

## Fachforum Onlineberatung 2015

### Forum 4: Finden oder suchen? Ein Wegweiser durch das Dickicht: das zentrale Online-Beratungsregister

Christian Gedschold, DZI Berlin

Dirk Irlter, Technische Hochschule Nürnberg

---

#### Thema:

Einer mittlerweile unüberschaubaren Zahl von internetgestützten Beratungsformaten und -methoden entspricht die Vielzahl der Wege zur passenden Beratung. Zwar beginnen alle Wege am eigenen Bildschirm, die Suche nach dem richtigen Berater, der kompetenten Beraterin gestaltet sich jedoch oft kompliziert. Google und Konsorten liefern nicht immer das geeignete Suchergebnis und schlimmstenfalls landen die Beratungssuchenden in den Händen dubioser Anbieter.

Wie müsste ein Portal gestaltet sein, das alle Angebote erfasst und den Klientinnen und Klienten unkompliziert Auskunft gibt? Wie finden/suchen wir Onlineberatungsstellen? Was wissen wir darüber? Welche Vorstellungen für eine „Landkarte“ von Onlineberatungsmöglichkeiten haben wir im Kopf? Wie nehmen Adressaten/innen Onlineberatung wahr? Wer sieht eigentlich wie welches Angebot? Was brauchen Ratsuchende und was brauchen Fachkräfte? Wie kann eine Lösung aussehen?

Nach welchen Kriterien sollte gesucht werden und wie kann ein barrierefreier Zugang aussehen?

In diesem offenen Workshop soll das Modell eines Registers von Onlineberatungsstellen skizziert und diskutiert werden. In einem partizipativen Prozess werden die Teilnehmenden des Workshops in die Entwicklung dieses Zukunftsprojekts des Instituts für E-Beratung und des Deutschen Zentralinstituts für soziale Fragen (DZI) einbezogen. Wir werden versuchen, Ideen und Lösungsvorschläge gleich an Ort und Stelle in eine technische Lösung umzusetzen. Vielleicht gelingt es, einen ersten visuellen Eindruck eines Registers zu erhalten.

**Ziel:** Skizze eines Internetportals zur Auffindung von Online-Beratungsangeboten

**Zielgruppe:** Führungskräfte und Mitarbeitende von Online-Beratungsanbietern

**Methode:** Mind-Mapping, Expertenarbeitsgruppen, Diskussion

**Ergebnissicherung:** „On-the-fly“-Umsetzung der Skizze, Protokoll

## Leitfragen:

- ▶ Welche Gründe für und gegen die Einrichtung eines Registers gibt es?
- ▶ Welche Erfahrungen bezüglich der Auffindbarkeit haben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops gemacht?
- ▶ Wie muss das Register aufgebaut sein, damit die Suchanfragen der Nutzerinnen und Nutzer möglichst rasch und genau beantwortet werden?
- ▶ Welche Faktoren behindern eine effektive Suche?
- ▶ Welche Auswirkungen auf die Gestaltung des Angebots Ihrer Beratungsstelle könnte ein Register haben?

## Ablauf

Begrüßung, Einführung ins Thema	Gedschold	Handout mit Raster Flip-Chart Leitfragen	15'
Vorstellungsrunde Einführungsfrage: Ergänzen Sie den Satz „Als Online-Beraterin bin ich besonders gut im...“	Teilnehmer	Stichwort oder Log- line auf Moderatoren-karten	15'
Erfassung der Selbsteinschätzung  ▶ Wie stelle ich meine besondere Qualifikation dar, um dementsprechend gefunden zu werden? ▶ Wonach suchen die Klientinnen und Klienten?	Gedschold	Mod-Karten auf Pinwand zuordnen	10'
Arbeitsgruppen (4, max. 6 TN) zur Skizzierung und Hierarchisierung von Kriterien und Kategorien  2 (3) TN sind Klienten mit einer konkreten Frage/Beratungsbedarf, 2 (3) TN Beratende Welches ist der kürzeste Weg zur Beratung?  Alternativ: 2 (3) TN sind Klienten, 2 (3) TN Beratende Wie darf das Angebot auf keinen Fall präsentiert werden, welche Fallstricke müssen vermieden werden. Das spielerische Ziel ist die Erstellung eines möglichst verwirrenden oder gar unauffindbaren Beratungsangebots.	Teilnehmer		35'
Vorstellung der Ergebnisse und Übertrag in das Mock up	Irrler, TN		30'
Diskussion, Abschluss	Teilnehmer, Gedschold		15'

Problemstellung (Beratungsbedarf, Frage, Notlage)	Zielgruppe	Anbieter (Träger, Verband, Kirche o.ä.)	Region	Format (Medium, Anonymität, Datensicherheit)	Sprache
		Anbindung an lokale Beratungs-stellen		Methoden	
				Kosten	
				Erreichbarkeit	

**Kontakt:**

Christian Gedschold  
 Deutsches Zentralinstitut für soziale Fragen  
 Bernadottestraße 94  
 14195 Berlin  
 Tel.: 030 839 001 37  
[gedschold@dzi.de](mailto:gedschold@dzi.de)