

## Evaluation der Onlineberatung mit ersten Ergebnissen

Am 28.02.12 wurden die vorläufigen Ergebnisse der „Evaluation der Online-Beratung der Katholischen Bundeskonferenz Ehe-, Familien- und Lebensberatung unter besonderer Berücksichtigung der Wirkfaktoren“ von PD Dr. Christiane Eichenberg (Uni Köln) und Dipl.-Psych. Demetris Malberg vorgestellt.

Ziel der Evaluationsstudie ist die Überprüfung der Wirksamkeit und Wirkfaktoren der Online-Beratung (speziell E-Mailberatung), die Ableitung von Verbesserungspotenzial bzgl. der Erreichbarkeit von Ratsuchenden und eine evtl. Optimierung der Interventionsstrategien durch Schulungen der BeraterInnen. An der Studie haben die Diözesen Köln, Osnabrück, Aachen, Münster, Freiburg, Paderborn, Hamburg, Hildesheim und Limburg teilgenommen. Es beteiligten sich 99 Ratsuchende im Erhebungszeitraum (27.01.-12. 07.2011) an der Vorbefragung. 28 Ratsuchende haben noch an der Nachbefragung teilgenommen.

Die soziodemografische Auswertung betätigt unsere statistischen Erkenntnisse: so waren von den Befragten 78,8% Frauen und 22,2% Männer. Das Durchschnittsalter beträgt 36,3 Jahre und liegt damit 10 Jahre unter dem Durchschnittsalter der Ratsuchenden in den Beratungsstellen vor Ort. Bei der Größe des Wohnorts wird deutlich (bis 5000: 26,3%; 5000 - 100 000: 48,4%; mehr als 100 000: 25,3%), dass überwiegende Zahl der Ratsuchenden aus Orten kleinerer bis mittlerer Größe kommt, in denen es häufig keine Beratungsstellen gibt.

Dominante Problembereiche sind Beziehungsprobleme mit 40,4%, Depressionen und Ängste mit 11% und Sexueller Missbrauch mit 5,1%.

Bei der Messung der Symptombelastung der Online-Stichprobe zeigt der GSI T-Wert = 68,0 (GSI=Grundsätzliche Psychische Belastung; T-Werte von 40–60=Normalwerte; 61–70=hohe psychische Belastung; 71–80=sehr hohe psychische Belastung), dass es sich um eine klinisch signifikant belastete Gruppe handelt. Fast 65% der Stichprobe weist höhere Werte als 63 auf und 37% weisen extreme T-Werte auf, die sich dem Maximalwert von 80 nähern! Als erstes Fazit aus diesen Ergebnissen ergibt sich die Notwendigkeit elaborierter, an das Internet angepasster Interventionskonzepte und die Notwendigkeit von Fortbildungen zum Umgang mit Ratsuchenden, die hohe psychische Belastungen mitbringen.

Auf die Frage nach der Wirksamkeit und Zufriedenheit mit der Emailberatung gaben 64,3 % der Ratsuchenden in der Nachbefragungsstichprobe an, „sehr zufrieden“ zu sein und 28,6% waren zufrieden. 68% gaben an, dass sich durch die Beratung in ihren Leben etwas verändert habe und für 71,2% der Nachbefragungsstichprobe ergaben sich emotionale und Verhaltensänderungen im Umgang mit dem benannten Problem.

Die E-Mail-Beratung zeigt sich somit als zufriedenstellendes und wirksames Angebot. Die Beziehungsgestaltung und der Beratungserfolg gelingen im Online-Setting.

Bei den vorrangigen Nutzungsmotiven gab es das überraschende Ergebnis, dass die Emailberatung von 40% der Ratsuchenden gewählt wurde, weil sie ein kirchliches Angebot ist. Weitere 25% gaben als Motiv an (Mehrfachnennungen möglich), weil sie kostenlos ist und 25% weil die Emailberatung empfohlen wurde. Unter den sonstigen Motiven gaben 28,6% an: seriös und qualifiziert, große Auswahl an möglichen Themen und verschiedene BeraterInnen, ansprechende Internetpräsenz, überzeugender und ansprechender als andere Seiten, jederzeit erreichbar und zeitlich flexibel.

Zusammenfassend kann man aus diesen ersten Ergebnissen ableiten, dass die Ratsuchenden die Online-Beratung als reguläre und seriöse Beratung sehen und für sich wirksam nutzen können.

Gespannt sein darf man auf den Abschlussbericht mit allen Auswertungsergebnissen, der im Juni 2012 erscheinen soll.

Georg Riesenbeck,  
Koordinator der Onlineberatung