

## Geistesblitz

Ein grandioses, langes Pfingstwochenende liegt hinter uns. Alle Teile Deutschlands genossen diese perfekte Mischung aus warmen Tagen und kühlen Nächten. Überhaupt – es läuft zurzeit gut hierzulande. Wer ein paar Tage im Ausland verbringt, kann bewundernden Kommentaren über die prosperierende deutsche Wirtschaft und rechtzeitig angepackte gesellschaftliche Reformen gar nicht entrinnen. Und nach einem langen Wochenende in der Natur oder auf Städtetour in den östlichen Bundesländern kommt einem die lange verspottete Vision Helmut Kohls von den „blühenden Landschaften“ wohl mehr als einmal in den Sinn.

Und doch: Die nächsten Krisen sind schon in Sicht, wie etwa der Beitrag von *Manfred Thuns* in diesem Heft zeigt. Der Mangel an Fachkräften für soziale Dienstleistungen in Brandenburg – und anderswo – ist nicht nur für diejenigen ein Problem, die unmittelbar auf diese Dienste angewiesen sind, sondern wird schnell zu einem allgemeinen Standortnachteil. Wohlfahrtsverbände versuchen seit geraumer Zeit, den Spagat zwischen Arbeitsethos und Kostendruck zu bewältigen und geraten dabei doch immer mehr in die Zerreißprobe. In ihrem wDilemma stehen sie nicht allein: Unsere Politik und die ganze Gesellschaft versprechen soziale Leistungen (Pflege, Krankenhäuser etc.), die schon heute oft nur zu erbringen und zu finanzieren sind, wenn vor allem Frauen aus ärmeren Ländern unter oft unwürdigen Bedingungen die Arbeit übernehmen.

Lösungsansätze: nicht in Sicht. Es wird viel geredet, debattiert, geschattet, gepostet und getwittert – ohne Ergebnis und wie es scheint, manchmal auch ohne Sinn und Verstand.

Wenn man wie der Ochs vor dem Berge steht, hilft manchmal nur ein Geistesblitz aus heiterem Himmel – womit wir wieder bei Pfingsten wären. In der biblischen Erzählung kam 50 Tage (griechisch: pentecoste) nach dem Osterfest der Heilige Geist über die Jünger von Jesus und alle Menschen, die mit ihnen waren, ließ sie einander über alle Sprachgrenzen hinweg verstehen und begeisterte sie zum gemeinsamen Tun. – Keine schlechte Idee.

Burkhard Wilke  
wilke@dzi.de

chen untereinander angeregt werden. Je nach Thema antworten aber auch die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle und stehen mit professioneller Unterstützung zur Seite. Die zweite Kontaktebene nennen wir „Safe Area“, sie bietet einen geschützten Bereich. Das Mädchen tritt direkt mit einer Beraterin in Kontakt, nur die Ratsucherin und die Beraterin können die Fragen und Antworten lesen.

Wenn es nötig ist, kann die Beraterin die Safe Area auch nutzen, um dort in einem geschützten Rahmen Anfragen aus dem offenen Forum zu beantworten, die zum Schutz anderer Mädchen nicht veröffentlicht worden sind. Ergänzend werden auf 60 redaktionellen Seiten Informationen zu vielen für die Mädchen relevanten Themen zur Verfügung gestellt. Als Qualitätsstandards wurden Sicherheit durch Vorabmoderation, Anonymität, Transparenz der Navigation, Verbindlichkeit der Beratung, Kontinuität der Beraterin, Peerkommunikation der Mädchen untereinander und nach Möglichkeit Vermittlung in eine Face-to-face-Beratung festgelegt. Beworben wurde die Seite lediglich in Bremen, da die Beratungsstelle aus städtischen Mitteln finanziert wird und das neue Angebot vor allem den Bremer Mädchen zur Verfügung gestellt werden sollte.

**Erste Erfolge** | Die intensive Nutzung der Seiten bestätigte unser Konzept. Im Jahr 2008 waren mit über 1300 angemeldeten Mädchen, 1392 Zuschriften von Mädchen und 551 Beantwortungen durch die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle die technischen Möglichkeiten der Seiten ausgereizt. Wir hatten nicht damit gerechnet, dass so viele Mädchen unser Angebot so intensiv nutzen würden. Mit finanzieller Unterstützung durch die Bundesinitiative „Ein Netz für Kinder“ evaluieren wir im Jahr 2009 unsere Seiten und sind Ende 2010 mit einer neuen Version unserer Onlineberatung ins Netz gegangen.

**Analyse** | Das Ziel der Evaluation bestand darin, Konzept und Nutzerinneninteressen abzugleichen. Deshalb wurde die Erhebung in mehrere Arbeitsschritte unterteilt. Die allgemeine Nutzung der Seiten wurde mithilfe einer Logfile-Analyse ermittelt. Parallel dazu wurden die angemeldeten Nutzerinnen mittels eines Fragebogens zu ihren Nutzungsinteressen und zu soziodemographischen Daten befragt. In einer weiteren Analyse ermittelten wir die Schwerpunkte der Beratungsthemen. Die Summe der Ergebnisse der