

Prüfpraxis Kommunikation und Partizipation

Inhaltsverzeichnis

1. Kommunikation und Partizipation für Kinder im Internet	2
2. Rechtliche Regelungen zu Chats, Communities und nutzergenerierten Inhalten im Kinderumfeld	2
3. Kommunikationsräume für Kinder und Jugendliche	2
3.1 Gästebuch/Pinnwand	3
3.2 Wiki	3
3.3 Forum/Blog	4
3.4 Chat	4
3.5 Community	4
4. Kommunikationsräume für Erwachsene	5
5. Prüfpraxis fragFINN – Kriterien Chat, Communities und nutzergenerierte Inhalte	5
5.1 Prüfgrundlage: fragFINN Kriterienkatalog	7
5.1.1 fragFINN Kriterienkatalog (Auszug): 4. Chat	7
5.1.2 fragFINN Kriterienkatalog (Auszug): 7. Nutzergenerierte Inhalte	7
5.2 formale und inhaltliche Prüf Aspekte	8
5.2.1 Registrierung	8
5.2.2 Sicherheitsinformationen	8
5.2.3 Datenschutz	9
5.2.4 Zielgruppe	10
5.2.5 Sicherheitskonzept	10
5.2.6 Inhalte	13
5.2.7 Alarmfunktion	13
6. Kontakt zu fragFINN e.V.	14

1. Kommunikation und Partizipation für Kinder im Internet

Spielen, chatten und das Internet entdecken! Unter diesem Motto erleben und erfahren junge Internetnutzer das Onlinemedium. Dabei reicht es längst nicht mehr, einfach nur zu chatten oder andere Kommunikationstools zu nutzen. Mitmachen und selbst das Angebot mitgestalten werden immer wichtiger für Kinder im Umgang mit dem Internet. Darauf reagieren auch die Seitenbetreiber und bieten eigene Mitgliederbereiche an, um einen möglichst internen Austausch gewährleisten zu können, oder aber Partizipationsmöglichkeiten angefangen von Umfragen, Quiz oder Kommentaren bis hin zur Erstellung und Veröffentlichung von Profilen, Texten, Videos sowie sonstiger nutzergenerierter Inhalte.

Dieses Dokument legt die Erfahrungen und Entscheidungen dar, die sich in der täglichen Praxis des fragFINN-Prüfteams entwickelt haben. Zunächst wird ein kurzer Abriss gegeben, welche rechtlichen Regelungen der fragFINN-Prüfpraxis zugrunde liegen. Es folgt ein Überblick, was konkret unter Chats und Communities sowie nutzergenerierten Inhalten zu verstehen ist und welche Problembereiche es im Einzelnen zu betrachten gilt, wenn von der Beurteilung dieser Bereiche durch das medienpädagogische Prüfteam bei fragFINN die Rede ist. Abschließend wird erläutert, wie mit den vorhandenen Chats, Communities und nutzergenerierten Inhalten bei einer Prüfung umgegangen wird.

2. Rechtliche Regelungen zu Chats, Communities und nutzergenerierten Inhalten im Kinderumfeld

Für den Bereich des Internets sind mit dem Jugendmedienschutzstaatsvertrag (JMStV) eigene Regelungen vorgesehen. Die Kriterien, die dem Jugendschutz im Internet zugrunde liegen, sind in §§ 4 und 5 JMStV festgelegt. Dabei widmet sich § 4 JMStV den unzulässigen Angeboten, deren Verbreitung im Internet untersagt bzw. nur eingeschränkt möglich ist. fragFINN richtet sich bei der Prüfung von Internetinhalten nach der Unbedenklichkeit der Angebote für die unter 12-Jährigen. Daher wird bei der Beurteilung in erster Linie § 5 JMStV herangezogen, welcher entwicklungsbeeinträchtigende Inhalte thematisiert.

3. Kommunikationsräume für Kinder und Jugendliche

Mittlerweile bieten die meisten Internetangebote für Kinder und Jugendliche mehr oder weniger umfangreiche Mitmachbereiche mit unterschiedlichen Interaktionsmöglichkeiten. So gibt es neben Plattformen, die ausschließlich

Community-Inhalte anbieten, auch Webseiten, die zusätzlich zu ihren redaktionellen Inhalten, Bereiche mit Interaktionsmöglichkeiten bereithalten. Zum Austausch innerhalb eigener Nutzergruppen bzw. zwischen Mitgliedern, für die Möglichkeit der Speicherung von Spielständen o.ä. oder zur Steigerung der Attraktivität des Angebots durch zusätzliche Features werden eigene Community-Bereiche integriert, für die eine Registrierung des Nutzers notwendig wird.

3.1 Gästebuch/Pinnwand

Gästebücher und Pinnwände werden von Betreibern integriert, um Kindern sowie Jugendlichen die Möglichkeit zu bieten, ihre Meinungen auf dem Angebot zu äußern. Diese sind häufig eher themenunspezifisch. In den meisten Fällen werden hierbei Äußerungen zum Gefallen oder Nicht-Gefallen des Angebots bzw. einzelner Bereiche daraus oder generelle Grußbotschaften festgehalten.

Um eine Nachricht zu verfassen, ist in der Regel die Angabe des Namens sowie der E-Mail-Adresse notwendig, die je nach technischer Konfiguration angezeigt wird oder nicht sichtbar ist. Einige Anbieter erheben aufgrund von eingebundenen Standard-Onlineformularen weitere Daten, bei denen es sich überwiegend um optionale Angaben handelt.

3.2 Wiki

Wiki-Formate gibt es mittlerweile zu vielen unterschiedlichen Themen. Das Konzept ist oft identisch: Jeder kann mitschreiben, eine Moderation seitens des Betreibers ist unwahrscheinlich und wenn nur auf Anfrage, bzw. bei offensichtlich problematischen Inhalten, da sich der Inhalt des Wikis durch die unterschiedlichen aktiven Nutzer selbst reguliert. So stellen Wikis grundsätzlich kein Ausschlusskriterium dar, werden jedoch einer intensiven Prüfung entlang den Sicherheitsbestimmungen, Datenschutzrichtlinien und Kommunikationsmöglichkeiten unterzogen. Bezogen auf die Inhalte des Wikis ist eine Freigabe vom Thema und der damit verbundenen Unbedenklichkeit für unter 12-Jährige abhängig, sollten sämtliche weiteren Kriterien positiv bewertet werden.

Wiki-Angebote speziell für Kinder sind meist weniger umfangreich als Wikis für Erwachsene, womit auch eine bessere Übersichtlichkeit für Heranwachsende einhergeht.

3.3 Forum/Blog

Zahlreiche Internetangebote bieten Möglichkeiten der Mitgestaltung in Form von Foren und Blogs an. Sie widmen sich meist einem speziellen Oberthema mit der Option, einzelne Fragen gezielter zu besprechen sowie Kommentare und Meinungen abzugeben.

In den meisten Fällen sind Foren und Blogs für jeden Nutzer öffentlich lesbar. Das Erstellen übergeordneter Diskussionsbeiträge (sog. Threads) sowie Kommentierungen bedürfen jedoch einer Registrierung auf dem jeweiligen Portal. Diese funktioniert überwiegend durch die Anmeldung mit einer validen E-Mail-Adresse sowie einem Benutzernamen. Moderatoren betreuen derartige Angebote mehr oder weniger sichtbar und intensiv. Das beginnt bei der Beseitigung ungeeigneter Einzelbeiträge (sog. Posts) oder Spam bis hin zur sichtbaren, direkten Betreuung mittels Antworten auf Fragen sowie dem Verfassen redaktioneller Beiträge innerhalb eines Threads.

In Foren und Blogs für Kinder ist die redaktionelle Moderation meist präsenter als auf Angeboten für Erwachsene.

3.4 Chat

Üblicherweise lassen Chats für Kinder sowohl die anonyme (Name unbekannt) als auch pseudonyme Nutzung (Fantasienamen) des Angebots zu. Der Nutzer, also das Kind, meldet sich dabei mit einem sog. Nickname im Chat an und kann sofort loschatten. In Kinderchats sind meist Moderatoren anwesend. Die Moderation kann dabei verschiedene Formen der Betreuung beinhalten, z.B. das Verfolgen des Gesprächsablaufs, die Beantwortung von Fragen als auch das Einschalten des Moderators bei regelwidrigem Verhalten durch die Chatter. Eine weitere Form der Moderation ist die Vorabprüfung der eingehenden Chatbeiträge und damit die sicherste, aber auch aufwändigste Variante der Betreuung. Die meisten Seitenbetreiber bieten verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und/oder Alarmbuttons an, mit denen die Chatter einen anderen Nutzer melden können, wenn sich dieser regelwidrig verhält.

3.5 Community

Communities oder Soziale Netzwerke sind virtuelle Gemeinschaften, in denen Kommunikation komplexer erfolgt als jene innerhalb von Chaträumen. Communities sind schon bei Kindern sehr beliebt und widmen sich häufig ganz bestimmten,

eingegrenzten Themen oder drehen sich um geografische bzw. regionale Gemeinsamkeiten.

Communities für Kinder charakterisieren sich durch das Anlegen eines individuellen Profils, eines sog. Accounts, das ganz unterschiedliche Ausprägungen haben kann, was die Angabe der persönlichen Daten anbelangt. Diese reichen von Name und Alter bis hin zur Schule und Hobbies. In Communities geht es darum, sich zu einem Thema auszutauschen, mit Gleichgesinnten zu interagieren und zu kommunizieren. Meist lassen sich einzelne Nutzer als Freunde kennzeichnen, wodurch in eine gesonderte Kommunikation eingestiegen werden kann. Im Gegensatz zu reinen Chats sind hier wesentlich mehr (persönliche) Informationen sichtbar und schon allein durch die notwendige Registrierung ist keine anonyme Nutzung möglich.

Die Moderation in Communities funktioniert meist weniger in Form von Freigabe einzelner Beiträge, sondern durch die nachträgliche stichprobenartige Überprüfung der Inhalte sowie aufgrund eingehender Alarme seitens der Community-Mitglieder.

4. Kommunikationsräume für Erwachsene

Kommunikationsräume für Erwachsene charakterisieren sich in ihrer Zielsetzung sowie im grundsätzlichen formalen Aufbau ähnlich wie jene für Kinder. Thematisch gibt es meist keine großen Unterschiede, auch Erwachsene interessieren sich für soziale Gemeinschaften zu Sport, Freizeit oder regionalen Themen.

Unterschiede basieren in erster Linie auf dem Fehlen einer direkten Moderation oder Vorabprüfung. Meist ist es dennoch möglich, regelwidrige Mitglieder sowie bedenkliche Beiträge zu melden. In Chats für Erwachsene besteht im Gegensatz zu Kinderchats in der Regel häufiger die Möglichkeit, private Chaträume zwischen mindestens zwei Chattern zu eröffnen und damit durch die sog. Flüsterfunktion ungestörte Unterhaltungen zu führen. Auch im Bereich der Kommunikationsräume für Erwachsene finden sich u.a. Gästebücher, Pinnwände, Wikis, Foren oder Blogs, aber auch Chats und Communities wieder. In Foren und Blogs für Erwachsene ist die redaktionelle Moderation meist nicht in dem Maße präsent wie sie es auf entsprechenden Angeboten für Heranwachsende ist.

5. Prüfpraxis fragFINN – Kriterien Chat, Communities und nutzergenerierte Inhalte

Grundlage für die Prüfung von Internetangeboten zur Aufnahme in die fragFINN-Whitelist bildet ein umfassender Kriterienkatalog, der von Medienpädagogen, Erziehungs- und Medienwissenschaftlern entwickelt und vom Kuratorium der

Initiative „Ein Netz für Kinder“ anerkannt wurde. Unter inhaltlichen und formalen Kriterien steht die Unbedenklichkeit eines Internetangebots für Kinder der Altersgruppe 6 bis 12 im Mittelpunkt der Prüfung. Der Katalog enthält im Wesentlichen die Prüfstichpunkte Inhalte, Pflege, Chats, Bezahlhalte, Downloads, nutzergenerierte Inhalte, Spiele, Anbieterkennzeichnung, Datenschutz und Werbung.

Bei der Beurteilung von Internetangeboten hinsichtlich ihrer Inhalte wird sich am durchschnittlichen Kind nach allgemein gültigen Maßstäben der Altersstufe der bis 12-Jährigen orientiert und keine individuellen Einzelfälle betrachtet.

Die Prüfung von Internetangeboten erfolgt grundsätzlich auf Domainbasis. Das heißt, es werden immer alle Inhalte überprüft, die sich im Unterordnerbereich einer Domain befinden (Bsp.: Überprüfung von www.fragfinn.de sowie aller auf dieser Domain befindlichen Unterseiten und -ordner wie bspw. www.fragfinn.de/such-tipps/). Bei einigen Webseiten werden Bilder, Videos oder ähnliche ergänzende Inhalte von anderen Domains oder Subdomains (Bsp.: schule.fragfinn.de) geladen. Teilweise findet sich die Einbindung als Frame, also innerhalb der jeweiligen Seite im gleichen Layout, wobei die Daten dennoch von einem anderen Server geliefert werden. In diesen Fällen werden auch diese Domains anhand des Kriterienkataloges überprüft und in die Whitelist aufgenommen, sofern sie ebenfalls unbedenklich sind.

In der Prüfpraxis des medienpädagogischen Teams dienen die folgenden beiden Punkte sowie der normative Rechtsrahmen für Jugendschutz als Ausgangspunkt für die Prüfung von Internetseiten.

Grundsatz ist die Unbedenklichkeit der Inhalte für die Zielgruppe der unter 12-Jährigen. Die fragFINN-Whitelist besteht einerseits aus Internetangeboten, die sich explizit an Kinder richten, sowie aus für die Zielgruppe unbedenklichen zielgruppenübergreifenden, an andere Zielgruppen gerichteten oder gar nicht zielgruppenspezifisierten Internetangeboten. Auf Internetseiten, die in erster Linie für Erwachsene konzipiert wurden, dürfen sich keine Inhalte finden, die entwicklungsbeeinträchtigend sein können. Sie zählen dann zu den sogenannten unbedenklichen Erwachsenenseiten.

Es erfolgt keine Prüfung externer Links, sollte jedoch auf offensichtlich beeinträchtigende Inhalte verwiesen werden, behalten wir uns vor, das entsprechende Angebot, von dem aus verlinkt wird, nicht freizugeben.

5.1 Prüfgrundlage: fragFINN Kriterienkatalog

5.1.1 fragFINN Kriterienkatalog (Auszug): 4. Chat

Chat allgemein

Im Falle, dass ein Chat angeboten wird, der eine anonyme oder pseudonyme Nutzung ermöglicht, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- a) Ist in jedem Chatraum ständig ein Moderator kontrollierend anwesend?
- b) Erfolgt die Chatanmeldung über eine valide E-Mail-Adresse?
- c) Gibt es Sicherheitsinformationen zum Chat?
- d) Gibt es einen Alarmbutton?

Chat innerhalb Community

Im Falle, dass ein Chat innerhalb einer Community angeboten wird, der keine anonyme oder pseudonyme Nutzung ermöglicht, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- a) Ist im Chat ein Moderator kontrollierend anwesend?
- b) Erfolgt die Chatanmeldung über eine valide Post-Adresse (z.B. über SMS-Anmeldung oder E-Mail-Bestätigung)?
- c) Gibt es Sicherheitsinformationen zum Chat?
- d) Gibt es einen Alarmbutton?
- e) Ist sichergestellt, dass der Webseitenbetreiber eine laufende aktive Überprüfung der Beiträge der Nutzer durchführt und für Kinder unter 12 Jahren entwicklungsbeeinträchtigende Inhalte unverzüglich entfernt?
- f) Gibt es für Nutzer eine einfache Möglichkeit, den Webseitenbetreiber über Inhalte zu informieren, die ggf. für Kinder unter 12 Jahren entwicklungsbeeinträchtigend sind?

5.1.2 fragFINN Kriterienkatalog (Auszug): 7. Nutzergenerierte Inhalte

Im Falle, dass nutzergenerierte Inhalte angeboten werden, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

- a) Ist sichergestellt, dass der Webseitenbetreiber eine laufende aktive Überprüfung der Beiträge der Nutzer durchführt und für Kinder unter 12 Jahren entwicklungsbeeinträchtigende Inhalte unverzüglich entfernt?
- b) Gibt es für Nutzer eine einfache Möglichkeit, den Webseitenbetreiber über Inhalte zu informieren, die ggf. für Kinder unter 12 Jahren entwicklungsbeeinträchtigend sind?

5.2 formale und inhaltliche Prüfaspekte

Die formalen sowie inhaltlichen Anforderungen an kindgeeignete Kommunikationsangebote werden im Folgenden anhand der täglichen Praxis des fragFINN-Prüfteams erläutert.

5.2.1 Registrierung

Zumeist müssen Heranwachsende innerhalb sozialer Netzwerke, Communities sowie sonstiger nutzergenerierter Inhalte beim Registrierungsprozess personenbezogene Daten angeben, können das Angebot aber nach erfolgreicher Registrierung anonym oder pseudonym nutzen. Mit der Erhebung personenbezogener Daten von Minderjährigen bzw. deren Eltern kann in einem gewissen Maße gewährleistet werden, dass sich tatsächlich nur Kinder bei dem jeweiligen Angebot registrieren. Wünschenswert ist in jedem Fall, an geeigneten Stellen hervorzuheben, vor einer Registrierung sowie auch während des gesamten Prozesses, die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten nach ihrem Einverständnis zu fragen und sie in den Anmelde- sowie Registrierungsprozess einzubinden. Je komplexer und größer ein Communityangebot aufgebaut ist, umso stärker sollten dabei auch die Eltern von Beginn an einbezogen werden.

Eine anschließende anonyme bzw. pseudonyme Nutzung nach der Registrierung ist bedeutsam, damit die Kinder unerkannt bleiben können. Es dürfen keine personenbezogenen Daten, wie z.B. die Anschrift oder die E-Mail-Adresse auf dem Profil der Kinder für andere Nutzer einsehbar sein. Darüber hinaus müssen Hinweise zu den Sicherheitsinformationen vorhanden sein, die Auskunft darüber geben, wie die Plattform genutzt werden kann, was die User dort erwartet und was mit ihren Daten passiert.

Sollte eine Plattform seinen Nutzern bei der Registrierung die Möglichkeit bieten, einen eigenen E-Mail-Dienst zu nutzen, dann darf eine automatische Generierung von E-Mail-Adressen nicht zu einfach zu entschlüsseln sein (z.B. nur durch Verwendung des Benutzernamens). Der Nutzer sollte sich eine individuelle E-Mail-Adresse erstellen können. Insbesondere hier ist die Einbeziehung der Eltern sinnvoll, da es zu einer direkten, privaten Kommunikation zwischen den jungen Nutzern kommt.

5.2.2 Sicherheitsinformationen

Insbesondere für Internet- und damit auch Chatanfänger müssen bestimmte Sicherheitsinformationen und Regeln integriert sein, die die grundlegenden Bereiche von Registrierung, Nutzung und Datenschutz erläutern. Es geht darum, Kindern

einen geeigneten Start in die Kommunikationsplattform zu bieten und schon vor der Registrierung darzulegen, was sie auf dem Angebot erwartet.

Gerade in Bezug auf Chats, Communities sowie sonstige nutzergenerierte Inhalte müssen Kinder lernen, dass es auch bei der virtuellen Kommunikation bestimmte Verhaltensregeln zu beachten gilt, um ein respektvolles Miteinander zu gewährleisten. Dabei sollten an geeigneter Stelle möglichst alle Bereiche angesprochen werden, die es im Rahmen einer Registrierung sowie insgesamt der Nutzung des Angebots zu berücksichtigen gibt. Neben Verhaltensregeln sollten auch Informationen zum Umgang mit persönlichen Daten, Urheberrecht sowie der Hinweis, die Eltern miteinzubeziehen, gegeben werden. Die Sicherheitsinformationen müssen für Kinder leicht auffindbar und jederzeit abrufbar sein.

5.2.3 Datenschutz

Dem Prüfkriterium Datenschutz wird sich von verschiedenen Seiten genähert: zum einen von der *Betreiberseite* und zum anderen von der *Nutzerseite*. Erhebt der Seitenbetreiber bei der Registrierung personenbezogene Daten, muss eine Datenschutzerklärung vorhanden sein, die Auskunft darüber gibt, welche Daten zu welchem Zweck erhoben werden und was mit diesen Daten geschieht. Insgesamt sollte nach dem Prinzip der Datensparsamkeit gehandelt werden. Insbesondere Kinder sollten für den Umgang mit ihren Daten sensibilisiert und angehalten werden, vor Herausgabe ihrer Daten ihre Eltern in Kenntnis zu setzen. Die Hinweise zum Datenschutz müssen für die Nutzer leicht auffindbar und abrufbar sein. Bestenfalls sind die Datenschutzhinweise auf einem Kinderangebot auch in kindgerechter Sprache formuliert, um das Verständnis bei der jungen Zielgruppe zu fördern.

Zudem muss bei den Nutzern ein Bewusstsein dafür geschaffen werden, welche Daten sie auf ihrem Profil angeben dürfen, welche Daten nicht genannt werden sollten und wer diese Daten einsehen kann. Auf Kinderinternetangeboten sollten keine personenbezogenen Daten, wie vollständiger Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Messengerdaten usw. angegeben werden können, die für jeden weiteren Nutzer öffentlich sichtbar sind. Gleiches gilt für Bilder und Videos, die konkrete Rückschlüsse auf die jeweilige Person ziehen lassen. Dem Nutzer sollte es obliegen, verschiedene Einstellungen zur Sichtbarkeit der Profilingaben zu tätigen. So kann hierbei z.B. zwischen „sichtbar für alle“, „sichtbar für Freunde“ oder „nur für mich sichtbar“ unterschieden werden. Die Profilsichtbarkeit sollte bei der Registrierung auf die sicherste Stufe – nämlich „nur für mich sichtbar“ – voreingestellt sein, so dass Heranwachsende selbst aktiv bei einer Einstellungsänderung entscheiden müssen, für wen eingetragene Daten oder Inhalte sichtbar sein dürfen. Auf die Möglichkeit, die Sichtbarkeit des Profils zu beschränken,

muss der Betreiber hinweisen. Ungeachtet dessen, ob die Profilsichtbarkeit individuell einstellbar ist, muss für den Nutzer jederzeit transparent sein, wie die tatsächliche Sichtbarkeit ist.

Auch auf Gästebüchern, Pinnwänden, Blogs und ähnlichen Bereichen, die ein freies Kommentieren ermöglichen, sollte gewährleistet sein, dass keine personenbezogenen Daten veröffentlicht werden. Hier hilft neben einer grundsätzlichen Sensibilisierung der Nutzer eine Vorabmoderation oder zügige Reaktion seitens des Anbieters bei Kenntnisnahme dieser Inhalte.

5.2.4 Zielgruppe

Der Seitenbetreiber muss auf seinem Angebot kenntlich machen, an welche Zielgruppe sich die Webseite richtet. Dieser Hinweis sollte idealerweise bereits bei der Anmeldung bzw. in dem Vorstellungsbereich der Webseite erfolgen. Die Kennzeichnung erleichtert einerseits Eltern und Kinder die Suche nach altersgerechten Plattformen, andererseits signalisiert der Betreiber nach außen, wer das Angebot nutzen darf. Im besten Fall können somit falsche Erwartungen seitens der Nutzer von vornherein vermieden werden.

Um zu gewährleisten, dass sich die vom Betreiber angestrebte Zielgruppe auf dem Angebot bewegt, gibt es verschiedene Möglichkeiten der Altersverifizierung. So kann bereits bei der Registrierung durch die Einbindung der Eltern ein Nachweis erbracht werden, dass es sich bei dem Nutzer um ein Kind im entsprechenden Alter handelt. Darüber hinaus sind technische Tools zur Altersabfrage denkbar, die z.B. einen Altersfilter integriert haben, wobei ab einer bestimmten Altersgrenze keine Registrierung mehr möglich ist bzw. mittlerweile zu alt gewordene Nutzer durch eine automatisch generierte Systemnachricht auf diesen Umstand hingewiesen werden. Unabhängig von technischen Lösungen ist die Einschätzung von nutzergenerierten Inhalten, Profilen o.Ä. durch das Betreuungsteam der Webseite notwendig, um gegebenenfalls ältere Nutzer auf andere Plattformen zu verweisen.

5.2.5 Sicherheitskonzept

Die Betreuung von Kommunikationsräumen durch Mitarbeiter des Angebots ist im Hinblick auf das Sicherheitskonzept von großer Bedeutung. Es gibt unterschiedliche Konzepte, mit denen ein sicherer Raum für Kinder geschaffen werden kann. Der Einsatz technischer Tools, eine Betreuung mittels Vorabmoderation oder Nachmoderation sowie die Kombination der verschiedenen Konzepte sind gebräuchliche Anwendungen, mit denen u.a. entwicklungsbeeinträchtigende Inhalte von Heranwachsenden ferngehalten werden. Die Betreuung einer Plattform bezieht

sich sowohl auf interne, als auch auf externe Kommunikationsvorgänge. Das heißt, alle Verständigungen innerhalb der Plattform sowie von der Plattform nach außen müssen berücksichtigt werden. Hierzu zählen neben bspw. Chats, Pinnwänden oder Forendiskussionen eben auch Nachrichten und (E-Mail-)Postfächer, die es zu überprüfen gilt.

Das Sicherheitskonzept kann je nach Umfang und Nutzerzahl der Plattform variieren. Im Hinblick auf Chaträume, die eine anonyme bzw. pseudonyme Nutzung ermöglichen, sich also mindestens mit einem Nickname angemeldet werden kann, erhalten diese nur dann eine Freigabe für die fragFINN-Whitelist, wenn in jedem Chatraum mindestens ein Moderator betreuend anwesend ist. Betreuung bedeutet hier, bei regelwidrigem Verhalten in Bezug auf die jeweiligen Chatregeln oder problematischen Äußerungen allgemein oder einen bestimmten Nutzer betreffend, einzuschreiten. Das kann durch das Eingreifen in die jeweilige Kommunikation und/oder das Blockieren bzw. Sperren des Störers passieren. Die größtmögliche Sicherheit, ungeeignete Kommentare zu verhindern, stellt die Vorabmoderation der Beiträge dar. Hierbei werden die Beiträge der Chatter erst von den Moderatoren gelesen und nur dann für den Chat freigeschaltet, wenn sie vollständig in Ordnung sind, d.h. z.B. keine personenbezogenen Daten oder Beleidigungen enthalten.

Auch eine Nachmoderation ist denkbar – hier werden die Inhalte von den Moderatoren geprüft, nachdem sie von den Chattern für alle sichtbar gepostet wurden. Hierbei ist sicherzustellen, dass ungeeignete oder problematische Beiträge umgehend von den Moderatoren entfernt werden. Neben einer Vorab- oder Nachmoderation ist auch der Einsatz technischer Tools möglich. Mithilfe einer sogenannten Blacklist können bestimmte Wörter, Zeichen, Zahlenkombinationen usw. durch einen technischen Schutz von vornherein für das Textfeld blockiert werden. Dem entgegen steht die sogenannte Whitelist als technisches Tool, die auf unbedenklichen Wörtern, Zeichen und Zahlenkombinationen usw. basiert, mittels derer die Nutzer kommunizieren können. Kinderangebote mit Chaträumen bzw. Chatzeiten, in denen keine Moderatoren anwesend sind, sondern die Kinder aus einem Pool von vorgegebenen, unbedenklichen Frage- und Antwortmöglichkeiten wählen und somit chatten können, erhalten dann eine Freigabe, wenn die entsprechenden Sicherheitsstandards erfüllt sind. Da eine vollständige Moderation bzw. der Einsatz technischer Tools innerhalb der Chaträume bei Erwachsenen meist nicht erwünscht oder notwendig sind, erhalten in erster Linie Kinderchats eine Freigabe für die fragFINN-Whitelist.

Innerhalb von komplexeren Kommunikationsräumen, wie z.B. Communities ist eine vollständige Moderation sämtlicher Beiträge, geschweige denn eine Vorabmoderation nur bedingt möglich und auch dem Charakter eines sozialen Netzwerks nicht entsprechend. Daher wird in der Prüfpraxis darauf geachtet, dass

die Moderation von Community-Betreibern darin besteht, mögliche ungeeignete Inhalte möglichst zeitnah zu entfernen. Inhalte, wie Bild- und Videouploads, sollten im Idealfall vor der Veröffentlichung geprüft werden. Eine Vorabmoderation stellt in jedem Fall die sicherste Form der Betreuung dar, muss jedoch nicht immer die idealste Möglichkeit sein. Insbesondere bei offenen Foren bilden sensible Themen, wie

Sexualität, Krankheiten, Krieg usw. häufig einen festen Bestandteil in den Fragen der jungen Nutzer. In diesen Fällen ist, ungeachtet einer Vorab- oder Nachmoderation der Beiträge, die spürbare Präsenz der Moderatoren notwendig. Das bedeutet konkret die konsequente Beobachtung und Begleitung von Diskussionen, die geeignete Kommentierung einzelner Beiträge sowie die Beratung von Kindern in Zusammenarbeit mit entsprechenden Experten, z.B. auch externen Beratungsstellen, zum jeweiligen Thema.

Eine Möglichkeit bei einer größeren Altersspanne der Nutzergruppe ist auch, sensible Themen altersspezifisch auszulagern bzw. nur der älteren Zielgruppe zugänglich zu machen. Dies gilt insbesondere für Themen wie Essstörungen, selbstverletzendes Verhalten, Todesgedanken, Alkohol und Drogen sowie Sexualität. Die entsprechende Moderation kann also je nach Konzept der jeweiligen Community unterschiedlich umfangreich ausfallen und richtet sich in erster Linie nach den jeweiligen Themen, die innerhalb des Angebots präsentiert und behandelt werden. Wichtig ist in jedem Fall, dass die Präsenz des Betreuungsteams spürbar ist und dieses schnellstmöglich auf Anfragen der Kinder eingeht.

Bietet eine Community einen eigenen E-Mail-Dienst für ihre Nutzer an, dann sollte die Funktion dieses E-Mail-Dienstes innerhalb des jeweiligen Portals eingebettet sein. Besteht die Möglichkeit, auch von externen E-Mail-Diensten Nachrichten zu erhalten, so muss der Seitenbetreiber z.B. mittels technischer Filter, einer (stichprobenartigen) Moderation oder mithilfe eines Meldebuttons gewährleisten, dass bedenkliche Inhalte von den Nutzern ferngehalten werden bzw. dass auf entsprechende Beiträge schnellstmöglich reagiert wird. Im Idealfall kann der Nutzer eigenständig festlegen, welcher Nutzer/Kontakt Nachrichten an ihn senden darf oder welchen Nutzer/Kontakt er von der Kontaktaufnahme ausnehmen möchte.

Private Kommunikationsräume, in denen sich die Nutzer ungestört, d.h. ohne die Betreuung durch Moderatoren unterhalten können, erhalten in der Regel keine Freigabe. In Einzelfällen kann eine sogenannte Flüsterfunktion auf einem Kinderangebot zulässig sein, wenn es diesbezüglich auf der Plattform ein spezifisches Sicherheitskonzept gibt und dieses den Nutzern transparent gemacht wird. Instant Messenger erhalten zumeist keine Freigabe, da hier wie beim

allgemeinen Chat für Erwachsene die unmittelbare Kommunikation keine ausreichende Sicherheit für Kinder darstellt. Auch hier gilt, dass Messenger speziell für Kinder nur dann eine Freigabe für die fragFINN-Whitelist erhalten, wenn ein komplexes Sicherheitskonzept hinter dem Angebot steht.

5.2.6 Inhalte

Nutzergenerierte Inhalte, wie z.B. Texte, aber auch (audio-)visuelles Material, wie Bilder und Videos werden vom fragFINN-Team inhaltlich geprüft. Hierzu gibt es einen separaten Prüfbereich „Inhalte“. Laut §5 des JMStV dürfen Inhalte für Kinder nicht entwicklungsbeeinträchtigend sein.

Inhalte, die von Nutzern erstellt und auf die Plattform hochgeladen werden können, sollten im Idealfall einer Vorabmoderation durch den Betreiber unterzogen werden. Somit können bereits vor der Freischaltung bedenkliche Beiträge aussortiert werden. Besteht für die Nutzer die Möglichkeit, Beiträge sofort einzustellen, muss gewährleistet sein, dass der Betreiber bei Kenntnisnahme ungeeigneter oder problematischer Beiträge umgehend reagiert. Insbesondere zum Upload von Bild- und Videoinhalten sollte seitens des Betreibers vorab bzw. an der jeweiligen Stelle eine Information zum sicheren Umgang mit derartigen Inhalten gegeben werden, z.B. vor dem Hochladen von Fotos für das eigene Profil.

5.2.7 Alarmfunktion

Auf sämtlichen Kommunikations- und Partizipationsangeboten muss eine möglichst hürdenlose Meldefunktion integriert sein, um im Notfall störende, belästigende oder sonstige Nutzer, die sich nicht an die Verhaltensregeln halten, aber auch ungeeignete Inhalte und Beiträge, melden zu können.

Diese Alarm- bzw. Meldefunktion muss leicht und schnell auffindbar und/oder entsprechend markiert sein, was durch eine Integration im FAQ- oder Hilfebereich, auf Kinderinternetseiten idealerweise aber direkt an der Stelle, wo die Kommunikation stattfindet, gewährleistet werden kann. Zudem muss der Betreiber eine zeitnahe Bearbeitung des Alarms gewährleisten.

Kommunikationsräume bzw. nutzergenerierte Inhalte liegen meist auf den Hauptdomains als ein Element des Gesamtangebots. So kann es sein, dass entweder z.B. der Chat in Ordnung ist, die sonstigen Inhalte auf dem Angebot allerdings problematisch sind. Die andere Situation ist, sämtliche redaktionelle Inhalte sind unbedenklich, der Chat jedoch für die Zielgruppe der unter 12-Jährigen ungeeignet. Eine Alternative zur Optimierung des jeweils problematischen Teils, z.B. durch die Einführung einer umfassenden Betreuung des Chats, ist dessen Verlegung

auf eine Subdomain außerhalb des Hauptangebots. Dadurch ergibt sich die Freigabe der unbedenklichen Inhalte des Angebots und damit der uneingeschränkten Nutzung. Die Subdomain, die jedoch die nicht-kindgeeigneten Kommunikationsbereiche führt, erhält keine Freigabe für die fragFINN-Whitelist. Bei Erwachsenenenseiten ist das eine geeignete Möglichkeit, für Kinderseiten sollte es allerdings die letzte Option darstellen, da die Seite ja in erster Linie und hauptsächlich für Kinder konzipiert wurde und so auch die Sicherheitsanforderungen eines Kommunikationsbereiches für Kinder gewährleistet sein sollten.

6. Kontakt zu fragFINN e.V.

fragFINN e.V.

Beuthstraße 6

10117 Berlin

Telefon: 030 24048450

Fax: 030 24048458

E-Mail: info@fragfinn.de