



Qualitätskriterien und Qualitätsentwicklung in der Online-Beratung

Roland Wittwer
MAS in Social Informatics
imedio.ch

Forum für Suchtfragen
Basel, 20.11.2014

© Alle Rechte vorbehalten

Roland Wittwer

- 2010 bis heute: Freelancer für Online-Beratung (Schulungen + Coaching), Sozialinformatik (Projekte) und Medienpädagogik (Referate + Workshops), www.imedio.ch
- 2006 bis heute: Lehrbeauftragter für Online-Beratung, FHS St. Gallen, www.fhsg.ch
- 2004 – 2009: Aufbau, Leitung und Entwicklung von online Beratungsangeboten, www.147.ch, www.projuventute.ch
- bis 2004: offene und kirchliche Jugendarbeit, Präventionsprojekte, Jugendberatung, Schulsozialarbeit, Jugendsozialarbeit in verschiedenen Nonprofit-Organisationen.

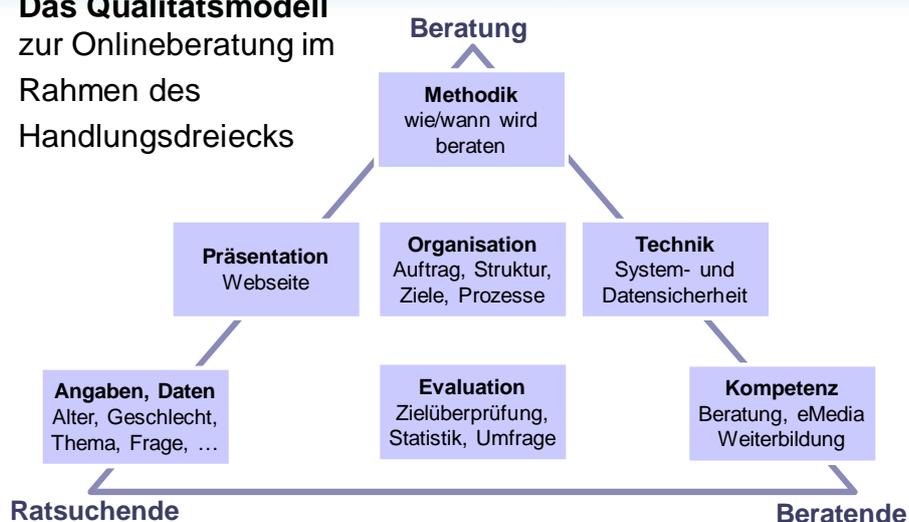
Qualitätsentwicklung in der Onlineberatung

Die Entwicklung von Qualitätsstandards ist im Gange

- die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) hat Qualitätskriterien für Psychologische Angebote im Internet 2006 formuliert
- minimale «Qualitätsstandards für die Onlineberatung» wurden von Birgit Knatz 2006 entworfen
- ein Versuch mit zehn Regeln für «Qualität und Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung» wurde von Stefan Kühne 2006 entwickelt und 2012 als «Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung» vergleichbar und systematisch erhoben
- **Fazit:** noch hat sich kein einheitlicher Standard durchgesetzt und die Qualitätskriterien im Bereich der Prozess- und Ergebnisqualität wurden teilweise noch nicht erarbeitet.

7 Aspekte der Qualität

Das Qualitätsmodell
zur Onlineberatung im
Rahmen des
Handlungsdreiecks

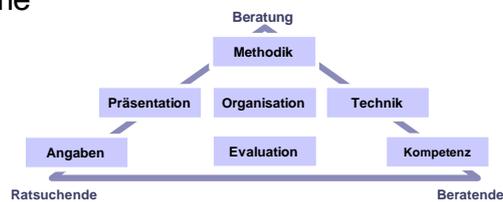


Qualitätskriterien für die Onlineberatung

- Die Qualitätskriterien, in der Gliederung von sieben Aspekten, lassen sich als Instrument zur Qualitätsmessung einfach herbeiziehen.

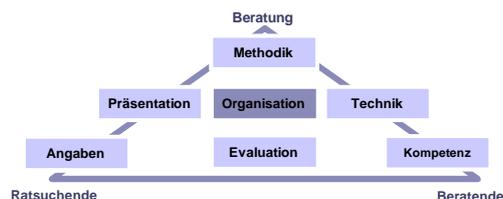
Legende:

- Bedarf
- ✓ Umsetzung/Massnahme
- unterstützend



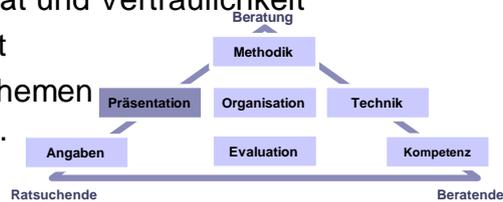
1. Organisation

- Klarheit zu Auftrag, Ziele, Zielgruppe, Struktur und Prozessen (Reaktionszeiten für Antworten), sowie Ressourcenplanung der Beratenden, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung
- ✓ Konzept



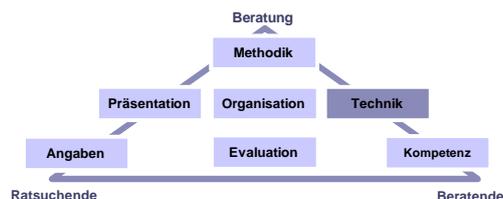
2. Präsentation und Webseite

- Transparenz zur Institution und zum Beratungsprozess
- ✓ Institution, Auftraggeber, Motivation, Erreichbarkeit, Kosten
- ✓ Kompetenzen der Beratenden
- ✓ Grenzen der Beratung (für den Krisenfall sind Notfallnummern ersichtlich)
- ✓ Angaben zu Anonymität und Vertraulichkeit
- Benutzerfreundlichkeit
- Kontextinfos zu Fachthemen
Publikation, FAQ's, ...



3. Technik

- System- und Datensicherheit
- ✓ Servermonitoring, Backup, Recovery
- ✓ Serverstandort im eigenen Land, Datenschutz
- ✓ Passwortschutz
- ✓ Firewall/Virenschutz
- ✓ Datensicherheit, Speicherung/Löschung und Verschlüsselung

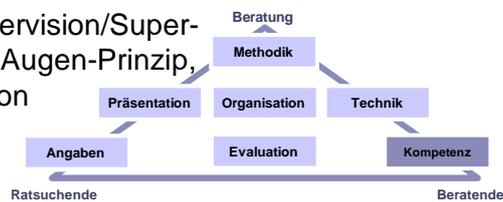


4. Kompetenzen

- Fachausbildung, Beratungskompetenz
- eMedia Kompetenzen
- Kommunikationspsychologie, hohe Textkompetenz
- Anwenderkompetenzen des Beratungstools
- positiver Zugang zur sinnkanalreduzierten Beratungsform
- Kontextanalyse und Kontextsensibilität

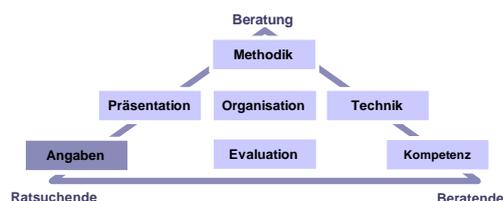
✓ **Qualitätsentwicklung:**

Schulung, Coaching, Intervention/Supervision, Weiterbildung, 4-Augen-Prinzip, Feedbackkultur/Reflektion



5. Angaben, Daten

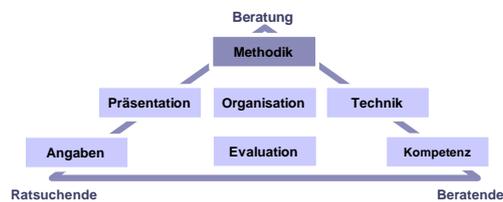
- Einbezug der Klienteninformation (Alter, Geschlecht, Thema, Frage, Textmenge, Zeitpunkt, Kontext)
- Einordnung: Information, Beratung, Triage, Akutsituation



6. Methodik

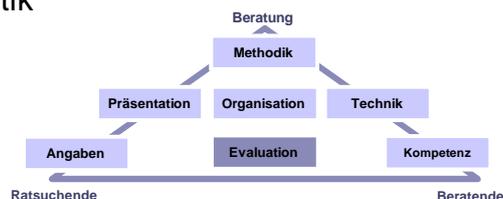
- Differenzierung, Dringlichkeit, Möglichkeiten/Grenzen
- Kriterien einer GUTEN Antwort:
 - ✓ Fachlichkeit, Authentizität, Wertschätzung und Empathie, Ressourcen- und Lösungsorientiertheit, Empowerment
 - ✓ Methodik: 4-Folien-Konzept ⁽¹⁾, Kommunikationsquadrat ⁽²⁾, klientenzentrierter Ansatz ⁽³⁾, Tetradischer Prozess ⁽⁴⁾, uam.
 - ✓ Struktur der Antwort

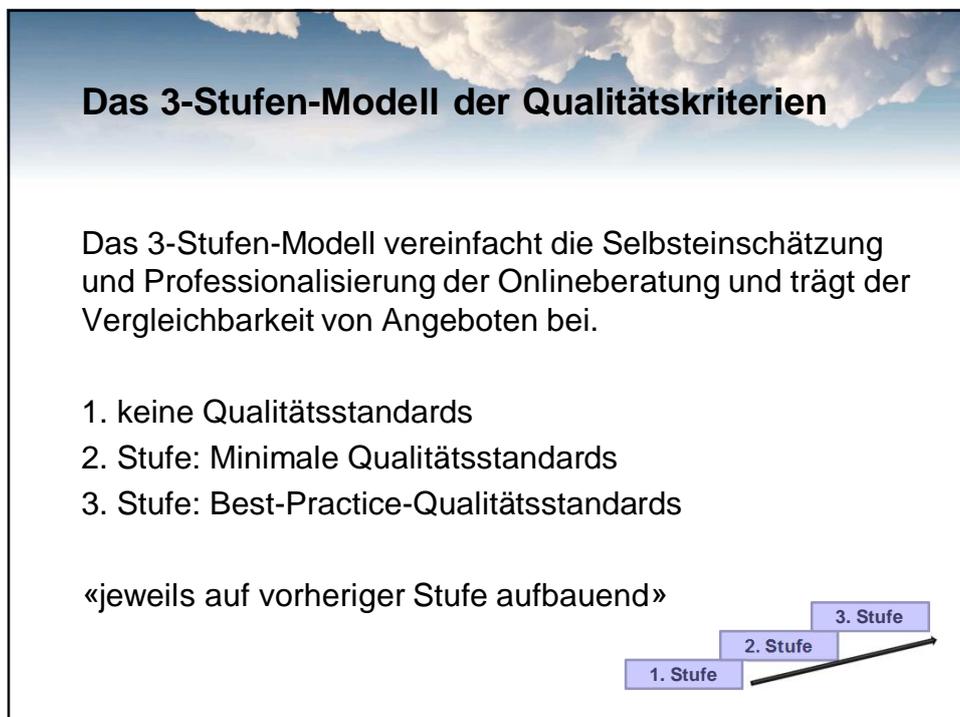
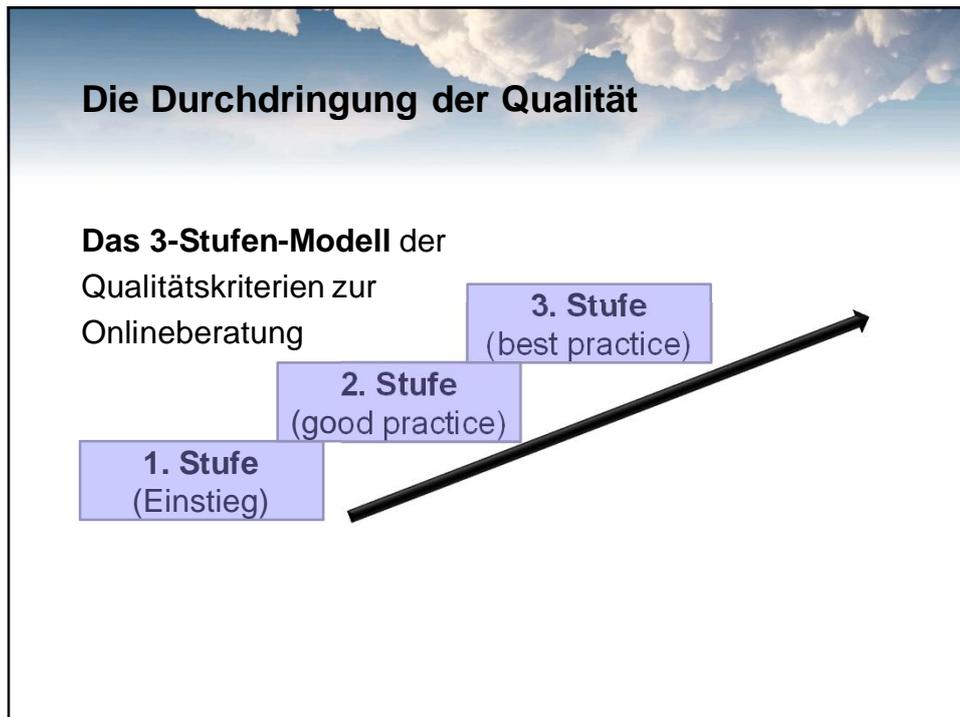
- 1) Knatz/Dodier
- 2) Schulz von Thun
- 3) Rogers
- 4) Petzold



7. Evaluation

- Evaluation der quantitativen und qualitativen Kriterien
 - ✓ überprüfen von Leistungszielen in der Nutzung und Beratung
 - ✓ Befragung zur Zufriedenheit von Ratsuchenden und Beratenden
 - ✓ Qualitätsprüfung: Stichproben/Dokumentenanalyse
 - ✓ Auswertung der Statistik





Fazit

- Die Qualitätskriterien in der Gliederung von sieben Aspekten lassen sich als Instrument zur Qualitätsmessung einfach herbeiziehen und stehen im Bezug des Handlungsdreiecks zwischen Ratsuchenden, Beratenden und Beratung.
- Das 3-Stufen-Modell vereinfacht die Selbsteinschätzung und Professionalisierung der Onlineberatung und trägt der Vergleichbarkeit von Angeboten bei. Hier wird zwischen minimalen Standards und Best Practice-Ansätzen unterschieden.
- Es bleibt zu erwarten, dass sich die Akteure in der Onlineberatung zu einheitlichen Minimal-Standards (Stufe 2) bekennen und diese gemeinsamen umsetzen.

Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

© Alle Rechte vorbehalten
Roland Wittwer
imedio.ch

