



Evaluation. Forschung. Beratung.



Digitales Streetworking als Ratgeber in Webforen: Staatliche Gesundheitsaufklärung per Social Media

Marc Jelitto, Thomas Quast, Markus Gabriel

12. September 2014, DeGEval-Tagung Zürich



- Wo und wie erreichen wir die Menschen, welche unseren Web-Auftritt nicht besuchen?
- Sind Foren ein geeignetes Social Media Werkzeug für eine staatliche Einrichtung?
- Werden staatliche ExpertInnen generell und im Alltag akzeptiert?
- Wie reagieren Stakeholder (Administratoren, Forenbetreuende, Nutzende)?
- Wie misst man die Sichtbarkeit, die Nutzung und den Erfolg?
- Gibt es Langzeit-Effekte?

- Die erste Welle der Online-Panel-Befragung stützt die **Idee von BZgA-Streetworkern**:

- Foren werden von der Zielgruppe häufig genutzt:

98% (Schwangere) bzw. 95% (Jugendliche)

- Akzeptanz von ExpertInnen in Foren ist hoch:

64% bzw. 57%

- Wenige Nutzende würden negativ auf die Anwesenheit reagieren.

Vorsicht –
Erfahrene
Internetnutzende
werden im
Panel befragt!

- Auswahl passender Foren aus einer Vorauswahl.
 - Ist die Zielgruppe unter den aktiven Nutzenden erkennbar?
 - Bietet das Forum einen passenden Rahmen für eine staatliche Einrichtung?
 - Sind die vorgesehenen Themen in den Diskussionen erkennbar?
(daher kein Einsatz in Migrations-Foren)
- BZgA Webcare für Jugendliche (Sexualaufklärung - loveline.de)
 - 5 Forenbetreiber wurden angefragt. Das Webcare Team nutzte aktiv:
 - Planet Liebe (intensive Kooperation) <http://www.planet-liebe.de/community>
 - Maedchen <http://www.maedchen.de/forum/>
 - Bravo <http://community.bravo.de/boards/forum.html>
- BZgA Webcare für Schwangere (Familienplanung)
 - 9 Forenbetreiber wurden angefragt. Das Webcare Team nutzte aktiv:
 - Babyforum <http://www.babyforum.de>
 - Schwanger-online <http://www.schwanger-online.de>
 - Babycenter <http://www.babycenter.de/>
 - Netdokter <http://board.netdokter.de/Schwangerschaft-Baby/Forum/>

- Kooperation mit den Forenbetreibern:
 - BZgA Team erhielt Erlaubnis zu posten.
 - Einige Administratoren kündigten Arbeit der BZgA an.
 - Ein Admin installierte spezielles Forum.
- Probleme bei der Forschung:
 - Nicht alle Foren zeigen Anzahl von Views auf einen Thread (Messung der Sichtbarkeit = Visibility).
 - Nur ein Forum verwendet eine Art "Gefällt mir" (Like) (= mehr messbare Antworten).
 - Einige Foren erlaubten es, nicht einen Link zu posten (eine Weiterleitung kann mit Piwik oder Bitly nicht gemessen werden).
 - Alte Threads von 2005-2007 produzierten Verkehr auf unseren Websites (= zu ignorierende Daten).
 - Detaillierte Antworten können den Besucher von einer Aktion abhalten (wie den Besuch unserer Website).
- Probleme für die Interventionen:
 - Einige Threads liefen schon mehrere Jahre (= einzelne Posts gehen unter).
 - Nicht alle ModeratorInnen waren über unsere Aktivitäten informiert (= Sperre).

Existierende Antworten positiv mit einbeziehen



Hallo [Name],

Ansprache: Personalisiert

ja, es werden Kondome in verschiedenen Größen und Formen angeboten. Es ist wichtig, dass ein Kondom „richtig sitzt“, nur dann schützt es sicher und ist beim Sex kaum zu spüren. Die Maße von Kondomen werden in Länge und Breite angegeben. Für die Sicherheit des Kondoms spielt dabei die Breite eine größere Rolle als die Länge, daher ist es gut, dass du dir darüber genaue Gedanken machst.

Kleinere Kondome: Breite ca. 4,9 cm / Länge ca. 17,0 cm
Standardkondome: Breite ca. 5,2 cm / Länge ca. 18,5 cm
Größere Kondome: Breite ca. 5,5 cm / Länge ca. 20,0 cm

Inhalt: Wissenschaftlich basierte Information

Kondome mit der Bezeichnung „anatomisch“, „tailliert“ oder „contour“ sind vorgeformt. Sie sitzen an der Eichel enger (oder auch weiter) und passen bei manchen Penisformen besser. Bei den meisten Männern ist der Penis im steifen Zustand ungefähr 11 bis 18 cm lang und hat einen Durchmesser von etwa 3 bis 4 Zentimetern. Für diese Penisgröße werden – wie du schon richtig sagst – die so genannten Standardkondome (52 mm Breite) gemacht. Einigen Jungen und Männern diese aber zu groß. Folgende Kondome sind schmaler (enger), aber nicht in jeder Drogerie oder jedem Supermarkt erhältlich:

Amor Gummiwaren (Young) – RFSU (Mamba) – Durex (Love) – Ritex (Perfect Fit) – Blausiegel (contour plus) – Billy Boy (special contour) – On (Little Tiger) – My.Size – Lümmeltüten (tailliert)

Diese Auswahl ist nur beispielhaft (also keine Werbung 😊) – vielleicht probierst du mal verschiedene aus?

Weitere Informationen zum Kondom findest du auf unserer Website:
https://www.loveline.de/themen/?t=3_19_131&pk_campaign=PL-130626&pk_kwd=...

Links: Beinhalten Tracking-Code

Wir hoffen, wir konnten dir weiterhelfen!
Dein Team loveline.de der BZgA

Signatur: Team-Alias oder männliches /weibliches Alias

Team loveline.de der BZgA, 26 Juni 2013 #14

♥ [Name] und [Name] haben sich hierfür bedankt.

Beispiel „Wie die Arbeit des Webcare Teams als Expertenmeinung erkannt wurde“



Team
loveline.de der
BZgA
☆
Ist noch neu hier
♂
nicht angegeben

Hallo [Redacted]

ja, es werden Kondome in verschiedenen Größen und Formen angeboten. Es ist wichtig, dann schützt es sicher und ist beim Sex kaum zu spüren. Die Maße von Kondomen werden für die Sicherheit des Kondoms spielt dabei die Breite eine größere Rolle als die Länge, da genaue Gedanken machst.

Kleinere Kondome: Breite ca. 4,9 cm / Länge ca. 17,0 cm
Standardkondome: Breite ca. 5,2 cm / Länge ca. 18,5 cm
Größere Kondome: Breite ca. 5,5 cm / Länge ca. 20,0 cm

Kondome mit der Bezeichnung „anatomisch“, „tailliert“ oder „contour“ sind vorgeformt. Sie sitzen an der Eichel enger (oder auch weiter) und passen bei manchen Penisformen besser. Bei den meisten Männern ist der Penis im steifen Zustand ungefähr 11 bis 18 cm lang und hat einen Durchmesser von etwa 3 bis 4 Zentimetern. Für diese Penisgröße werden – wie du schon richtig sagst – die so genannten Standardkondome (52 mm Breite) gemacht. Einigen Jungen und Männern diese aber zu groß. Folgende Kondome sind schmaler (enger), aber nicht in jeder Drogerie oder jedem Supermarkt erhältlich:

Amor Gummiwaren (Young) – RFSU (Mamba) – Durex (Love) – Rítex (Perfect Fit) – Blaus (special contour) – On (Little Tiger) – My.Size – Lümmeltüten (tailliert)

Diese Auswahl ist nur beispielhaft (also keine Werbung 😊) – vielleicht probierst du mal verschiedene aus?

Weitere Informationen zum Kondom findest du auf unserer Website:

https://www.loveline.de/themen/?t=3_19_131&pk_campaign=PL-130626&pk_kwd=Kondom

Wir hoffen, wir konnten dir weiterhelfen!

Dein Team loveline.de der BZgA

Rechtschreibung: Korrekt,
Groß-Kleinschreibung

Layout: Professionell
(Strukturiert, Absätze)

Umfang: Lange Antworten

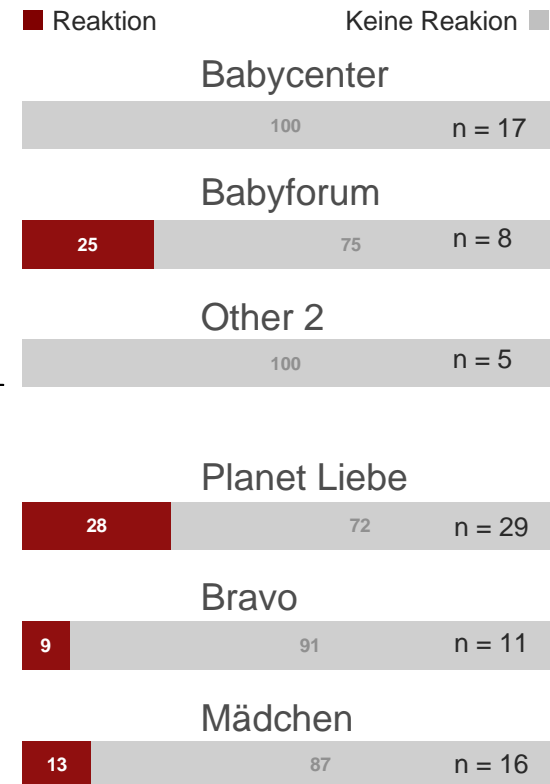
Ausdrucksweise: Formal

→ Rückmeldung von der Testgruppe:
Antworten werden als vertrauenswürdig, kompetent und sachlich eingeschätzt!

- Nutzende

- Normalerweise keine Reaktion oder ein allgemeines “Vielen Dank” (gewertet als keine Reaktion)
- Spezieller Dank an das BZgA-Team
- Start eines Dialogs (einmal)
- Kritik am Inhalt
- Kritik über die Aktivität staatlicher Experten in Foren

- Power-User schienen manchmal Furcht vor Konkurrenz zu zeigen



- Administratoren

- Einige erlaubten keine Aktivitäten (möglicherweise Konkurrenzkampf)

- Die meisten unterstützten uns (Aktionen sind erlaubt oder werden unterstützt)
- Einmal wurde unser Nutzer-Account von einem Moderator gesperrt.

- Der sichtbar gestaltete Einsatz von ExpertInnen, welche Hilfe bei spezifischen sensiblen Fragen im Gesundheitsbereich anbieten, wird auf breiter Basis akzeptiert und sogar willkommen geheißen.
- Die Bereitstellung von Informationen durch Expertenteams wird als wichtig anerkannt.
- Kritik wird von einer Minderheit geäußert, auch von Forenbetreibenden und Moderator/-innen.
 - “Der Staat ist hier aktiv.” oder “Was machen diese Leute hier?”
 - In einem Forum wurden wir eine zeitlang gesperrt.
 - Aber es gab keinen “shit storm” (Empörungswelle im Internet), wir halten einen solchen in diesem Kontext auch für unwahrscheinlich.
- Prioritäten sollen auf einen sensiblen und angemessenen Auftritt in den Foren liegen (auch um Widerstand zu vermeiden).

- Ein Set von Verhaltensregeln für verschiedene Fälle sollte vorbereitet vorliegen.
- Social Media Mitarbeitende müssen individuell Verantwortung tragen – ein Abstimmungsprozess mit Vorgesetzten verhindert ansonsten eine schnelle erforderliche Reaktion.
- Verhaltensregeln und Bevollmächtigungen zur Kommunikation sind ausschlaggebend für den Erfolg von Webcare Teams.
- Posts sollten auf der ersten oder zweiten Seite eines Threads erfolgen – andernfalls sinkt die Wahrnehmung drastisch.
- Es ist ratsam, sich auf die Kernthemen der Gesundheitsvorsorge zu beschränken.
 - Keine Beiträge über Beziehungen von Sex-ExpertInnen.
 - Schwangere mögen hochwertige Informationen (welche die BZgA bereitstellen kann), wollen aber auch Erfahrungen mit Gleichgesinnten austauschen.
- Informationen sollen als Experten-Statement erkennbar sein.
- Jugendliche akzeptieren ein “Duzen”.

- Die fragende Person gibt nur das Thema und den Anlass für die Intervention vor.
- Lurkers (= Personen die einen Thread lesen oder eine Antwort per Google finden) sind unsere Hauptzielgruppe.
- Reichweite:
(Views in Threads mit BZgA-Aktivitäten während der Beobachtungsphase inklusive solchen mit Bewegungen auf unseren Web-Auftritt.
 - Views loveline.de 51.667
 - Views familienplanung.de 24.766

- Das Webcare-Team beobachtet und analysiert die Forums-Diskussionen. Dies erlaubt den Teams der BZgA, mehr zu lernen über
 - Bedürfnisse,
 - Bevorzugte Themen,
 - Informationsniveau,
 - Typische Fragen,
 - Wiederholt auftretende faktische Unwahrheiten,
 - Art der häufig gelesenen Threads
 - ...

- Ultimatives Ziel der Gesundheitsaufklärung ist die Verhaltensänderung.
- Dies könnte gemessen werden mit Äußerungen wie “Ich werde mein Verhalten ändern indem ...”.
- Ein qualitativer Blick in die Reaktionen zeigt **keinen nachweisbaren Effekt**.
- Artefakt: Änderung eines Lexikon-Eintrags im Forum „Planet Liebe“ (Langzeit-Nebeneffekt).

- Aktivitäten in Foren können für die Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden.
- Mitarbeitende in Institutionen können zahlreiche Informationen über ihre Zielgruppe erfahren.
- Eine Präsenz in Foren kann Folgendes steigern:
 - Qualität von Diskussionen
 - Popularität von Organisationen und Web-Auftritten
 - Reichweite des Einflusses und
 - die Verbesserung des Rankings bei Google.



Institut für
Kommunikations-Analyse & Evaluation
Ehrenfeldstr. 34
D-44789 Bochum

Tel +49 (0) 234 - 325 08 30
Fax +49 (0) 234 - 325 08 31

www.comx-forschung.de
com.X@comx-forschung.de

