

# Brauchen wir ein Qualitätszeichen für Onlineberatung?

Fachforum Onlineberatung  
22./23.09.2014

Prof. Dr. Richard Reindl

---

## Beratungsbedarf online

Das Internet ist aufgrund seiner besonderen Eigenschaften ein zentrales Medium zur Suche nach Information und Unterstützung bei persönlichen Problemen geworden:

### Beratungsnachfrage:

- 60 - 80 % (je nach Studie) der Internetnutzer suchen Informationen zu gesundheitsrelevanten Themen im Internet (alters- und geschlechtsunabhängig).
- mehr als 40 % der **Jugendlichen** suchen dort nicht nur Informationen, sondern auch professionelle Hilfe und Unterstützung
- 1/3 der Jugendlichen nutzt keine andere Unterstützungsmöglichkeit
- für mehr als 40 % der **Erwachsenen** ist das Internet bei psychosozialen Problemen im Bedarfsfall eine Anlaufstelle

# Vertrauensgut Beratung

Onlineberatung ist in hohem Maß ein Vertrauensgut, das für die Inanspruchnahme eine Reihe von Vorleistungen in Bezug auf erwartete Qualität seitens des Anbieters/der Träger erfordert:

## 1. Accountability:

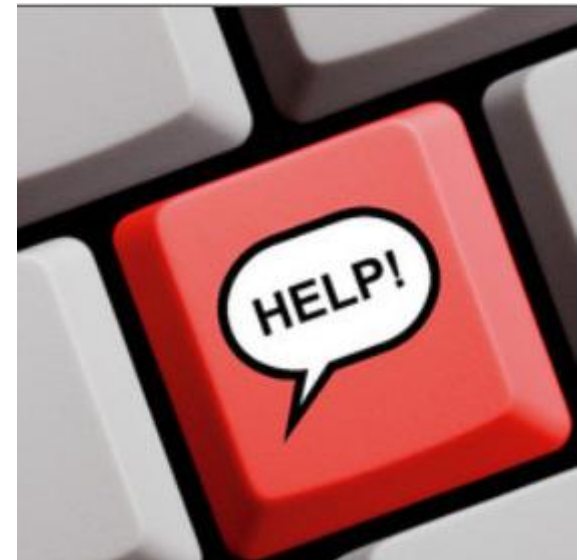
- Datensicherheit
- Transparenz der Antwortfrequenz
- Transparenz der Beraterqualifikation
- Erreichbarkeit

## 2. Reliabilität:

- Vertrauenerweckender Rahmen
- Faktische Antwortfrequenz
- Seriöser Anbieter
- Transparenz der Anbieterqualität

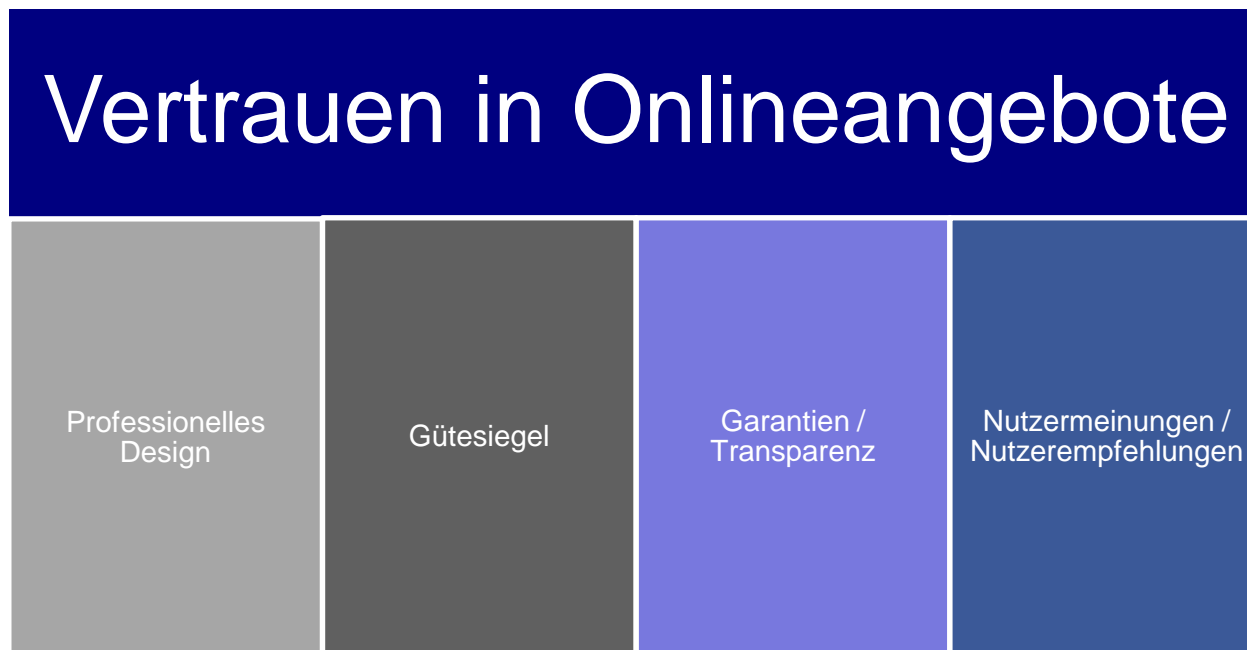
## 3. Responsivität

- Verständlichkeit der Beratungskommunikation
- Usability
- Unterstützung wird als wirksam erlebt
- unterschiedliche Bedürfnisse werden beantwortet



Bildquelle: Kühne/Hintenberger: Handbuch Online-Beratung, Göttingen 2009

## Die vier Säulen des Online-Vertrauens



## Qualitätswahrnehmung der Onlineberatung - Nutzer

Generell wird der virtuellen Hilfe und Beratung hohe Leistungsfähigkeit bescheinigt.

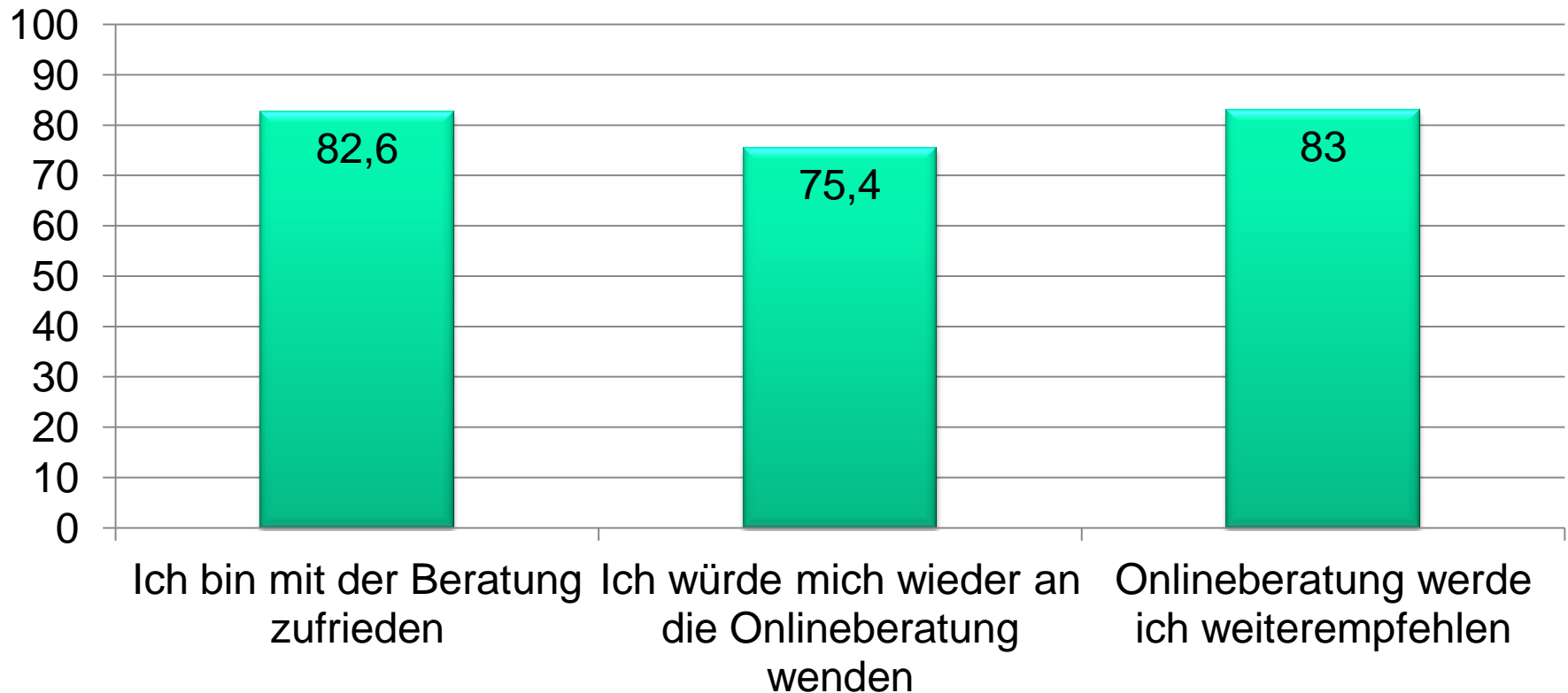
Ihre Lösungsmöglichkeiten werden dabei als „anders“ (73 % der Nutzer/innen) und z. T. als „besser“ (61 % der Nutzer/innen) im Vergleich zur Präsenzberatung eingeschätzt (Klein 2012).

Aus den wenigen deutschsprachigen Studien zur Evaluation ergibt sich ein ähnliches Bild:

# 1. Beratung und Lebenshilfe (Jugend- und Erziehungsberatung/KJHG)

## quantitative Onlinebefragung mit anschl. qualitativen Interviews

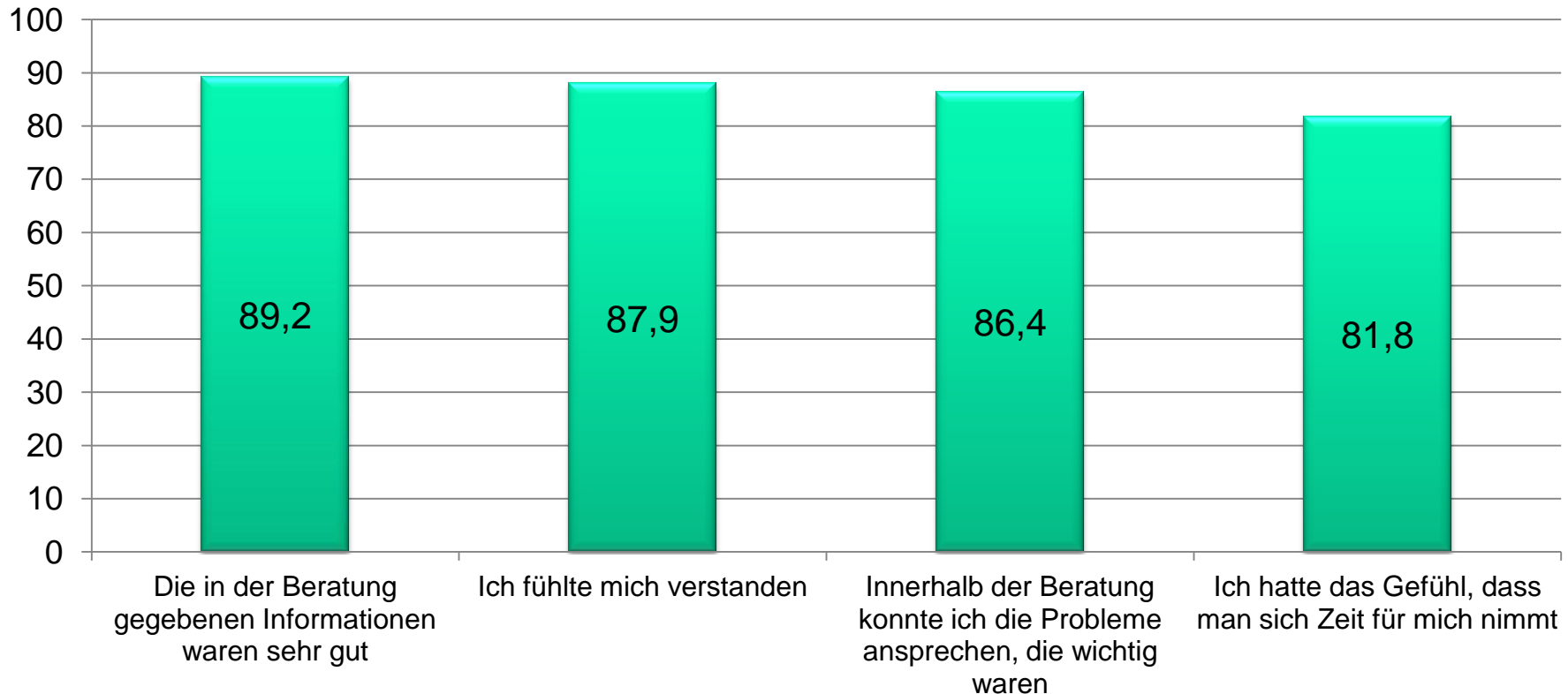
### Beurteilung der Beratung



# 1. Beratung und Lebenshilfe (Jugend- und Erziehungsberatung/KJHG)

## quantitative Onlinebefragung mit anschl. qualitativen Interviews

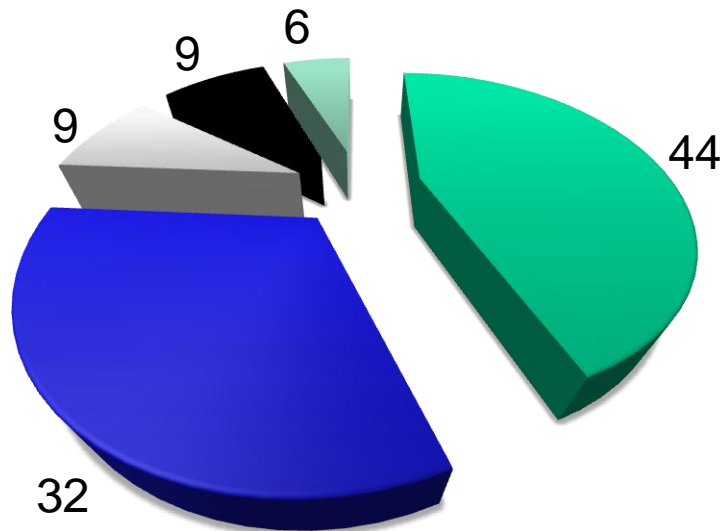
### Beurteilung der Beraterkompetenzen








## 2. Online-Beratung der bke: Evaluation der Elternberatung (n=128)



in Prozent



Ich fühle mich ...

-  gut verstanden und bessere Problemlösung
-  gut verstanden und besseres Problemverständnis
-  gut verstanden
-  zum Teil verstanden
-  nicht verstanden



### 3. Wirkungsstudie sextra.de

#### **Evaluation: subjektive Kriterien**

Zufriedenheit mit der Beratung:  $M = 4,6$  [Skala: 0 (sehr unzufrieden), 6 (sehr zufrieden)]

Positive Veränderungen durch die E-Mail-Beratung:

*23% ja u. 56% glaubten, dass sich durch die Beratung in näherer Zukunft noch etwas positiv verändert.*

#### **Evaluation: objektive Kriterien** (Vergleich der Symptombelastung: vorher/nachher)

Die Befragten beschreiben sich nach der Onlineberatung als signifikant weniger depressiv ( $d = 0.39$ ) u. ängstlich ( $d = 0.42$ ).



## Trägerreaktion: interne Qualitätssicherung

Dieses aus der Nutzerperspektive der Online-Beratung zugeschriebene hohe Leistungsniveau resultiert im Wesentlichen aus den Qualitätssicherungsinteressen der sog. „Pionier“-Onlineberatungsstellen.

Aus der Berufspraxis entwickelt: Richtlinien zur internen Qualitätssicherung  
→ Sicherung eines hohes Leistungsniveaus.

### Beispiele:

- LIGA FW in NRW: Empfehlungen zur Qualität der Internet-Beratung (2003)
- Fachverband der Schweizer Psychologen: Qualitätskriterien für Online-Beratung (2003)
- Verein Wiener Sozialprojekte: Standards der Onlineberatung (2006)
- Deutscher Caritasverband, Qualitätsleitlinien (2007)
- KBK EFL: Fachliche Rahmenbedingungen für Onlineberatung (2007)
- BAG FW: Rahmenempfehlungen zur psychosozialen Beratung im Internet (2008)

## Probleme:

- jeweils trägereigene Systematik und Schwerpunkte (Datenschutz, Barrierefreiheit, Beraterqualifikation, ...)
- teilweise schwer im Netz zu finden
- in der Regel auch nicht primär für den Ratsuchenden gedacht (interne Selbstverpflichtung)
- mit zunehmender Ausdifferenzierung der Onlineberatung weichen die „Standards“ notwendigerweise auf
- ein Großteil der Nutzer gesundheitsrelevanter Webangebote überprüft die Herkunft der Informationen nicht (Eichenberg 2012)
- 2005 bewerteten 46 % der befragten User die Glaubwürdigkeit eines Webangebots anhand von Design-Merkmalen (Dzeyk 2005)

Wie lässt sich sicherstellen, dass Ratsuchende sich auf die Qualität des Onlineberatungsangebots verlassen können?

## Qualitätszeichen als eine Lösung?

Ein Weg wäre die Einführung eines Qualitätszeichens: Damit wäre sichergestellt, dass psychosoziale Beratungsangebote im Internet **gemeinsame, verbindliche (Mindest)standards** definieren und diese überprüfbar eingehalten werden.

➔ Einführung einer Art Qualitätsauszeichnung  
(z. B. analog des Berufsverbands Deutscher Psychologinnen und Psychologen)



## einige Argumente:

- externe Überprüfbarkeit von Standards funktioniert nur über eine unabhängige Stelle
- 69 % der User tun sich online schwerer, die Vertrauenswürdigkeit von Personen einzuschätzen, als bei Begegnungen von Angesicht zu Angesicht (Bitkom 2012)
- 62,1 % der Netznutzer/innen halten ein Gütesiegel für wichtig bzw. sehr wichtig („Gütesiegel schafft Vertrauen“) (GfK Umfrage, 2010), insb. bei Unsicherheit der Nutzer (z. B. bei mangelnder Kenntnis des Anbieters)
- neben Design, Garantie und Nutzerbewertung zählen Gütesiegel zu den vier Vertrauenssäulen im Internet (Ash 2010)
- Qualitätszeichen/Gütesiegel zeigen die objektive Qualität eines Angebots an, während subjektive Eindrücke (Design) verzerrt sein können
- Qualitätszeichen/Gütesiegel dienen der schnellen Orientierung auch für Fachkräfte (Weitervermittlung) und haben Signalwirkung in Richtung Kostenträger und Politik
- weniger bekannte Angebote profitieren mehr als bereits bekannte Beratungsangebote
- je höher die Hürden für ein Qualitätszeichen/Gütesiegel, umso vertrauenswürdiger die Einschätzung
- Qualitätszeichen/Gütesiegel verursachen Kosten und Arbeitsaufwand