

nachgefragt: Maren Gaidies, Leitung der „SchülerVZ User Care“

Beitrag aus Heft »2009/05: Medienpädagogik international«

Sich selbst darstellen, Freunde treffen, Kontakte knüpfen – Heranwachsende finden im SchülerVZ einen Ort, wo sie scheinbar unter Gleichgesinnten sein und ihre sozialen Beziehungen pflegen können und das nutzen sie auch in beachtlichem Maße. Doch das Netzwerk hat auch Schattenseiten: Wo viele Mitglieder und viele Daten sind, ist die Gefahr von Datenmissbrauch, Datenklau und Cybermobbing nicht weit, so warnen Skeptiker immer wieder. Dipl. Päd. Maren Gaidies ist Leiterin der „SchülerVZ User Care“. Gegenüber merz zeigt sie die tatsächlichen Probleme auf, die das Portal hat, stellt aber auch die Lösungsansätze und Maßnahmen der Netzwerkbetreiber vor.

Merz SchuelerVZ ist bei den jungen Internetnutzerinnen und -nutzern ein Phänomen und erfährt großen Zuspruch. Zugleich werden immer wieder skeptische Stimmen laut, die eine Gefahr des Datenmissbrauches bei allzu unbesorgtem Umgang mit Informationen zur eigenen Person sehen, bis hin zu Cybermobbing unter den Nutzenden. Welche Möglichkeiten des Meldens und der Aufklärung solcher Fälle geben Sie Ihren Nutzerinnen und Nutzern? Wie häufig kommt so etwas vor und wie versuchen Sie dem zu begegnen?

Gaidies Der sichere Umgang unserer Nutzerinnen und Nutzer mit ihren persönlichen Informationen ist eines unserer wichtigsten Anliegen bei der Gestaltung des SchülerVZ. Technisch setzen wir auf umfangreiche Privatsphäreinstellungen, absolut strenge

Standardeinstellungen bei neuen Registrierungen und keine Auslesbarkeit durch Suchmaschinen. Während das übrige Netz unbegrenzt ist und nicht vergisst können die Daten unserer Nutzerinnen und Nutzer nur innerhalb des Netzwerkes eingesehen werden und unsere Nutzenden haben jederzeit die Kontrolle über ihre Daten. Wenn jemand etwas löscht, ist das auch tatsächlich weg.

Außerdem legen wir viel Wert auf eine umfangreiche und tiefgreifende Aufklärung unserer Nutzerinnen und Nutzer. Das sind zum einen verschiedene Informations- und Tippsseiten, auf denen wir schriftlich und per Video Hinweise für einen sicheren und unbeschwerten Umgang mit dem SchülerVZ geben. Außerdem unterstützen wir beispielsweise die Sensibilisierungskampagne „Watch Your Web“ mit einem eigenen Profil für „Webman“ (hwww.schuelervz.net/webman), das inzwischen schon über 70.000 Anhängerinnen und Anhänger gefunden hat. Auf dem Profil können sich unsere Mitglieder ebenfalls Videos anschauen, den Watch Your Web-Test durchführen und diesen sogar in ihr persönliches Profil integrieren. Bezüglich der Risiken, die auf das Verhalten anderer Nutzender zurückzuführen sind, sind unsere wichtigsten Instrumente der Verhaltenskodex und die Meldefunktion. Sobald ein Mitglied einen Inhalt oder einen Nutzenden entdeckt, der in irgendeiner Weise gegen unseren Verhaltenskodex verstößt, hat es die Möglichkeit, dies direkt auf der Plattform anonym zu melden. Die Meldung geht dann umgehend bei einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter unseres Support-Teams ein, der die Meldung überprüft, gegebenenfalls noch einmal nachfragt und dann entsprechende Konsequenzen zieht. Das kann von einer Verwarnung über eine zeitliche Sperrung bis zu einer Profillöschung führen.

Werden uns Mobbing-Gruppen gemeldet, löschen wir jeweils die Gruppe wie auch den Gruppengründer bzw. die Gruppengründerin, den bzw. die wir per E-Mail über sein bzw. ihr Fehlverhalten aufklären. Im SchülerVZ werden

alle Ereignisse und Themen abgebildet, die unsere Nutzerinnen und Nutzer alltäglich bewegen. Mobbing entsteht in der Regel nicht im Internet, sondern in Klassenverbänden oder Cliquen. Fälle von Cyberbullying gibt es bei uns leider täglich, was wohl vor allem daran liegt, dass es an den etwa 10.000 Schulen, deren Schülerinnen und Schüler im SchülerVZ registriert sind, auch täglich zu Mobbing kommt. Als Betreiber eines Onlinedienstes können wir sensibilisieren – wie wir das zum Beispiel mit unserer großen Aktion „Respekt im Netz“ machen – und reagieren, indem wir gemeldete Mitglieder und Inhalte löschen. Die tatsächlichen Probleme innerhalb der sozialen Gefüge können wir aber leider nicht lösen. Da sind gute Pädagoginnen und Pädagogen sowie Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter vor Ort gefragt.

Merz Auf Ihrer Seite machen Sie Angebote für Schülerinnen und Schüler, aber auch für Lehrkräfte und Eltern, in denen Sie Aufklärung über Datenschutz betreiben. Wie werden diese Angebote tatsächlich angenommen? Wie machen Sie auf die Materialien aufmerksam? Welche Resonanz können Sie verzeichnen?

Gaidies Die Angebote für Eltern und Lehrende sind, neben denen für unsere Schülerinnen und Schüler, ein essentieller Teil unserer Arbeit. Aufklärungs- und Sensibilisierungsarbeit muss von uns als Anbieter wahrgenommen werden, das allein reicht aber in der Regel nicht aus. Eltern sowie Lehrerinnen und Lehrer müssen ihre Kinder und Jugendliche bei ihren ersten Schritten im Internet und in Sozialen Netzwerken genauso begleiten, wie sie das in anderen Lebensbereichen auch tun. Um sie dabei zu unterstützen stellen wir ihnen umfangreiche Informationen und Materialien zur Verfügung und sind bestrebt, diese Angebote stetig zu verbessern und auszubauen. Eine Onlineumfrage auf den Informationsseiten ergab, dass der Großteil der Erwachsenen unsere Seiten aus reinem Informationsinteresse oder aber aufgrund eines aufgetretenen Vorfalls in Zusammenhang mit dem SchülerVZ besucht hat. Davon sind über 50 Prozent direkt über unsere Seite darauf aufmerksam geworden, andere wurden von ihren Kindern, Kolleginnen und Kollegen oder anderen Eltern darauf aufmerksam gemacht. Aus der Befragung geht auch hervor, dass die meisten sehr zufrieden mit dem Angebot für Eltern und Lehrerinnen bzw. Lehrer sind und sowohl Informationen als auch Kontaktmöglichkeiten als hilfreich empfinden. Auf verschiedenen pädagogischen Onlineangeboten und über Informationsbroschüren, die auf medienpädagogischen Veranstaltungen verteilt werden, wird zudem auf unser Angebot hingewiesen. Wir sind dabei vor allem auf Multiplikatoren angewiesen, die auf ihren Veranstaltungen auf unsere Informationen, Materialien und Angebote aufmerksam machen, weshalb wir auch versuchen, unsere Informationsmaterialien möglichst großflächig zu verteilen, um so die Zielgruppe zu erreichen.

Merz Bei allen Anstrengungen scheint es aber auch eine Diskrepanz zu geben zwischen Ihrem Erfolgsmodell Nutzende zu vernetzen – wofür preisgegebene Daten unumgänglich sind – und Ihren Bemühungen, Daten zu schützen. Wie lässt sich das für Sie vereinbaren?

Gaidies Ich sehe da überhaupt keine Diskrepanz. Ganz im Gegenteil. Für uns ist es wichtig, dass sich unsere Nutzerinnen und Nutzer im SchülerVZ wohl und sicher fühlen und sich keine Sorgen um die Sicherheit ihrer Daten machen müssen. Leider wissen trotz verstärkter Aufklärung noch immer nicht alle Nutzerinnen und Nutzer, dass im Internet die gleichen Regeln und Werte zählen, wie in allen anderen Teilen der Gesellschaft auch. Der Großteil an auftretenden Problemen entsteht nicht aufgrund der für die Nutzung anzugebenden Daten, sondern eher aufgrund einer Mischung aus jugendlichem Risikoverhalten und unzureichendem Bewusstsein über das genutzte Medium Internet.