



Mit Patenschaft helfen.
Schenken Sie Kindern eine Zukunft! Mit nur 25 € pro Monat werden.



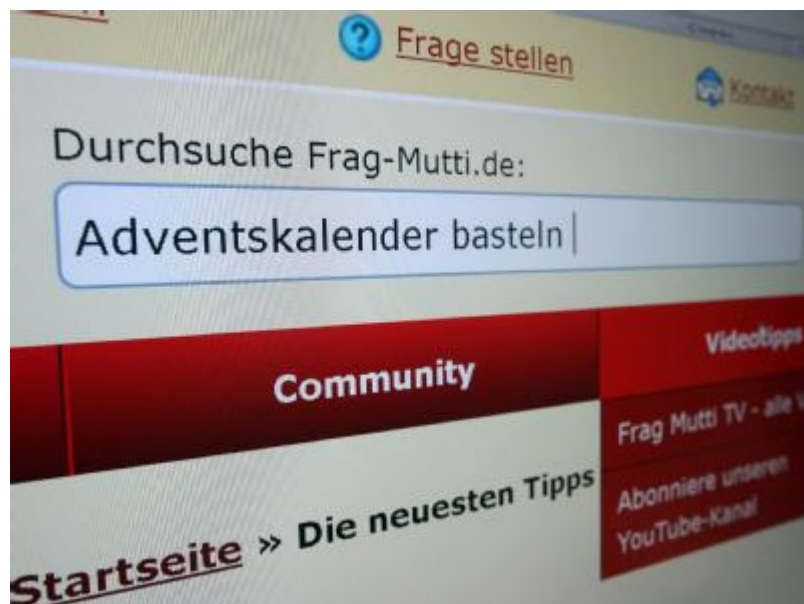
NEU: Kostenloses Top Giro
Weltweit kostenfrei Bargeld abheben, Maestro-/Visacard kostenfrei, kein Mindestgeldeingang



Renditestark mit Edel
Investieren Sie in Edel mit 12 % Rendite - sich ökologisch und börsenunabhängig.

Dienstag, 4. Januar 2011
dpa vom 14.12.2010 09:02

Ratgeberportale im Netz: Laien beraten Laien



In Ratgeber-Portalen im Internet finden sich Antworten für alle Lebenslagen. Diese sind jedoch manchmal mit Vorsicht zu genießen. (Bild: Marks/dpa/tmn)



Düsseldorf (dpa/tmn) - Im Internet bleibt kaum eine Frage ungeklärt. Zahlreiche Portale haben sich auf die Beantwortung von Alltagsfragen spezialisiert. Gute Antworten finden Nutzer aber auch in Foren. Gut gemeinter Rat ist dort zwar kostenlos, aber nicht immer verlässlich.

«Das Profitieren von Erfahrungen und Spezialwissen anderer Nutzer ist einer der Hauptgründe, im Internet nach Antworten auf eigene Fragen zu suchen», sagt Georg Tryba von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf. Wie beliebt der schnelle Rat aus dem Netz ist, zeigen Zahlen der Arbeitsgemeinschaft Online-Forschung (AGOF) in Frankfurt/Main: Allein www.gutefrage.net verzeichnet jeden Monat durchschnittlich mehr als 58 Millionen Kontakte. Zwei Drittel der unter 30-Jährigen vertrauen laut AGOF mittlerweile auf virtuelle Ratgeber wie www.werweisswas.de oder Yahoo Clever.

Ist jemandem unklar, wie er zum Beispiel eine Dolby-Surround-Anlage mit dem Fernseher verbindet oder welche Zutaten ein Pfannkuchen braucht, genügen wenige Klicks zur Lösung. Und ist das Anliegen noch so unbeholfen oder abwegig: «Dumme Fragen gibt es im Internet nicht», sagt Mike Schnoor, Mitglied der Fachgruppe Social Media im Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW). Dazu trage vor allem auch die Anonymität der Suchenden bei.

Neben der Einfachheit der Suche punkten die Portale vor allem durch die Menge der Nutzer, hat der Trendforscher Peter Kruse aus Bremen beobachtet. Wer auf www.helpster.de oder www.frag-mutti.de zum Beispiel herauszufinden versucht, wie sich Fenster streifenfrei putzen lassen, habe allein aufgrund der großen Menge anderer Nutzer sehr hohe Chancen, auf passende Antworten zu stoßen. Auch auf den Videoportalen oder auf Herstellerseiten finden sich zahlreiche Clips von der wackeligen Do-it-Yourself-Anleitung bis zum professionell produzierten Video-Tutorial.

«Anzapfen kollektiver Intelligenz» nennt Kruse die Strategie der Gratis-Anbieter, die den Fragenden Zugriff auf die verteilten Wissensstrukturen im Internet ermöglichen soll. Ist die Antwort im Netz schnell auffindbar, kann sich der Nutzer eventuell den kostenpflichtigen Anruf bei der Hotline sparen, wenn es nur darum geht, die richtigen Kabel anzuschließen. Auch die Herstellerseite mit den Frequently Asked Questions (FAQ) muss dann nicht unbedingt durchforstet werden.

Beim Durchsehen möglicher Antworten der Portale sollten sich Nutzer aber nicht gleich mit der erstbesten Lösung zufriedengeben, rät Mike Schnoor. Wichtiger sei, dass die Antwort nicht zu alt ist und andere Nutzer in der Sache zustimmen. Ob der Ratschlag des virtuellen Gegenübers vertrauenswürdig ist, lasse sich mitunter auch am optischen Gesamtbild der Webseite festmachen: Ist diese mit Werbung überladen, könne das ein Indiz für kommerzielle Anbieter sein.

Vorsicht gilt diesbezüglich vor allem bei Elektronikartikeln. Wer mit seiner Frage zu bestimmten Portalen navigiert wird, findet dort zwar mitunter nützliche Bewertungen und Praxistipps. «Teilweise sind diese aber mit einem Bestellhinweis versehen und werden vor dem Hintergrund von Geld- oder Sachanreizen verfasst», gibt Verbraucherschützer Tryba zu bedenken. Wer branchenspezifische oder exotische Fragen hat, sei ohnehin besser in Spezialforen aufgehoben, auf die man leicht über Suchmaschinen stößt.

Als Problem sieht Tryba grundsätzlich das Prinzip, dass Laien andere Laien beraten. Teils kann das zwar nützlich sein, um sich in einer Frage erste Orientierung zu verschaffen. Ein Restrisiko bleibt Tryba zufolge aber vorhanden, dass die Antwort wenig sinnvoll sei, zumal nicht jede Webseite die Kommentare überprüft, die zum Thema verfasst werden.

Bei wichtigen Fragen auf Experten zurückgreifen

Nicht in allen Lebenslagen finden Verbraucher adäquate Antworten in Ratgeberportalen. Geht es um Gesundheit, Finanzen oder Rechtliches, holen sich Nutzer besser professionellen Rat, empfiehlt Georg Tryba von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf. Oft fehle anderen Nutzern die Kompetenz für die Bewertung solch wichtiger Sachfragen. Sinnvoll könne es aber sein, die Ratgeberportale bei der Suche nach Fachleuten zu nutzen.

- [Lesen Sie weiter](#)

Web-Tipp:

Web-Tipp:

Web-Tipp:

Web-Tipp:

Web-Tipp:

- [Das könnte Sie auch interessieren](#)

Meldung: [Will China Skype verbieten?](#)

Meldung: [Facebook heizt die Fantasie der Anleger an](#)

Meldung: [Zeitung: Facebook ist 50 Milliarden Dollar wert](#)

Meldung: [Assange droht mit Veröffentlichung aller Dokumente](#)

Meldung: [Sicherheitsleck geschlossen: Neue AusweisApp](#)

Meldung: [Neue AusweisAp-Version ist sicherer](#)

Dieser Beitrag wurde bisher 523 mal aufgerufen - zuletzt am 04.01.2011 um 15:07.