. (siehe dazu Knatz & Dodier 2003)

Ähnlich wie in der Telefonberatung erhoffen sich die Ratsuchenden oftmals eine definitive Antwort auf ihre Fragen. Dabei wird aber meist außer Acht gelassen, dass es auch beim „Safer Sex“ keine hundertprozentige medizinische Sicherheit gibt.³⁴

4.3.4 Unterschiede in der Emailberatung Aidshilfen - BZgA

Betrachtet man die Erhebungsdaten getrennt nach Aidshilfen einerseits und BZgA andererseits, so sieht man eine leichte Verschiebung der Nutzer(-innen). Die Aidshilfen erhalten 44 % ihrer Anfragen von heterosexuell und 17 % von homosexuell orientierten Nutzer(innen), während bei der BZgA 33 % eine heterosexuelle und 11 % eine homosexuelle Orientierung angeben. Auffällig ist auch, dass bei den Anfragen an Aidshilfen weitaus mehr konkrete Angaben über die eigene sexuelle Orientierung gemacht werden, als dies bei der BZgA der Fall ist. So werden bei den Anfragen an die Aidshilfen in 61 % der Fälle Angaben zur eigenen sexuellen Lebensweise gemacht, bei der BZgA ist dies nur bei 44 % der Anfragen der Fall.

Dieses Ergebnis ist insofern relevant, als es den verschiedenen Zielgruppen der Angebote entspricht: Während die BZgA ihre Präventionsberatung vorrangig an die Allgemeinbevölkerung richtet, richtet sich das der Aidshilfen insgesamt stärker an die von HIV/Aids besonders betroffene Zielgruppen.

Ein weiterer Unterschied in der Nutzung der beiden Angebote besteht darin, dass Ratsuchende bei der BZgA überwiegend allgemeine Präventionsinformationen abfragen und bei den Aidshilfen konkretere Fragen, etwa zur individuellen Risikoabklärung, stellen. Dies lässt die Vermutung zu, dass bei den Ratsuchenden eine niedrigere psychologische Hemmschwelle besteht, im Kontakt mit den Aidshilfen auch konkretere Fragen zur eigenen Sexualität vorzubringen.

Außerdem fällt auf, dass fast alle Emailanfragen von Menschen mit HIV/Aids im Erhebungszeitraum bei den Aidshilfen und nicht bei der BZgA eingingen. Auch hier ist die Arbeitsteilung zwischen den Aidshilfen und der BZgA zu erkennen, da erstere durch ihre Angebote für (und nicht selten von) Menschen mit HIV und Aids in dieser Gruppe ganz anders verankert ist als die BZgA.

³⁴ Bei den meisten Ratsuchenden bestehen Unklarheiten darüber, was die Definition von „Safer Sex“ eigentlich bedeutet. Oftmals wird „Safer Sex“ mit „sicherer Sex“ übersetzt, was die Annahme nahe legt, dass gar kein HIV-Infektionsrisiko besteht, solange man sich an die Präventionsempfehlungen hält. Dass „Safer Sex“ streng genommen aber nur eine Risikominimierungsstrategie ist, ist vielen der AnruferInnen und Emailnutzer(innen) nicht klar.

5. Schlussfolgerungen

Auf den ersten Blick unterscheidet sich die Emailberatung der Aidshilfen und der BZgA wenig voneinander, aber die differenziertere Auswertung ergab, dass diese sich in wichtigen Kernbereichen bzw. Zielgruppen der HIV-Prävention ergänzen. Die Unterschiede zwischen den Nutzer(innen) sind zwar nicht sehr groß, aber sie spiegeln das jeweils spezifische Profil der Beratungsarbeit der beiden Einrichtungen wieder.

Dies gilt auch für solche Beratungsangebote, die über das Telefon zur Verfügung stehen. Wie gezeigt werden konnte, sind es vor allem Fragen zur Primärprävention, die über das neuere Medium Internet gestellt und geklärt werden.

Die Auswertung der Email-Anfragen von Aidshilfen und BZgA und die telefonische Befragung von Berater(innen) der Aidshilfen ergaben, dass sich die Beratung per Email thematisch nicht wesentlich von der Telefonberatung in Aidshilfe unterscheidet.

Anhand der explorativen Untersuchung können keine Aussagen über die Alter der Nutzer(innen) der Emailberatung gemacht werden. Hinweise darauf, dass es sich hier, wie von Berater(inne)n der Aidshilfen vermutet, um ein besonders junges Klientel handeln könnte, sind zu vage für konkrete Aussagen. Allerdings gibt es aus anderen Zusammenhängen Hinweise darauf, dass bei entsprechender Bewerbung durch die Beratungseinrichtungen das Internet durchaus ein Medium sein könnte, über das sich zukünftig verstärkt jüngere Menschen erreichen lassen. Ein gutes Beispiel hierfür stellt der Internetauftritt *sextra* von *ProFamilia* dar.³⁵ Es scheint also durchaus möglich, ein Angebot zu schaffen, welches für verschiedene Altersgruppen nutzbar ist.

Der im Telefoninterview von Berater(innen) geäußerte Wunsch, verstärkt junge schwule Männer mit der Beratung im Internet ansprechen zu können, erfährt Bestätigung durch erste Ergebnisse der neuen Bochow-Studie.³⁶ Hier unterscheiden sich die Befragten, die über das Internet gewonnen werden konnten, signifikant von denjenigen, die sich über die schwule Presse meldeten. Dies legt die Vermutung nahe, dass auch durch Aidshilfe andere Segmente der schwulen Szene über das Medium Internet erreicht werden könnten.³⁷

Eine eindeutige Bestätigung erfuhr die Ausgangshypothese, dass der überwiegende Teil der Nutzer(innen) der Emailberatung sowohl der Aidshilfen als auch der BZgA männlich ist. Dies ist besonders interessant, da der Anteil der Männer in der Emailberatung sogar den der Männer in der Telefonberatung übertrifft. Dieses Ergebnis deckt sich somit mit den Erwartungen der Berater(innen) aus den Telefoninterviews.

Darüber hinaus konnte gesehen werden, dass die Beratung per Email vor allem primärpräventiven Charakter hat und damit der Telefonberatung sehr ähnelt.

³⁵Verschiedene Landesverbände von *ProFamilia* haben vor fünf Jahren das Internetangebot *sextra* ins Leben gerufen (www.sextra.de) <20.08.2003>. Mittlerweile werden jährlich über 9000 Emails über diese Beratungsplattform beantwortet. Eine statistische Auswertung dieses Angebotes für die vergangenen drei Jahre kann unter folgender Adresse gefunden werden: (<http://www.profamilia-online.de>); <20.8.2003>.

³⁶Mündliche Präsentation erster Auswertungsergebnisse durch M. Bochow und M.T. Wright auf dem Deutsch-Österreichischen AIDS-Kongress (DÖAK) im Mai 2003 in Hamburg

³⁷Zu dem Schluss, dass sich die Nutzer(innen) von Beratungsangeboten im Internet von Nutzer(innen) anderer Beratungsangebote unterscheiden, kommt auch die Studie, die Frank van Well über die Internetberatung der Telefonseelsorge vorgelegt hat. Vgl. Frank van Well (2000)

An dieser Stelle sei auf die Erfahrungen aus den Niederlanden hingewiesen, nämlich dass die Zahl der Anrufe trotz steigender Emaillkontakte nicht sinkt. Dies ist ein Beweis, dass Beratung im Internet andere Beratungsangebote von Aidshilfen nicht ersetzen, sondern ergänzen. Dies ist in sofern wichtig, als einer Hinwendung zur Emailberatung keiner Abwendung von der Telefonberatung gleichkommt.

Deutlich wurde auch, welche großen Schwankungen die Anzahl der eingehenden Beratungsanfragen per Email unterliegt, dies sowohl zeitlich als auch auf die unterschiedlichen Einrichtungen bezogen. Greift man beispielhaft die Situation der Berliner Aidshilfe heraus, so lässt sich erkennen, dass in manchen Monaten zwischen fünf und zehn Beratungsanfragen eingehen, während in anderen Monaten über siebzig Anfragen bearbeitet werden müssen. Dies lässt sich nur zum Teil auf zunehmende Kontakte im Sinne von verändertem Urlaubsverhalten oder auf besondere Szenenlässe, wie Straßenfeste und Festivals, zurückführen. Dieses Phänomen bedarf einer genaueren Klärung und ist eine besondere Herausforderung für die zukünftige Planung des Angebotes.

Gleichzeitig können die enormen Zahlen von Anfragen nicht mehr „nebenbei“ geleistet werden, sondern erfordern neue Ressourcen, zumindest was die größeren Aidshilfen im Bundesgebiet betrifft. Eine Bündelung der Emailberatung, etwa über ein gemeinsames Beratungsportal, erscheint als durchaus sinnvoll.

6. Literatur

VAN EIMEREN, Birgit; GERHARD, Heinz; FREES, Beate: Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. In: *Media Perspektiven* 8 (2001); S. 382-397. Dieser Text liegt als PDF-Datei unter folgender Adresse vor: (<http://www.daserste.de/service/ardonl01.pdf>); <18.08.2003>.

VAN EIMEREN, Birgit; GERHARD, Heinz; FREES, Beate: Entwicklung der Onlinenutzung in Deutschland: ARD/ZDF-Online-Studie 2002: Mehr Routine, weniger Entdeckerfreude. In: *Media Perspektiven* 8 (2002), S. 346-362. Dieser Text liegt als PDF-Datei unter folgender Adresse vor: (<http://www.daserste.de/service/ardonl02.pdf>); <18.08.2003>.

EYSENBACH, Gunter: Präventivmedizin und Internet: Prävention durch Information. (<http://www.lipidforum.at/Library/Pr%C3%A4ventimed.htm>); <20.12.2000>.

GASTPAR, M.T.; KASPER, S.; LINDEN, M.: Psychiatrie. De Gruyter Lehrbuch mit Repetitorium. Walter de Gruyter: Berlin, New York 1996.

GIESE, Hanno: Telefonberatung in der Berliner Aids-Hilfe – Fragen, Anliegen und Bedürfnisse der Anrufer – eine empirische Auswertung; in: Wolfgang Rynski (Hrsg.): Telefonberatung in AIDS-Hilfen (Aids-Forum DAH, Band 14); *Deutsche AIDS-Hilfe*, Berlin 1996.

KNATZ, Birgit; DODIER, Bernard: Hilfe aus dem Netz. Klett Cotta, Stuttgart 2003

OEHMICHEN, Ekkehardt: Ein Abschätzversuch der mittelfristigen Onlineverbreitung, Offliner 2001 – Internetverweigerer und potenzielle Nutzer. In: *Media Perspektiven* 1 (2002), S. 22-33. Als PDF-Datei unter: (www.adrwerbung.de/showfile.phtml/oehmichen.pdf?foid=1782); <18.08.2003>. Eine Studie über die Situation in den USA findet sich im Internet unter: (www.pewinternet.org/reports/toe.asp?Report=88); <18.08.2003>.

VAN WELL, Frank: Psychologische Beratung im Internet – Vergleichende psychologische Untersuchung traditioneller Beratungsangebote mit der Internet-Beratung – unter ergänzender Berücksichtigung der „Internet-Sucht“; Edwin Ferger Verlag, Köln 2000.

WILDERMUTH, Volkart: Klick dich gesund – die digitale Sprechstunde im Internet. In: DeutschlandRadio Berlin: Wissenschaft im Brennpunkt. Manuskript vom 16.04.2000 – 16:30 Uhr. Vgl. V. Wildermuth. DeutschlandRadio Bln.: (<http://www.dradio.de/df/sendungen/wib/>); <10.01.2001>.