

Digitales Orientierungs- und Verweisungstool für Jugendliche

Anforderungen die zur Akzeptanz und Wirksamkeit
eines digitalen Tools beitragen und Aufzeigen von
Grenzen

Margit Höfinger, Matr.Nr. 1510406004

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 23.04.2018

Version: 1

Begutachterin: DSA Mag.^a Elisabeth Weber-Schigutt

Abstract

Diese Forschungsarbeit widmet sich den Anforderungen von Jugendlichen an ein digitales Tool zur Orientierung und Verweisung an soziale Einrichtungen. Die gewonnenen Erkenntnisse können zur Akzeptanz und Wirksamkeit des Tools beitragen. Zusätzlich wird auf bestehende Grenzen hingewiesen. Die Daten wurden mittels leitfadengestützten ExpertInneninterviews mit Jugendlichen und in der Jugendarbeit tätigen professionellen HelferInnen durchgeführt und anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) ausgewertet. Als zentrales Ergebnis kann die Notwendigkeit eines eigenen digitalen Tools als Jugendraum, welches an die Lebenswelt der Jugendlichen anknüpft, genannt werden, bei welchem der Ansatz „Von Jugendlichen - Für Jugendliche“ verfolgt wird. Weiters kann ein Bildungsauftrag an die Medienpädagogik punkto Internetnutzung zur Hilfesuche aufgezeigt werden.

Abstract english

Title: Digital tool for orientation and referral for adolescents

This research addresses the requirements of adolescents to a digital tool for orientation and referral to social institutions which can contribute to a higher acceptance and effectiveness of the tool. In addition its boundaries are shown. The data was collected by guideline-based expert interviews with adolescents and professionals in youth work and analyzed using the qualitative content analysis according to Mayring (2010). As main result can be concluded that there is a necessity of a particular digital tool, which connects to the life and „sphere“ of adolescents, which follows the approach "from teenagers - for teenagers“. Furthermore an educational mission to media pedagogy can be pointed out in terms of using the Internet to seek help.

Danksagung und Widmung

Ein Dank geht an meine ProjektkollegInnen Günther Berger, Madeleine Enengl, Christoph Heindl, Lisa Reitbauer, Florian Salomon, Besim Yavuz und Iga Zakrzewska für die gute Zusammenarbeit und gegenseitige Unterstützung. Einen speziellen Dank an Christoph Heindl und Lisa Reitbauer für den ständigen Austausch und die Reflexionen während des Forschungsprozesses. Weiters möchte ich mich bei meiner Betreuerin Frau DSA Mag.^a Elisabeth Weber-Schigutt und meinem Betreuer Herrn Heinz Novosad, MA, für die durchgehende Prozessbegleitung in unserem Projekt und für die Begleitung bis hin zur Vollendung der Bachelorarbeit bedanken und bei Herrn Stefan Wallner, MSc MA, für die Betreuung im 5. Semester. Und ein Dank geht an Frau Mag. Dr.ⁱⁿ Sylvia Supper für das Erlangen des Hintergrundwissens zu dieser Forschungsarbeit. Einen weiteren Dank an meinen Kollegen und einen Lehrenden zum Ermöglichen des Zugangs zu einigen InterviewpartnerInnen. Danke an Andrea Auferbauer für das Korrekturlesen meiner Arbeit und die damit verbundenen zahlreichen hilfreichen Tipps. Auch ein Danke an meine Schwestern Gerlinde Auferbauer und Andrea Bauer für ihre Hilfe durch das Korrekturlesen. Ein Dank an Florian Zimmer für die Unterstützung beim Abstract. Danke an Christof Schoderböck für die hilfreichen Hinweise zu meiner grafischen Abbildung. Ebenfalls ein Dank an Cornelia Greimel, Verena Koren und Lena Boos für die durchgehende Unterstützung während des Forschungsprozesses. Danken möchte ich auch meiner Familie und meinen FreundInnen für die mentale Unterstützung.

Und ein großes Danke geht an die beforschten Jugendlichen und professionellen HelferInnen, die diese Forschungsarbeit möglich machten.

Ich widme diese Forschungsarbeit den beforschten Jugendlichen als Dank für ihre Bereitschaft an dieser Forschung teilzunehmen.

Inhalt

1 Einleitung	6
1.1 Ausgangslage	6
1.2 Zugrundeliegendes Forschungsprojekt	6
1.3 Fokus dieser Arbeit	7
1.4 Forschungsinteresse.....	7
1.5 Vorannahmen	8
1.6 Themenrelevanz	8
2 Grundlagen dieser Forschung	9
2.1 Forschungsfragen	9
2.2 Begrifflichkeiten.....	9
2.2.1 Digitales Tool	9
2.2.2 Verweisung	10
2.2.3 Soziale Einrichtungen.....	10
2.2.4 Jugendliche	11
2.2.5 Professionelle HelferInnen.....	11
2.2.6 Drei Kernelemente: Akzeptanz, Wirksamkeit und Grenzen.....	11
3 Theorie – NutzerInnengruppe Jugendliche	12
3.1 Entwicklungsphase Jugendzeit	12
3.2 Internetnutzung von Jugendlichen.....	12
4 Forschungsprozess	13
4.1 Ablauf	13
4.2 Forschungsfeld und Zugang.....	14
4.3 Methoden.....	15
4.3.1 Erhebungsmethode	15
4.3.2 Auswertungsmethode.....	16
4.4 Endprodukt des Projektes „DIGSOZ“	17
5 Ergebnisse	17
5.1 Anforderungen betreffend Akzeptanz eines digitalen Tools.....	17

5.1.1	Eigener Jugendraum an die Lebenswelt der Jugendlichen angepasst.....	17
5.1.2	Einfache Bedienbarkeit und schneller Zugriff auf Ergebnisse	21
5.1.3	Ergebnisdarstellung im digitalen Tool	22
5.2	Anforderungen betreffend Wirksamkeit eines digitalen Tools	23
5.2.1	Für die Bedarfe der Jugendlichen.....	23
5.2.2	Persönlicher Bezug	24
5.2.3	Verschiedene Kontaktaufnahmemöglichkeiten	25
5.2.4	Aufklärungsarbeit	26
5.2.5	Zeitnahe Erreichbarkeit	26
5.2.6	Niederschwellige Erreichbarkeit	27
5.3	Grenzen eines digitalen Tools im Kontext von Jugendlichen.....	27
5.3.1	Begrenzte Reichweite.....	27
5.3.2	Unterstützungsbedarf bei fehlendem Problembewusstsein.....	28
5.3.3	Problemlösungsstrategien von Jugendlichen.....	28
5.3.4	Begleitung bei Verweisung	29
5.3.5	Bisherige Erfahrungen.....	30
5.3.6	Verweisungswissen von professionellen HelferInnen	30
5.3.7	Verfügbarkeit von sozialen Einrichtungen.....	31
6	Resümee.....	31
7	Forschungsausblick	33
8	Abschlussstatement	33
	Literatur.....	34
	Daten	35
	Abbildungen.....	36
	Anhang	37
	Eidesstaatliche Erklärung.....	45

1 Einleitung

In der sozialen Einrichtungslandschaft besteht eine Vielzahl an Angeboten für NutzerInnen. „Selbst für ExpertInnen erfordert es meist umfangreiche Einarbeitung in die lokale Helfelandschaft um deren [...] Leistungsfähigkeit zu kennen“ (Novosad / Wallner / Weberschigutt 2017) und am aktuellen Stand zu sein. Daraus kann der Aufwand, den Betroffene benötigen um sich in dieser Landschaft orientieren zu können, erahnt werden. Das Internet kann dazu eine Unterstützung bieten, denn die Nutzung des Internets ist zum Bestandteil des Alltags geworden. Diese Tatsache fordert auch von der Sozialen Arbeit eine Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten, die die Digitalisierung mit sich bringt, da Online-Tools für die verschiedensten Anwendungsbereiche eingesetzt werden können (vgl. Antinori / Kercher / Mrugalla / Wilfling 2014:1). Derzeit gibt es jedoch „[f]ür betroffene KlientInnen und ExpertInnen [...] kaum regionale Werkzeuge die rasch und in Echtzeit über verfügbare Ressourcen der sozialen Arbeit informieren“ (Novosad et al. 2017).

1.1 Ausgangslage

Das Sozialsystem in Österreich ist umfangreich, wodurch es zu einer Herausforderung werden kann, die passende Einrichtung zu finden (vgl. Rohrauer o.A.). Bei Start des Projektes „Sozialatlas“, einem digitalen Tool zum Auffinden von sozialen Einrichtungen in Wien, wurde bereits aufgezeigt: „Was fehlt ist ein Instrument, das [den] ProfessionalistInnen, Engagierten und Betroffenen erleichtert passende Hilfen und zuständige Stellen zu finden“ (ebd.). Das Projekt ist aufgrund der Finanzierung und Wartung zum Stillstand gekommen. Der Entwickler des Sozialatlas wollte mit seinem Projekt aufzeigen, dass es einen Mangel und einen Bedarf danach gibt (vgl. TITV1, Z202-209).

Weiters bestehen derzeit im Internet Verweisungstools zu sozialen Einrichtungen für spezifische Gebiete wie Bezirke oder Bundesländer, wobei die zugrundeliegenden Forschungen fehlen und Handlungsbedarf an der Aktualität und der Aufbereitung der Daten besteht. Speziell für Jugendliche wird kein Verweisungstool bereitgestellt. Weiters besitzen Einrichtungen ihre eigenen Listen über soziale Einrichtungen an die sie weiterverweisen können.

1.2 Zugrundeliegendes Forschungsprojekt

Das Projekt „DIGSOZ – Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen“ beschäftigt sich mit der Erforschung der notwendigen Rahmenbedingungen eines digitalen Tools zur professionellen Verweisung und Orientierung (vgl. Novosad et al. 2017). In diesem Projekt wird ein Konzept für ein solches digitales Orientierungs- und Verweisungstool erarbeitet. Das Konzept wurde als Gruppenforschungsprojekt angelegt, bei dem einzelne Studierende einen Fokus im

Gesamtprojekt wählten und diese Schwerpunkte erforschten. Die Fokusse reichten von den verschiedenen NutzerInnen, über den Aufbau bis zur Anwendung des Tools. Als NutzerInnengruppen des Tools wurden SozialarbeiterInnen, andere professionelle HelferInnen, informelle HelferInnen und Betroffene festgelegt.

Die nachstehende Grafik visualisiert das Gesamtprojekt.

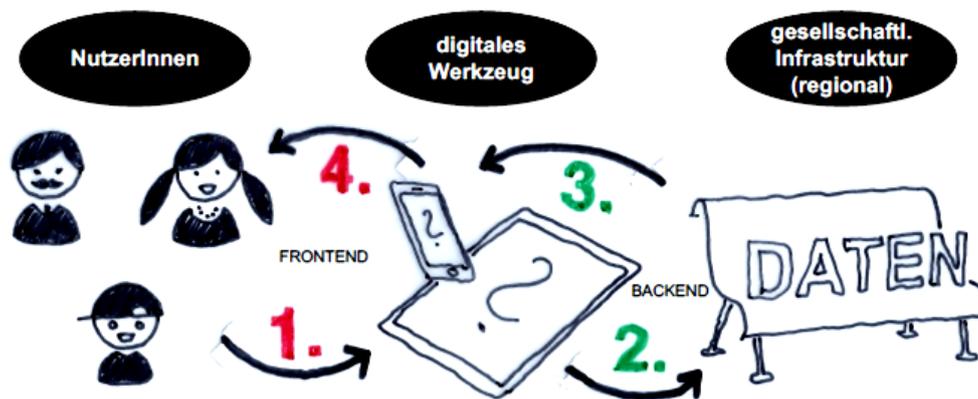


Abbildung 1: DIGSOZ - Digitales Verweisungstool zu Institutionen der Sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen

Quelle: Berger 2017

1.3 Fokus dieser Arbeit

Der Fokus dieser Arbeit liegt bei der NutzerInnengruppe der Jugendlichen. Jugendliche in der heutigen Zeit stellen die mediatisierte Generation dar (vgl. Helbig 2014:27). Sie wachsen von Geburt an mit neuen Medien auf. Für Jugendliche sind der Computer und das Internet selbstverständliche Begleiter im Alltag (vgl. Decker 1998:17). Das Potential, das in dieser Internetnutzung liegt, kann aufgegriffen und zielführend genutzt werden um Jugendlichen in Problemlagen bei der Suche nach der passenden Einrichtung zu unterstützen. Daher ist es wichtig, die Anforderungen, die Jugendliche an ein Tool zur Verweisung an soziale Einrichtungen haben, zu eruieren. Im Speziellen werden die Kernelemente Akzeptanz, Wirksamkeit und Grenzen beleuchtet. So liegen die Schwerpunkte dieser Forschungsarbeit bei den Anforderungen an ein digitales Tool um zur Akzeptanz und Wirksamkeit bei Jugendlichen beizutragen und im Aufzeigen der Grenzen eines derartigen Tools im Kontext von Jugendlichen. Diese Punkte werden von mir als essentiell für den Erfolg eines digitalen Orientierungs- und Verweisungstools erachtet um von Jugendlichen genutzt zu werden.

1.4 Forschungsinteresse

Ein Interesse dieser Arbeit liegt bei der Gestaltung eines digitalen Tools um von Jugendlichen akzeptiert zu werden. Denn so kann eruiert werden, wie es zu einer Nutzung von Jugendlichen

kommen kann. Durch ein Gespräch mit der Leiterin von Rat auf Draht wurde das Interesse an der Kontaktaufnahme der Jugendlichen mit den Einrichtungen geweckt. Von ihr wurde eine intensive Begleitung geschildert, damit sich Jugendliche an eine Einrichtung wenden (vgl. TEITV, Z475-512). Daher stellte sich mir die Frage: Wie kann es dennoch gelingen, dass sich Jugendliche an eine Stelle wenden, die sie selbst im Internet finden? Wenn das Tool zwar genutzt wird, aber zu keiner Kontaktaufnahme führt, ist der Nutzen dieses Tools für Jugendliche in Frage zu stellen. Ein spezifisches Interesse richtet sich daher auch an die Wirksamkeit hinsichtlich der Kontaktaufnahme. Weiters liegt das Aufzeigen der Grenzen des Tools im Hinblick auf die Nutzung von Jugendlichen in meinem Interesse. Um damit in Verbindung stehend aufzuzeigen was bedacht werden muss, welche Schlüsse daraus gezogen werden können, was auf anderen Wegen sichergestellt werden sollte und welche Aspekte ein Tool zur Verweisung nicht leisten kann.

1.5 Vorannahmen

Ich bin der Meinung, dass Jugendliche eine spezielle NutzerInnengruppe sind, deren Anforderungen nicht mit jenen von Erwachsenen übereinstimmen. Auf deren Bedürfnisse muss speziell eingegangen werden, da sie ansonsten dieses Tool nicht nutzen würden.

1.6 Themenrelevanz

Als eine Aufgabe von SozialarbeiterInnen gilt: „Sozialarbeit entwickelt und verbessert soziale Hilfssysteme und den Zugang zu diesen“ (obds o.A.). Dies zeigt auf, dass die Soziale Arbeit seitens der Profession den Auftrag hat, den Zugang zu Hilfesystemen zu ermöglichen. Diese Forschung kann somit als Aufgabe der Sozialen Arbeit gesehen werden, weil sie einen Beitrag zur Inanspruchnahme von Hilfesystemen leisten soll.

Weiters wird die Relevanz des Themas auch dadurch bestätigt, dass ein digitales Tool direkt als Wunsch von PraktikerInnen kam. So zeigten Novosad und Wallner (vgl. 2017:79f) anhand von Notruf 144 aufgrund des hohen Spezialisierungsgrades sozialer Dienste die Notwendigkeit eines übersichtlichen, aktuellen, allumfassenden, dynamisch verfügbaren Datensatzes über das Netzwerkwissen der wohnortnahen verfügbaren sozialen Dienste auf. Hierzu muss erwähnt werden, dass Österreich ein Land der Spezialisierung ist (vgl. TITV2, Z122). So wächst auch die Soziallandschaft ständig und verändert sich laufend. Die Soziallandschaft ist nicht nur für professionelle HelferInnen unüberschaubar, sie stellt auch für Betroffene und Angehörige eine Herausforderung dar. Es gilt den Betroffenen eine Hilfestellung zu geben. Die Bereitstellung eines digitalen Tools zur Orientierung und Verweisung könnte hierbei einen Beitrag leisten.

Weiters befinden sich Jugendliche in einer speziellen Lebensphase, die nach Eriksons Theorie der psychosozialen Entwicklung von tiefgreifenden biologischen, psychischen und sozialen Veränderungen geprägt ist (vgl. Berk 2011:546f). Dies zeigt einen Aspekt des Speziellen der NutzerInnengruppe der Jugendlichen und den Bedarf dieser Forschung auf.

2 Grundlagen dieser Forschung

In diesem Kapitel werden die dieser Forschung zu Grunde liegenden Fragestellungen dargelegt und die zentralen Begriffe definiert.

2.1 Forschungsfragen

Aus dem dargelegten Interesse und dem Fokus dieser Arbeit lassen sich folgende Hauptforschungsfragen ableiten:

- Wie kann ein digitales Tool zur Orientierung und Verweisung an soziale Einrichtungen gestaltet sein, um die Akzeptanz von Jugendlichen zu erlangen?
- Was kann zur Wirksamkeit eines digitalen Tools im Bezug auf die tatsächliche Kontaktaufnahme von Jugendlichen mit den sozialen Einrichtungen beitragen?
- An welche Grenzen stößt ein digitales Tool zur Orientierung und Verweisung an soziale Einrichtungen bei Jugendlichen?

2.2 Begrifflichkeiten

In diesem Abschnitt werden die zentralen Begriffe dieser Forschungsarbeit definiert. Dies dient der Eingrenzung der Bedeutung von Begrifflichkeiten, die für diese Forschung wichtig sind.

2.2.1 Digitales Tool

Digitales Tool bedeutet übersetzt digitales Werkzeug.

„Unter dem Begriff „digitale Werkzeuge“ werden Anwendungen [...] auf dem Rechner oder Laptop und Apps auf dem Smartphone oder Tablet verstanden, die helfen, eine bestimmte Tätigkeit auszuüben. Mit Hilfe digitaler Werkzeuge gestalten Menschen ihren (Arbeits-)Alltag“ (Deutsches Institut für Erwachsenenbildung 2014-2016).

Diese digitalen Tools werden zur Vereinfachung bestimmter Tätigkeiten eingesetzt (vgl. ebds.).

Näher definiert wird im Zuge dieser Forschung unter einem digitalen Tool eine Anwendung als App oder Webseite für verschiedene Endgeräte zur Erschließung von Informationen über soziale Einrichtungen verstanden. Dies soll zur Orientierung und zum Auffinden der passenden sozialen Einrichtung für ein soziales Problem dienen. Anlehnend an die obige Definition soll das digitale Tool nicht nur eine Erleichterung im Arbeitsalltag von SozialarbeiterInnen und anderen professionellen HelferInnen darstellen, sondern Privatpersonen als Betroffene und informelle

HelferInnen als Unterstützung beim Suchvorgang nach sozialen Einrichtungen bei sozialen Problemen im alltäglichen Leben dienen.

2.2.2 Verweisung

Der Begriff Verweisung hat verschiedene Bedeutungen und kann daher zu verschiedenen Zwecken verwendet werden. Aus diesem Grund ist es wichtig den Begriff zu definieren. Er ist umgangssprachlich eher negativ behaftet. Die Bedeutung von Verweisung lehnt sich in dieser Forschungsarbeit an eine neutrale an. Näher beschrieben besagt Verweisung in diesem Sinne Hinweise auf etwas anderes geben beziehungsweise Referenz auf etwas geben (vgl. Wortbedeutung.info o.A.). Referenz meint, eine „Person oder Stelle, auf die verwiesen wird, weil sie [...] Auskunft über jemanden geben kann“ (Bibliographisches Institut GmbH 2018a) beziehungsweise über etwas geben kann.

In dieser Forschungsarbeit wird unter dem Begriff der Verweisung eine Hilfestellung durch ein digitales Tool gesehen, welches Auskunft bzw. Hinweise über soziale Einrichtungen gibt an welche sich NutzerInnen bezüglich ihres sozialen Problems wenden können.

2.2.3 Soziale Einrichtungen

Unter sozialen Einrichtungen werden DienstleisterInnen im sozialen Feld, wie Organisationen, Vereine und Selbsthilfegruppen verstanden (vgl. Sozialministerium o.A.).

Der Begriff der sozialen Dienste wird oft synonym für soziale Einrichtungen verwendet. Trukeschitz (vgl. 2006:29) versteht im Unterschied zu Dimmel und Schmid (vgl. 2013:14ff) unter Sozialen Diensten alle Organisationen, die soziale Dienstleistungen erbringen, nicht nur gemeinnützige Organisationen, sondern auch vom Staat bereitgestellte Dienste, wie die Kinder- und Jugendhilfe.

„Soziale Dienstleistungen‘ sind Dienstleistungen, die [...] sich an benachteiligte Personen bzw. Personengruppen einer Gesellschaft (Zielgruppe) richten und [...] die Verbesserung der Lebenssituation dieser Personen(gruppen) dienen (Zielsetzung). Sie umfassen [...] Beratungs-, Behandlungs-, Betreuungs- und Pflegeleistungen sowie Aktivierungs-, Beschäftigungs- und Qualifizierungsleistungen, sofern sozial unterstützende Aspekte eine wesentliche Rolle spielen [...] und werden [...] in direktem Kontakt mit KlientInnen und damit personenbezogen erstellt“ (Trukeschitz 2006:28f).

Unter dem Begriff der sozialen Einrichtungen werden in dieser Forschungsarbeit angelehnt an Trukeschitz soziale Dienste zur Beratung, Versorgung und Betreuung von Personen zur Verbesserung ihrer Lebenssituation bei sozialen Problemlagen verstanden. Es werden sowohl Einrichtungen im Berufsfeld der Sozialen Arbeit, als auch darüber hinausgehende psychosoziale Ressourcen miteinbezogen. Da die Jugendlichen in dieser Forschungsarbeit als Zielgruppe nicht nur als Betroffene in den Fokus genommen werden, sondern auch als informelle HelferInnen (als informelle HelferInnen können die Jugendlichen zum Beispiel in

Form von Angehörigen oder Freunden agieren), beinhaltet der Begriff der sozialen Einrichtungen nicht nur Angebote für Jugendliche.

2.2.4 Jugendliche

Als Jugendliche werden Heranwachsende einer bestimmten Lebensphase bezeichnet. Beim Jugendalter, auch Adoleszenz genannt, handelt es sich um die

„Übergangsperiode zwischen Kindheit und Erwachsenenalter, sie beginnt mit der Pubertät und endet mit dem Erreichen der Selbstständigkeit im Erwachsenenalter. [...] Das Jugendalter bringt eine problematische Zeit mit sich, welche oft schwierige Entscheidungen fordert“ (Stangl 2018).

Eine genaue Altersangabe ist in dieser Art der Definition nicht möglich, da jede Lebensphase einen individuellen Prozess darstellt.

Eine andere Art Jugendliche zu definieren ist anhand von Altersangaben. Nach §12 Absatz 1 des NÖ Jugendgesetzes werden Jugendliche als junge Menschen benannt und wie folgt definiert: „Junge Menschen im Sinne dieses Gesetzes sind Personen bis zum vollendeten 18. Lebensjahr [...]“ (NÖ Jugendgesetz § 12 (1)).

Für diese Forschungsarbeit wird der Begriff der Jugendlichen verwendet und wird zur leichteren Zuordenbarkeit mit Altersangaben definiert. Als Jugendliche in Sinne dieser Forschung gelten Personen ab dem Alter von 12 Jahren bis zum vollendeten 18. Lebensjahr.

2.2.5 Professionelle HelferInnen

Das Adjektiv professionell bedeutet „als Beruf ausübend“ beziehungsweise „fachmännisch“ (Bibliographisches Institut GmbH 2018b). In Verbindung mit HelferInnen bedeutet es beruflich jemanden Unterstützung zu bieten.

In dieser Arbeit beziehen sich professionelle HelferInnen auf Fachkräfte, die in ihrer beruflichen Tätigkeit mit Jugendlichen arbeiten.

2.2.6 Drei Kernelemente: Akzeptanz, Wirksamkeit und Grenzen

Das erste Kernelement dieser Forschung, die Akzeptanz, wird in dieser Arbeit als Anerkennen des digitalen Tools gesehen, wenn dieses von Jugendlichen genutzt wird. Es fungiert in Verbindung mit dem Wort Gestaltung. In die Gestaltung fließt in dieser Forschung jegliche Art der Aufbereitung ein, welche zur Inanspruchnahme des Tools beiträgt.

Wirksamkeit wird in dieser Forschung in Verbindung mit der Kontaktaufnahme gebracht. Die Wirksamkeit des digitalen Tools ist gegeben, wenn tatsächlich eine Kontaktaufnahme mit einer sozialen Einrichtung stattfindet.

Das Kernelement Grenzen bedeutet im Zuge dieser Forschung das Ende der Reichweite der Inanspruchnahme und Wirksamkeit des digitalen Tools.

3 Theorie – NutzerInnengruppe Jugendliche

Ein kurzer Auszug zu theoretischen Aspekten der NutzerInnengruppe der Jugendlichen scheint wichtig um zum einen Jugendliche aufgrund ihrer Entwicklungsphase besser verstehen zu können und zum anderen einen Einblick in die Internetnutzung der heutigen Generation der Jugendlichen zu bekommen.

3.1 Entwicklungsphase Jugendzeit

Nach Erikson durchläuft ein Jugendlicher eine Identitätskrise (vgl. Berk 2011:547), welche Berk (2011:547) als „eine vorübergehende Phase seelischer Not“ bezeichnet. Die eigenen Bedürfnisse stehen in einem Spannungsverhältnis zu den Ansprüchen der Gesellschaft (vgl. Oerter / Dreher 2008:271ff). Jugendliche sind auf der Suche nach ihrer eigenen Identität, lehnen sich gegen Erwachsene beziehungsweise deren Regeln auf, probieren Dinge aus, gehen Risiken ein und hinterfragen die Sichtweise Anderer auf einen selbst. Gleichaltrige werden immer wichtiger und Selbstzweifel entstehen, welche oft von intensivem Grübeln begleitet werden (vgl. Lohaus / Vierhaus / Maass 2010:251). Es kommt „zu mehr negativen Emotionen und zu mehr Instabilität hinsichtlich der Stimmung“ (ebd.:252). Weiters kann es „[a]ufgrund der zunehmenden Eigenverantwortlichkeit des Handelns, [...] im Jugendalter zu einer Orientierungs- und Haltlosigkeit kommen“ (ebd.:253). In jeder Lebensphase gilt es sich der veränderten Situation anzupassen und altersspezifische Entwicklungsaufgaben zu lösen (vgl. Hahn 2004:171). Um gestärkt aus dieser Phase herausgehen zu können, kann es sein, dass Jugendliche Unterstützung brauchen.

Weiters wird darauf hingewiesen, dass es zahlreiche andere Gründe gibt, die sich auf das Befinden, Ergehen und die Gesundheit von Jugendlichen auswirken, welche Unterstützung notwendig machen können.

3.2 Internetnutzung von Jugendlichen

Eine Studie aus Deutschland stellt dar, dass 96,5% der Jugendlichen im Alter von 12 bis 19 Jahren ein Handy oder Smartphone und 74% einen Laptop oder einen Computer besitzen. Weiters haben 92% dieser erforschten Zielgruppe einen Internetzugang (vgl. Medienpädagogischer Forschungsbund Südwest 2016:8). Aus dieser Studie kann darüber hinaus entnommen werden, dass 87% der Jugendlichen täglich und 96% mehrmals wöchentlich

das Internet nutzen (vgl. ebds.:11). Weiters nutzen Heranwachsende das Internet aufgrund von mannigfaltigen Motiven und Themen (vgl. Wagner 2012:10).

Die inhaltliche Verteilung der Internetnutzung von Jugendlichen lässt sich wie folgt aufsplitten:

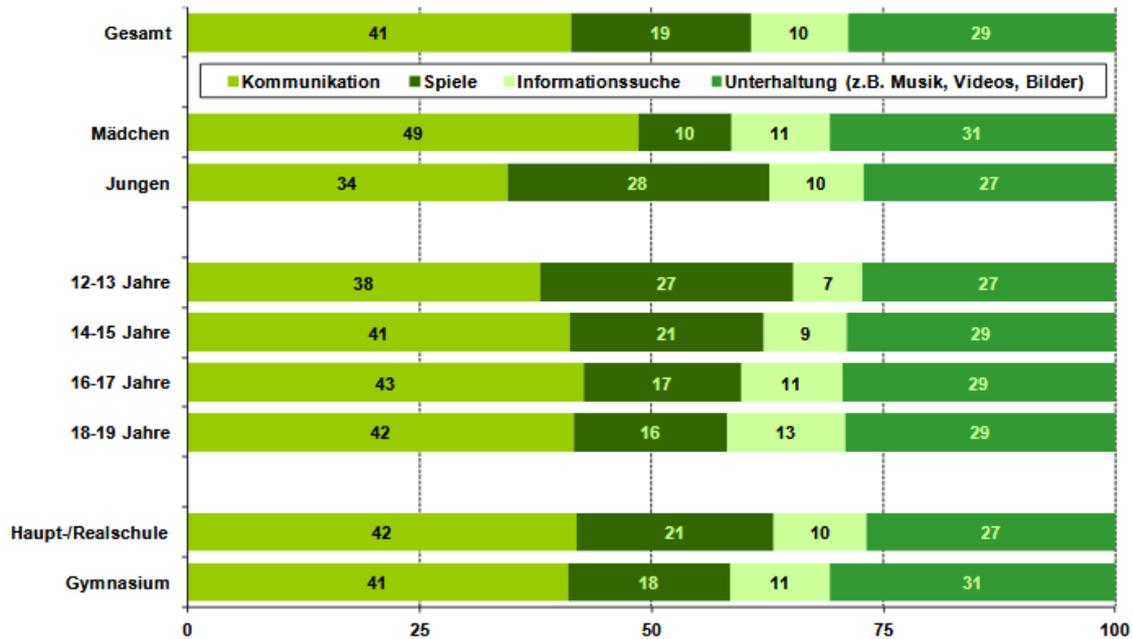


Abbildung 2: Inhaltliche Verteilung der Internetnutzung 2016
Quelle: Medienpädagogischer Forschungsbund Südwest 2016:28

Hier ist ersichtlich, dass der Bereich der Informationssuche mit dem Alter steigt und diesem Bereich im Durchschnitt 9% der Internetaktivität von 12 bis 17 Jährigen zukommt (vgl. Medienpädagogischer Forschungsbund Südwest 2016:28). Die restlichen 91% belaufen sich auf Kommunikation, Spiele und Unterhaltung.

Bei der Informationssuche verwenden 84% der Jugendlichen Suchmaschinen und 58% YouTube (vgl. ebd.:41). Diese beiden stellen die ersten beiden Positionen dar.

4 Forschungsprozess

In diesem Kapitel wird zur Nachvollziehbarkeit der Forschung der Forschungsprozess dargelegt.

4.1 Ablauf

Der Forschungsablauf wurde zur Veranschaulichung als Grafik dargestellt. Aus dieser Abbildung können die einzelnen Schritte dieser Forschung entnommen werden, welche sich in

vier Phasen einteilen lassen. Diese reichen von der Orientierung-, über die Erhebungs- und Auswertungs- bis zu Abschlussphase.

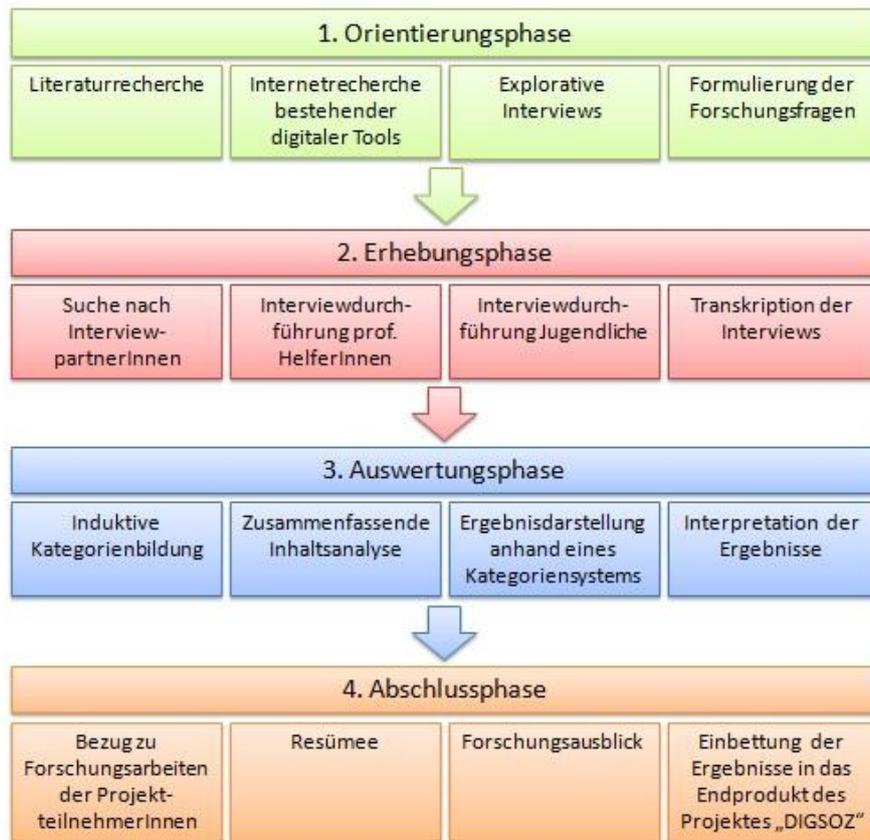


Abbildung 3: Forschungsprozess

Quelle: eigene Darstellung - Höfing 2018

In den nachfolgenden Unterkapiteln werden nähere Informationen zu einzelnen Schritten dargelegt.

4.2 Forschungsfeld und Zugang

Bei den ausgewählten InterviewpartnerInnen handelt es sich einerseits um professionelle HelferInnen, die in der Jugendarbeit tätigen sind, und andererseits um Jugendliche.

Zu Beginn der Forschung wurde ein exploratives Gespräch mit der Leiterin von Rat auf Draht durchgeführt. Weiters wurden eine Sozialarbeiterin einer Jugendberatungsstelle in einer Stadt in Niederösterreich und ein Jugendarbeiter in der aufsuchenden Jugendarbeit in einem Stadtteil in Wien interviewt. Eine Projektkollegin interviewte eine Psychologin einer Internetplattform für Mädchen und junge Frauen. Ausschnitte aus diesem Interview wurden in die Forschung mit einbezogen.

Die Jugendlichen wurden nach freiwilliger Teilnahme und Interesse an dem Interview ausgewählt. Zwei Jugendliche wurden über „Mund-zu-Mund-Propaganda“ eruiert und vier weitere Jugendliche über Jugendeinrichtungen. Die Zugänge zu den Jugendeinrichtungen ermöglichte ein Lehrender der FH St. Pölten und ein Studienkollege. Es handelte sich um eine Einrichtung, die aufsuchende Jugendarbeit in einem Stadtteil in Wien betreibt und ein sozialpädagogisches Jugendzentrum in einem Bezirk in Niederösterreich liegend. Insgesamt erklärten sich sechs Jugendliche für ein Interview bereit, wobei drei Interviews durchgeführt werden konnten. Gründe für das Nichtstattfinden waren Nicht-Erlaubnis der Eltern, Nicht-Erscheinen und Krankheit. Die Orte der Interviewdurchführung wurden von den interviewten Personen ausgewählt. Weiters flossen Ausschnitte eines Interviews eines Projektkollegen mit einem Jugendlichen, welches in einem Jugendzentrum in einer Stadt in Niederösterreich durchgeführt wurde, in diese Forschung mit ein. Die interviewten Jugendlichen (zwei weiblich, zwei männlich) waren im Alter von 13, 14 und 17 Jahren.

4.3 Methoden

Diese Forschung bedarf sich der qualitativen Sozialforschung. Zur Abgrenzung zur quantitativen Sozialforschung werden keine Theorien beziehungsweise Hypothesen überprüft sondern Neues erforscht und entwickelt (vgl. Flick 2014:24f).

4.3.1 Erhebungsmethode

In dieser Forschung wird auf qualitative Interviews zurückgegriffen. „Qualitative Interviews eignen sich im besonderen Maße, Meinungen, Werte, Einstellungen, Erlebnisse, subjektive Bedeutungszuschreibungen und Wissen zu erfragen“ (Reinders 2012:84). Als Methoden für die Erhebung der Daten wurden zwei Arten von ExpertInneninterviews gewählt. „Experten sind Menschen, die ein besonderes Wissen über soziale Sachverhalte besitzen, und Experteninterviews sind eine Methode, dieses Wissen zu erschließen“ (Gläser / Laudel 2006:10).

Es wurden Daten in Form von Leitfadeninterviews mit Jugendlichen erhoben. Angeknüpft an Gläser und Laudel (vgl. 2006:10) nehmen die Jugendlichen als ExpertInnen „eine besondere, [...] sogar exklusive Stellung in dem sozialen Kontext“ (ebd.:10) ein, weil diese Forschungsarbeit auf die Erforschung der Jugendlichen abzielt.

Und ergänzend dazu wurden Leitfadeninterviews mit professionellen HelferInnen geführt. Eines zu Beginn der Forschung als exploratives ExpertInneninterview (vgl. Bortz / Döring 2006:23), zur „ersten Orientierung im Feld“ (ebds.:23) und weitere als systematisierte ExpertInneninterviews, um das Wissen der ExpertInnen möglichst umfassend und systematisch

zu erheben (vgl. ebds.:24). Sie fungierten nach Gläser und Laudel als ExpertInnen als „Zeugen“ der uns interessierenden Prozesse“ (Gläser / Laudel 2006:10).

Der Leitfaden ermöglichte es, die Ergebnisse der Interviews untereinander vergleichbar zu machen und er ließ dennoch einen Spielraum offen, um im Interview spontan auf die Antworten der Interviewten reagieren zu können und Neues aufzugreifen (vgl. Bortz / Döring 2006:314). Das Leitfadeninterview war in diesem Kontext wichtig, da es um das Aufgreifen von Wissen der ExpertInnen zu einem speziellen Thema ging.

Die Interviews wurden mit Tonband aufgenommen und anschließend nach den Transkriptionsregeln von Froschauer und Lueger (2003:223f) transkribiert. Um Besonderheiten und Zusatzinformationen aufzuzeichnen, welche am Tonband nicht festgehalten werden konnten, wurden im Anschluss an die Interviews Gedächtnisprotokolle erstellt.

4.3.2 Auswertungsmethode

Die Daten dieser Forschung wurden anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) ausgewertet. Da die ExpertInneninterviews unter anderem mit dem Ziel der Informationsgewinnung der subjektiven Sichtweise der InterviewpartnerInnen erfolgten, ist die qualitative Inhaltsanalyse eine geeignete Auswertungsmethode (vgl. Bogner / Littig / Menz 2014:72). Weiters eignet sich diese sozialwissenschaftliche Auswertungsmethode bei Vorliegen von umfangreichen Datenmaterialien (vgl. Bortz / Döring 2006:331f). In dieser Forschung wurden acht Interviews ausgewertet.

Nach dem inhaltsanalytischen Kommunikationsmodell nach Mayring (vgl. 2010:57) wird durch die Analyse des Textes versucht, etwas über den emotionalen, kognitiven und Handlungs-Hintergrund der Kommunikation zu erfahren. Also auch jene Dinge herauszufinden, die nicht gesagt wurden, jedoch gemeint waren und dem Gesagten zugrunde liegen.

Als erster Schritt der qualitativen Inhaltsanalyse wurde die induktive Kategorienbildung (ebds.:83ff) gewählt. So erfolgte anhand der Selektionskriterien - Gestaltung, Kontaktaufnahme und Grenzen - die Festlegung und Definition der Kategorien aus den Daten selbst.

„Eine induktive Kategoriendefinition (...) leitet die Kategorien direkt aus dem Material in einem Verallgemeinerungsprozess ab, ohne sich auf vorab formulierte Theorienkonzepte zu beziehen. [...] Es strebt nach einer möglichst naturalistischen, gegenstandsnahen Abbildung des Materials ohne Verzerrungen durch Vorannahmen des Forschers, eine Erfassung des Gegenstandes in der Sprache des Materials.“ (ebds.:83f)

Dies schien für den Erhalt des generalisierbaren subjektiven Gehalts der ExpertInnen als wichtig. Anschließend wurden die zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse (ebds.:67ff)

angewendet, ein Kategoriensystem zusammengestellt und die Ergebnisse interpretiert (ebds.:59f).

4.4 Endprodukt des Projektes „DIGSOZ“

Der letzte Punkt des Forschungsprozesses stellt die Einbettung in das Konzept, dem Gesamtprodukt des Projektes „DIGSOZ – Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen“, dar. Dieses Konzept stellt eine Zusammenführung der Ergebnisse aller acht ProjektteilnehmerInnen dar.

5 Ergebnisse

Die Ergebnisse werden in drei Teilen, orientiert an den Kernelementen Akzeptanz, Wirksamkeit und Grenzen gesplittet dargelegt. Es wird darauf hingewiesen, dass keine strikte Trennung möglich ist und folglich die Kapitelinhalte ineinandergreifen.

5.1 Anforderungen betreffend Akzeptanz eines digitalen Tools

Bei der Gestaltung eines digitalen Tools sind einige Dinge zu berücksichtigen, damit Jugendliche dieses Tool akzeptieren können. In den folgenden drei Unterkapiteln wird schrittweise darauf eingegangen. Begonnen wird mit einem Blick auf das gesamte Tool, gefolgt von der Bedienbarkeit und dem Zugriff auf Ergebnisse und im letzten Schritt wird die Ergebnisdarstellung beleuchtet.

5.1.1 Eigener Jugendraum an die Lebenswelt der Jugendlichen angepasst

Sowohl der Jugendarbeiter als auch die Sozialarbeiterin schilderten die Notwendigkeit eines eigenen digitalen Tools für Jugendliche. Dieses sollte anders als für Erwachsene aufgebaut sein.

„Wir bleiben immer ein Teil des Systems, wo sie a bissl sich auflehnen wollen und bissl rebellisch [sein wollen] und wir sind halt auch Erwachsene. Und wenn sie mitkriegen, dass auch Erwachsene und Eltern die Möglichkeit haben auf dieser Plattform was zu tun, schreckt das, glaub ich auch, stark Kids ab“ (T11, Z390-393).

„[E]iso des muass i scho sogn, i glaub, dass des was Unterschiedliches sein müsste für Jugendliche und für Erwachsene. [...] I glaub ned, das beides in an geht“ (T12, Z424-427).

(Zur Erläuterung des Ausdrucks „Kids“ des Jugendarbeiters muss gesagt werden, dass er diesen Begriff als Synonym für Jugendliche verwendet.)

Der Jugendarbeiter erklärte sich so den Wechsel der Nutzung der Jugendlichen von Facebook zu Snapchat, weil auch Erwachsene, wie Eltern, Tanten und Onkeln, Facebook benutzen (vgl. T11, Z395-397). Davon ausgehend scheint es wichtig, den Jugendlichen zu vermitteln, dass dieses digitale Tool ihr virtueller Raum ist. Wie auch der Jugendarbeiter schildert: „Also ich glaub es is ganz wichtig auch den Eindruck zu vermitteln, dass is wirklich ein Jugendraum“ (T11,

Z401-402). Daraus kann geschlossen werden, dass Jugendliche ihren Erwachsenen-freien-Raum haben wollen. Und dies scheint gerade wegen der Entwicklungsphase, in der sich Jugendliche befinden, sehr wichtig zu sein. (Hier wird auf Kapitel 3.1 Entwicklungsphase Jugendzeit verwiesen.) Sie sollen das Gefühl vermittelt bekommen, dass dieses digitale Tool ihr virtueller Raum ist.

Und dazu ist es wichtig, dass sich ein digitales Tool „stark an der Lebenswelt der Jugendlichen orientiert“ (T11, Z428). Zur Anpassung an die Lebenswelt von Jugendlichen kristallisierten sich die Bereiche Jugendthemen, RepräsentantInnen, Jugendsprache, Optik, Endgerät und Lösung von Problemorientierung heraus, auf welche in den folgenden Unterkapiteln näher eingegangen wird.

5.1.1.1 Jugendthemen

Rat auf Draht bietet Informationen auf der Homepage welche Jugendliche beschäftigen. Sie reagieren durch die Beratungen selbst auf aktuelle Trends und Themen und stellen dazu Informationen für die Jugendlichen bereit (vgl. TEITV, Z70-74).

Der Jugendarbeiter gab den Hinweis, dass die Bereitstellung von spezifischen Interessenthemen die Gefahr birgt Jugendliche zu verlieren (vgl. T11, Z430-437). Dazu schilderte er Themen, die generell Jugendliche aufgrund ihrer Entwicklungs- und Jugendphase betreffen und nicht eine spezifische Gruppe der Jugendlichen. Diese wären Körper, Pubertät, Sexualität, Rauscherfahrung und Risikobereitschaft (vgl. T11, Z430-437). Als weitere Themen von Jugendlichen im Jugendalter schilderte er Loslösung gewohnter Strukturen, Grenzen austesten, eigene Grenzen finden und einen eigenen Lebensentwurf auszuprobieren und zu etablieren (vgl. T11, Z111-113). Der generalistische Ansatz erscheint aus dem Grund möglichst viele Jugendliche ansprechen zu wollen als wichtig. Wiederum können durch diesen Ansatz Jugendliche verloren gehen, da es zu wenig an der Lebenswelt orientiert sein kann. Dennoch erscheint ein generalistischer Ansatz im Bieten von allgemeinen jugendrelevanten Informationen, um möglichst viele Jugendliche ansprechen zu können, als zielführend. Diese Informationen können dazu dienen, dass Jugendliche auf die sozialen Einrichtungen aufmerksam werden, wie auch bei Rat auf Draht die Homepage mit den Informationen zu verschiedensten Themen genutzt wird, damit sich Jugendliche einerseits informieren können und andererseits um auf das Angebot aufmerksam zu machen.

„Ja, es gibt natürlich [...] Artikel die mehr angeschaut werden als andere Artikel, aber es trägt schon [...] dazu bei, dass über unsere Angebote ganz einfach auch informiert wird und dass sie dann auch über die Homepage auch draufkommen, [...] wenn ich da wirklich ein Problem hab kann ich hier auch anrufen ja, das ist natürlich auch ein Ziel der Homepage, ja klarerweise“ (TEITV, Z413-417).

Daher können ansprechende und interessante Informationen dazu beitragen, dass das digitale Tool in Anspruch genommen wird, somit akzeptiert wird und in weiterer Folge über die Einrichtungslandschaft aufmerksam macht.

5.1.1.2 RepräsentantInnen aus ihrer Lebenswelt

Um Jugendliche anzusprechen schilderte der Jugendarbeiter die Idee von RepräsentantInnen ihrer Lebenswelt. „[V]ielleicht [...] braucht man ja auch irgendwie [...] wen eh aus ihrer Lebenswelt, der [...] auch ein bissl so das Gesicht von dieser Plattform sein kann“ (TI1, Z421-422). Diese RepräsentantInnen können den Ansatz „Von Jugendlichen – Für Jugendliche“ vermitteln. Hierzu sollte bedacht werden, dass diese Personen möglichst viele Jugendliche ansprechen sollten. Aufgrund der verschiedenen Interessen von Jugendlichen könnte angedacht werden, ob diese RepräsentantInnen Jugendliche ohne Bekanntheitsgrad sein könnten.

5.1.1.3 Jugendsprache

Um an die Lebenswelt von Jugendlichen anzuknüpfen braucht es ihre Jugendsprache. Rat auf Draht hat die Sprache von Kindern und Jugendlichen in die Homepage übernommen (vgl. TEITV, Z70-72). Dazu benutzen sie Begriffe, die die NutzerInnen beim Kommunizieren verwenden (vgl. TEITV, Z373-381). Bei der Jugendsprache ist jedoch zu bedenken, dass es keine einheitliche Jugendsprache gibt. „Wenns zu hoch gestochen formuliert is, wird man [...] wahrscheinlich dann eher Gymnasienkids kriegen als wenn dann quasi auf umgangssprachliches Oida (.) – wird gern verwendet [...] im offenen Bereich dieses Oida“ (TI1, Z467-469). Als weitere Idee wurde die Internetsprache wie lol geschildert (vgl. TI1, Z500).

Ebenso sollte der Titel des Tools in der Sprache der Jugendlichen sein. Die Sozialarbeiterin wies auf Folgendes hin: „Eiso irgendwos wos knackig genug is, dass ma si des merkt“ (TI2, Z412-413). Also ein Name, den sich Jugendliche leicht merken können, der kurz, prägnant und vor allem ansprechend für Jugendliche ist.

Da es keine einheitliche Jugendsprache gibt, kann abgeleitet werden, dass die Wahl der Sprache wieder die Gefahr beinhaltet einen Teil der Jugendlichen nicht ansprechen zu können. Jedoch kann versucht werden, diese so allgemein wie möglich zu halten und wichtig erscheint die Abgrenzung von der Sprache der Erwachsenen. Hierzu sollten Jugendliche im weiteren Prozess, wie auch im Finden eines Namens, miteinbezogen werden und es könnte eine Zusammenarbeit mit Rat auf Draht angestrebt werden.

5.1.1.4 Optik

Betreffend des optischen Anspruchs an das digitale Tool schilderten drei professionelle HelferInnen die Wichtigkeit der Optik, um von Jugendlichen genutzt zu werden. „Es muass cool sei“ (TI2, Z110). „[E]s muss halt attraktiv genug sein“ (TI1, Z414-415). „Und eben nicht [...] fad [...] weil dann klicken sie [...] nach ein paar Sekunden schon weg“ (TEITV, Z683-684). Das Tool muss die Jugendlichen ansprechen, damit ihr Interesse geweckt wird. Dazu scheinen visuelle Elemente sehr geeignet und wichtig, worauf die Leiterin von Rat auf Draht einging: „[W]as vielleicht auch ganz gut ist, wenn [...] man Inhalt in einer anderen Form aufbereitet“ (TEITV, Z645-648). Die Sozialarbeiterin zeigte ebenfalls auf, dass wenig Text verwendet werden soll, weil „soboids zu viel lesen müssen [ist es] uninteressant“ (TI2, Z418-419). Dies wurde von einer Jugendlichen im Interview bestätigt: „Jo, hoid das ma ned goa vü lesn soi so ned so große Texte sondern kurz afoch zommenfosst um wos geht“ (TI3, Z124-125).

Alternativen zu Texten wären zum Beispiel Videos, Fotos und Sprachnachrichten. Wie im Kapitel 3.2 dargelegt, informieren sich Jugendliche neben Suchmaschinen gerne auf YouTube. Dies zeigt eine Präferenz für Videos auf. Folglich kann, wenn Videos verwendet werden, an die Lebenswelt der Jugendlichen angeknüpft werden. Eine weitere Idee wären Sprachnachrichten wie auf Whats App. Zwei Jugendliche nannte WhatsApp als häufigstes Kommunikationsmedium (vgl. TI4, Z56 / TI5, Z15). Diese Bekanntheit könnte genutzt werden und der Text in Form von Sprachnachrichten, in einer Optik die WhatsApp ähnlich ist, zum Anhören von Informationen bereit gestellt werden. Dadurch kann ein Wiedererkennungswert erzeugt werden. Weiters äußerte die Leiterin von Rat auf Draht die Idee spielerische Elemente einzubauen (vgl. TEITV, Z660-663). Eine Idee hierzu wären Elemente, die bei Berührung mit dem Mauszeiger größer erscheinen. Denn wie auch der Jugendarbeiter im Interview die Lebendigkeit von Jugendlichen anspricht (vgl. TI1, Z81-84), könnte die Lebendigkeit zum Anknüpfen an die Jugendlichen in die Gestaltung des Tools einfließen.

5.1.1.5 Endgerät

Als letzten Punkt ist die Anpassungsfähigkeit der Darstellung des digitalen Tools an das Endgerät zu nennen. Eine Jugendliche legte als selbstverständlich dar, überwiegend mit dem Handy ins Internet zu gehen (vgl. TI4, Z23). Es sollte daher nicht nur eine Version für PC und Laptop zur Verfügung gestellt werden, sondern auch eine mobile Version für Handys. So wird die Darstellung an die Endgeräte der NutzerInnen angepasst.

Aus diesen Punkten kann zusammenfassend geschlossen werden, dass das Anknüpfen an die Lebenswelt eine Bedingung für die Akzeptanz des digitalen Tools als Jugendraum gesehen werden kann.

5.1.1.6 Loslösung von der Problemorientierung

Als weiteren Hinweis brachte der Jugendarbeiter das Thema Problemorientierung zur Ansprache. Das digitale Tool sollte nicht defizit- und problemorientiert sein (vgl. T11, Z372-373). „Du bist jetzt auf dieser Seite da musst du ein Problem haben. [...] Wenn das gleich rauskommt, hey dann glaub ich, ist das unattraktiv für Kids“ (T11, Z375-377). Weiters führte der Jugendarbeiter seine Sichtweise über Probleme aus. „Und ich sehe das nicht als Problem, sondern eher [als] [...] Herausforderung beziehungsweise als Möglichkeit“ (T11, Z158-159). Daraus kann ein wichtiger Zugang für das gesamte Tool geschlossen werden, bei welchem ein sozialarbeiterischer lösungsorientierter Blick weg von der Problemzentrierung führt. Die nachfolgende Abbildung soll den Prozess an einem Beispiel darstellen.

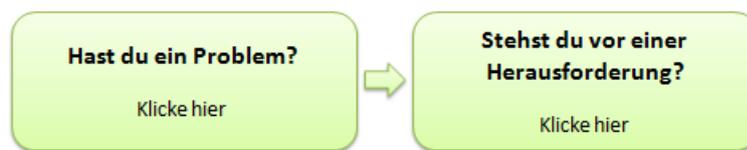


Abbildung 4: Loslösung von der Problemorientierung
Quelle: eigene Darstellung - Höfinger 2018

5.1.2 Einfache Bedienbarkeit und schneller Zugriff auf Ergebnisse

Einen Beitrag zur Akzeptanz des Tools bei Jugendlichen kann eine einfache Bedienbarkeit leisten. „Eiso i denk ma, eiso insgesamt je einfacher, je strukturierter, je besser aufgebaut, desto gscheiter für die Jugendlichen. Und don würdens es a nutzen“ (T12, Z593-594). „[U]nd dass des don hoid so aufbaut is, dass des relativ afoch geht.[...] Eiso – jo ein Klick am bestn und i ko mi wo hinwöhn“ (T12, Z539-541). Und wenn es zu mühsam wird, wird der Vorgang abgebrochen (vgl. T12, Z635-637). Aus diesen Interviewpassagen kann die Notwendigkeit der einfachen Bedienbarkeit und dem schnellen Zugriff auf Ergebnisse erkannt werden.

Hierzu ist auch das Thema der Region zu nennen. Wie eine Jugendliche aufzeigt, welche die „Einrichtungen vielleicht in da nachnt de wos san“ (T13, Z105) angezeigt haben möchte. So geht auch die Sozialarbeiterin darauf ein, dass das Auswählen der Region einfach sein muss. Sie schlägt die Auswahlmöglichkeiten von Bezirken vor, weil andere Einteilungen für Jugendliche eventuell zu verwirrend sein könnten (vgl. T12, Z637-645).

Ein weiterer Tipp der Jugendlichen war, die Einteilung ebenfalls einfach zu halten. „Ahm, ned so kompliziert hoid. Ahm, wo si ned wirkli jeda auskennt“ (T13, Z122). Hierzu gab die Sozialarbeiterin einen Vorschlag für eine Einteilung in Freizeit, Beratung und Information (vgl. T12, Z512-513).

Zur einfachen Bedienbarkeit kann auch eine Suchfunktion beitragen. Von zwei Jugendlichen wurde genannt, dass sie das Problem das sie haben eingeben würden. Ein Mal wurde es als Verb genannt (vgl. TI5, Z90) und ein Mal als Substantiv (vgl. TI3, Z133-134). Hier ist daher wichtig, verschiedene Formen von Wörtern zu hinterlegen. Weiters wurde auch der Hinweis gegeben, dass Jugendliche bei Internetsuchvorgängen ganze Sätze eingeben (vgl. TEITV, Z373-375). Dies sollte daher auch möglich sein und zu zielführenden Ergebnissen führen.

Zusätzlich wurde eine Kontaktstelle als Unterstützung für das Tool von einer Jugendlichen als eine gute Idee bezeichnet (vgl. TI3, Z181-182). Und weiters wurde von ihr aufgezeigt, dass auch eine Kontaktstelle zum Reden sinnvoll wäre (vgl. TI3, Z187). Hieraus kann geschlossen werden, dass es sinnvoll wäre, direkt eine eigene Kontaktstelle zur Verfügung zu stellen oder den Notruf für Kinder und Jugendliche „147 Rat auf Draht“, mit deren Zustimmung, im digitalen Tool am Rand eingeblendet zu sehen. Dies mit dem Hinweis, sich jederzeit anonym dorthin wenden zu können.

Weiters ist im Bezug auf die Bedienbarkeit eines digitalen Tools von Jugendlichen das Thema Barrierefreiheit zu nennen. Die genannten Ergebnisse sollen dazu dienen Barrieren abzubauen, jedoch gibt es noch weitere Barrieren für Menschen mit besonderen Bedürfnissen. Hierzu wird auf die Bachelorarbeit „Barrierefreiheit eines sozialen Verweisungstools aus Sicht von beeinträchtigten Menschen“ von Lisa Reitbauer, eine weitere Forschungsarbeit des Projektes „DIGSOZ“, verwiesen.

5.1.3 Ergebnisdarstellung im digitalen Tool

Eine Jugendliche äußerte vier Dinge, die sie bei der Beschreibung der Einrichtung als sinnvoll und hilfreich empfinden würde. Erstens „[w]ie die Betreuung ist“ (TI3, Z117). Daraus lässt sich schließen, dass ein gewisses Bedürfnis danach besteht, sich etwas unter der Betreuung vorstellen zu können und abschätzen zu können, ob diese Betreuung zu einem passt. Ein weiterer angemerkt Punkt war Kosten vermerkt zu sehen und folglich Kostenloses ersichtlich zu haben (vgl. TI3, Z107-112) und auch bei der Einrichtungsbeschreibung wenig Text zu verwenden (vgl. TI3, Z124-125). Hier würden sich Alternativen zu Texten förderlich auswirken (siehe Kapitel 5.1.1.4 Optik). Als weiteren gewünschten Punkt schilderte die Jugendliche Fotos von der Einrichtung (Näheres zum Thema Fotos und der Bedeutung für Jugendliche siehe 5.2.2.1 visuelle Elemente). Ein weiterer visueller Aspekt wäre der Einbau einer Karte, um den Standort der Einrichtung sehen zu können. Dies wurde von zwei professionellen Helferinnen als sinnvoll angeführt (vgl. TEITV, Z693-697 / TI2, Z652).

Weiters äußerten zwei professionelle HelferInnen, dass es wichtig sei, bei der Einrichtungsbeschreibung die Vorteile der Einrichtung beziehungsweise die guten Gründe für die Jugendlichen aufzuzeigen. Dazu kann der unter 5.1.1.6 angeführte Ansatz der Loslösung von der Problemzentrierung hilfreich sein. Ein konkretes Beispiel schilderte der Jugendarbeiter wie folgt: „[Die Einrichtung X] weil da gibt's Projektarbeit, es is in der Nähe wo du wohnst und es is dein Alter“ (T11, Z599-600). Bei der Beschreibung der Einrichtung sollte daher bedacht werden, was die Vorteile aus der Sichtweise der Jugendlichen sind.

Daraus kann geschlossen werden, dass der Ergebnisdarstellung mit der Beschreibung der Einrichtung und der Darlegung der Vorteile eine wichtige Rolle zufällt.

5.2 Anforderungen betreffend Wirksamkeit eines digitalen Tools

Zur Wirksamkeit des digitalen Tools in Richtung Kontaktaufnahme mit den sozialen Einrichtungen tragen indirekt ebenfalls die unter Punkt 5.1 genannten akzeptanzfördernden Punkte bei. Zusätzlich sollen noch gezielt sechs signifikante Kategorien genannt werden, welche einen Beitrag zur Wirksamkeit eines digitalen Tools zur Orientierung und Verweisung an soziale Einrichtungen für Jugendliche beitragen können, indem sie die Kontaktbereitschaft fördern können.

5.2.1 Für die Bedarfe der Jugendlichen

Eine Jugendliche führte zu einer Erfahrung mit einer sozialen Einrichtung Folgendes aus: „Oiso, eigantli [...] wens ma hoid so richtig scheiße geht [...] und hoid voi oft scheiße geht. [...] Do foat de Tante mit mia voi oft noch Omstettn zum Kinderschutzzentrum. [...] do hob i nie wos gredt“ (IT4, Z114-121). An diesem Beispiel kann gesehen werden, dass Zwang oft nicht zur Annahme von Unterstützung führt. Weiters scheint es, als ob die Jugendliche die Hilfe nicht als für ihr Wohl beitragend empfindet. Dies unterstreicht die Wichtigkeit der Autonomie der Entscheidung von Jugendlichen. Hierzu zeigte die Sozialarbeiterin auf, dass Jugendliche oft zu etwas gezwungen werden, wie etwa die Ausbildungspflicht bis 18 und wenn eine Einrichtung freiwillig ist, sich dies positiv auswirken kann.

„[W]os imma gonz sponnend is, wonn ma eina klar mocht, `Du musst nicht hier sein, sondern du kannst [...] - es geht um des was du jetzt gern besprechen möchst, oda was di grod bewegt und ned wos was wia grod woin“ (T12, Z271-273). „Und des mochts jo don a so sche, wei [...] de kumman zu uns weis woin und ned weis miassn“ (T12, Z381-382).

Der Jugendarbeiter äußerte, dass Bedarfsorientierung an den Jugendlichen vermittelt werden sollte. „Wenn mas schafft das irgendwie so zu vermitteln, dass irgendwie der eigene [...] Bedarf [...] gedeckt wird“ (T11, Z461-462). Und „[d]ass es nicht so rüberkommt als würd ma sie überwachen oder irgendwie so“ (T11, Z416-417).

Diese Ansätze zur Vermittlung von Freiwilligkeit der Inanspruchnahme und Selbstbestimmung der Kontaktaufnahme sollten ins digitale Tool übernommen werden. Es geht daher um einen Ansatz, der die Jugendlichen in den Mittelpunkt stellt. Das digitale Tool steht für Jugendliche zur Verfügung, wenn sie es brauchen und für ihr eigenes Wohl. Die Initiative geht von den Jugendlichen selbst aus. Diese Werte gilt es zu vermitteln und können zur Kontaktaufnahme beitragen.

5.2.2 Persönlicher Bezug

Für Jugendliche scheint ein persönlicher Bezug wesentlich zu sein. Die in diesem Kapitel genannten Elemente können in Verbindung mit Beziehungsaufbau, Vertrauen und Wohlfühlen gebracht werden und tragen dazu bei einen persönlichen Bezug aufzubauen und können folglich zur Kontaktbereitschaft beitragen. Diese Elemente werden in dieser Arbeit in visuelle und sprachliche Aspekte geteilt.

5.2.2.1 Visuelle Elemente

Ein persönlicher Bezug kann über Fotos hergestellt werden, wie die Sozialarbeiterin der Jugendberatungsstelle schilderte:

„Owa wia griagn scho imma wieda de Rückmeldungen, dass hoid a auf de Homepage gengan zum Beispiel um sich Berater auszusuchen – gezielt – so noch: Wer is ma om sympathischstn auf dem Foto? oda [...] Jo ko i ma mit dera oda dem des voastön?“ (T12, Z98-102).

Daraus lässt sich schließen, dass Fotos einen Beitrag zur Kontaktaufnahme leisten können, wenn sich Jugendliche angesprochen fühlen und ihnen MitarbeiterInnen sympathisch erscheinen. Und dieser persönliche Bezug geht über MitarbeiterInnen hinaus und erstreckt sich auf die Einrichtung selbst. „Se se woin relativ schnö an persönlichen Bezug hom. Oder [...] des, dass i ma wos vorstön ko drunta, so“ (T12, Z659-660). Eine Jugendliche äußerte sich dazu wie folgt: „[Ö] ahm, oiso de Fotos wies duat ausschaut und afoch eiso das eam as Gefühl gibt, dass duat ahm bequem - das ma si duat a a bissl daham fühl ko und ned dass so extrem ois waß ned so liebelos ausschaut ois so“ (T13, Z117-119).

Durch diese Aussage wird das Bedürfnis nach dem persönlichen Bezug sehr deutlich. Und wenn dieser Bezug hergestellt werden kann, kann dies einen Beitrag zur Kontaktaufnahme leisten.

5.2.2.2 Sprachliche Elemente

Zusätzlich zu den visuellen Elementen können auch sprachliche Elemente einen persönlichen Bezug herstellen. „Vielleicht dazuschreim ahm, wennst eiso wenn ma wirkli Hüfe benötigt, dass ma ahm imma duat willkommen is und [...] ma soi afoch amoi oruafn und si erkundign“ (T13, Z147-150). Durch diese Aussage einer Jugendlichen wird das Bedürfnis sich willkommen zu

fühlen stark geäußert. Eine Jugendliche brachte im Interview durch die Aussage einer Erfahrung zum Ausdruck, dass sie Verständnis braucht. „Und i hob gwusst wenn wenn i red, donn waß i genau, dass es ned vastengan kinnan“ (TI4, Z123). Weiters wurde von einer Jugendlichen die Idee von aufmunternden Sprüchen gebracht (vgl. TI3, Z139-141) und von einer weiteren Jugendlichen wurde genannt, dass sie gerne Komplimente hört (vgl. TI4, Z17).

Durch diese Aussagen wird das Bedürfnis nach dem persönlichen Bezug deutlich und kann in Form von sprachlichen Elementen in das digitale Tool eingearbeitet werden. So können diese dazu beitragen die Jugendlichen zu erreichen und einen persönlichen Bezug herzustellen.

5.2.3 Verschiedene Kontaktaufnahmemöglichkeiten

Rat auf Draht hat sich den Bedürfnissen der NutzerInnen angepasst und bietet zusätzlich zum Telefon auch die Kontaktaufnahme mittels Chat und Online Beratung an (vgl. TEITV, Z56-59). In der Jugendberatungsstelle der Sozialarbeiterin kann telefonisch, schriftlich (per Mail) und persönlich Kontakt aufgenommen werden (vgl. TI2, Z147-152). Aus den Erfahrungswerten dieser Organisationen wird bereits das Bedürfnis der Jugendlichen nach verschiedenen Kontaktaufnahmemöglichkeiten aufgezeigt. Die verschiedenen Präferenzen der Kontaktaufnahme wurden auch durch die Interviews mit den Jugendlichen bestätigt, wobei eine Jugendliche Telefonieren bevorzugen würde, weil sie gleich abschätzen möchte, ob ihr die Person am Telefon sympathisch ist (vgl. TI3, Z153-154), während die Präferenz eines Jugendlichen bei der schriftlichen Kontaktaufnahme mittels SMS liegen würde (vgl. TI5, Z99) und eines weiteren Jugendlichen ebenfalls beim Telefonieren (vgl. TI6, Z178). Eine schriftliche Kontaktaufnahme kann ein Potential sein, weil die Bereitschaft etwas preiszugeben größer sein kann als im persönlichen Gespräch (vgl. TEITV, Z486-488).

Weiters haben Jugendliche nicht jederzeit den Zugang zu allen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (vgl. TI1, Z525-529). Wenn das Guthaben aufgebraucht ist kann zum Beispiel nicht über Telefon oder SMS Kontakt aufgenommen werden. „Nicht alle haben [diese] ökonomischen [...] Möglichkeiten Guthaben zu haben“ (TI1, Z528-529).

Daraus kann geschlossen werden, dass verschiedene Kontaktaufnahmemöglichkeiten die Kontaktbereitschaft erhöhen. Weiters ist die Bereitstellung verschiedener Kontaktaufnahmemöglichkeiten, nicht nur aufgrund der Vorlieben, sondern auch zwecks Barrierefreiheit und folglich der Ermöglichung des Zugangs wichtig. Daher sollten alle Möglichkeiten der Kontaktaufnahme der sozialen Einrichtungen vermerkt sein und bei Bedarf ausgebaut werden.

5.2.4 Aufklärungsarbeit

In zwei Interviews wurde von den professionellen HelferInnen die Notwendigkeit der Aufklärungsarbeit über die Tätigkeiten der sozialen Einrichtungen aufgezeigt. Die Sozialarbeiterin der Jugendberatungsstelle schilderte, dass sich Jugendliche oft nichts unter den Tätigkeitsbereichen vorstellen können. „[W]onn ma an Jugendlichen frogt: Wos [...] glaubst wos in ana Jugendberatungsstelle passiert? (Zzzz) ja, Jugendliche werden beraten, mh, jo. Zu welchem Thema? Puh, jo schwierig“ (T12, Z466-468).

Auch Rat auf Draht hat als wesentliche Aufgabe über die „diverseste psychosoziale Szene in ganz Österreich aufzuklären“ (TEITV, Z514-515). Dazu zählt über die verschiedenen Einrichtungen die es gibt und deren Tätigkeiten und Aufgaben zu informieren und eventuell vorhandenen Vorurteilen entgegenzuwirken und Ängste abzubauen.

Hier kann gesehen werden, dass es Bedarf an Aufklärung gibt, weil das Wissen über die sozialen Einrichtungen (verständlicherweise) bei den Jugendlichen nicht vorhanden ist. Und diese Aufklärungsarbeit scheint daher eine wichtige Voraussetzung für Jugendliche zu sein, um tatsächlich eine Kontaktaufnahme in Erwägung zu ziehen.

5.2.5 Zeitnahe Erreichbarkeit

Sowohl der Jugendarbeiter als auch die Sozialarbeiterin schilderten die Wichtigkeit der zeitnahen Kontaktaufnahme mit Jugendlichen.

„Jugendliche jo, erwarten normalerweise, dass do sufuat a Antwort kummt. Und wonn de don ned kummt. [...] Don . eiso long woatns ned“ (T12, Z570-573). „Weil wenn dann schon einmal [...] eine Frage rausgeschossn kommt, und dann man nicht zeitnah ahm antwortet, kann schwierig werden, weil dann brechens dann wieder [...] weg“ (T11, Z495-497).

Unterstreichend dazu schilderte eine Jugendliche zum Thema Erreichbarkeit, dass sie über das Handy schnell Antworten erhält und auch selbst schnell antwortet. Speziell auf die Frage, der Erreichbarkeit einer sozialen Einrichtung äußerte sich eine Jugendliche, auch spät noch wen erreichen zu wollen und sonst am nächsten Tag (vgl. T13, Z162-165). Diese Aussage fand durch einen Jugendlichen Bestätigung (vgl. T15, Z106).

Nach den Erfahrungen der professionellen HelferInnen und den Aussagen der Jugendlichen zufolge, scheint die zeitnahe Erreichbarkeit eine wichtige Komponente bei Jugendlichen zu sein. Dies ist nicht nur wegen der Erwartungshaltung von Jugendlichen wichtig, sondern auch weil sich Jugendliche bei der Kontaktaufnahme in einem Zustand befinden, wo sie sich geöffnet haben und bereit für die Kontaktaufnahme sind. Es scheint wichtig sie noch in diesem Zustand zu erreichen, ansonsten könnten sie die Unterstützung wieder ablehnen. Und eine „verspätete“ Kontaktaufnahme durch die Einrichtung könnte folglich mit negativen Erfahrungen konnotiert werden und wiederum Auswirkungen auf eine weitere Kontaktaufnahme des Jugendlichen

haben. Daher erscheint es wichtig, Einrichtungen in das digitale Tool aufzunehmen, welche breite Öffnungszeiten und gute Erreichbarkeiten haben.

5.2.6 Niederschwellige Erreichbarkeit

Ein niederschwelliger Zugang bedeutet einen geringen Aufwand für die Inanspruchnahme betreiben zu müssen. „Je hochschwelliger desto weniger Kids. Da brechen immer mehr ab halt“ (T11, Z590-591). Sowohl die Leiterin von Rat auf Draht als auch der Jugendarbeiter schilderten, dass ein niederschwelliger Zugang zum Beispiel durch Anonymität die Hürde Kontakt aufzunehmen reduzieren kann (vgl. TEITV, Z467-470 / T11, Z476-484). Weiters machte die Sozialarbeiterin darauf aufmerksam, dass das Bedürfnis nach Anonymität nur bei einem Teil der Jugendlichen gegeben ist (vgl. T12, Z177-185). Weiters kann eine Möglichkeit des Kennenlernens der Einrichtung ohne Beratungssetting, wie etwa über einen Treffbereich, die Kontaktaufnahme erleichtern (vgl. T12, Z152-160).

Daraus kann abgeleitet werden, dass ein niederschwelliger Zugang die Kontaktaufnahmebereitschaft erhöhen kann. Die Wichtigkeit eines niederschwelligen Zugangs kann daher für einen Teil der Zielgruppe der Jugendlichen als wichtig angenommen werden, kann jedoch nicht verallgemeinert werden. Es kann jedoch einen Beitrag zur Kontaktaufnahme leisten. Daher erscheint es wichtig die Möglichkeiten von niederschwelligen Zugängen, die zur Verfügung stehen, bei der Einrichtungsbeschreibung darzulegen.

5.3 Grenzen eines digitalen Tools im Kontext von Jugendlichen

Im Folgenden werden sieben Grenzen eines digitalen Tools zur Orientierung und Verweisung im Kontext von Jugendlichen aufgezeigt und Schlüsse daraus gezogen.

5.3.1 Begrenzte Reichweite

Wie im Unterkapitel 5.1.1 darauf aufmerksam gemacht wurde, dass die Wahl der Informationen und die Wahl der Sprache bestimmt, welche Jugendlichen sich angesprochen fühlen, so gilt dies auch für die generelle Aufbereitung des digitalen Tools. Denn innerhalb der Zielgruppe Jugendliche gibt es verschiedene Interessen und Vorlieben. Daraus kann geschlossen werden, dass es eine Grenze bei der Reichweite gibt, weil es immer Jugendliche innerhalb der Zielgruppe geben wird, die sich nicht angesprochen fühlen. Weiter gedacht, gibt es generell einen Teil der Jugendlichen, die nicht erreicht werden können, wie auch die Sozialarbeiterin der Jugendberatungsstelle vom Bestehen eines „Schwarz-Grauen-Bereich[s] den ma ned erwischt“ (T12, Z543) spricht. Daraus kann entnommen werden, dass alle Jugendlichen ansprechen und erreichen zu wollen zwar als Ideal gesehen werden kann, aber kein realistisches Ziel ist. Es gilt

sich dies immer vor Augen zu halten und zu überlegen wie die Reichweite möglichst vergrößert werden kann, wie etwa im Reagieren auf aktuelle Trends der Jugendlichen.

5.3.2 Unterstützungsbedarf bei fehlendem Problembewusstsein

Ein digitales Tool setzt voraus, dass erkannt wird, dass ein Problem besteht für welches es Unterstützung gibt. Hierzu macht der Jugendarbeiter auf ein teilweise fehlendes Problembewusstsein bei Jugendlichen aufmerksam. „Nur weil wir zum Beispiel eine Problemlage erkennen heißt das nicht, dass das Problem wirklich wahrgenommen wird vom Jugendlichen“ (T11, Z128-129). „Und viele, hab ich da Gefühl, viele erkennen das Problem nicht, aber fühlen sich irgendwie scheiße [...] und dann sind wir gefragt“ (T11, Z142-145).

Zusammengefasst schildert der Jugendarbeiter, dass viele Jugendliche ein Problem nicht erkennen, sich aber trotzdem schlecht fühlen. Zum Entwickeln eines Problembewusstseins braucht es dann zum Beispiel professionelle Unterstützung und eine aufgebaute Beziehung, Vertrauen und eine Begleitung dahin. Dadurch wird ein Bedarf an persönlichem Kontakt bei fehlendem Problembewusstsein aufgezeigt.

Aus diesen Aussagen kann geschlossen werden, dass wenn Jugendliche nicht erkennen, dass etwas für ihr Wohl getan werden kann, sie nicht auf die Idee kommen werden, sich an wen zu wenden beziehungsweise im Internet nach Unterstützung zu suchen, was eine weitere Grenze des digitalen Tools aufzeigt.

5.3.3 Problemlösungsstrategien von Jugendlichen

Wenn Jugendliche erkennen ein Problem zu haben, gibt es verschiedene Lösungsstrategien. Drei interviewte Jugendliche äußerten drei Arten von Problemlösungsstrategien. Zum einen es mit sich selbst auszumachen und versuchen damit fertig zu werden beziehungsweise die Problemlage einfach auszuhalten. Zum zweiten sich an Freunde zu wenden und zum dritten sich bei Erwachsenen im persönlichen Umfeld, sei es in der Schule, der Wohngemeinschaft oder zuhause Unterstützung zu suchen (vgl. T13, Z37-40 / T14, Z83-91 / T15, Z46-54). Eine Jugendliche äußerte, dass sie nicht wolle, dass Gleichaltrige sehen, dass sie Unterstützung von außen braucht, weil sie Angst hat verspottet zu werden. Daraus kann die Wichtigkeit der Meinung der Peer-Group erkannt werden. Aus den Aussagen der Jugendlichen ist ein Potential an Problemlösungsstrategien ersichtlich. Solange diese Handlungskompetenzen die Jugendlichen unterstützen und zu einer Verbesserung im Wohlergehen und Wohlbefinden führen, handelt es sich um wertvolle Ressourcen. Wenn diese Strategien zu keinen Lösungen führen, bräuchten die Jugendlichen zusätzliche Problemlösungsstrategien. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die eigentliche derzeitige Problemlösungskompetenz von Jugendlichen nur begrenzt die Wendung an fremde Personen vorsieht. Diese Kompetenz

müsste ins Bewusstsein der Jugendlichen gelangen, sodass sie diese, wenn notwendig, in Erwägung ziehen.

Weiters gaben drei Jugendliche an, noch keine Erfahrung mit Hilfesuche im Internet zu haben (vgl. TI3, Z58 / TI4, Z100 / TI5, Z69-70). Und sie würden auch nicht auf die Idee kommen das Internet zur Hilfesuche zu verwenden. Das Internet wird von Jugendlichen überwiegend für andere Zwecke verwendet. Hierzu wurden soziale Medien (WhatsApp, Instagram, SnapChat) und YouTube genannt (vgl. TI4, Z54, Z194 / TI5, Z15, Z113 / TI6, Z10-27). Ein weiterer Jugendlicher äußerte, dass für ihn das Internet zur Unterhaltung diene (vgl. TI6, Z107-108). Daraus kann geschlossen werden, dass das Internet vorrangig zum Vergnügen genutzt wird und soziale Medien die beliebtesten virtuellen Räume sind, wo sich Jugendliche aufhalten. Dies kann durch die Abbildung 2 auf Seite 13 bestätigt werden. Aus diesem Wissen heraus, erscheint es bedeutend, dort vertreten zu sein, um auf das digitale Tool aufmerksam zu machen. Der Jugendarbeiter und die Sozialarbeiterin schilderten auch, dass Jugendliche das Internet als Informationsquelle nutzen, wie die Abbildung 2 auf Seite 13 bestätigt. Die Sozialarbeiterin stellt jedoch die Seriosität der Internetquellen in Frage (vgl. TI2, Z201-210). Es scheint daher eine derzeit bestehende Grenze der Internetnutzung bei Jugendlichen zu geben und diese wird nur eingeschränkt als Ressource zur Hilfesuche und als seriöse Informationsquelle verwendet. Dies stellt daher einen Bildungsauftrag im Zuge der Medienpädagogik dar, da die Kompetenz, das Internet als Unterstützung zu verwenden, erst entwickelt beziehungsweise gefördert werden muss. Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass auch seriöse Quellen von Jugendlichen herangezogen werden, wie etwa die Homepage von Rat auf Draht und die Internetplattform für Mädchen und junge Frauen. Jedoch scheint es, als können Jugendliche Seriosität im Internet nur begrenzt erkennen.

5.3.4 Begleitung bei Verweisung

Sowohl bei Rat auf Draht als auch bei der offenen Jugendarbeit gibt es eine Begleitung im Prozess von Verweisungen. Als Beispiel schilderte die Leiterin von Rat auf Draht Folgendes: „[U]m [...] diesen Einstieg zu erleichtern können wir so Konferenzschaltungen machen [...], das heißt wir können anbieten, mit den Jugendlichen gemeinsam dort anzurufen“ (TEITV, Z503-505). Weiters äußerte eine Jugendliche, dass über eine Erwachsene Hilfe von einer sozialen Einrichtung herbeigezogen wurde (vgl. TI4,-Z142-144).

Aus diesen Aussagen kann geschlossen werden, dass Jugendliche eine Vertrauensperson brauchen um sich an fremde Personen zur Unterstützung zu wenden. Und dieser Aspekt stellt eine Hürde für das digitale Tool dar, weil es keine Möglichkeit zur Begleitung gibt. Die Initiative muss gezielt vom Jugendlichen ausgehen. Jugendliche müssten sich von sich aus selbst an

eine Stelle wenden und bereit dafür sein. Was wiederum auch ein Potential darstellen kann, weil Jugendliche nicht vorschnell zu etwas gezwungen werden, sondern aus ihrer eigenen Entscheidung heraus agieren. Und auch die Tatsache, dass sich Jugendliche an Rat auf Draht wenden und die Angebote der Internetplattform für Mädchen und junge Frauen nutzen, zeigt auf, dass sie selbst, wenn sie es brauchen, die Initiative ergreifen und Kontakt aufnehmen. Weiters wird angenommen, dass Jugendliche die eine Begleitung brauchen, eher über offene Jugendarbeit erreicht werden, die direkt auf die Jugendlichen zugeht. Durch diese Annahme wird die Wichtigkeit der aufsuchenden Jugendarbeit aufgezeigt.

Zu diesem Thema kann ein Bezug zu 5.3.1 der begrenzten Reichweite gezogen werden, da der Teil der Jugendlichen der eine persönliche Begleitung für einen Erstkontakt benötigt das digitale Tool voraussichtlich nicht nutzen würde.

5.3.5 Bisherige Erfahrungen

Die Sozialarbeiterin schilderte im Interview die Auswirkungen von Erfahrungen auf die Inanspruchnahme von Unterstützung.

„Owa sie kommen wieder und des jo, des is so des wichtige, dass sie amoi a positive Erfahrung gmocht hom. [...] Und viele hom hoid a negative Erfahrungs gmocht – mit Erwachsenen – mit ah dass i ma vielleicht Hilfe gsucht hätte und don ned des griagt hob des i gern woin hob oda gebraucht hätte“ (T12, Z219-224).

Daraus kann geschlossen werden, dass sich positive Erfahrungen mit Erwachsenen und mit sozialen Einrichtungen förderlich auf eine neuerliche Kontaktaufnahme mit einer sozialen Einrichtung auswirken. Negative Erfahrungen bewirken folglich das Gegenteil. Um negativen Erfahrungen entgegen zu wirken, braucht es positive Erfahrungen, welche im persönlichen Kontakt erfolgen können. Es scheint, als könne über das digitale Tool kein Einfluss auf solche negativen Erfahrungen genommen werden, weil diese Jugendlichen voraussichtlich nicht nach einer Unterstützung im Außen suchen würden. Und dies stellt eine weitere Grenze beziehungsweise Hürde dar.

5.3.6 Verweisungswissen von professionellen HelferInnen

Im Bezug auf das Finden und Kontaktieren der Problemlage entsprechenden Einrichtung von Jugendlichen, brachte die Sozialarbeiterin folgenden Einwand: „Ha, i glaub dass des fost ned möglich is, gonz ehrlich. Wei, [...] es is jo für Erwachsene scho schwierig wos herauszufinden“ (T12, Z441-442). Und auch die SozialarbeiterInnen müssen sich laufend informieren und brauchen dieses Verweisungswissen und die Vernetzung im Sozialbereich, welches Jugendliche nicht haben (vgl. T12, Z451-454). Daher kann dies Jugendlichen nicht zugemutet werden.

„[E]iso des [...] kann ma eana afoch ned zumutn und [...] zutrauen [...]. Sondern es wa hoid wichtig, dass eben wenns dann wo andocken, ahm, dass de Personen don des ois Experten guad schaffn im bestn Foi se weiterzuleiten“ (T12, Z472-477).

Daraus wird der Schluss gezogen, dass die Kontaktaufnahme mit der richtigen Einrichtung für die entsprechende Problemlage nicht der Anspruch für das digitale Tool für Jugendliche sein sollte. Jugendliche sollen, wenn sie es brauchen, mit einer Einrichtung Kontakt aufnehmen. Und dort sollen sie, wenn notwendig, mit Begleitung zu sozialen Einrichtungen vermittelt werden von welchen sie die notwendige und passende Unterstützung erhalten. Auf Grundlage des Kapitels 5.2.2 Persönlicher Bezug wird die Hypothese aufgestellt, dass Jugendliche die soziale Einrichtung eher nach Sympathie als nach der Eignung für die Problemlage auswählen würden.

5.3.7 Verfügbarkeit von sozialen Einrichtungen

„Natürlich san a de Grenzen find i jetzt die, dass ma ned ois in da Region hom“ (T12, Z494-495). Es gibt nicht überall alle notwendigen sozialen Einrichtungen, daher kann auch nicht alles erfüllt werden. Eine Jugendliche schilderte im Interview als Anspruch an das digitale Tool soziale Einrichtungen in der Nähe zu erhalten (vgl. T13, Z171-172). Dies verdeutlicht die Wichtigkeit von Regionalität für Jugendliche. Jugendliche sind nur eingeschränkt mobil, daher braucht es regionale Angebote, die es oft nicht gibt. In diesem Fall stößt das digitale Tool ebenfalls an eine Grenze.

6 Resümee

Ein digitales Tool sollte, um von Jugendlichen genutzt zu werden, rein für Jugendliche zur Verfügung stehen und den Jugendlichen in den Mittelpunkt stellen. Gerade in der Entwicklungsphase der Loslösung von Erwachsenen erscheint die Abgrenzung von einem digitalen Tool für Erwachsene als notwendig um die Akzeptanz von Jugendlichen zu erlangen und wirksam verwendet zu werden.

Dieses digitale Tool sollte als Jugendraum fungieren. Dazu ist das Anknüpfen an die Lebenswelt der Jugendlichen wichtig. Antinori et al. (2014:6) zeigen auf, dass wenn es „(g)elingt [...] zielgruppengerecht zu kommunizieren und sie einzubinden, [...] sowohl das Vertrauen der NutzerInnen, als auch die Aufmerksamkeit [steigt].“ Dazu sollten Jugendliche im weiteren Prozess der Entwicklung, Gestaltung und Testung eingebunden werden und auch als RepräsentantInnen tätig sein, im Sinne von „Von Jugendlichen - Für Jugendliche“.

Weiters sollte ein generalistischer Ansatz, wodurch sich möglichst viele Jugendliche angesprochen fühlen, angewendet werden. Um an die Lebenswelt von Jugendlichen anknüpfen

zu können, sollte ihre Jugendsprache verwendet werden, mit dem vordergründigsten Merkmal sich von der Sprache der Erwachsenen abzugrenzen. Es sollten Informationen zu Themen die sie interessieren und beschäftigen, die ihrer Entwicklungsphase entsprechen, zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinaus besteht ein optischer Anspruch an die Gestaltung, in der sich die Lebendigkeit der Jugendzeit wiederfinden sollte. Weiters empfiehlt es sich die Darstellung an das Endgerät der NutzerInnen anzupassen und daher eine mobile Version für das Handy zur Verfügung zu stellen. Die Erkenntnis, dass Fotos und Videos für die heutige Jugendgeneration ansprechend wirken, sollte im digitalen Tool aufgegriffen werden und wenig Text und mehr Visuelles eingebaut werden. Gossmann (vgl. 2005:119f) zeigte auf, dass Jugendliche den Vorteil in der Nutzung des Internets mit der schnellen Verfügbarkeit empfinden. So wie dies auch in dieser Forschung Bestätigung fand, erscheint ein schneller Zugriff auf Ergebnisse wichtig. Dazu braucht es eine einfache Bedienbarkeit des Tools und damit in Verbindung stehend eine einfache Struktur. Die Aufklärungsarbeit über die Tätigkeiten der sozialen Einrichtungen gilt als Voraussetzung für eine Kontaktaufnahme und sollte über das digitale Tool erfolgen. Weiters sollte die Beschreibung der Einrichtung deren Vorteile für die Jugendlichen darlegen.

Zu der Wirksamkeit des digitalen Tools in punkto Kontaktaufnahme können das Vermitteln von Autonomie und die Bedarfsorientierung an Jugendlichen beitragen. Elemente, durch jene sie einen persönlichen Bezug herstellen können, erscheinen als hilfreich, wie visuelle Elemente in Form von Fotos oder sprachlichen Elementen durch Sprüche die zum Beispiel Verständnis oder jederzeit willkommen zu sein vermitteln. Durch die verschiedenen Vorlieben und um Barrieren zu verringern sind verschiedene Kontaktaufnahmemöglichkeiten wichtig. Zusätzlich würden Einrichtungen mit breiten Öffnungszeiten und guten Erreichbarkeiten die Wirksamkeit erhöhen, denn eine zeitnahe Kontaktaufnahme mit den Jugendlichen scheint zentral zu sein. Darüber hinaus kann ein niederschwelliger Zugang die Kontaktaufnahme erleichtern.

Weiters können Grenzen im Bezug auf ein digitales Tool für Jugendliche aufgezeigt werden, aus welchen berücksichtigungswürdige Schlüsse gezogen werden können. Manche Grenzen müssen scheinbar akzeptiert werden, sollten jedoch bewusst mitbedacht werden. So wird es einen Teil der Jugendlichen geben, der sich nicht angesprochen fühlt beziehungsweise nicht erreicht werden kann. Das digitale Tool stößt ebenfalls bei fehlendem Problembewusstsein, Bedürfnis nach einer Begleitung bei Erstkontakten und negativen Vorerfahrungen mit Erwachsenen oder sozialen Einrichtungen an ihre Grenzen. Auch wird das Internet von Jugendlichen vorwiegend zum Vergnügen verwendet, es wird aber wie Gossmann (vgl. 2005:119f) aufzeigt, für viele verschiedene Interessen genutzt. So kann hier ein Bildungsauftrag an die Medienpädagogik formuliert werden, sodass das Internet von Jugendlichen als

Ressource zur Hilfesuche und zum Erhalt von seriösen Informationen erkannt und in weiterer Folge genutzt wird. Weiters kann das digitale Tool noch so gut gestaltet sein, ist jedoch nicht zielführend, wenn die benötigten Einrichtungen regional nicht vorhanden sind. Dies stellt für Jugendliche eine weitere Hürde dar, da sie durch ihre eingeschränkte Mobilität auf Regionalität angewiesen sind. Aus diesem Grund sind regional verfügbare soziale Einrichtungen erforderlich. Ein digitales Tool scheint nur sinnvoll, wenn die Grenzen mitberücksichtigt werden und zum Beispiel mit dem Bildungsauftrag einhergeht.

Des Weiteren wird aufgezeigt, dass ein Ansatz verfolgt werden sollte, bei welchem sich Jugendliche, bei Bedarf, an eine für sie stimmige soziale Einrichtung wenden können, wo sie mit Begleitung zur passenden Einrichtung verwiesen werden. Denn von Jugendlichen kann nicht erwartet werden, dass sie über das Verweisungs- und Vernetzungswissen von professionellen HelferInnen verfügen und weiters werden Jugendliche die Einrichtung beziehungsweise MitarbeiterInnen eher nach ihrem persönlichen Bezug auswählen. Es würde sich daher ein Ansatz der Qualität vor Quantität bevorzugt anbieten.

7 Forschungsausblick

Aus dem Hintergrund dieser Forschung heraus sollten Jugendliche in die weitere Entwicklung mit einbezogen werden und gegebenenfalls vertiefende Forschungen zum Thema Lebenswelt angestellt werden. Auch sollten bei einer Entwicklung des Tools Jugendliche in einer Testphase das Tool testen und bewerten. Anhand der Auswertungsergebnisse sollte das Tool adaptiert werden. Weiters erscheint es als sinnvoll zu beforschen, wie das digitale Tool beworben werden kann, damit Jugendliche darauf aufmerksam werden.

8 Abschlussstatement

Ein digitales Tool für Jugendliche sollte ein von Problemorientierung losgelöster, lebendig gestalteter, einfach bedienbarer, gut strukturierter, von visuellen Elementen geprägter, zu schnellen Ergebnissen führender Jugendraum sein, welcher auch am Handy abrufbar ist. Dies nach dem Motto „Von Jugendlichen – Für Jugendliche“, deren Autonomie und Bedarfe in den Vordergrund stellt und von Medienpädagogik begleitet wird, um darauf aufmerksam zu machen.

Literatur

Antinori, Myriam / Kercher, Judith / Mrugalla, Charis / Wilfling, Lena (2014): Nutzung Neuer Medien in der Sozialen Arbeit. In: Soziales Kapital. <http://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/321/553.pdf> [31.10.2017].

Berk, Laura E. (2011): Entwicklungspsychologie. 5. Auflage, München: Pearson Studium.

Bibliographisches Institut GmbH (2018a): Referenz, die. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Referenz> [14.02.2018].

Bibliographisches Institut GmbH (2018b): professionell. <https://www.duden.de/rechtschreibung/professionell> [13.03.2018].

Bogner, Alexander / Littig, Beate / Menz, Wolfgang (2014): Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden: Springer VS.

Bortz, Jürgen / Döring, Nicola (2006): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. 4. Auflage, Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Decker, Markus (1998): Kinder vor dem Computer. Die Herausforderung von Pädagogen und Eltern durch Bildschirmspiele und Lernsoftware. München: KoPäd.

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (2014-2016): Digitale Werkzeuge. Wie praktische kleine digitale Instrumente den Arbeitsalltag vereinfachen können. <https://wb-web.de/wissen/medien/digitale-werkzeuge.html> [12.02.2018].

Dimmel, Nikolaus / Schmid, Tom (2013): Soziale Dienste in Österreich. Innsbruck: Studienverlag.

Flick, Uwe (2014): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. 2. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV-Universitätsverlag.

Gläser, Jochen / Laudel, Grit (2006): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. 2. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Gossmann, Angelika (2005): GENERATION @ - JUGEND IM „NETZ“. Untersuchung der Bedeutung und Nutzungsweisen von Computer und Internet im Zeitalter der Informations- und Kommunikationstechnologien anhand einer qualitativ-empirischen Studie an OberstufenschülerInnen. Diplomarbeit, Fakultät für Psychologie der Universität Wien.

Hahn, Stefan (2004): Zum Gegenstand der Bildungsgangforschung – empirische Fragestellungen für eine Theorie „subjektiver Entwicklungsaufgaben“. In: Trautmann, Matthias (Hrg.): Entwicklungsaufgaben im Bildungsgang. Studien zur Bildungsgangforschung. 1. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 167-186.

Helbig, Christian (2014): Medienpädagogik in der Sozialen Arbeit. Konsequenzen aus der Mediatisierung für Theorie und Praxis. München: kopaed.

Lohaus, Arnold / Vierhaus, Marc / Maass, Asja (2010): Entwicklungspsychologie des Kindes- und Jugendalters. für Bachelor. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.

Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11. Auflage, Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

Medienpädagogischer Forschungsbund Südwest (2016): JIM 2016 Jugend, Information, (Multi-) Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2016/JIM_Studie_2016.pdf [08.01.2018].

Novosad, Heinz / Wallner, Stefan (2017): Sozialarbeitsgestützte Triage bei Notruf 144. Filterung und Lenkung von psychosozialen Hilfsanfragen zu passenden Ressourcen. Masterthese, Fachhochschule St. Pölten.

Novosad, Heinz / Weber-Schigutt, Elisabeth / Wallner, Stefan (2017): Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen; Bachelorprojekte für das Studienjahr 2017/2018 unveröffentlichte Kurzbeschreibung, Präsentation der Projekte am 12.06.2017, FH St. Pölten.

obds – Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (o.A.): Berufsbild.
http://www.sozialarbeit.at/index.php?article_id=96&clang=0 [18.03.2018].

Oerter, Rolf / Dreher, Eva (2008): Jugendalter. In: Oerter, Rolf/ Montada, Leo (Hrg.): Entwicklungspsychologie. 6. Auflage, Basel: Beltz Verlag, 271-332.

Reinders, Heinz (2012): Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Ein Leitfaden. 2. Auflage, München: Oldenbourg Verlag.

Rohrauer, Bernd (o.A.): Sozialatlas. Die App für direkte Verbindungen im sozialen Unterstützungsnetz.
<https://www.respekt.net/projekte-unterstuetzen/details/projekt/1405/> [14.10.2017].

Sozialministerium (o.A.): Infoservice.
<https://www.infoservice.sozialministerium.at/InfoService2/?;jsessionid=265091FB7B04CC34D052EAEB8B4D3BFB?execution=e1s1> [15.02.2018].

Stangl, Werner (2018): Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. Adoleszenz.
<http://lexikon.stangl.eu/200/adoleszenz/> [14.02.2018].

Wagner, Ulrike (2012): Medienaneignung von Heranwachsenden. In: Rösch, Eike / Demmler, Kathrin/ Jäcklein-Kreis, Elisabeth/ Albers-Heinemann, Tobias (Hg.In): Medienpädagogik Praxis Handbuch. Grundlagen, Anregungen und Konzepte für Aktive Medienarbeit. Band 10, München: kopaed,10-18.

Wortbedeutung.info (o.A.): Verweis (Deutsch). <http://www.wortbedeutung.info/Verweis/> [12.02.2018].

Daten

EITV, Exploratives Interview, geführt von Heindl Christoph, Höfing Margit und Reitbauer Lisa mit der Leiterin von Rat auf Draht in Wien, 01.12.2107, Audiodatei, Dauer 00:44:40.

FT, Forschungstagebuch, verfasst von Höfing Margit, September-März 2018.

ITV1, Interview 1, geführt von Zakrzewska Iga mit dem Intitator der Plattform "Sozialatlas" in Wien, 25.11.2107, Audiodatei, Dauer 00:19:18.

ITV2, Interview 2, geführt von Heindl Christoph mit Herrn Zahorka in St. Pölten, 30.11.2017, Audiodatei, Dauer 00:22:48.

I1, Interview 1, geführt von Höfing Margit mit einem Jugendarbeiter in der Offenen Jugendarbeit in Wien, 03.02.2018, Audiodatei, Dauer: 00:47:58.

I2, Interview 2, geführt von Höfing Margit mit einer Sozialarbeiterin einer Jugendberatungsstelle in einer Stadt in Niederösterreich, 07.02.2018, Audiodatei, Dauer: 00:50:10.

I3, Interview 3, geführt von Höfing Margit mit einer Jugendlichen in einem Ort in Niederösterreich, 10.02.2018, Audiodatei, Dauer: 00:19:20.

I4, Interview 4, geführt von Höfing Margit mit einer Jugendlichen in einem Ort in Niederösterreich, 14.03.2018, Audiodatei, Dauer: 00:14:24.

I5, Interview 5, geführt von Höfing Margit mit einem Jugendlichen in einem Ort in Niederösterreich, 14.03.2018, Audiodatei, Dauer: 00:11:25.

I6, Interview 6, geführt von Heindl Christoph mit einem Jugendlichen in einer Stadt in Niederösterreich, 15.03.2018, Audiodatei, Dauer: 00:36:00.

I7, Interview 7, geführt von Zakrzewska Iga mit einer Psychologin einer Internetplattform für Mädchen und junge Frauen in Burgenland, in Wien durchgeführt, 08.02.2018, Audiodatei, Dauer: 00:41:49.

TEITV, Transkript EITV, erstellt von Höfing Margit und Reitbauer Lisa, Dezember 2017, Zeilen durchgehend nummeriert.

TITV1, Transkript ITV1, erstellt von Salomon Florian, November 2017, Zeilen durchgehend nummeriert.

TITV2, Transkript ITV2, erstellt von Heindl Christoph, Februar 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T11, Transkript I1, erstellt von Höfing Margit, Februar 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T12, Transkript I2, erstellt von Höfing Margit, Februar 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T13, Transkript I3, erstellt von Höfing Margit, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T14, Transkript I4, erstellt von Höfing Margit, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T15, Transkript I5, erstellt von Höfing Margit, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T16, Transkript I6, erstellt von Heindl Christoph, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T17, Transkript I7, erstellt von Zakrzewska Iga, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

Abbildungen

Abbildung 1: DIGSOZ - Digitales Verweisungstool zu Institutionen der Sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen, Quelle: Berger 2017.

Seite 7

Abbildung 2: Inhaltliche Verteilung der Internetnutzung 2016, Quelle: Medienpädagogischer Forschungsbund Südwest 2016:28.

Seite 13

Abbildung 3: Forschungsprozess, Quelle: eigene Darstellung - Höfing 2018.

Seite 14

Abbildung 4: Loslösung von der Problemorientierung, Quelle: eigene Darstellung - Höfing 2018.

Seite 21

Anhang

Interviewleitfaden für Interview I1 und I2 – professionelle HelferInnen

Interviewleitfaden professionelle HelferInnen

Wie lange arbeiten Sie schon in Ihrem Handlungsfeld?

Seit wann sind Sie hier in dieser Jugendberatungsstelle beschäftigt?

Was ist Ihr Aufgabengebiet?

Wie alt sind die NutzerInnen Ihres Angebots?

Wie stoßen die Jugendlichen auf ihr Angebot?

Wie passiert die erste Kontaktaufnahme?

Wie wichtig ist Ihre Homepage punkto Kontaktaufnahme mit Ihnen?

Worauf wurde bei der Gestaltung der Homepage geachtet?

Was können Sie zum Thema Anonymität der NutzerInnen sagen? Wie wichtig ist das Thema für die Jugendlichen?

Wie gehen Jugendliche ihrer Meinung nach mit sozialen Problemen und der Hilfesuche um?

Welche Haltungen haben Jugendlichen gegenüber sozialen Einrichtungen?

Gibt es auch Verweisungen an andere soziale Einrichtungen?

Was sind ihre Erfahrungen mit Verweisungen von Jugendlichen?

Was brauchen die Jugendlichen um Kontakt mit anderen sozialen Einrichtungen herzustellen?

Erhalten die Jugendlichen Unterstützung in der Kontaktaufnahme mit anderen sozialen Einrichtungen?

Wie wichtig ist diese Unterstützung/Begleitung aus ihrer Sicht?

Was meinen Sie wäre bei einem digitalen Tool zur Orientierung und Verweisung von sozialen Einrichtungen für Jugendliche wichtig, um von ihnen genutzt zu werden?

Was müsste Inhalt sein?

Haben Sie für eine verständliche Aufbereitung von Inhalten für Jugendliche Tipps?

Wie kann das digitale Tool an der Lebenswelt der Jugendlichen orientiert sein?

Hast du eine Idee wie die Seite übersichtlich eingeteilt werden kann, damit die Jugendlichen an die richtige soziale Einrichtung gelangen?

Welche Einteilung macht für Jugendliche Sinn? Welche Kategorien?

An welche Grenzen stößt ein digitales Tool zur Orientierung und Verweisung in der sozialen Einrichtungslandschaft hinsichtlich der Nutzung von Jugendlichen? Was kann ein digitales Tool auf keinen Fall ersetzen?

Wo brauchen die Jugendlichen Ihrer Meinung nach Unterstützung zu dem digitalen Tool?

Wäre eine Unterstützung zum digitalen Tool mittels Chat, Mail oder Hotline aus Ihrer Sicht wichtig oder notwendig?

Haben Sie sonst noch irgendwelche Tipps oder Gedanken zu dem Thema, welche noch nicht angesprochen wurden?

Interviewleitfaden für Interview I3 - Jugendliche

Interviewleitfaden Jugendliche

Interview in drei Teilen aufgebaut

1. Teil

Grundlegend und ganz offen gesagt, geht es im ersten Teil um die Hilfesuche von Jugendlichen bei sozialen Problemen. Im speziellen um soziale Probleme. Soziale Probleme sind unterschiedliche Störungen die es im gesellschaftlichen Leben gibt (wie Armut, Gewalt, Suchterkrankungen, im Zusammenleben ...). Ein konkretes Beispiel wäre Mobbing.

Welche anderen sozialen Probleme können Jugendliche haben? Was fällt dir dazu ein?

Stell dir vor, ein Freund von dir hat folgendes soziales Problem: Er wird gemobbt. Wie würdet ihr das Problem angehen?

Hattest du selbst oder einer deiner Freunde schon einmal ein soziales Problem?

Was hat geholfen?

Wenn du ein soziales Problem hast, das im persönlichen Umfeld nicht gelöst werden kann, wo würdest du Hilfe suchen?

Hast du schon im Internet nach Lösungen/Hilfestellungen gesucht?

Wie hat sich die Suche gestaltet?

Was ist für dich an einer Website, App, ... wichtig?

2. Teil

Im zweiten Teil geht es konkret über soziale Einrichtungen. Soziale Einrichtungen sind Einrichtungen zur Betreuung und Begleitung von Menschen, die Unterstützung brauchen, wo es je nach sozialem Problem verschiedenste Angebote gibt (wie Suchtberatung, Familienberatung, Schulsozialarbeit ...).

Wie ist deine Haltung zu sozialen Einrichtungen? (Angst, Scheu, Vorurteile, komisches Gefühl,...)

Hast du schon einmal im Internet nach sozialen Einrichtungen gesucht, an die du dich wenden kannst?

Wie hat sich die Suche nach der sozialen Einrichtung gestaltet?

Hast du die passende Einrichtung gefunden? Was hat dazu beigetragen?

Hast du Kontakt zu der Einrichtung aufgenommen? Und wie? Was hat dazu beigetragen?

Welche Verbesserungsvorschläge hast du, um die Hilfesuche besser (effizienter) zu gestalten?

3. Teil

Stell dir eine Internetseite oder App vor, die dir helfen kann die richtige soziale Einrichtung für bestimmte Probleme zu finden.

Was würdest du dir von solch einer Internetseite oder App wünschen?

Was muss dieses können, um dir bei der Hilfesuche nach der passenden sozialen Einrichtung helfen zu können?

Kennst du solche Seiten im Internet?

Wie hast du dich zurechtgefunden?

Hast du auch Kontakt zu einer Einrichtung aufgenommen?

Welcher Inhalt wäre für dich wichtig?

Hast du eine Idee wie die Seite übersichtlich eingeteilt werden kann, damit du dich gut zurecht findest? (Zum Beispiel in welchen Kategorien soll die Seite aufgebaut sein?)

Stell dir noch einmal das Problem vom Anfang vor: Dein Freund wird gemobbt - Auf der Internetseite soll es eine Suchfunktion geben. Unter welchen Begriffen würdest du nach einer passenden Einrichtung suchen?

Welche Informationen sind für dich wichtig vorab (also vor dem ersten Kontakt) über eine soziale Einrichtung zu haben, damit du dich an sie wendest? (Möchtest du Fotos zum Beispiel von der Einrichtung, von den MitarbeiterInnen, ... vorab sehen?)

Wie willst du die soziale Einrichtung beim ersten Kontakt erreichen können? (Mail, Telefon, Chat, ...)

Nehmen wir an, du findest auf der Seite nicht die passende Einrichtung für dein Problem. Was machst du dann?

Würdest du eine Hotline kontaktieren die dich bei der Suche unterstützt? Mail? Chat?

Gibt es noch irgendwelche Tipps die du mir geben kannst, was wichtig wäre bei einer Internetseite die dir helfen soll die richtige soziale Einrichtung für bestimmte Probleme zu finden?

Vielen Dank!

Interviewleitfaden für Interview I4 und I5 - Jugendliche

Interviewleitfaden Jugendliche

Einstieg: Lebenswelt der Jugendlichen

Was begeistert dich?

Was machst du gerne? (In deiner Freizeit)

Nutzt du das Internet in deiner Freizeit?

Wozu nutzt du das Internet?

Gibt es YouTube Persönlichkeiten die du gerne schaust? (z.B.: let's plays, Julian Bahm etc.)

Welchen Kanal schaust du am liebsten? Warum?

Hast du schon mal mit Freunden Online-Spiele gespielt?

Fühlt sich das an als ob du in Wirklichkeit was mit deinen Freunden machst?

Was spricht dich optisch an?

Was spricht dich an einer Internetseite oder App an?

Wie kommunizierst du mit deinen Freunden? (Sms'n, chatten, telefonieren, ...)

Chattest du mit Freunden über sowas wie Facebook, Snapchat oder WhatsApp?

Was ist das Schöne daran?

Redet ihr da auch darüber wenn euch wer auf die Nerven geht?

Wie schnell bekommst du eine Antwort bzw. wie schnell möchtest du eine Antwort haben?

1. Teil Situationen

Von was können Jugendliche betroffen sein, wenn es Ihnen nicht gut geht? (Bezug zu sozialen Problemen)

Stell dir vor, ein Freund von dir hat folgendes soziales Problem: Er wird gemobbt. Wie würdet ihr das Problem angehen?

Wenn du schon einmal eine schwierige Situation gehabt hast, was hat dir geholfen? An wen wendest du dich?

Wenn du ein soziales Problem hast, das im persönlichen Umfeld nicht gelöst werden kann, wo würdest du Hilfe suchen?

Hast du schon im Internet nach Lösungen/Hilfestellungen gesucht?

Wie hat sich die Suche gestaltet?

Welche Suchbegriffe gibst's du ein?

Schreibst/ Liest du auch manchmal in Internet Foren?

Konntest du in den Foren Dinge bereden, die du sonst nicht besprechen konntest?

2. Teil Stellen

Was denkst du über Stellen, die einem in schwierigen Situationen helfen können? (Angst, Scheu, Vorurteile, komisches Gefühl,...) (Schulsozialarbeit, Suchtberatung, Familienberatung, ...)

Hast du schon einmal im Internet nach einer Stelle gesucht, an die du dich wenden kannst?

Wie hat sich die Suche nach der sozialen Einrichtung gestaltet?

Hast du die passende Einrichtung gefunden? Was hat dazu beigetragen?

Hast du Kontakt zu der Einrichtung aufgenommen? Und wie? Was hat dazu beigetragen?

Welche Verbesserungsvorschläge hast du, um die Hilfesuche besser (effizienter) zu gestalten?

3. Teil digitales Tool

Stell dir eine Internetseite oder App vor, die dir helfen kann die richtige Stelle für eine bestimmte Situation in der du dich befindest zu finden.

Was würdest du dir von solch einer Internetseite oder App wünschen?

Kennst du solche Seiten im Internet?

Wie hast du dich zurechtgefunden?

Hast du auch Kontakt zu einer Einrichtung aufgenommen? Und wie? Was hat dazu beigetragen?

Welcher Inhalt wäre für dich wichtig?

Hast du eine Idee wie die Seite übersichtlich eingeteilt werden kann, damit du dich gut zurecht findest? (Zum Beispiel in welchen Kategorien soll die Seite aufgebaut sein?)

Stell dir noch einmal das Problem vom Anfang vor: Dein Freund wird gemobbt - Auf der Internetseite soll es eine Suchfunktion geben. Unter welchen Begriffen würdest du nach einer passenden Einrichtung suchen?

Welche Informationen sind für dich wichtig vorab (also vor dem ersten Kontakt) über eine soziale Einrichtung zu haben, damit du dich an sie wendest? (Möchtest du Fotos zum Beispiel von der Einrichtung, von den MitarbeiterInnen, ... vorab sehen?)

Was würde dir die Kontaktaufnahme erleichtern?

Wie willst du die soziale Einrichtung beim ersten Kontakt erreichen können? (Mail, Telefon, Chat, ...)

Wann willst du sie erreichen können? Wie lange würdest du warten?

Nehmen wir an, du findest auf der Seite nicht die passende Einrichtung für dein Problem.

Was machst du dann?

Würdest du eine Hotline kontaktieren die dich bei der Suche unterstützt? Mail?

Chat?

Gibt es noch irgendwelche Tipps die du mir geben kannst, was wichtig wäre bei einer Internetseite die dir helfen soll die richtige soziale Einrichtung für bestimmte Probleme zu finden?

Transkriptbeispiel aus Interview I1

327 I1: Ok

328 J1: Aber ich hoff du verstehst das

329 I1: Ja ja

330 J1: Aber aber um es ganz allgemein zu beantworten glaub ich schon, wenn sie das Problem
331 erkennen, dass sie-ie-ie zumindest Rat bei ihren Freunden suchen.

332 I1: Mh

333 J1: Und bei den Blog-Followern oder so

334 I1: Mh

335 J1: Ich persönlich glaub weniger, dass sie jetzt dann googlen nach Beratungsstellen. Ich hab
336 eher auch das Gefühl sie stellen im Club manchmal Fragen die ur easy sind und dann denk
337 ich mir so: Warum googlest du die nicht? Und dann sag ich ihm eh so: Hey komm (J1
338 klatscht in die Hände) steh auf, wir googlens jetzt gemeinsam. Und die Frage die er mir so
339 gestellt hat, tipp ich genauso ein in Google und dann kommen auch die Antworten halt.

340 I1: Mh

341 J1: Zumindest hab ich halt das Gefühl, wenn ich merk, sie haben Fragestellungen und
342 Problemstellungen und sie wissen nicht weiter, ha- versuch ich schon auch, wenn ich nicht
343 weiter weiß, ich bin ja auch nur ein Mensch mit meinen Stärken. Und wenn ichs nicht weiß,
344 sag ich dann auch transparent: Du ich weiß es nicht, aber lass es uns gemeinsam
345 recherchieren.

346 I1: Mh

347 J1: Und. Genau.

348 I1: Ok

349 J1: Vielleicht is das eine eine Antwort die darauf hinzielt, vielleicht ja . genau, aber sie
350 googlen ganz selten eher, hab ich das Gefühl.

351 I1: Mh, ok.

352 J1: Ja

353 I1: Und . ahm . jetzt zu unsan a – zu unsan Projekt. Wei wie erforschn jo ah die
354 Anforderungen von an digitalen Tool

Auswertungsbeispiel

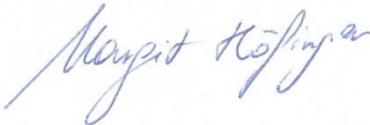
KATEGORIE: Problemlösungsstrategien von Jugendlichen		Ausführung: Kompetenz das Internet als Ressource und für Hilfestellungen nutzen zu können sollte bei Jugendlichen gefördert beziehungsweise entwickelt werden. Das Internet hat für Jugendliche vordergründig Unterhaltung als Zweck. Hier kann ein Bildungsauftrag an die Medienpädagogik formuliert werden, welche auch im Zuge der Sozialen Arbeit, wie am Beispiel des Jugendarbeiters ersichtlich, stattfinden kann.		
Kurze Beschreibung	Zitat	Stelle	Paraphrase	
		Generalisierung und Reduktion	Memo	
[...] Kein Hilfesuche im Internet	I1: Mh ok mh .. und host du im Internet a scho moi noch Hüfe gsuaucht, oda Hüfestellungen oda irgendwas? „Na, eiso .. na (JL1 schmunzelt) eiso .. na ...“	Interview Jugendliche 1 Z.58 (13)	Noch keine Hilfesuche im Internet erfolgt.	Keine Erfahrung mit Hilfesuche im Internet.
Kein Hilfesuche im Internet	I1: Mh. Ok und host du scho im Internet a moi noch Lösungen oder Hüfn psuaucht? „Na [lauter gesprochen].“	Interview Jugendliche 2 Z.100 (14)	Noch keine Hilfesuche im Internet erfolgt.	~“
Kein Hilfesuche im Internet und keine Suche nach Einrichtungen	I1: Mh, ok. Und host scho Moi im Internet irgendwie noch Lösungen oda Hüfn psuaucht? „Na ..“ Und des heißt – ma ko jo im Internet a noch soiche Stöön suachn? Host du des ah scho moi gmocht, dast irgendwie „Na ..“	Interview Jugendlicher 3 Z.56 Z69-70 (15)	Noch keine Hilfesuche im Internet erfolgt.	~“
Internet wird nicht als Ressource zur Hilfesuche gesehen	„Eiso .. mei persönliche Meinung is, wenn i jetzt a Problem persönlich eiso mit ondre Leid hob, don dat i mei Hüfe eher ned im Internet suachn, weil auf de Idee – eiso die kamat ma ned so. Weil i dengat ma don so: Wos dat ma des Internet höfn? Und - do - de vastengan mi ned.“	Interview Jugendliche 1 Z.62-65 (13)	Bezüglich sozialen Problemen würde nicht das Internet herbeigezogen werden, weil im Internet kein Potential zur Hilfesuche gesehen wird.	Internet ist für Jugendliche überwiegend zum Vergnügen da (Bezug JIM Studie16). Das Internet wird also zu einem anderen Nutzen beziehungsweise Zweck verwendet und das Potential der Unterstützung scheint nicht bewusst zu sein.
Internet wird nicht als Ressource zur Hilfesuche gesehen	I1: Des heißt Internet is eher so – zum Spaß, eiso dast di hoid irgendwie – da wos afoch onschauat. „Jo.“	Interview Jugendliche 2 Z.105 (14)	Internet ist zum Spaß da.	Internet ist zum Vergnügen.
Internet begrenzt zur Infosuche, vordergründig zum Vergnügen	„Aber für mich dient Internet eher so zum Unterhalten besser gesagt. ..“	Interview Jugendlicher 4 Z.107-108 (16)	Internet ist zum Spaß da.	~“
Bedarf: Unterstützung bei der Internetnutzung	„Ich persönlich glaub weniger, dass sie jetzt dann googlen nach Beratungsstellen. Ich hab eher auch das Gefühl sie stellen im Club manchmal Fragen die ur easy sind und dann denk ich mir so: Warum googlest du die nicht? Und dann sag ich ihm eh so: Hey komm (J1 klatscht in die Hände) steh auf, wir googlens jetzt gemeinsam. Und die Frage die er mir so gestellt hat, tipp ich genauso ein in Google [...]“	Interview offene Jugendarbeit Z335-339 (11)	Jugendliche wenden sich oft nicht gezielt bei Fragen an das Internet. Dies wird den Jugendlichen aktiv vorgelebt und gemeinsam im Internet nach Antworten gesucht.	Kompetenz das Internet als Ressource für Hilfestellungen zu nutzen fehlt bei Jugendlichen. Dies gilt es zu entwickeln und zu fördern.
[...]				

Eidesstaatliche Erklärung

Ich, **Margit Höfinger**, geboren am **07.10.1985** in **Krems an der Donau**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Pöchlarn, am **23.04.2018**



Unterschrift