



JugendInfoService Dresden

"Auf jede Frage eine Antwort!"

Jahresreport 2008

Der JugendInfoService Dresden im Internet:

- www.JugendInfoService.de
- www.Jugend-in-Dresden.de
- www.Eltern-in-Dresden.de
- www.fachkraefteportal.info

Ansprechpartner/innen:

- Carsten Schöne
- Heidi Winter
- Kathleen Dehner
- Andreas Jähne

Inhaltsübersicht

1	Einleitung	3
2	Entwicklung von Angeboten und Leistungen	3
2.1	<i>Informations- und Beratungsleistungen für Kinder, Jugendliche und Erziehende</i>	3
2.2	<i>Projekte und Veranstaltungen</i>	4
2.3	<i>Fachinformationsdienst für Träger, Institutionen und Mitarbeitende in der Jugendhilfe</i>	4
2.4	<i>Netzwerke und Gremien</i>	5
2.4.1	<i>Lokale Netzwerke und Gremien</i>	5
2.4.2	<i>Überregionale Netzwerke und Gremien</i>	6
2.4.3	<i>Internationale Netzwerke und Gremien</i>	7
3	Statistische Daten und Betrachtungen	7
3.1	<i>Individuelle Informations- und Beratungsanfragen</i>	7
3.2	<i>Nutzung der Internetportale des JugendInfoService Dresden</i>	9
3.2.1	<i>Besucherinnen und Besucher</i>	9
4	Perspektiven 2009	11
5	Anhang	11
5.1	<i>Reflexionen und Reaktionen</i>	11
5.2	<i>Abbildungsverzeichnis</i>	12

1 Einleitung

Der JugendInfoService Dresden unterbreitet seine Informations-, Beratungs- und Projektangebote als Einrichtung des Jugendamtes der Landeshauptstadt Dresden seit Mai 2000. In den zurückliegenden Jahren konnte das Team des JugendInfoService eine umfassende Dienstleistung für die Bürgerinnen und Bürger, insbesondere für Kinder, Jugendliche und Eltern entwickeln. Darüber hinaus zählen Dienst- und Beratungsleistungen für Träger, Einrichtungen und Mitarbeitende von Jugendhilfeeinrichtungen zum Angebotsprofil des Jugendinformationsdienstes.

Die Stärke des JugendInfoService liegt in der hervorragenden Kenntnis über Anzahl, Lage, Angebote und Profile sozialer Dienste und zu deren Zuständigkeit für individuelle Problemlagen der Bürgerinnen und Bürger. Gesetzgebung und zunehmende Spezialisierung sozialer Dienste sorgen für einen größeren Informationsbedarf der Ratsuchenden, den sie beim JugendInfoService schnell und unkompliziert auf dem von ihnen bevorzugten Kommunikationsweg (persönlich, per Telefon, Telefax, E-Mail, Online-Beratung) befriedigt bekommen.

2 Entwicklung von Angeboten und Leistungen

2.1 Informations- und Beratungsleistungen für Kinder, Jugendliche und Erziehende

Der JugendInfoService Dresden stellt Informationen über unterschiedliche Kommunikationswege zur Verfügung. Zunächst besteht die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme. Hierzu sind die Mitarbeiter/innen montags bis freitags von 12.00 bis 20.00 Uhr und sonnabends von 12.00 bis 18.00 Uhr in der Jugendbibliothek "medien@age" erreichbar. Zusätzlich können individuelle Termine am Vormittag vereinbart werden. Außerdem nutzen zahlreiche Ratsuchende das Telefon oder die E-Mail zur Informationsbeschaffung. Hierfür gelten Erreichbarkeitszeiten i. d. R. von 8.00 bis 20.00 Uhr an Werktagen.

Zwei Internetportale für Jugendliche und für Eltern stellen Informationen zur selbständigen Recherche zur Verfügung. Die Inhalte der Websites nehmen dabei Bezug zum Lebensalltag der Zielgruppen und bieten Informationen zu Freizeitgestaltung, berufliche Perspektiven und zu individuellen Problemlagen. Großer Nachfrage erfreut sich dabei die anonyme Online-Beratung, die Ratsuchenden Hilfe zur Selbsthilfe und Orientierung in Krisensituationen gibt. 44 % der Ratsuchenden über die Online-Beratung sind Eltern, 56 % sind Jugendliche. Themenschwerpunkte waren im Jahr 2008 bei Eltern Problemlagen im Zusammenhang mit Trennung und Scheidung. Dominierend sind hier Fragestellungen zu Sorge- und Umgangsrecht sowie zum Unterhalt. Bei Jugendlichen stellen Probleme mit dem Elternhaus einen Schwerpunkt dar, gefolgt von schulischen Problemen. Auch Beratungsanfragen zu sexuellem Missbrauch und zur Gefährdung des Kindeswohls erreichten die Pädagog/inn/en über die anonyme Online-Beratung.

Auslandsaufenthalte und Freiwilligendienste zählten auch in diesem Jahr zu den am häufigsten nachgefragten Themen. Als Partner im Europäischen Jugendinformationsnetzwerk "EURODESK" und

des Deutsch-Französischen Jugendwerkes hält der JugendInfoService Dresden zu diesen Themen ein spezielles Beratungsangebot vor. Bei diesen Beratungsleistungen wird die Einrichtung von ehrenamtlich tätigen Jugendlichen unterstützt, die selbst Auslandsaufenthalte absolvierten und zweimal monatlich eine Peer-to-peer-Beratung anbieten.

2.2 Projekte und Veranstaltungen

Der JugendInfoService Dresden führt jährlich eine Reihe von Veranstaltungen und Projekten in eigener Regie bzw. mit unterschiedlichen Kooperationspartnern durch. Die eigenen Veranstaltungen finden im Rahmen des in 2008 begonnenen Projektes "JugendInfoService - *mobil*" statt. Hierzu gehören in erster Linie medienpädagogische Veranstaltungen und Projekte in Schulen und Jugendhilfeeinrichtungen sowie Informations- und Beratungsveranstaltungen zu Auslandsaufenthalten, Freiwilligendiensten und zur beruflichen Mobilität Jugendlicher. Mit dem mobilen Projekt wird die zuvor bestehende Komm-Struktur aufgelöst und der JugendInfoService ist in den Stadtteilen Dresdens präsent. Die mobilen Angebote dienen ferner der Öffentlichkeitsarbeit für die Einrichtung. Inhaltliche Schwerpunkte waren im zurückliegenden Jahr medienpädagogische Veranstaltungen zu Online-Communities, zu Online- und Computerspielen und zur Nutzung von Mobiltelefonen. Ziel der Veranstaltungen und Projekte ist die Förderung der Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen und somit ein selbst- und verantwortungsbewusster Umgang mit Medientechnologien und -inhalten. Außerdem fanden "Medien-Elternabende" in Schulen und Kindertageseinrichtungen statt, die Eltern befähigen sollen, Mediennutzungsformen ihrer Kinder zu erkennen und zu verstehen und somit an der Herausbildung von Medienkompetenz mitzuwirken. Wichtigster Kooperationspartner für Veranstaltungen ist die Jugendbibliothek "medien@age", mit der Veranstaltungen für Schulen zur "Stärkung des Lese- und Recherchekompetenz von Kindern und Jugendlichen" angeboten werden. Die Teilnehmenden führen zu einem individuell wählbaren Thema Recherchen im Bibliotheksbestand und im Internet durch.

Insgesamt fanden 62 Veranstaltungen, Projekte und Messen statt, die von insgesamt etwa 2.900 Menschen besucht wurden.

Informationen zu den Veranstaltungsangeboten unter www.jugendinfoservice.de/mobil

2.3 Fachinformationsdienst für Träger, Institutionen und Mitarbeitende in der Jugendhilfe

Der JugendInfoService Dresden versteht sich als Dienstleister für Träger, Einrichtungen und Mitarbeitende sozialer Dienste. Mit der Bereitstellung von Fachinformationen sollen soziale Dienste bei der Lösung ihrer Aufgaben unterstützt und begleitet werden. Gleichzeitig möchte der JugendInfoService Fachdebatten anregen und die Vernetzung zwischen Jugendhilfeeinrichtungen befördern. Besonderes Interesse findet die Bereitstellung von Förderinformationen. In Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Behörden, Institutionen und Stiftungen können Antragsunterlagen auf dem "Fachkräfteportal für die Dresdener Jugendhilfe" (www.fachkraefteportal.info) abgerufen werden.

Seit 2004 begleitet der JugendInfoService Dresden die Arbeit des Dresdner Jugendhilfeausschusses. Ein Beschluss des Ausschusses "zur Herstellung von mehr Transparenz" beauftragte die Einrichtung mit der Veröffentlichung von Tagesordnungen, Beschlussvorlagen und Protokollen der Ausschusssitzungen. Neben der Visualisierung der Tagesordnung im Sitzungssaal veröffentlicht der JugendInfoService außerdem am Tag nach der jeweiligen Ausschusssitzung den "Jugendhilfeausschuss-Report", der ausführlich über die Diskussionsprozesse und Ergebnisse des Jugendhilfeausschusses berichtet. Die Träger der Jugendhilfe schätzen diesen Service ob seiner Ausführlichkeit und Aktualität sehr. Informationen hierzu unter www.fachkraefteportal.info/jha. Seit mittlerweile acht Jahren gibt der JugendInfoService den "Dresdner Jugendhilfe-Newsletter" heraus, der i. d. R. 14tägig aktuelle Informationen zu Veranstaltungen, Seminaren, Fördermöglichkeiten etc. enthält. Die Informationen sind nach lokalen, regionalen, bundesweiten und internationalen Themenbereichen sortiert. Der Newsletter ist gleichzeitig ein Angebot für Träger der Jugendhilfe für deren Öffentlichkeitsarbeit. Gegenwärtig beziehen 620 Abonnent/in/en den Newsletter. 26 Ausgaben wurden im Jahr 2008 herausgegeben.

2.4 Netzwerke und Gremien

Eine große Bedeutung in Arbeit eines Jugendinformationsdienstes haben der Aufbau, die Unterstützung sowie die Mitwirkung in Netzwerken und Gremien. Auch im zurückliegenden Jahr haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des JugendInfoService diesem Bereich ihrer Tätigkeit eine große Aufmerksamkeit geschenkt. In den nachfolgenden Punkten sind die Aktivitäten in den unterschiedlichen Arbeitszusammenhängen dargestellt.

2.4.1 Lokale Netzwerke und Gremien

Die größte Bedeutung hat die Vernetzung mit Trägern und Institutionen auf der lokalen Ebene, also in der Landeshauptstadt Dresden. Der JugendInfoService Dresden sucht die Zusammenarbeit mit Einrichtungen und Diensten in den einzelnen Sozialräumen der Stadt. Leider ist aus Kapazitätsgründen einer kontinuierliche Mitwirkung in den Stadtteiltrunden nicht möglich. Jedoch erfolgt eine punktuelle, thematisch bezogene Mitwirkung in diesen Arbeitsgemeinschaften nach § 78 SGB VIII.

Eine kontinuierliche Mitarbeit erfolgt durch Ibolya Kovács (bis 08/2008) bzw. Kathleen Dehner (seit 11/2008) in der AG Migranten / Jugend. Vor dem Hintergrund eines der thematischen Schwerpunkte des JugendInfoService im Bereich der Information und Beratung zur Jugendmobilität ist diese Mitwirkung eine Bereicherung für die AG und den JugendInfoService. Eine aktive Zusammenarbeit gab es mit dem Arbeitskreis Jugendberufshilfe u. a. zur Gestaltung eines Gemeinschaftsstandes auf der Berufseinsteigermesse "Karriere Start". Darüber hinaus wurden gemeinsame Fachveranstaltungen auf der Messe angeboten.

Die Begleitung des Jugendhilfeausschusses stellt eine wichtige Aufgabe im Bereich der jugendpolitischen Aufklärung dar und eröffnet somit Kindern und Jugendlichen wie auch Trägern und Einrichtungen Möglichkeiten einer Beteiligung an jugendpolitischen Entwicklungen und Prozessen in unserer Stadt (vgl. hierzu auch Punkt 2.2).

Weitere Kooperationen pflegt der JugendInfoService auf der kommunalen Ebene mit folgenden Institutionen und Trägern:

- Bündnis für Familie
- Stadtelternbeirat für Kindertageseinrichtungen und Horte
- Büro für freie Jugend- und Kulturarbeit Dresden e. V.
- Evangelische Hochschule für Soziale Arbeit Dresden (FH)
- Technische Universität Dresden
- AK Mobile Jugendarbeit
- Kommunale Streetworkprojekte des Jugendamtes Dresden
- AK Migranten / Jugend
- AG Initiativen der Jugendberufshilfe
- Jugendgerichtshilfe Dresden
- Jugend- und Drogenberatungsstelle Dresden

2.4.2 Überregionale Netzwerke und Gremien

Da es in Dresden und der weiteren Umgebung keine vergleichbaren Einrichtungen oder Dienste gibt, hat sich der JugendInfoService Dresden bereits vor mehr als acht Jahren überregionale Partner für den Fachaustausch und die inhaltliche Vernetzung gesucht. Hierzu zählt zuerst das "JaN-Ko" Netzwerk, in dem sich Jugendinformationsdienste aus Ost- und Norddeutschland zusammengeschlossen haben. Jährlich drei bis fünf Arbeitstreffen dienen einer Auseinandersetzung mit aktuellen Entwicklungen im Arbeitsfeld, dem Austausch über inhaltliche und konzeptionelle Schwerpunkte sowie der inhaltlich-praktischen Vernetzung zwischen den Einrichtungen und Diensten. Zu diesem Netzwerk gehören:

- Landesjugendring Mecklenburg- Vorpommern (Jugendserver Mecklenburg- Vorpommern)
- Landesarbeitsgemeinschaft Multimedia Brandenburg (Jugendserver Brandenburg)
- Stiftung Demokratische Jugend (Jugendnetz Berlin)
- Landesvereinigung Kulturelle Jugendbildung Sachsen-Anhalt (Jugendserver Sachsen-Anhalt)
- ServiceBureau Jugendinformation Bremen (Jugendserver Bremen und Bremerhaven)
- Arbeitsgemeinschaft Jugendfreizeitstätten Sachsen (Magazin CORAX)
- JugendInfoService Dresden

Im Jahr 2005 entstand u. a. auf Initiative des JugendInfoService Dresden ein weiteres fachspezifisches Netzwerk für das Arbeitsfeld Jugendinformation. Im "Jugendinfonetz" arbeiten Jugendinformationsdienste aus dem gesamten Bundesgebiet an der Etablierung und Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes zusammen. So entstand in den zurückliegenden drei Jahren ein Leistungskatalog für das Arbeitsfeld, der gemeinsam mit einem Qualitätskatalog im November 2008 vom Netzwerk verabschiedet wurde und ab 2009 in mehreren Diensten zur Anwendung kommen soll. Carsten Schöne leitete die Arbeitsgruppe, die den Leistungs- und Qualitätskatalog erstellte, der allen Angeboten und Leistungen von Jugendinformationsdiensten Qualitätskriterien und -standards zuordnet. Die Anwendung des Kataloges soll die Qualität der Dienstleistungen verbessern und

stabilisieren. Der JugendInfoService Dresden strebt als einer der Modellstandorte eine Anwendung des Kataloges voraussichtlich ab März 2009 an. Ibolya Kovács erarbeitete in einer Arbeitsgruppe Empfehlungen und Praxishinweise zur Partizipation Jugendlicher in Jugendinformationseinrichtungen, die Bestandteil des Leistungskataloges sind. Des Weiteren wirkte Carsten Schöne ab Sommer 2007 auch in einer Arbeitsgruppe des Netzwerkes mit, die eine fachspezifische Ausbildung für Mitarbeitende im Bereich Jugendinformation entwickelte. Der JugendInfoService Dresden wurde in Abstimmung mit seinem Träger Mitglied der Träger- und Steuerungsgruppe für diese Bildungsmaßnahme. Die einjährige, modulare Ausbildung begann im Dezember 2007, eine Teilnahme von Andreas Jähne an dieser Ausbildung wurde von unserem Träger aus finanziellen Gründen bedauerlicherweise abgelehnt. Inzwischen haben 13 Teilnehmende den ersten Durchgang der Weiterbildung zum / zur "Informationspädagogen / Informationspädagogin" erfolgreich abgeschlossen. Insgesamt ist einzuschätzen, dass die Mitwirkung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des JugendInfoService Dresden in diesen überregionalen Netzwerken Interesse und Anerkennung findet.

2.4.3 Internationale Netzwerke und Gremien

Seit mehreren Jahren gibt es Kooperationen und Mitwirkungen in internationalen Netzwerken. So ist der JugendInfoService Dresden als Partner im europäischen Jugendinformationsnetzwerk "EURODESK". Diese Partnerschaft ermöglicht eine kompetente Vor-Ort-Beratung im Bereich von Auslandsaufhalten und Austauschmaßnahmen für Jugendliche und Institutionen in Dresden. Durch die Mitgliedschaft im Netzwerk kann der JugendInfoService bei der Suche nach Auslandspartnern für Austauschmaßnahmen oder individuelle Auslandsaufhalte aktiv unterstützen. Weitere Kooperationen dienen in erster Linie der Förderung der beruflichen bzw. Bildungsmobilität Jugendlicher in internationalen Kontexten. Der JugendInfoService berät junge Menschen bei der Suche nach der geeigneten Form eines Auslandsaufenthaltes.

In diesen Netzwerken ist der JugendInfoService aktiv:

- Eurodesk - europäisches Jugendinformationsnetzwerk
- Deutsch - Französisches Jugendwerk (DFJW)
- ExEVS - Association
- European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA)

3 Statistische Daten und Betrachtungen

Nachfolgend werden mit ausgewählten statistischen Daten Informationen zur Nutzung der Leistungen des JugendInfoService Dresden dargestellt.

3.1 Individuelle Informations- und Beratungsanfragen

Die Informations- und Beratungsleistungen werden etwa zu zwei Dritteln von Mädchen und Frauen wahrgenommen. Hinsichtlich der Alters- und Interessengruppen gelten Kinder und Jugendliche (45 %) als stärkste Nachfragegruppe, gefolgt von Eltern (27 %). In der Online-Beratung sind 44 % der Ratsuchenden Eltern, 56 % sind Jugendliche.

Abbildung 3.1-1 Darstellung der Anfragenden nach Geschlecht

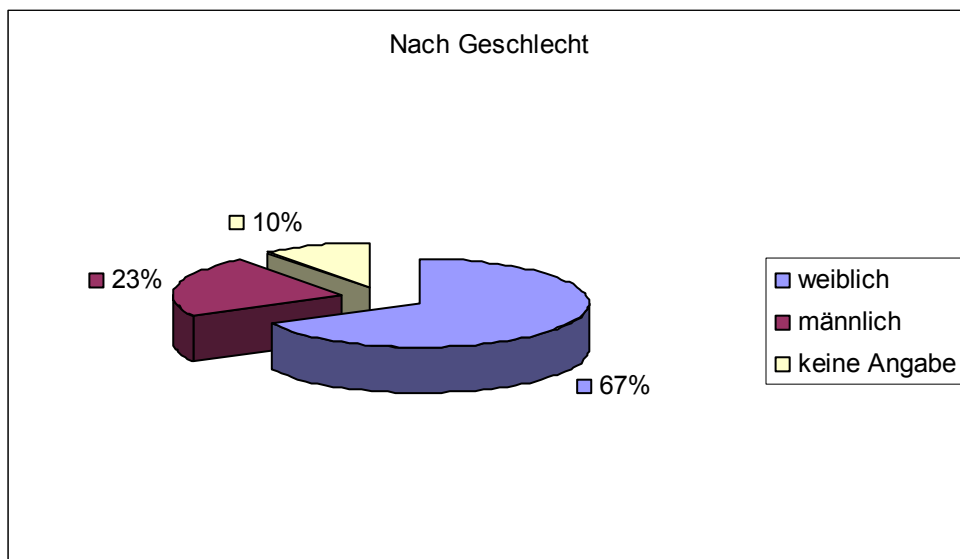
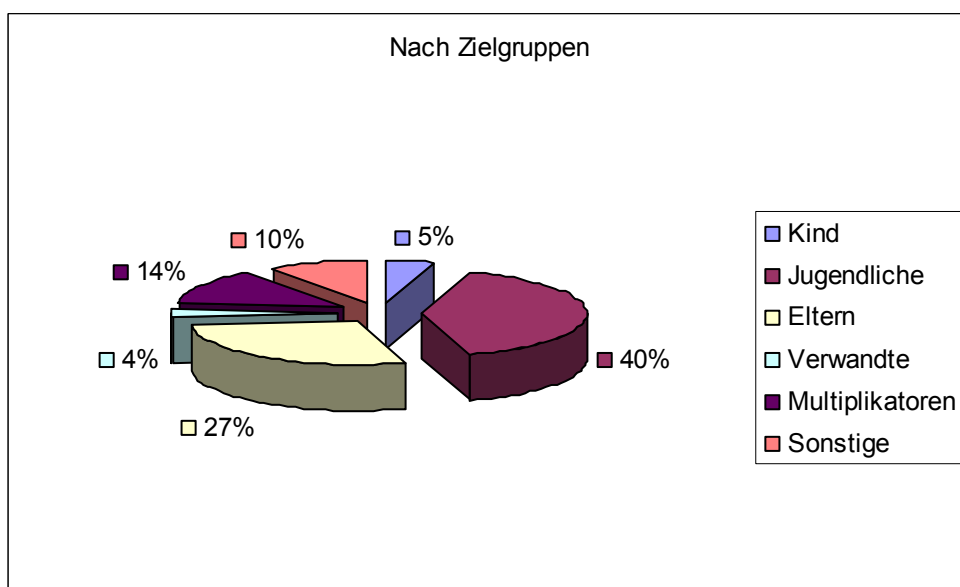


Abbildung 3.1-2 Darstellung der Ratsuchenden nach Zielgruppe



Ratsuchenden stehen eine Reihe unterschiedlicher Wege zur Kontaktaufnahme zur Verfügung. Die Mehrzahl der Anfragen erreicht den JugendInfoService per Telefon (1780), 313 Ratsuchende nutzen die Online-Beratung des JugendInfoService, die sich als anonymes Beratungsangebot an Jugendliche und Eltern richtet und von beiden Gruppen zu gleichen Anteilen in Anspruch genommen wird. Die Online-Beratung wird vom Team mit einem hohen Qualitätsanspruch betrieben. Die Beantwortung der Anfragen wird nicht auf Adressauskünfte reduziert, stellt sondern Ratsuchenden eine jeweils individuell erstellte, vollständige und motivierende Antwort zur Verfügung, die ihnen aktives Handeln zur Problemlösung ermöglicht. Dabei ist die Gewährung von Anonymität ein wichtiges Kriterium, die Ratsuchenden müssen keinerlei persönliche Daten von sich preisgeben.

14 % der Anfragen kamen von Multiplikator/inn/en, also Mitarbeitenden in Sozialen Diensten. Die Kolleg/inn/en nutzen den JugendInfoService für die Suche nach weiterführenden oder spezialisierten Sozialen Diensten, um ihre Klientel dahin weiterzuvermitteln. Auch bei der Vermittlung von Kooperationspartnern ist der JugendInfoService behilflich. Darüber hinaus holen Multiplikator/inn/en zu den Fachthemen des JugendInfoService Informationen und Unterstützung ein. Hierzu zählen Auslandsaufenthalte, internationaler Jugendaustausch, Medienpädagogik, Jugendschutz und konfliktträchtige Glaubensgemeinschaften.

3.2 Nutzung der Internetportale des JugendInfoService Dresden

Nachfolgende Angaben und Grafiken sollen die Nutzung der Internetportale des JugendInfoService Dresden veranschaulichen.

3.2.1 Besucherinnen und Besucher

Die Internetportale konnten auch im Jahr 2008 eine deutliche Steigerung in ihrer Nutzung im Vergleich zum Vorjahr / den Vorjahren erfahren. Erstmals besuchten mehr als 1 Million Besucherinnen und Besucher die Internetportale des JugendInfoService Dresden, wobei jede/r Besucher/in unabhängig von der Anzahl genutzter Informationsseiten je Tag nur einmal gezählt wird. Nachfolgend stellen Grafiken einerseits die Entwicklung der Portalnutzungen in den zurückliegenden Jahren sowie die Besuchergruppen nach Zielgruppen dar.

Abbildung 3.2-1: Darstellung der Entwicklung der Besucherzahlen im Jahresvergleich 2004 - 2008

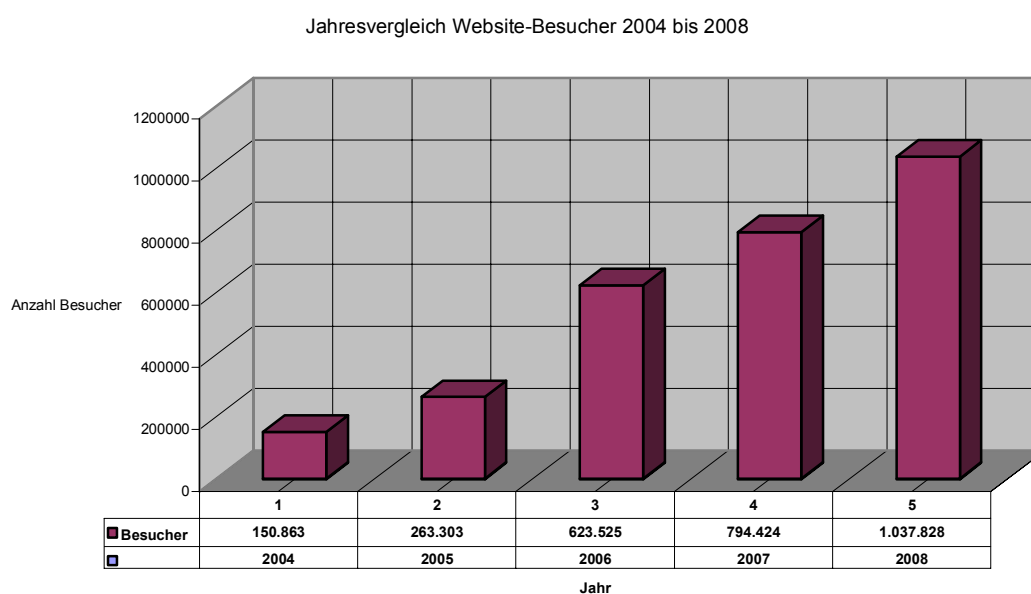
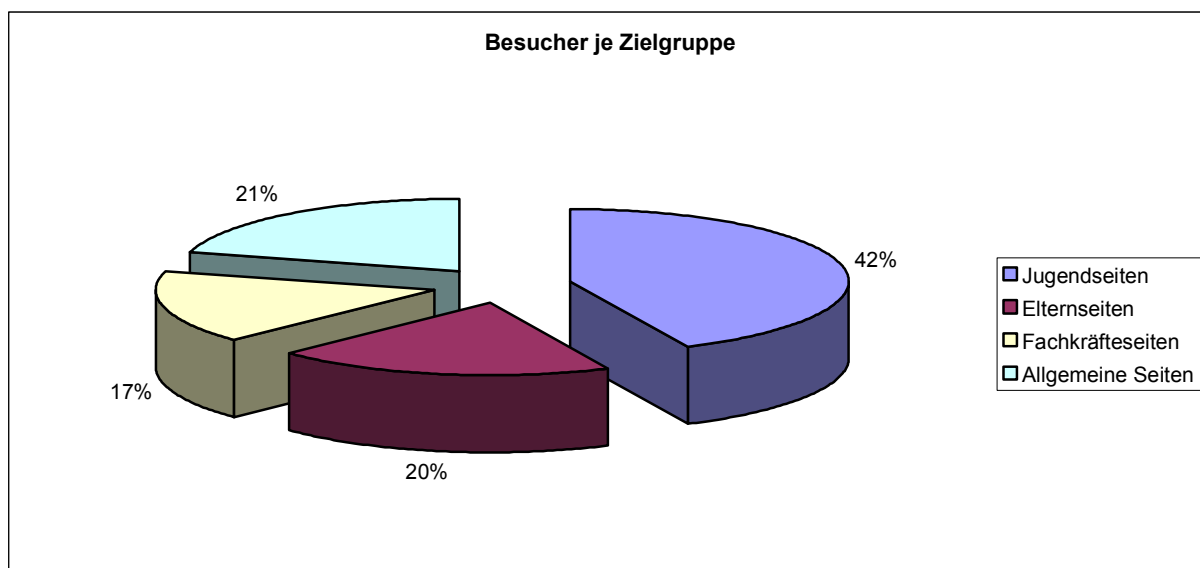


Abbildung 3.2-2: Darstellung der Besucherzahlen auf den Internetportalen nach Zielgruppen 2008



Wie der Grafik zu entnehmen ist, erfährt nach wie vor der "Jugendserver Dresden" als Informations- und Beratungsportal für Jugendliche die intensivste Nutzung der vier Portale des JugendInfoService Dresden. Mit 42 % aller Besucher/innen auf den Internetseiten machen somit Jugendliche etwa die Hälfte aller Besuche auf den Portalen aus.

Eine wichtige Zielgruppe stellen auch weiterhin Eltern und andere mit der Erziehung von Kindern und Jugendlichen betrauten Personen dar. Sie machen 20 % der Gesamtbesucherzahl aus. Das Fachkräfteportal für die Dresdner Jugendhilfe wird von 17 % aller Besucher/innen genutzt, allgemeine Informationen zum JugendInfoService Dresden selbst holen 21 % der Besuchenden ein ("Allgemeine Seiten" in der Grafik).

Da alle vier Portale miteinander vernetzt sind, werden "Umstiege" zwischen den einzelnen Portalen nicht separat erfasst. Das heißt, eine interessierte Person, die den Erstzugriff über den Jugendserver wählt, wird bei einem Wechsel auf das ElternWeb ohne erneute Domaineingabe im Elternweb nicht erneut als Besucher erfasst. Dieser direkte Umstieg ohne manuelle Domaineingabe ist durch entsprechende Verlinkung möglich und gewünscht. Jeder Besuch wird täglich nur einmal gezählt, das heißt, jeder Computer / jede IP-Adresse¹ wird auch dann nur einmal erfasst, wenn von diesem Computer oder Computernetzwerk aus von unterschiedlichen Personen mehrfach auf die Websites des JugendInfoService zugegriffen wird.

¹ IP-Adresse: Zuweisung einer identifizierbaren Adresse eines Computers oder Computernetzwerkes im Datenübermittlungsstandard "Internet Protocol"

4 Perspektiven 2009

Im Jahr 2009 wird der JugendInfoService Dresden neben den bewährten Informations- und Beratungsleistungen sein Veranstaltungsangebot weiter ausbauen. Schwerpunkt bleiben hier medienpädagogische Themen sowie Auslandsaufenthalte und Freiwilligendienste. Ferner ist ein spezielles Informations- und Beteiligungsprojekt zur Kommunalwahl im Juni vorgesehen. Die Einführung und Anwendung des "Qualitätskatalogs für Dienste und Einrichtungen im Bereich der Jugendinformation" wird ebenfalls in diesem Jahr vollzogen.

5 Anhang

5.1 Reflexionen und Reaktionen

Nachfolgend einige Reflexionen und Reaktionen von Menschen, die Beratungsleistungen des JugendInfoService Dresden in Anspruch genommen haben (Auswahl):

- *"Danke dass Sie mir geholfen haben. Ich denke mit diesen Informationen und Angeboten werde ich klar kommen. Echt klasse, ich hätte nicht gedacht, dass man hier so gut und ausführlich beraten wird. Dankeschön !!"*
- *"Hallo Herr Jähne, vielen Dank für Ihre Antwort. Es hat mich aufgebaut und lässt hoffen. Danke für Ihre Hilfe. "*
- *"lieben Dank an euch alle, es hat mir sehr geholfen...ich habe am Freitag einen neuen Termin beim JA und hoffe, das es dann schneller geht. "*
- *"Danke für die Beantwortung meiner Frage. Mein Problem ist zwar nicht gelöst, aber es ist gut eine Meinung eines Außenstehenden zu hören. Einige Tipps waren auch dabei. Eine solche Beratung finde ich sehr gut. "*
- *"Sehr geehrte Frau Liebschner, hiermit möchte ich mich für Ihre Beratung bedanken. Sie hat mir sehr geholfen und ich hoffe, dass andere genauso von Ihrer Hilfsbereitschaft profitieren können wie ich. Danke! "*
- *"Hallo Frau Kovacs, ich möchte mich für die ausführlichen Informationen bedanken, und damit haben Sie uns auch wieder Hoffnung gegeben, dass mein Sohn zur Anerkennung der Vaterschaft kommt."*
- *"Hey! Wow, ohne euch wäre es mir ganz anders ergangen. Habe alles "richtig" entscheiden können, auch Ärzte habe ich neben eurer Beratung zu Rate gezogen und aus beiden Ratschlägen das meiste bzw. sicherste herausgezogen und befolgt. Mit eurer Hilfe habe ich jetzt das entspannteste Weihnachten der ganzen Welt ;) Vielen, vielen, vielen, vielen Dank an Carsten und den Rest des Teams für die unglaublich kompetente Beratung!! Merry X-mas! "*
- *"vielen dank frau winter, sehr gute arbeit, sie haben mir sehr geholfen. euch kann man nur weiterempfehlen :) "*
- *"Vielen Vielen Dank für die ausführliche meiner recht zurückhaltenden und somit informationsarmen Frage. Ihr habt mir sehr weitergeholfen, da ich jetzt teilweise eine Grundlage zur Beseitigung des Problems gefunden habe. Jedoch wäre vielleicht ein Live-Chat in gewissen Situationen angebrachter. Dies könnte natürlich dadurch, dass Ihr viele*

Meldungen bekommt, nicht möglich sein. Ich hoffe, dass ihr eure Arbeit aufrecht erhaltet und anderen Menschen und mir weiterhin die Basis zur Hilfe gebt. "

- *"Danke für die mutmachenden Worte . Jetzt weis ich das auch ich einen bestimmten Wert habe. Thanks!!! "*
- *"Sehr geehrter Herr Schöne, ich möchte mich bei Ihnen ganz herzlich für die ausführliche und sehr individuelle Antwort zu meinem Belangen bedanken. Die Nachricht hat mir sehr geholfen nun den entscheidenden Schritt zu gehen und dem Jugendamt mitzuteilen, was hier passiert. Vielleicht kann den Kindern und ihren Eltern auf diese Weise geholfen werden."*

5.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 3.1-1 Darstellung der Anfragenden nach Geschlecht	8
Abbildung 3.1-2 Darstellung der Ratsuchenden nach Zielgruppe	8
Abbildung 3.2-1: Darstellung der Entwicklung der Besucherzahlen im Jahresvergleich 2004 - 2008	9
Abbildung 3.2-2: Darstellung der Besucherzahlen auf den Internetportalen nach Zielgruppen 2008 ...	10