

## **Jugendinformation – deutlich mehr als Google & Co.**

*Stefan Kühne (Wien, 2012)*

Gelegentlich taucht in Diskussionen die Frage auf, ob es denn noch „Jugendinformation“ braucht, wo doch heute alles online und bei Google zu finden sei. Und wenn auch jede Frage ihre Berechtigung hat, so zeigt diese Frage doch, dass hier zwei Themen miteinander verknüpft werden, die nur scheinbar zu vergleichen sind.

### **Jugendinformation ist keine Suchmaschine**

Eine Suchmaschine wie Google bietet uns eine Fülle von Ergebnissen an, wobei jedoch unklar bleibt, nach welchen Kriterien die Ergebnisse zu unserer Anfrage ausgewählt oder gereiht wurden. Die Anzahl der Treffer zu einer Suchanfrage übersteigt meistens die Anzahl der Seiten, für die man dann Zeit hat und alle Treffer, die nicht auf Seite 1 der Ergebnisse aufgelistet sind, sind irrelevant, da dort die wenigsten NutzerInnen noch hinschauen. Der Aufbau der Ergebnisseiten ist zudem sehr stark am Nutzungsverhalten des Users und seinem Standort orientiert, wie auch die Einblendung der Werbeanzeigen auf der rechten Seite neben den Suchergebnissen zeigt (die nur scheinbar zufällig dort auftauchen). Google bewertet dabei durch Berechnung Sinn-Assoziationen und stellt die Ergebnisse unserer Suche in einen Sinnzusammenhang, der jedoch manchmal keinen Sinn ergibt.

Die Suchmaschinenoptimierung, also der Versuch die eigene Seite bei der Anzeige der Treffer möglichst weit oben zu platzieren, ist eine Wissenschaft für sich. Es ist durchaus kompliziert, die Parameter der Seite so zu verändern, dass sie von Google als wichtig oder relevant eingestuft wird. Unklar bleibt bei den Suchergebnissen auch, ob und wenn ja, wie kommerzielle Inhalte absichtlich weiter oben gereiht werden (zahlt der Anbieter etwa an Google, damit die Seite weit oben aufscheint?).

Google ist also weder transparent noch objektiv, was die Ergebnisse zu einer Suche betrifft. Es ist inzwischen auch Standard, dass noch während der Eingabe eines Schlagwortes andere Suchphrasen vorgeschlagen werden oder das eingegebene Wort automatisch korrigiert wird (sei es, weil es orthografisch richtiger ist, sei es, weil das korrigierte Schlagwort thematisch von Google als besser bewertet wird). Von Freiheit bei der Suche also keine Spur.

Eine Suchmaschine kann zudem nur die Informationen bearbeiten, die im Internet sind und die dort von den Suchalgorithmen erfasst und verarbeitet werden können.

### **Jugendinformation = Qualität vor Quantität**

Jugendinfos bieten eine ausgewählte Anzahl an Ergebnissen und Informationen an, wobei jeweils klar ausgewiesen ist, nach welchen Kriterien die Ergebnisse zur Anfrage ausgewählt oder auch gereiht wurden. Die Anzahl der Informationen zu einer Anfrage sind so gestaltet, dass die KundInnen mit der Menge der Informationen gut umgehen können. Die Informationen sind Zielgruppen gerecht aufbereitet, so dass die KundInnen diese Informationen niederschwellig und leicht verwenden können.

Alle recherchierten und aufbereiteten Informationen der Jugendinfos orientieren sich an der *European Youth Information Charta* und den *Principles for Online Youth-Information*, die von der *European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA)* als Standards für die Arbeit der Jugendinfos erarbeitet wurden.

In der Aufbereitung der Informationen sind die Quellen und die Aktualität des Infomaterials ausgewiesen und die KundInnen erhalten Informationen dazu, wie sie aus den Informationen und Angeboten das jeweils Passende auswählen können. Jugendinformation leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Informations- und Entscheidungskompetenz von jungen Menschen. Bei der Schnelligkeit des Internets und der Veränderbarkeit der dort zu findenden Informationen bieten die Jugendinfos mit der aufbereiteten Information auch eine aktuelle Information, die jedoch statischer ist und sich nicht jeden Tag aufs Neue verändert.

Jugendinformation bietet relevante Information und lässt dabei gleichzeitig den KundInnen die Wahlfreiheit, welche Informationen und Angebote ausgewählt werden.

### **Jugendinformation garantiert Datenschutz**

Ein weiterer Unterschied der Jugendinformation zu einer Suchmaschine besteht darin, dass die Jugendinformations-Dienste grundsätzlich die Anonymität des Fragenden beachten und gewährleisten. Es entsteht keine Datenspur im Internet, die über die Fragen, Probleme und Themen des Fragenden Auskunft gibt. Jugendinformation respektiert das Recht der KundInnen auf informationelle Selbstbestimmung und dementsprechend auch ihre Anonymität. Alle Beratungen in der Jugendinformation sind darüber hinaus vertraulich und die MitarbeiterInnen unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.

Und so wie eine Beratung in der Jugendinformation keine Datenspur hinterlässt, so kommt hier eine weitere Eigenschaft zum Tragen, die ebenfalls einen klaren Vorteil gegenüber einer Suchmaschine darstellt: Jugendinfos können vergessen. Junge Menschen wenden sich oftmals in einer speziellen und besonderen Lebenssituation an die Jugendinfo. Es ist dabei nicht wichtig, dass sich BeraterInnen an dieses Thema oder diese Situation in einem Jahr noch erinnern, wenn sich der/die gleiche KlientIn wieder an die Jugendinfo wendet (und er/sie vermutlich längst in anderen Lebensumständen und Situationen ist).

Es gibt in der Jugendinformation keine „Timeline“ und keine „Datenspur“ für die KundInnen, Anfragen werden neu gestellt und nicht im Zusammenhang mit einer „Beratungs- und Informationsgeschichte“ gesehen.

### **Jugendinfos arbeiten offline und online – Suchmaschinen arbeiten nur online**

Jugendinformation findet offline und online statt. Beide Arbeitsbereiche werden durch die Qualitätskriterien bestimmt, die vom europäischen Jugendinfo-Netzwerk ERYICA entwickelt und verabschiedet wurden. Diese Kriterien sind Grundlage jeder Jugendinformationsarbeit in Europa und für KundInnen und MitarbeiterInnen offen einzusehen.

Diese Informationsarbeit wird von MitarbeiterInnen gestaltet, die für die unterschiedlichen Arbeitsbereiche der Jugendinformation trainiert und ausgebildet sind. Jugendinformation ist dabei freundlicher als eine Suchmaschine, da sie den menschlichen Faktor als Grundlage des Arbeitens ernst nimmt. In der Information und Beratung kann daher direkt auf Wünsche, Nachfragen und Bedürfnisse des Ratsuchenden eingegangen werden. In der Kommunikation findet ein Austausch statt, der für beide Seiten die Möglichkeit einer Rückmeldung einschließt. Jugendinformation unterstützt den Ratsuchenden dabei, die für ihn passende Entscheidung zu treffen und aus den angebotenen Informationen diejenigen auszuwählen, die für die Fragestellung oder das Problem wichtig sind. Jugendinformation öffnet dabei auch den Blick für Alternativen und andere Sichtweisen und trägt damit dazu bei, dass in (auch ausweglos scheinenden) Situationen wieder Optionen entstehen, die dann von den KundInnen genutzt werden können.

Eine Suchmaschine bietet hingegen eine Anzahl an Treffern, denen eine mathematisch berechnete Relevanz zugewiesen wird. Ist das Schlagwort der Suche allerdings falsch oder die Auswahl der Treffer nicht die Lösung des Problems, ist der Ratsuchende mit der Suchmaschine nicht in der Lage, eine Interaktion aufzubauen – es bleibt nur ein weiterer Suchvorgang, mit einem neuen Schlagwort oder einer neuen Frage. Hier übersteigt die Qualität der Information und Beratung der Jugendinfos die Qualität von Google um ein Vielfaches. Jugendinfos fragen nach, entdecken „die Frage hinter der Frage“ und können die KundInnen individuell auf ihre Lebenssituation hin informieren und beraten.

Ein weiterer Punkt, der die Qualität von Jugendinformation auszeichnet, ist deren nicht-kommerzieller Charakter, die Angebote der Jugendinfos sind werbefrei, sie vertreten keine wirtschaftlichen Interessen – und gerade deswegen sind sie in ihrer Arbeit unabhängig.

## **Information – Wissen – Bildung – Können**

Natürlich bedient sich Jugendinformation des Internets und Suchmaschinen wie Google. Diese Dienste und Services werden für die Recherche von Informationen genutzt und auch für die Kommunikation mit den Zielgruppen, denn neben den Offline-Angeboten findet Jugendinformation auch stark auf den Homepages und in *social network sites* statt.

Der deutliche Mehrwert, den Jugendinformation bietet ist, dass aus den gesammelten Informationen durch transparente Auswahl und Bewertung Wissen entsteht. In der Vermittlung dieses Wissens an verschiedene Zielgruppen trägt Jugendinformation damit zu informellen Bildungsprozessen bei – diese Bildungsprozesse sind Grundlage für eigenständiges Handeln und Können, also die Selbstentfaltung junger Menschen.

„Was aber, wenn wir beim Surfen nicht genug finden? Wen fragen wir dann?“  
(G. Dueck).

„Wie wäre es mit den Jugendinfos?“ (S. Kühne)

**Dieser Artikel entstand unter der intensiven Mitwirkung des Teams der wienXtra-jugendinfo sowie aus der Diskussion des Bundesnetzwerks der Österreichischen Jugendinfos.**

### Creative Commons

Der Artikel unterliegt der CC BY-NC-SA 3.0 Lizenz

Informationen unter <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/de/>

## **Leseempfehlungen**

### Artikel

Dueck, Gunter (2011a). Aha, Suchmaschinen machen dumm und Frank Schirmmachen will noch eine – wo bleibt der höhere Mensch? Daily Dueck 149. Online verfügbar unter: [http://www.omnisophie.com/day\\_149.html](http://www.omnisophie.com/day_149.html) (Zugriff am 08.02.2012)

Dueck, Gunter (2011b). Surf erst, bevor Du fragst. Online verfügbar unter: <http://blog.chip.de/business-blog/2011/12/28/surf-erst-bevor-du-fragst/> (Zugriff am 08.02.2012)

Schirmmacher, Frank (2011). Wir brauchen eine europäische Suchmaschine. Online verfügbar unter: <http://www.faz.net/-gsi-6m0io> (Zugriff am 08.02.2012)

### Grundlegendokumente der Jugendinformation

European Youth Information Charta (2004). Online verfügbar unter: <http://www.eryica.org/en/content/european-youth-information-charter> (Zugriff am 08.02.2012)

European Youth Information Charta – Principles for Online-Youth Information (2009). Online im Internet unter: <http://www.eryica.org/en/content/principles-online-youth-information> (Zugriff am 08.02.2012)

## **Kontakt**

Stefan Kühne  
Einrichtungsleitung wienXtra-jugendinfo  
Babenbergerstraße 1  
1010 Wien  
[stefan.kuehne@wienextra.at](mailto:stefan.kuehne@wienextra.at)  
[www.jugendinfowien.at](http://www.jugendinfowien.at)