

Neue Herausforderungen - Neue Wege

Aktuelle Veränderungen in der virtuellen Selbsthilfe

Zahlen zur Internetnutzung 2018

Über 90% der Deutschen sind online, heißt es in der Onlinestudie 2018, die von der ARD/ZDF-Medienkommission in Auftrag gegeben wurde.

Dieser Studie zufolge nutzen Erwachsene ab 14 Jahren das Internet durchschnittlich 196 Minuten täglich. 2017 waren es noch 149 Minuten.

14 - 29-Jährige verbringen hingegen 354 Minuten täglich online - 79 Minuten mehr als noch 2017.

Diese Angaben zur allgemeinen Nutzungsdauer werden weiter unterteilt: 87 Minuten entfallen auf die *Individualkommunikation*, 82 Minuten auf die *mediale Internetnutzung* und 76 Minuten auf die *sonstige Internetnutzung*¹.

Im direkten Vergleich mit den Werten aus dem Vorjahr zeigt sich, dass v.a. die *mediale Internetnutzung* sowie die *Individualkommunikation* deutlich angestiegen sind. Bei der *sonstigen Internetnutzung* ist lediglich ein kleiner Anstieg zu verzeichnen (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 1: Aufteilung der Internetnutzung

Kategorien/ Messwerte	2017 (in min.)	2018 (in min.)	Entwicklung (in %)
Individual- kommunikation	59	87	+ 47%
Mediale Internetnutzung	45	82	+ 82%
Sonstige Internetnutzung	71	76	+ 7%

Wir sind folglich deutlich länger online und nutzen diese Zeit sowohl für die *mediale Internetnutzung* als auch für die *Individualkommunikation*.

Für die virtuelle Selbsthilfe bedeuten diese Veränderungen sowohl Herausforderungen als auch Chancen.

Das Kommunikationsangebot: Neue virtuelle Orte als Konkurrenz für die virtuelle Selbsthilfe

Während einige BetreiberInnen über eine abnehmende Aktivität in ihrem Forum klagen, lassen sich in den sozialen Netzwerken hingegen schnell spezialisierte Gruppen identifizieren, in denen sich MitgliederInnen rege über gesundheitsbezogene Themen austauschen.

Mögliche Gründe für diese Entwicklung sind leicht auszumachen:

- **Direkte Zugänglichkeit:** Viele GruppenmitgliederInnen waren bereits Teil des jeweiligen sozialen Netzwerks. Eine zusätzliche Anmeldung, um an der Kommunikation teilzunehmen, entfällt.
- **Prominente Bewerbung:** Aufgrund der eigenen Nutzerdaten und Suchhistorie werden Interessierte leichter auf diese Gruppen aufmerksam.
- **Einfache Bedienung:** Die meisten sozialen Netzwerk sind über den Browser oder eine App komfortabel bedienbar.
- **Direkte Benachrichtigung:** GruppenmitgliederInnen werden direkt auf den Endgeräten mittels push-notifications über neue Fragen informiert. Kommunikation kann so leichter zustande kommen und aufrecht erhalten werden.

Für die klassischen virtuellen Selbsthilfe-Plattformen, deren Austausch meist über reguläre Forensoftware oder Chatlösungen realisiert wird, bedeutet dies eine ernstzunehmende Konkurrenz aus den Reihen der sozialen Netzwerke.

Insbesondere aus datenschutzrechtlicher Perspektive erscheint eine derartige Verlagerung bedenklich.

Das Informationsangebot: Multimediale Formate als Herausforderung für die virtuelle Selbsthilfe

In letzter Zeit sind bei den InternetnutzerInnen nicht mehr nur rein schriftliche Angebote gefragt - vermehrt stehen auch audiovisuelle Formate hoch im Kurs: Lediglich 30 Minuten verbringen InternetnutzerInnen im Durchschnitt täglich mit dem Lesen von Inhalten.

Da textbasierte Formate aber einen Großteil des Informationsangebots virtueller Selbsthilfe-Plattformen ausmachen, kann diese Veränderung der Rezeptionsgewohnheiten eine neue Herausforderung bedeuten.

Audio- und Videoformate finden derzeit leider noch eher selten Verwendung. Mit Blick auf die personellen und finanziellen Rahmenbedingungen, unter denen virtuelle Selbsthilfe meist stattfindet, überrascht dies allerdings kaum. Nur selten können dauerhafte Finanzierungsmöglichkeiten gefunden werden.

Der Hauptteil der Arbeit wird häufig von

¹ Die Onlinetätigkeiten werden in dieser Studie in 15-Minuten-Intervallen aufsummiert. Dabei ist die Internetnutzung gesamt (196 min) ein Nettowert. Werden verschiedene Kategorien gleichzeitig genutzt, so wird die Nutzungsdauer allen betreffenden Kategorien zugeschrieben. In die Nutzungsdauer gesamt wird diese Nutzungsdauer allerdings nur einmalig verrechnet.

ehrenamtlichen MitarbeiterInnen getragen, die neben ihrem Einsatz in der Selbsthilfe einer regulären Arbeit nachgehen und/oder sich aus gesundheitlichen Gründen nur begrenzt einbringen.

Audiovisuelle Angebote wie Videos oder Podcasts verlangen aber im Vergleich zu regulären Texten ein Mehr an Zeit in der Produktion, setzen technisches Know-how und nicht selten eine kostspielige technische Ausstattung voraus.

Unter diesen Voraussetzungen lassen sich audiovisuelle Angebote derzeit nur für einen ausgewählten Teil der virtuellen Selbsthilfe-Plattformen realisieren.

Lösungsideen für bestehende Plattformen

BetreiberInnen virtueller Selbsthilfe-Plattformen, die mit stagnierenden oder rückläufigen Entwicklungen zu kämpfen haben, müssen sich unter Beachtung der oben genannten Entwicklungen gleichzeitig durch ihre Stabilität und Agilität auszeichnen:

Stabilität erreichen sie, indem sie sich auf ihre Stärken konzentrieren und weiterhin das anbieten, was sie gut können:

Niederschwellige, datenschutzkonforme Kommunikationsangebote zur Verfügung zu stellen und hilfreiche, praxisnahe Informationen anzubieten, die nicht nur inhaltlich korrekt, sondern durch die Erfahrungen der mitgestaltenden MitgliederInnen auch einer ‚Realitätsprüfung‘ unterzogen wurden.

Agilität kann erreicht werden, indem sie die aktuellen Veränderungen der Nutzerbedürfnisse und Nutzererwartungen sensibel wahrnehmen und darauf reagieren. So können bestehende mediale Angebote so umgestaltet und aufwertet werden, dass sie auch in Zukunft von den NutzerInnen gerne angenommen und genutzt werden.

Auch die Kommunikationsplattform kann mit Blick auf die jeweilige Zielgruppe auf Tauglichkeit und Aktualität überprüft und entsprechend erneuert werden.

AutorInnen



Judith Höttinger (Sonderpädagogin)
judith.thomas@intakt.info



Dr. Holger Preiß (Sonderpädagoge)
holger.preiß@intakt.info



Florian Rubenberger (Sonderpädagoge)
florian.rubenberger@intakt.info

Quellen

Koch, W., Frees, B. (2018): ARD/ZDF Onlinestudie 2018: Zuwachs bei medialer Internetnutzung und Kommunikation. *Media Perspektiven* 9/2018, 398-413.

Kupferschmitt, T. (2018): ARD/ZDF Onlinestudie 2018: Onlinevideo Reichweite und Nutzungsfrequenz wachsen, Altersgefälle bleibt. *Media Perspektiven* 9/2018, 427-437.

Schröter, C. (2018): ARD/ZDF Onlinestudie 2018: Audiostreaming im Internet stimuliert die Radiokonvergenz. *Media Perspektiven* 9/2018, 414-426.