

APPs als Angebot von Selbsthilfekontaktstellen

Eine Information der NAKOS

Bei der NAKOS haben in den vergangenen Monaten mehrfach Mitarbeiter*innen aus Selbsthilfekontaktstellen angefragt, wie wir die Entwicklung von APPs für Kontaktstellen bewerten.

Auch wir als NAKOS hatten im letzten Jahr Gespräche mit zwei Agenturen geführt, um auszuloten, was eine „Selbsthilfe-APP“ können müsste, um einen Mehrwert zu haben.

Ausgehend von den jüngsten Nachfragen bei uns, haben wir uns bereits existierende APPs von Selbsthilfekontaktstellen angeschaut („Selbsthilfe Brandenburg Norden“, „Selbsthilfe Lausitz“, „Selbsthilfe Sachsen-Anhalt Süd“) und mit Verantwortlichen von Kontaktstellen gesprochen, bei denen entsprechende APPs in der „Pipeline“ sind (Sachsen, Hamburg).

Unseren jetzigen Kenntnisstand und unsere Überlegungen zum Mehrwert solcher APPs möchten wir Ihnen / euch zur Kenntnis geben:

Wer braucht es und wozu?

Eine APP muss aktiv aus einem APP-Store heruntergeladen werden. Nutzer*innen müssen also einen konkreten Mehrwert sehen, um sich für den Download und für die Nutzung einer APP zu entscheiden. Worin kann der Mehrwert einer APP von einer Selbsthilfekontaktstelle liegen?

Etwas Grundsätzliches vorweg:

Hinter der Bezeichnung verbergen sich sehr unterschiedliche Dinge. Zunächst ist „APP“ erst einmal nur die Bezeichnung für eine Anwendung, die von einem APP-Store aus auf das eigene Smartphone geladen werden kann. Was diese Anwendungen dann kann, ist sehr unterschiedlich. In der Regel werden APPs für sich häufig verändernde Informationen programmiert, über die sich Nutzer*innen wiederkehrend auf dem Laufenden halten möchten (Nachrichten, Fahrpläne ...).

Im Folgenden werden verschiedene Funktionen von APPs aus dem Selbsthilfebereich beispielhaft genannt.

Funktion 1: Ausspielung einer Internetseite auf dem Smartphone

Manchmal ermöglicht die APP (nur) eine auf das Smartphone angepasste Ansicht einer Internetseite. In diesem Fall lässt sich die Internetseite auf dem Handy besser anschauen und nutzen.

Mehrwert?

Für Selbsthilfekontaktstellen könnte sich so eine APP lohnen, wenn die eigene Internetseite noch nicht „responsiv“ programmiert worden ist.

Responsiv bedeutet, dass sich eine Internetseite in ihrer Darstellung an unterschiedliche Geräte anpasst – also zum Beispiel auch auf einem Tablet oder Smartphone gut erkennbar ist. (Wir denken, dass es – unabhängig von der Entscheidung für oder gegen eine APP – sinnvoll ist, die eigene Internetseite responsiv programmieren zu lassen.)

Wenn eine APP nur einen Link zu einer Internetseite anbietet, diese dann aber *nicht* Smartphone-tauglich angezeigt wird, ist u.E. kein Mehrwert gegeben.

Funktion 2: Auspielung von einzelnen Teilen einer Internetseite – zum Beispiel einer Suchfunktion nach Selbsthilfegruppen

Wenn es auf der Internetseite einer Kontaktstelle (oder auf der Internetseite von einem Zusammenschluss von mehreren Kontaktstellen) eine Gruppensuchfunktion gibt, könnte dies ein Angebot sein, dass ggf. auch als APP Sinn macht. Denn in der Regel nutzen Menschen APPs immer dann, wenn es um schnell wechselnde Inhalte geht (Fahrpläne, Nachrichten ...).

Mehrwert?

So eine APP könnte sich für Menschen lohnen, die auf der Suche nach einer Gruppe sind. Sie hätte auch den Vorteil, dass Mitarbeitende von Selbsthilfekontaktstellen bei Selbsthilfetagen oder anderen öffentlichen Veranstaltungen interessierten Personen einen schnellen Überblick über das vielfältige Gruppenangebot geben könnten. Sinnvoller als den Datenbankbestand einer Kontaktstelle auszuspielen, ist sicherlich, wenn hier die Gruppensuchen mehrerer Kontaktstellen gebündelt angeboten werden. (Wenn jemand dann nach einer Suchtgruppe in Ort xy sucht, wird es darauf hingewiesen, dass es auch eine Gruppe in einem benachbarten Ort gibt.)

Funktion 3: APP zum Austausch zwischen Menschen

Einige APPs möchten ein Instrument für die Kommunikation zwischen Menschen sein – also zum Beispiel zwischen einer Person auf der Suche nach einer Gruppe und einer Kontaktstelle (Beratung) oder zwischen verschiedenen Personen (Austausch, „virtuelle Selbsthilfegruppe“). Auch die Selbsthilfevereinigungen *DMSG* und *Wir pflegen* haben mit MS-Connect und in.kontakt ambitionierte Austauschangebote gestartet (unter anderem ist dort jeweils eine Eins zu Eins-Kommunikation als auch ein Austausch in Gruppen möglich – ähnlich wie die Funktionalitäten in Messengerdiensten wie z.B. WhatsApp).

Mehrwert?

Schnell mit einer Selbsthilfekontaktstelle in Verbindung treten zu können, ist bestimmt nicht verkehrt. Aber vermutlich haben doch viele der Menschen, die sich für eine Selbsthilfe-APP interessieren, schon Kontakt zur Selbsthilfe, kennen ihre Selbsthilfekontaktstelle und haben deren Telefonnummer vielleicht sogar bereits im eigenen Telefon abgespeichert.

Vielversprechender scheinen APPs für die Kommunikation mit anderen Betroffenen. Wenn die APPs, die mit diesen Funktionen zurzeit veröffentlicht werden, als datenschutzfreundliche Alternativen zu WhatsApp und Facebook taugen, sind sie sicher ein Gewinn.

Es ist noch zu früh, um abschätzen zu können, ob diese APPs angenommen werden. Die Vorteile „Kommunikation in einem geschützten Rahmen“ und „Datenschutz / keine kommerzielle Nutzung der Daten“ müssen vermutlich deutlich herausgestellt werden, um Menschen, die an WhatsApp und Facebook gewöhnt sind, zu einem Wechsel zu animieren.

Vor einer Entscheidung für eine APP grundsätzlich zu klären

Vor jeder Entscheidung für die Entwicklung einer APP in der Selbsthilfe muss die Frage nach dem Ziel und der Zielgruppe stehen. Im zweiten Schritt braucht es eine ehrliche Auseinandersetzung mit der Frage: Braucht das jemand? Ist zu erwarten, dass Menschen in dieser APP einen Mehrwert sehen und daher Interesse an ihrer Nutzung haben werden?

Entscheiden Sie, wer mit der APP erreicht werden soll. Menschen ohne bisherigen Kontakt zu Selbsthilfe, die so neugierig auf Selbsthilfe gemacht werden sollen (Fall 1)? Oder Menschen, die bereits Mitglied in einer Selbsthilfegruppe sind und nun auch virtuell miteinander in Kontakt sein möchten? (Fall 2)

Prüfen Sie, ob das, was die APP kann, zu den möglichen Zielen passt bzw. den Bedarfen derjenigen entsprechen könnte, die Sie als Nutzer*innen für die APP im Blick haben. Vermutlich dürfte es eher schwierig sein, mit einer APP „Selbsthilfe-fremde“ Menschen auf Selbsthilfeangebote neugierig zu machen (Fall 1) – denn wie beschrieben, muss ich als Nutzer*in erst einmal einen Grund für mich sehen, die APP herunterzuladen. Zumindest wird es bei dieser Zielsetzung nötig sein, die APP massiv zu bewerben.

Eine APP für den Austausch untereinander (Fall 2) scheint vielversprechender. Wenn die jetzt bereits entwickelten APPs, die dieses Ziel verfolgen, gut angenommen werden, könnten sie als Vorlage für die Entwicklung ähnlicher APPs in anderen Bundesländern / Regionen dienen.

Bei der Programmierung zu beachten:

- eine APP für die Selbsthilfe sollte barrierefrei sein
- vor dem Herunterladen müssen AGBs und Hinweise zum Datenschutz zur Verfügung gestellt werden (Wer hat Zugriff auf die Nutzer*innendaten? Nur die Kontaktstelle? Auch die programmierende Agentur? Werden die Daten an Dritte weitergegeben? Auf welchem Server liegen die Daten?)
- die Herausgeberschaft der APP sollte klar erkennbar sein (von wem stammt das Angebot?)
- Informationen zur Finanzierung des Angebots schaffen Transparenz (wie finanziert sich das Angebot? Über Nutzerdaten? Über Finanzierung durch ein Projekt, das von einer Krankenkasse unterstützt wird? Welche ist es?)

Fazit:

- **Immer gut prüfen, für was die APP gedacht ist und wem sie etwas bringen soll.**
- **Keine schnellen Zusagen, nur weil eine Agentur ihr Produkt als nützlich präsentiert oder weil Förderer so ein Projekt gerne unterstützen würden.**
- **Ja, vielleicht sind APPs zentrale Instrumente für die Selbsthilfe der Zukunft – aber ganz bestimmt nicht jede APP, die zurzeit Selbsthilfekontaktstellen von umtriebigen Agenturen ans Herz gelegt wird.**

Berlin, 21.5.2019

Miriam Walther, wissenschaftliche Mitarbeiterin