„Schon cross-medial unterwegs? Zugänge neu schaffen mittels Mail-, Chat- und Messenger-Beratung.“

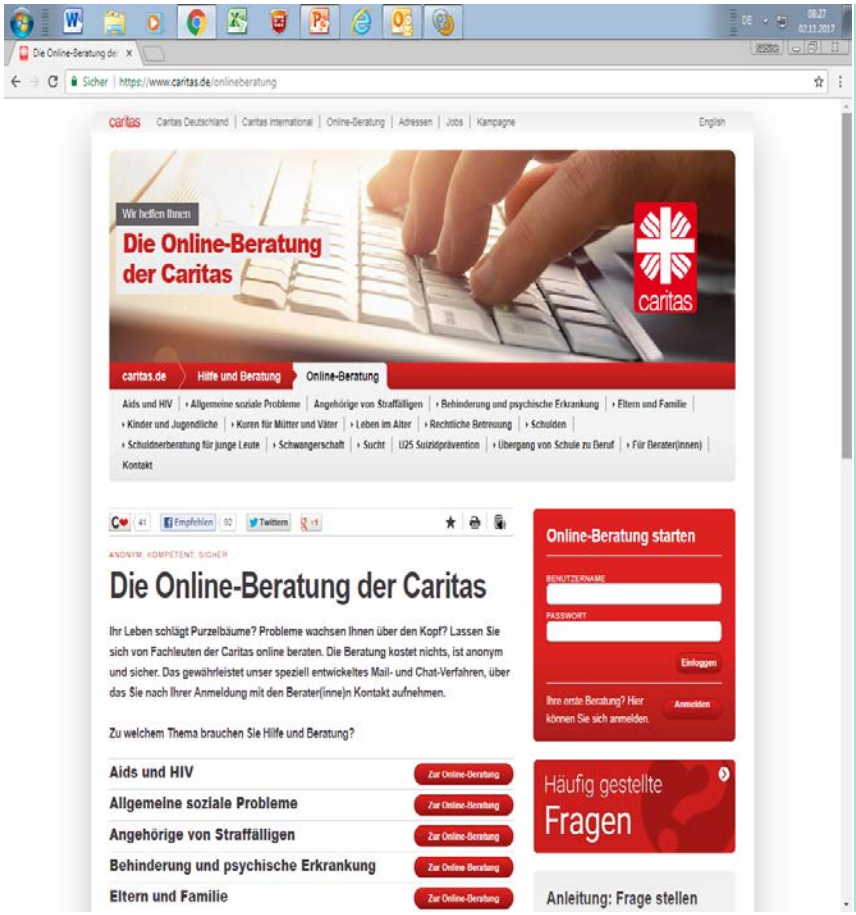
Aktueller Stand

caritas

- Online-Beratung der Caritas: 16 Arbeitsfelder
- Über die Hälfte aller Schwangerschaftsberatungsstellen sind in der Onlineberatung tätig (ca. 150)
- Mail und Chatberatung seit 2002
- Leicht rückläufige Zahlen
- Onlineberatung ist kein Alleinstellungsmerkmal der KSB mehr – Konkurrenz schläft nicht!
- Digitalisierung der sozialen Arbeit

caritas

Aktueller Stand



- ✓ Schwangerschaftsberatung ist eines von 16 Arbeitsfeldern
- ✓ Keine nutzerzentrierte Ansprache
- ✓ Wenig attraktiv in der Darstellung

Projekt zur Weiterentwicklung der Onlineberatung der SB

caritas

- Aufbau eines eigenständigen, nutzerfreundlichen und zielgruppenspezifischen Auftritts der Schwangerschafts-beratung
- Weiterentwicklung der bestehenden Kommunikations-kanäle (Mail und Chat)
- Erweiterung der Kommunikationskanäle durch Nutzung von Social Media
- Gewinnung netzaffiner Beraterinnen, die die neuen Kanäle bedienen

caritas

Kernfragen

caritas

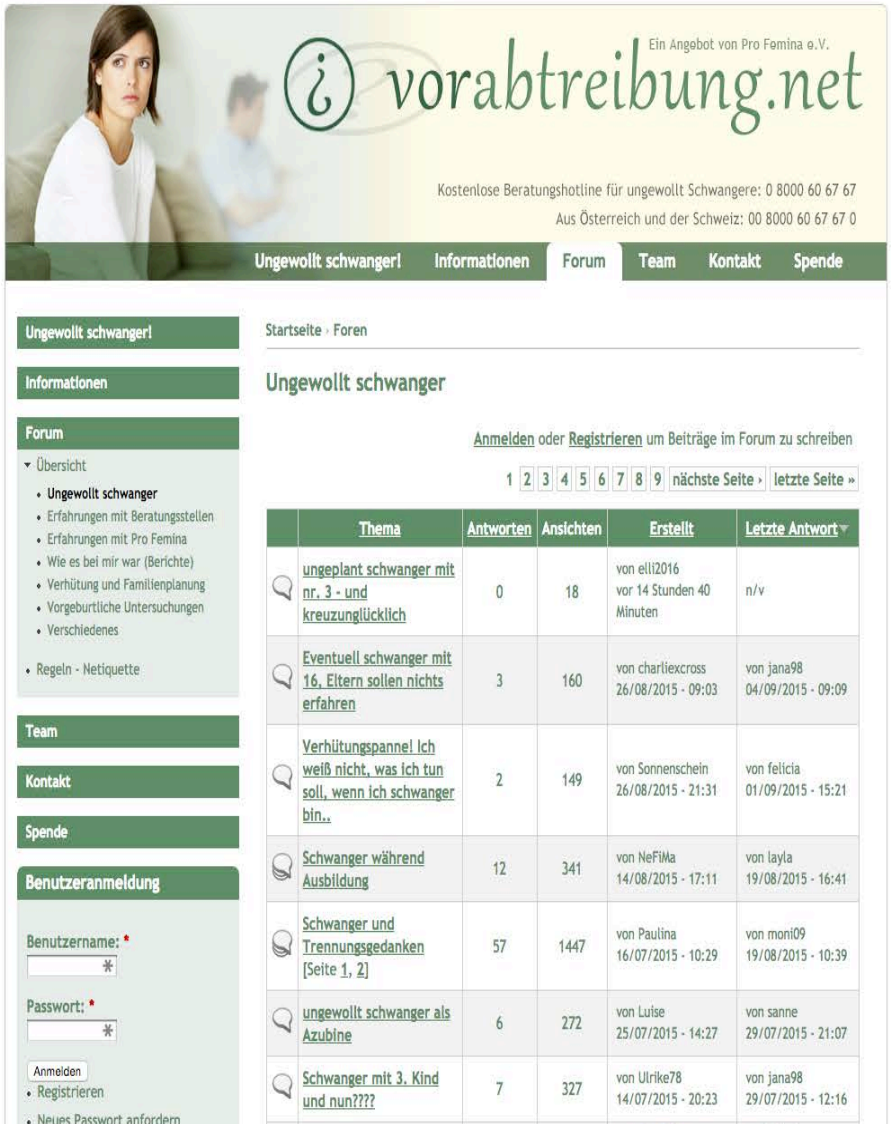
- ✓ Wie gelingt es uns, die Zugänge in die Beratung zu optimieren?
- ✓ Welche Konsequenzen ergeben sich für das Beratungsverständnis?
- ✓ Benchmarkanalyse als Ausgangspunkt für Weiterentwicklung

caritas

Forum: wertvoller Inhalt

caritas

- ✓ „Testimonials“ – erster Eindruck
- ✓ Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- ✓ Wichtig: Fachlichkeit, Seriosität
- ✓ Moderatorin jederzeit „präsent“:
- Grundsatz der nachträglichen Moderation nach Veröffentlichung
- Klare Moderations-Prinzipien und Guidelines



SOCIAL WEB: SICHTBARKEIT UND ERSTER EINDRUCK

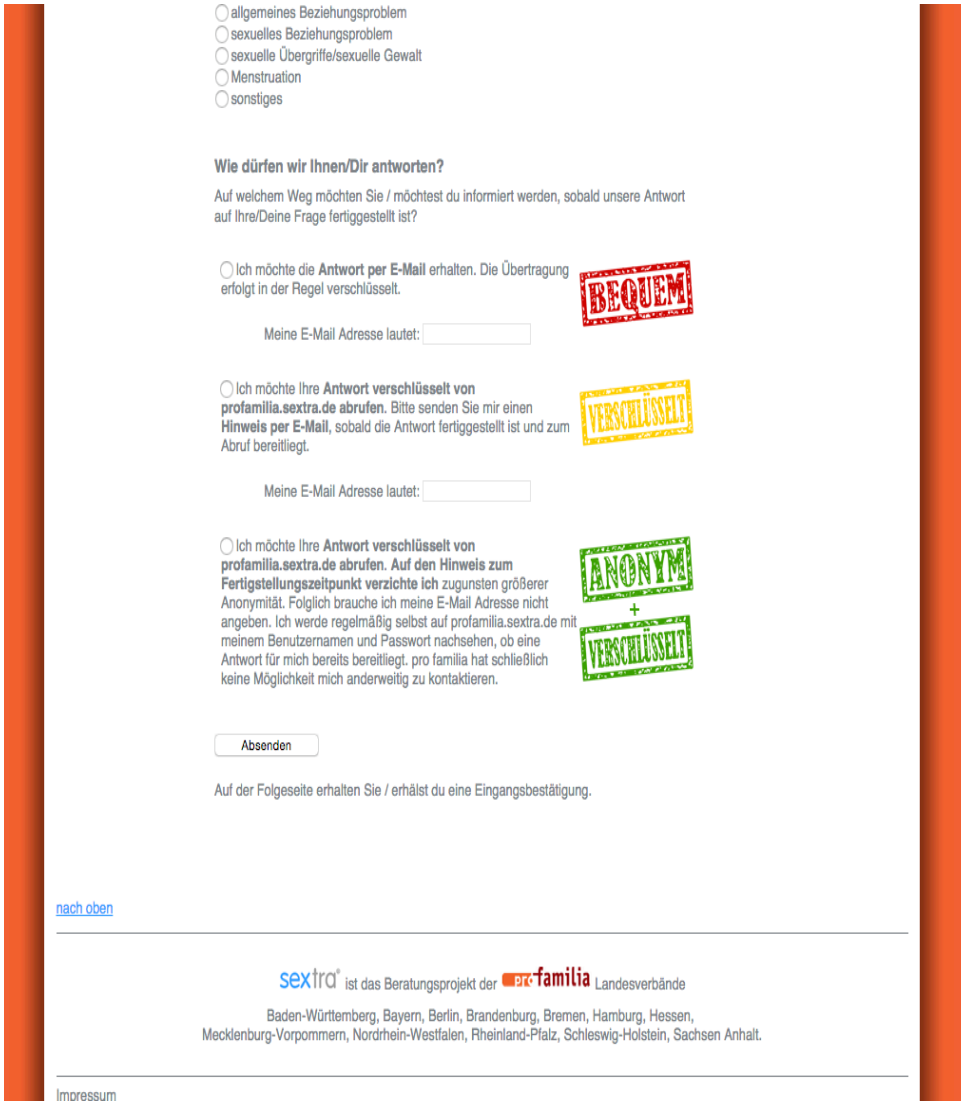
caritas

- ✓ Präsenz und Auffindbarkeit
- ✓ Kanal für Neuigkeiten und Erstkontakt
- ✓ Wichtig: „Unproblematische“ Profilierung

MAIL: Ampel mit Wahlfreiheit

caritas

- ✓ Grün: Wie Caritas
- ✓ Gelb: Bei Antwort Email-Hinweis
- ✓ Rot: Antwort direkt per Email



allgemeines Beziehungsproblem
sexuelles Beziehungsproblem
sexuelle Übergriffe/sexuelle Gewalt
Menstruation
sonstiges

Wie dürfen wir Ihnen/Dir antworten?

Auf welchem Weg möchten Sie / möchtest du informiert werden, sobald unsere Antwort auf Ihre/Deine Frage fertiggestellt ist?

Ich möchte die **Antwort per E-Mail** erhalten. Die Übertragung erfolgt in der Regel verschlüsselt.

BEQUEM

Meine E-Mail Adresse lautet:

Ich möchte Ihre **Antwort verschlüsselt von profamilia.sextra.de abrufen**. Bitte senden Sie mir einen **Hinweis per E-Mail**, sobald die Antwort fertiggestellt ist und zum Abruf bereitliegt.

VERSCHLÜSSELT

Meine E-Mail Adresse lautet:

Ich möchte Ihre **Antwort verschlüsselt von profamilia.sextra.de abrufen. Auf den Hinweis zum Fertigstellungszeitpunkt verzichte ich** zugunsten größerer Anonymität. Folglich brauche ich meine E-Mail Adresse nicht angeben. Ich werde regelmäßig selbst auf profamilia.sextra.de mit meinem Benutzernamen und Passwort nachsehen, ob eine Antwort für mich bereits bereitliegt. pro familia hat schließlich keine Möglichkeit mich anderweitig zu kontaktieren.

ANONYM + VERSCHLÜSSELT

Absenden

Auf der Folgeseite erhalten Sie / erhälst du eine Eingangsbestätigung.

nach oben

sextra® ist das Beratungsprojekt der pro familia Landesverbände

Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein, Sachsen Anhalt.

Impressum

MESSAGING: EINDRUCKSVOLL IM TREND

caritas

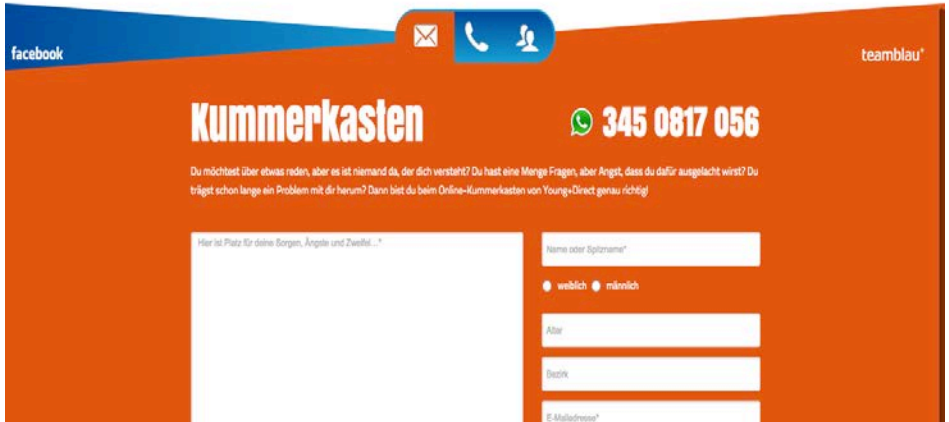
- ✓ Sofort populärer als persönliches Gespräch
- ✓ Trend bestätigt durch Forschung und interne Befragung
- ✓ Wichtig: Sichere Technologie nutzen!

Workshops

Wollt ihr mehr über unsere Beratungsstelle erfahren? Oder interessieren euch die Themen Freundschaft, Liebe, Sexualität? Oder der Umgang mit dem Web 2.0? **Wir kommen in eure Klasse!**

Rat und Hilfe

Hast du Fragen, Sorgen, Probleme? Dann melde dich! Was immer dich beschäftigt, wir helfen dir weiter. Vertraulich und kostenlos. **Auch über WhatsApp, Facebook und Skype!**



Zukünftige Kommunikationskanäle in der SB

caritas

Chat, Mail, Messenger, Forum und Facebook

Vom Nutzer her denken…

caritas

- ✓ Was können wir ihnen anbieten?
- ✓ Wie möchten wir sie abholen und ansprechen?

→ Umfang und Gliederung der Website

→ Emotionale Ansprache der Nutzer

caritas

caritas SkF

ONLINE-BERATUNG
Kontakt aufnehmen per Chat, Messenger oder Email

BERATUNGS-FORUM
Mit anderen austauschen, in fachlicher Begleitung

INFOMATERIAL
Abruf von allem, was dich unterstützt

...UND MEHR
Themen-Chats, Kontaktinformationen, uvm.

caritas

Mein Account

» Schwanger bist du nicht allein «

Manchmal braucht man ein offenes Ohr, manchmal Tipps oder umfassende Hilfe. Wir sind immer da!

Live Chat

Per Messenger

Per Email

Die Online-Schwangerschaftsberatung von Caritas und SkF: Wer wir sind und wie wir beraten

Besuche uns auf

Beratungsstellen vor Ort

Suche

Login

Einstieg und Ansprache

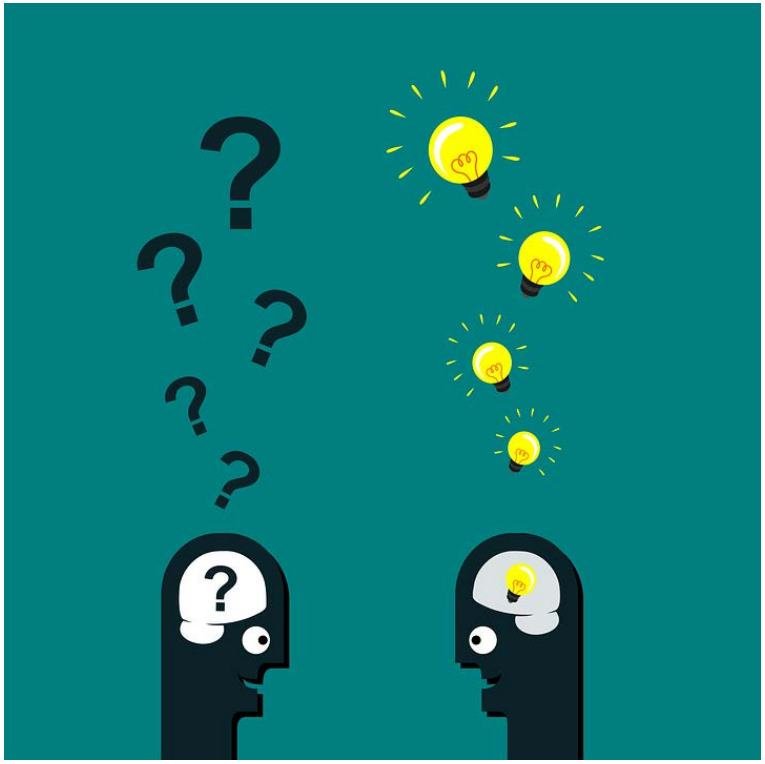
caritas

- ✓ Nutzer „emotional“ abholen
  - → Verständnis
  - → Beziehung
  - → Vertrauen
- ✓ Absolute Reduktion und Fokussierung auf unsere Hilfsangebote
- ✓ Niedrigschwellige Einstiege in die Beratungskanäle...

caritas

caritas

Hybride Beratung



Präsenzberatung und Onlineberatung werden aktuell noch als voneinander getrennte Zugangswege betrachtet

caritas

Zukunftsvision

caritas

- ✓ Beraterinnen und Ratsuchende gestalten einen Beratungsprozess mittels der Kommunikations-kanäle, die zur Verfügung stehen.
- ✓ Präsenzberatung und Onlineberatung werden als konzeptionelle Einheit gedacht.

caritas

Fallvignette 1

caritas

- Eine Alleinerziehende ist im 5. Monat schwanger und ist in Beratung in einer SB-Stelle. Zum Ende des Gesprächs klärt die Beraterin mit der Ratsuchenden die nächsten wichtigen Schritte ab. Sie verabreden sich eine Woche später zum Chatten, um abzugleichen, was die Ratsuchende bereits klären konnte und was noch offen ist.

caritas

Fallvignette 2

caritas

- Eine Ratsuchende wendet sich über die Onlineplattform der Caritas an eine Schwangerschaftsberaterin per Mail. Im Laufe der Korrespondenz zeigt sich, dass bei der Ratsuchenden eine Suchtproblematik vorliegt. Beraterin und Ratsuchende verabreden sich mit einer Beraterin aus dem Suchtbereich zu einem gemeinsamen Chat.

caritas

Fallvignette 3

caritas

- Eine Ratsuchende, die mit einer Beraterin gechattet hat, möchte gerne einen Beratungstermin vor Ort wahrnehmen. Die Beraterin vermittelt sie zu einer Beratungsstelle in regionaler Nähe.

caritas

Ableitungen

caritas

- Alle Beraterinnen benötigen einen Zugang ins Onlineberatungssystem, um den Ratsuchenden alle digitalen Kommunikationskanäle anbieten zu können
- Single-Account der Ratsuchenden
- Alle Kommunikationsstränge müssen im Backend zusammenlaufen (Historie, Logbuch …)

caritas

Ableitungen

caritas

- Schulungen (technisch und inhaltlich) sicherstellen (Präsenzveranstaltungen, virtuelle Fobi; Webinare)
- Internetfähige Hardware für die Fachkräfte sicherstellen
- Austauschplattformen für die Fachkräfte schaffen

caritas

Und Sie….?

caritas

- Welche Fragen haben Sie?
- Wie gehen Sie in Ihren Diensten und Einrichtungen mit dem Thema Digitalisierung der Beratungsarbeit um?
- Welche Zugangswege schaffen Sie?
- Ist Hybride Beratung ein Thema in Ihren Diensten?

caritas

Ich freue mich auf die Diskussion mit Ihnen!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!