

## Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung

*Stefan Kühne*

### Zusammenfassung

Es liegen inzwischen zahlreiche verschiedene Konzepte für die Qualitätssicherung in der psychosozialen Onlineberatung vor. Was bislang fehlte, war eine systematische Erhebung sowie ein Vergleich, was die einzelnen Träger unter Qualität verstehen. In diesem Artikel werden die wichtigsten Ergebnisse aus der gleichnamigen Master-These des Autors an der Donau-Universität Krems dargestellt, die im Rahmen des Masterstudiengangs „Social Management“ erarbeitet wurde.

### Schlüsselwörter

Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement, Onlineberatung

### Abstract

There are many different approaches to quality assurance in psychological and social online counselling at the moment. What was needed was a systematic survey and a comparison of what each provider of online counselling means by quality. In this article, the most important results from a master thesis of the author at Danube University Krems are presented. This thesis was developed as part of the master program "Social Management".

### Keywords

Quality assurance, quality management, online-counselling

### Autor

- **Stefan Kühne**, MSc, Dipl. Erwachsenenbildner, Herausgeber e-beratungsjournal.net
- Mitherausgeber „Handbuch Online-Beratung“ (2009)
- Leiter der wienXtra-jugendinfo / <http://www.jugendinfowien.at>
- **Kontakt:** Ferrogasse 12/28, A-1180 Wien  
Mail: [office@stefankuehne.net](mailto:office@stefankuehne.net)  
Web: <http://www.stefankuehne.net>

## 1. Einleitung

Im Laufe der letzten zehn Jahre wurden parallel zur Implementierung neuer Onlineberatungsangebote zahlreiche Qualitätskriterien und Qualitätsstandards für Onlineberatung entwickelt, die jeweils verschiedene Aspekte der Qualitätssicherung ausleuchten und die unterschiedliche Gewichtungen vornehmen. Es lag bislang keine Untersuchung vor, in der die verschiedenen Konzepte systematisiert und analysiert wurden. Auch im Bereich der Aus- und Weiterbildung für Onlineberatung gibt es mittlerweile unterschiedliche Konzepte und Curricula. Auch hier fehlte bislang eine systematische Übersicht und Analyse. Mit der Master-These „Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung“ (Kühne, 2012) wurde diese Systematisierung und Auswertung vorgenommen.

Das Ziel dieser Arbeit war die systematische Erhebung und Auswertung der verfügbaren Qualitätskriterien und Konzepte der Aus- und Weiterbildung der einzelnen Träger unter den Aspekten eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements. Die Leitfrage der Untersuchung lautete: Worin unterscheiden sich die Aspekte der Qualität bei den einzelnen Trägern und gibt es eine gemeinsame Schnittmenge, die allen Qualitätsüberlegungen gemeinsam ist?

Von dieser globalen Frage wurden dann zusätzliche Detailfragen abgeleitet: Was bedeutet Qualität in der psychosozialen Onlineberatung? Wie definieren die großen Träger der Onlineberatungsstellen im deutschsprachigen Raum Qualität und welche Konzepte der Aus- und Weiterbildung liegen bereits vor? Welche Aussagen werden zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität getroffen und wo liegen Unterschiede und Gemeinsamkeiten?

## **2. Einführung in das Qualitätsmanagement**

Das Management von Qualität ist auch für Bereiche des 3. Sektors von zunehmender Bedeutung. Vogel (2007) weist darauf hin, dass „in allen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens [...] in den letzten Jahren gesetzliche Verpflichtungen zur Umsetzung von Qualitätssicherung formuliert worden sind“ (Vogel, 2007, S. 838). In Deutschland gilt mit den §§ 77, 78a, b SGB sogar die gesetzliche Verpflichtung, „Vereinbarungen zur Qualitätsentwicklung abzuschließen und nur noch auf Grundlage bzw. im Rahmen dieser Vereinbarung Kosten zu erstatten“ (Vogel, 2007, S. 838).

Die Definition der Internationalen Organisation für Standardisierung (ISO) definiert Qualität als „die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen“ (DIN EN ISO 8402:1995). Der Qualitätsbegriff ist in der seit Dezember 2005 gültigen Fassung definiert als „Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“ (DIN EN ISO 9000:2005).

Vogel interpretiert diese Definition auch für die Beratungsarbeit als das Verhältnis zwischen dem „Ist-Wert“ und dem „Soll-Wert“ einer Dienstleistung und betont dabei, dass Qualität nicht automatisch mit „guter Qualität“ gleichzusetzen ist. „Erst das Bemühen, eine hohe und gute Qualität zu erreichen, wird dann allgemein Qualitätssicherung genannt. [...] Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagement beschreibt das Bemühen, die Versorgungsrealität („Ist-Situation“) mit Blick auf einen Sollwert oder Standard zu verbessern“ (Vogel, 2007, S. 838).

Für das Qualitätsmanagement in der psychosozialen Beratung definiert Vogel dann folgende Aufgaben:

- Benennen von qualitätsrelevanten Dimensionen/Parametern in der Beratungsarbeit
- Formulierung von Standards der Beratung („Soll-Werten“)
- Beobachten/prüfen, inwieweit die beobachtbaren Abläufe und Ergebnisse („Ist-Werte“) den definierten Anforderungen entsprechen

- Aufdecken von Problemen (aufgrund von Soll-/Ist-Wert-Differenzen oder von Spontanrückmeldungen)
- „Qualitätsverbesserung“: Beseitigung von Mängeln durch entsprechende Problemanalysen und Einleitung geeigneter Gegenmaßnahmen
- „Sichern von Qualität“: ständiges Bemühen, möglichst von vorneherein, den definierten Standards zu genügen. (Vogel, 2007, S. 838)

Moos und Peters (2008) fassen zusammen: „Qualitätsmanagement beinhaltet die Steuerung von Abläufen im Sozialunternehmen, um die gesetzlich, berufsständisch und betrieblich definierte Qualität der Leistung zu erreichen“ (Moos & Peters, 2008, S. 123).

Um Qualitätsmanagement in einer Einrichtung implementieren zu können, ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems notwendig. Die Umsetzung eines solchen Systems setzt voraus, dass „Ziele vorhanden sind, Fähigkeiten vorhanden sind, Schritte nachvollziehbar geplant sind und klare Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten definiert sind“ (Moos & Peters, 2008, S. 123).

Für die Untersuchung, ob und wie Qualitätsmanagement in der psychosozialen Beratung stattfindet, ist es wichtig, Qualitätsparameter für Prozessabläufe zu beschreiben. Diese Parameter definieren Qualitätskriterien und Indikatoren, anhand derer geprüft werden kann, ob ein Qualitätskriterium eingehalten wird oder nicht.

Diese Definition der Qualitätsparameter „schafft Verantwortlichkeiten und klare Strukturen in der Ablauforganisation und somit mehr Transparenz, Verständnis und Akzeptanz für alle Beschäftigten“ (Moos & Peters, 2008, S. 123).

### **3. Definition von Qualitätsparametern nach Donabedian**

#### Strukturqualität

Aufbauend auf der Arbeit von Donabedian (1966) weist Heiner Vogel (2007) auf die Unterschiede der konzeptionellen Ebenen bei der Qualitätssicherung hin. Die „Strukturqualität bezieht sich auf die personellen und sachlichen Voraussetzungen, um eine Leistung erbringen zu können“ (Vogel, 2007, S. 839). Moos und Peters (2008) ergänzen dazu, dass die Strukturqualität ein Qualitätsparameter ist, welcher für die Planung und Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems notwendigerweise definiert werden sollte (S. 123).

Am Beispiel der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zeigt Vogel (2007), dass eine Unterscheidung in zwei Hauptkategorien bei der Strukturqualität getroffen werden kann: Die „Konzeptqualität“ bezieht sich dabei auf die inhaltlich-fachlichen Voraussetzungen zur Leistungserbringung und die „Strukturqualität im engeren oder auch materiellen Sinn“ definiert die formalen und strukturellen Rahmenbedingungen, wie sie bei Stellen-, Raum- und Budgetierungsplänen festgelegt sind (Vogel, 2007, S. 840).

### Prozessqualität

Während die Strukturqualität den notwendigen Rahmen aus inhaltlicher und struktureller Sicht beschreibt, so zählen zur Prozessqualität „Dimensionen und Aspekte von Beratungsarbeit, die sich auf den Ablauf der täglichen Arbeit in den verschiedenen Bereichen richten und hier einen hohen fachlichen Standard definieren“ (Vogel, 2007, S. 840). Vogel fügt hinzu, dass für ihn auch die anderen Tätigkeiten einer Beratungsstelle, die nicht unmittelbar mit dem beraterischen Handeln zu tun haben, Teil der Prozessqualität sein sollten, wie z.B. „Öffentlichkeitsarbeit, politische Arbeit, Prävention“ (Vogel, 2007, S. 840). Moos und Peters (2008) ergänzen, dass sich die Prozessqualität auch auf die Bedürfnisse und Wünsche der Klienten beziehen soll.

### Ergebnisqualität

Aufbauend auf den beiden Qualitätsparametern Struktur- und Prozessqualität bildet schließlich die Ergebnisqualität das dritte Element, mit dem die Basis für die Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems gelegt werden kann. „Die Ergebnisqualität erfasst die Wirksamkeit der Betreuungsmaßnahmen und das Wohlbefinden der Klienten. Sie ist das Resultat des Betreuungs- und Versorgungsprozesses“ (Moos & Peters, 2008, S. 124).

Damit wird deutlich, dass die drei Qualitätsparameter nicht unabhängig voneinander betrachtet werden können, vielmehr greifen sie ineinander, denn die Resultate im Bereich der Ergebnisqualität werden unmittelbar durch die Voraussetzungen der Struktur- und Prozessqualität bedingt. Moos und Peters (2008) weisen daher darauf hin, dass die Prozessorientierung eine wichtige Grundhaltung für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in einem Unternehmen ist. „Diese Grundhaltung führt dazu, dass das gesamte betriebliche Handeln als Kombination von Prozessen und Prozessketten betrachtet wird“ (Moos & Peters, 2008, S. 124).

Vogel (2007) öffnet den Bereich der Ergebnisqualität auch für das Thema „Wirtschaftlichkeit der Einrichtung“, welches neben der Zufriedenheit der KlientInnen und der MitarbeiterInnen ein weiteres wichtiges Kriterium darstellen kann (Vogel, 2007, S. 840). Aufgrund der Unterschiedlichkeit in der Konzeptionierung sowie des Auftrags, werden sich für die Ergebnisqualität bei unterschiedlichen Beratungsstellen auch andere Kriterien und Indikatoren für die Messung der Ergebnisqualität finden.

Zusätzlich zu den individuumsbezogenen Zielen von Beratung sollten nach Vogel (2007, S. 840) zudem die systembezogenen Aufgabenbereiche (Prävention, Vernetzungstätigkeiten) bei der Ergebnismessung mit einbezogen werden, auch wenn es für diese Aufgabenbereiche nur selten quantitativ zu bestimmende Ergebnisparameter gibt. Er begründet diese Sichtweise damit, dass es sonst dazu führen kann, dass eine Ergebnismessung nur auf quantitativ zu bestimmende Kriterien eingeht und gerade diese eine Schwierigkeit im beraterischen Handeln darstellt, da sich die Arbeit mit KlientInnen und damit auch die Messbarkeit des Erfolges nur bedingt quantifizieren lassen.

#### **4. Qualitätsmanagement in der Dienstleistung „Onlineberatung“**

Dienstleistungsqualität ist die Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit einer primär intangiblen und der Kundenbeteiligung bedürftigen Leistung gemäß den Kundenerwartungen auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen. Sie bestimmt sich aus der Summe der Eigenschaften bzw. Merkmale der Dienstleistung, bestimmten Anforderungen gerecht zu werden. (Bruhn, 2007, S. 38)

Unter Bezugnahme auf das Fachverständnis der Deutschen Gesellschaft für Beratung (DGfB) (2003) können Beratungsprozesse grundsätzlich als Dienstleistung verstanden werden: „Beratung ist eine personen- und strukturbezogene soziale Dienstleistung. Sie setzt somit eine gemeinsame Anstrengung und Leistung aller Beteiligten (BeraterIn / Beratene und ggf. Kostenträger) und klare Zielvereinbarungen voraus“ (DGfB, 2010, S. 3).

##### Besonderheiten einer schriftbasierten Beratungsdienstleistung

Dienstleistungen lassen sich nach Bruhn (2007) auf verschiedene Arten klassifizieren, wobei es Gemeinsamkeiten gibt, die allen Dienstleistungen zu Grunde liegen. So haben Dienstleistungen „einen immateriellen Charakter, die eigentliche Kernleistung ist somit nicht greifbar – intangibel“ (Bruhn, 2007, S. 20f.). Das bedeutet nicht, dass Dienstleistungen keine Sachleistungsanteile haben, denn für die Erbringung der Dienstleistung ist z.B. eine Sachleistungsinfrastruktur unabdingbar.

Dem immateriellen Charakter zu eigen ist die „Intangibilität von Dienstleistungen“, damit meint Bruhn, dass „[...] die Qualität von Dienstleistungen vor der Erstellung und somit vor dem Kauf oftmals nur bedingt sinnlich wahrgenommen [wird]“ (Bruhn, 2007, S. 21). Und im Unterschied zu Sachgütern, wie z.B. Produkten, die hergestellt werden, sind Dienstleistungen nicht teilbar, da die Erbringung der Dienstleistung zeitgleich mit der Konsumtion durch den Kunden erfolgt (wie z.B. bei der Dienstleistung „Beratung“). Weitere Gemeinsamkeiten unterschiedlicher Dienstleistungen sind deren Vergänglichkeit und die Nicht-Lagerfähigkeit.

Darüber hinaus sind Dienstleistungen meistens an einen Standort gebunden, wobei dies für die Onlineberatung nur bedingt gelten kann, da gerade die örtliche Ungebundenheit durch die Beratung im Internet als ein wesentliches Merkmal der Onlineberatung gilt. Dass Dienstleistungen nicht transportabel sind, gilt ebenfalls für viele Bereiche, aber auch hier schränkt Bruhn ein, dass es z.B. für den Bereich der „Informationsdienstleistungen“ (Bruhn, 2007, S. 22) nicht gilt. Die Aufbereitung von Informationsmaterial in Form von Broschüren kann als Dienstleistung gelten, die Verbreitung dieser Dienstleistung ist dann eine Frage der Distribution.

Über die „Integration des externen Faktors“ schreibt Bruhn, dass „grundsätzlich ein direkter Kontakt zwischen Anbieter und Nachfrager einer Dienstleistung erforderlich ist“ (Bruhn, 2007, S. 22), allerdings beschreibt er nicht näher, ob dieser direkte Kontakt unmittelbar, also z.B. zeitgleich und „Face-to-Face“

geschehen muss, oder ob auch eine asynchrone, d.h. zeitversetzte und mittelbare, d.h. über ein Medium wie dem Internet geschehende Kontaktaufnahme und -abwicklung damit gemeint ist. Für den Bereich der beiden asynchronen Formen Mail- und Forenberatung sowie für den Bereich der synchronen Chatberatung ist diese Frage wichtig, da natürlich hier auch BeraterInnen und KlientInnen einen „direkten Kontakt“ haben, auch wenn dieser virtuell und zeitversetzt stattfindet.

Für den Bereich der Onlineberatung kann somit festgestellt werden, dass es sich um eine Dienstleistung handelt, die sowohl immateriell als auch intangibel ist. Der Kunde bzw. der Klient wirkt an der Entstehung der Dienstleistung der Beratung mit und ist damit als externer Faktor auch unmittelbar für einen Teil der Qualität mit verantwortlich. „Lagerfähig“ ist die Dienstleistung in der Onlineberatung in dem Sinn, dass durch die schriftbasierte Onlineberatung eine Dokumentation des Beratungshandelns möglich ist und sie so gesehen „gelagert“ werden kann. Diese Möglichkeit der Dokumentation in der Onlineberatung stellt einen wesentlichen Unterschied zu den bisherigen Beratungsformen (Face-to-Face, Telefon) dar.

Auch das Kriterium der Unteilbarkeit einer Dienstleistung (*Uno-actu-Prinzip*) gilt für den Bereich der Onlineberatung nur bedingt. Denn gerade im Bereich der Aufbereitung und Zurverfügungstellung von Informationen und in der auch für Dritte möglichen Dokumentation der Beratungen kann ein Teil der Dienstleistung auch Personen zugänglich gemacht werden, die im ursprünglichen Beratungsprozess gar nicht beteiligt waren. In der Forenberatung gilt es gerade als positiver Effekt, dass durch die Öffentlichkeit der Beratungskommunikation Dritte an diesem Dienstleistungsprozess partizipieren können.

Die Dienstleistung der Onlineberatung entkoppelt den Anbieter zeitlich und räumlich gesehen vom Klienten. Dies unterscheidet diese Art der Dienstleistung von der Definition nach Bruhn, denn die Ko-Produktion durch ein Zusammenwirken von BeraterInnen und KlientInnen findet zwar immer noch statt, allerdings kann diese zeitversetzt stattfinden, wie bei den asynchronen Formen der Mail- und Forenberatung üblich, und die Orte, an denen sich Berater und Klient zum Zeitpunkt der Dienstleistung befinden, spielen für die Erbringung der Leistung der Beratung keine Rolle, da sich beide Seiten nur in einem virtuellen Raum befinden, der real keine Entsprechung haben muss.

Ein von Bruhn nicht berücksichtigter Faktor ist die Schriftlichkeit von Online-Dienstleistungen. Onlineberatung durch Mail, Chat und Foren findet vor allem textbasiert statt und eine „reale“ Gesprächssituation, wie sie etwa über Skype möglich wäre, findet kaum statt.

Kielholz (2009) beschreibt die Besonderheiten einer schriftbasierten Dienstleistung wie folgt:

Das digitale Datenformat beeinflusst kommunikative Prozesse stark und hat ambivalente Folgen: Informationen werden schnell und kostengünstig vervielfältigt [...]. Informationen können einfach aufgefunden und

kontrolliert werden [...]. Der Teilnehmerkreis kann problemlos erweitert werden. (Kielholz, 2009, S. 36)

Durch Bruhn und Kielholz können damit Besonderheiten der Onlineberatung als eine schriftbasierte Form einer Dienstleistung zusammengefasst werden. Die Dienstleistung der Onlineberatung:

- ist immateriell und intangibel
- findet in Ko-Produktion statt, wobei das „Uno-actu-Prinzip“ nicht immer gilt
- kann zeitlich und örtlich unabhängig stattfinden
- ist durch Dokumentation (Schriftlichkeit) teilweise lagerfähig.

## **5. Definition: Qualitätsmanagement in der Onlineberatung**

Für die Definition des Arbeitsfelds der Onlineberatung folgt diese Darstellung der Definition der Schweizer Psychologinnen und Psychologen aus dem Jahr 2003:

Psychologische Online-Beratung ist eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen. Sie hat zum Ziel, bei den KlientInnen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann. Psychologische Online-BeraterInnen stützen ihre Beratung auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medienspezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterkompetenz u.a.). (Andermatt et. al., 2003, S. 2)

Dass KlientInnen in der Auswahl einer Beratungsstelle auch auf Aspekte der Qualität achten, haben verschiedene Untersuchungen gezeigt, da KlientInnen einer Beratungsstelle mehr Vertrauen entgegenbringen, wenn transparent auf der Homepage dargelegt ist, wie z.B. die Themen Datenschutz und Datensicherheit auf der Homepage benannt sind (Dzeyk, 2005). Qualitätsmanagement in der Onlineberatung kann daher so definiert werden, dass in einem ganzheitlichen Prozess alle Maßnahmen zur Sicherung und zur Erhaltung von Qualität der Dienstleistung „Beratung“ gegeben sind. Insbesondere die Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität müssen dabei um die Besonderheiten einer schriftbasierten Dienstleistung im virtuellen Raum ergänzt werden.

Die von Vogel vorgelegten Schemata können als Analyseraster mit den Besonderheiten der Onlineberatung ergänzt werden, womit ein neues Analysetool entsteht, mit dem das Thema „Qualitätsmanagement für die psychosoziale Onlineberatung“ methodisch bearbeitet werden kann. Für den Bereich der Strukturqualität wird die Gliederung von Vogel übernommen und in der rechten Spalte mit den Besonderheiten der Onlineberatung angereichert. Zur besseren Nachvollziehbarkeit sind diese Ergänzungen bzw. Adaptierungen in blau

gehalten. Diese Ergänzungen betreffen auch die Punkte, die speziell auf die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung zugeschnitten sind. Die Zahlen in eckigen Klammern zeigen an, wenn ein Kriterium durch mehrere Indikatoren definiert werden kann.

<b>Allgemeines (Bereich A)</b>		<b>Erläuterungen</b>
A 1	Konzeption	Liegt in schriftlicher Fassung vor [1]. Und ist online verfügbar [2].
A 2	Zieldefinition	Beratungsauftrag ist definiert [1]. Zielgruppen der Beratung sind definiert [2].
<b>Strukturqualität im engeren Sinn (Bereich B)</b>		
B 1	Niedrigschwelliger Zugang	Niederschwelliger Zugang gegeben [1]. Eine Antwort erfolgt nach einer festgelegten Frist [2].
B 2	Kurzfristige Beratung / Krisen	Das Onlineberatungsangebot weist darauf hin, dass Onlineberatung kein Mittel bei akuten Krisen und Notfällen ist.
B 3	Erreichbarkeit	Das Angebot ist im Internet mit Homepage erreichbar und verfügbar.
B 4	Multidisziplinarität	Beim MitarbeiterInnenteam (ehrenamtlich/hauptamtlich) sind die Qualifikationen dem Beratungsauftrag entsprechend und interdisziplinär.
B 5	Personalressourcen	Die Beratungsstelle hat ausreichende Personalstellen für den Beratungsauftrag.
B 6	Overhead	Die Beratungsstelle verfügt über personelle Ressourcen für die Verwaltung und den technischen Support des Angebotes.
B 7	Qualifikationen	Grundsätzlich verfügt jede Fachkraft über eine auf das jeweilige Arbeitsfeld bezogene beraterische bzw. therapeutische Zusatzqualifikation oder eine andere Spezialisierung [1]. Die BeraterInnen haben Kompetenzen im Bereich der Besonderheiten einer schriftbasierten Kommunikation im Internet [2].
B 8	Zusammenarbeit / Team	Die Zusammenarbeit mit Vertretern anderer Fachrichtungen ist definiert. [...]
B 9	Präventive Aspekte	Die Einrichtung führt regelmäßig und kontinuierlich Aktivitäten zur Prävention und Öffentlichkeitsarbeit durch.
B 10	Gremien/Ausschüsse	Die Beratungsstelle beteiligt sich an den Gremien zur psychosozialen Versorgung. [...]
B 11	Kooperation/Netzwerk	Die Beratungsstelle kooperiert in abgestimmter Form mit anderen Diensten und Einrichtungen. [...]
B 12	Info zu Kosten	Die beratenden und therapeutischen Leistungen der Beratungsstelle sind gebührenfrei bzw. geben transparente Informationen zu den entstehenden Kosten.
B 13	Beratungsraum	Die virtuellen Räumlichkeiten der Stelle sollen für Beratung und Therapie geeignet sein. Insbesondere die Bereiche Datenschutz (auch: Privatgeheimnis) [1] und Barrierefreiheit/Usability sind berücksichtigt [2].

Tabelle 1: Strukturqualität in der Onlineberatung (Vogel (2007), ergänzt durch Kühne)

<b>Prozessqualität (Bereich C)</b>		<b>Erläuterungen</b>
C 1	Fachliches Können	Träger und LeiterInnen der Einrichtung stellen sicher, dass das MitarbeiterInnenteam seine fachliche Arbeit allein nach den anerkannten Regeln des fachlichen Könnens ausrichtet.
C 2	Verschwiegenheit	Der Schutz des Privatgeheimnisses wird gewährleistet durch die Aufklärung der KlientInnen über Rahmenbedingungen der Arbeit [1], Schweigepflicht und Datenschutz, [2] die Verpflichtung aller MitarbeiterInnen auf die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Regelungen [...]
C 3	Dokumentation der Beratung	Basisdokumentation jedes Beratungsfalls [1]. Ausdrückliche Regelung zur Löschung erhobener Sozialdaten [2]. [...]
C 4	Fallbesprechungen	Regelmäßige mindestens 14-tägige Fallbesprechungen finden, insbesondere bei schwierigen Konstellationen, im multidisziplinären Fachteam statt. Diese Intervention kann online oder offline stattfinden.
C 5	Kontaktfrequenz	Die Beratungsstelle hat definiert, wie mit Einmal- und Mehrfachberatungen umgegangen wird.
C 6	Fortbildung	Die Fachkräfte nehmen regelmäßig an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen teil.
C 7	Supervision	Für die Fallarbeit wird regelmäßig externe Supervision in Anspruch genommen. Diese Supervision kann offline [1] oder online [2] durchgeführt werden.
C 8	Methoden	Die BeraterInnen kennen und verwenden verschiedene Methoden der schriftbasierten psychosozialen Onlineberatung.

Tabelle 2: Prozessqualität in der Onlineberatung (Vogel (2007), ergänzt durch Kühne)

<b>Ergebnisqualität (Bereich D)</b>		<b>Erläuterungen</b>
D 1	Statistische Aufbereitung der Arbeit	Einzelfallarbeit und fallübergreifende Maßnahmen werden jährlich nach ausgewählten Kriterien quantitativ dargestellt und mit Blick auf den örtlichen Bedarf und die Ziele der Beratungsstelle reflektiert, z.B.: Zahl der Anmeldungen pro Planstelle und Jahr, Dauer der Beratungen in Monaten, Kontakthäufigkeiten der Beratungen, Art der Beendigungen von Beratungen [1], Zugriffe auf die Website [2].
D 2	Evaluation	Die Beratungsstelle führt regelmäßig eigene Maßnahmen zur Evaluation ihrer Tätigkeiten durch und/oder nimmt an entsprechenden Forschungsprojekten teil, z.B.: Einschätzung über Zufriedenheit von KlientInnen mit der Beratung [1]; Einschätzung der MitarbeiterInnenzufriedenheit [2]; Einschätzung der Zielerreichung der Angebote aus Sicht der unterschiedlichen Beteiligten (KlientInnen, Fachkräfte) [3].

Tabelle 3: Ergebnisqualität in der Onlineberatung (Vogel (2007), ergänzt durch Kühne)

## **6. Qualitätskriterien und Standards der Onlineberatung**

Für die Master-These wurden die im deutschsprachigen Raum verfügbaren Dokumente recherchiert. Der Hauptfokus lag dabei einerseits auf Dokumenten, die sich dem Thema „Qualität der Onlineberatung“ widmen, unabhängig davon, ob es sich um Qualitätsstandards oder Qualitätskriterien handelt. Andererseits wurden Dokumente recherchiert, die sich mit dem Thema „Aus- und Weiterbildung“ in der Onlineberatung beschäftigen. Auch hier wurde ein weiterer Fokus gewählt, es fanden sowohl Curricula von Ausbildungen als auch einzelne Anforderungsprofile Berücksichtigung, d.h. Dokumente die definieren, unter welchen Voraussetzungen und mit welchen Qualifikationen BeraterInnen Onlineberatung durchführen können.

Recherchiert wurde nach Dokumenten, die sich explizit mit dem Thema „Qualität in der Onlineberatung“ bzw. „Aus- und Weiterbildung in der Onlineberatung“ beschäftigen. Um in dieser Arbeit berücksichtigt zu werden, musste das Dokument eindeutig einen offiziellen Charakter haben, d.h. es musste einem bestimmten Träger, einem Zusammenschluss mehrerer Träger oder einem Arbeitskreis von mehreren Trägern zugeordnet werden können.

Insgesamt wurden 34 Dokumente im Umfang von zusammen ca. 443 Seiten recherchiert, die für die Analyse herangezogen werden konnten. Davon sind 17 Dokumente mit zusammen ca. 217 Seiten dem Bereich der Qualitätskriterien und -standards zugeordnet und 17 Dokumente mit zusammen ca. 226 Seiten dem Bereich Aus- und Weiterbildung. Bis auf Reiners (2005) sind alle untersuchten Dokumente im Anhang der Master-These verzeichnet. Im Rahmen dieses Artikels werden aus Platzgründen nur die Ergebnisse der Analyse der Dokumente aus dem Bereich der Qualitätskriterien und -standards dargestellt. Eine genaue Auflistung aller Dokumente, insbesondere auch aus dem Bereich der Aus- und Weiterbildung findet sich in der Master-These, die als Pdf in Kürze im Web Opac der Donau-Universität Krems zum Download bereit stehen wird.

Es ist wichtig zu erwähnen, dass diese Untersuchung keine qualitative Bewertung der jeweiligen Dokumente im Sinne eines „gut geeignet“ bzw. „weniger gut geeignet zur Sicherung der Qualität“ darstellt. Es wurde nur erhoben, ob die entsprechenden Qualitätskriterien in den Dokumenten berücksichtigt werden oder nicht.

## **7. Zusammenfassung der Ergebnisse**

In der Analyse der Strukturqualität hat sich gezeigt, dass die Kriterien im Bereich A zur Konzeption und zu den Zieldefinitionen fast durchgängig in allen Dokumenten definiert und behandelt werden. Im Bereich B kann zwischen den Kriterien unterscheiden werden, die in vielen bzw. in der Mehrzahl der Dokumente beschrieben werden und den Kriterien, die wenig bzw. überhaupt nicht berücksichtigt sind.

Die Kriterien des „Zugangs“ (Niederschwelligkeit, Antwortfrist), „Erreichbarkeit“, „Multidisziplinarität“, „Qualifikationen“ (Ausbildung, Zusatzqualifikation),

„Kooperationen“, sowie „Datenschutz“ sind nach Analyse der Unterlagen als gut bis sehr gut abgedeckt zu beschreiben. Insbesondere das Thema des Datenschutzes ist hervorzuheben, da dieses Kriterium ausnahmslos von allen Dokumenten behandelt wird.

Etwas weniger gut repräsentiert sind die Kriterien der Information zu den Kosten des Angebots sowie zu den notwendigen Personalressourcen, die Voraussetzung für das Anbieten einer Dienstleistung sind.

Nicht gut ausgeprägt sind die Kriterien „Präventive Aspekte“ (Prävention, Öffentlichkeitsarbeit), „Beratungsraum“ (Barrierefreiheit, Usability) und „Krisen“. Hier fehlen in vielen Dokumenten Hinweise und konkrete Definitionen. Gerade bei den Kosten und dem Hinweis, wie mit akuten Krisen in der Onlineberatung umgegangen werden soll, liegt (auch aus Sicht der KlientInnen) ein deutliches Verbesserungspotential.

Sehr schwach sind die Kriterien „Overhead“ und „Gremien“ in den Dokumenten berücksichtigt. Während es bei der Frage nach den Gremien auch Überschneidungen zu den Kriterien B 8 und B 11 sowie C 4 gibt und damit eine endgültige Bewertung dieses Kriteriums nicht eindeutig möglich ist, so sollten die Dokumente beim Kriterium Overhead sich der Tatsache bewusst sein, dass der technisch-medial vermittelte Arbeitsbereich der Onlineberatung neben den reinen Personalressourcen für die Beratungsarbeit auch Personalressourcen für die technische Administration sowie Ressourcen für die Technik selbst benötigt. Im Sinne einer Definition von Qualität als Grundlage und Ziel einer Professionalität von Beratung, wäre es sinnvoll, die Rahmenbedingungen für den Overhead ebenfalls in die Qualitätskriterien und -standards mit aufzunehmen.

Im Bereich der Prozessqualität können die Ergebnisse auch durch die sehr gut vorhandenen Kriterien einerseits und den Potenzialen für einen Ausbau andererseits beschrieben werden (wenn Kriterien nicht gut bzw. gar nicht abgedeckt sind).

Zu den sehr gut repräsentierten Kriterien gehören die Hinweise auf die „Regeln fachlichen Könnens“, die Verschwiegenheitspflicht mit den zwei Indikatoren „Aufklärung des Klienten“ und „Verpflichtung zur Verschwiegenheit des Mitarbeiters“, sowie die Kriterien, die sich mit dem „kollegialen fachlichen Austausch“ (Intervision und Supervision) und der „Fortbildung“ beschäftigen. Bei der Beschreibung der Supervision fällt auf, dass nur wenige Dokumente auf die an sich nahe liegende Möglichkeit Bezug nehmen, den MitarbeiterInnen der Onlineberatung auch eine Supervision online anzubieten.

Weniger gut ausgeprägt sind die Kriterien „Dokumentation“ (Falldokumentation, Löschung von Daten), „Kontaktfrequenz“ und „Methoden der Onlineberatung“. Während sich im Bereich der Dokumentation gesetzliche Vorgaben finden, die von Beratungsstellen umgesetzt werden müssen (unabhängig davon, ob sie in den Qualitätskriterien definiert sind), so gibt es sowohl bei der Beschreibung der Kontaktfrequenz (Einmalberatung, Beratungsverläufe, Kontaktabbruch, Beendigung des Kontakts) und bei der Definition spezifischer Methoden der Onlineberatung noch Nachholbedarf. Es kann nicht davon ausgegangen werden,

dass sich die bekannten Methoden der Face-to-Face-Beratung einfach in den Kontext der schriftbasierten Onlineberatung übertragen lassen können. Insofern gibt es hier jedoch auch einen Entwicklungsbedarf der Onlineberatung, die bislang erst auf wenige anerkannte Methoden der Onlineberatung im virtuellen Raum zurückgreifen kann.

Sehr deutlich fällt das Ergebnis der Analyse für den Bereich der Ergebnisqualität aus. Die Dokumente, die diesen Bereich mit den Kriterien abdecken sind sehr wenige und auch in diesen sind nur wenige Indikatoren der einzelnen Kriterien erfüllt. Am deutlichsten ist noch der Indikator des „Fall-Monitorings“ repräsentiert, in diesem Bereich gibt es auch am ehesten gesetzliche Vorgaben, dass ein Monitoring der Beratungsfälle durchgeführt werden muss (z.B. als Voraussetzung für die Abrechnung). Die „Webstatistik“ kann ein zusätzlicher Indikator sein, der Aussagen darüber erlaubt, wie das Onlineberatungsangebot gefunden wird, durch welche Suchmaschinen die Klienten auf das Angebot aufmerksam werden und woher die Nutzer geografisch stammen. Der ganze Bereich der Evaluation ist mangelhaft in den Dokumenten repräsentiert. Wie gezeigt wurde, ist Qualitätsmanagement ein fortlaufender Prozess, in dem die Bereiche der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in wechselseitiger Beziehung stehen. Um eine gute Qualität des Beratungsangebotes zu erreichen ist es daher unbedingt geboten, auch den Bereich der Ergebnisqualität in den Dokumenten zu definieren und entsprechend auch in den Beratungsstellen zu implementieren. Die Übersicht in Tabelle 4 zeigt zusammenfassend die Ergebnisse der Auswertung der Kriterien der drei Qualitätsdimensionen. Wurde ein Kriterium in 13 bis 17 Dokumenten beschrieben, so kann es als bereits sehr gut berücksichtigt gelten. Wurde es in 7 bis 12 Dokumenten dargestellt, so kann es als immer noch gut berücksichtigt gelten. Wurde es schließlich nur in 6 oder weniger Dokumenten aufgegriffen, so kann dies als nicht ausreichend angesehen werden. Hier zeigt sich der Handlungsbedarf in der Überarbeitung der Qualitätskriterien und -standards am Deutlichsten. Wenn es sich um einzelne Indikatoren innerhalb eines Kriteriums handelt, so wurden diese kursiv gesetzt.

	<b>Strukturqualität</b>	<b>Prozessqualität</b>	<b>Ergebnisqualität</b>
<b>13-17</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliches Konzept</li> <li>• Online verfügbar</li> <li>• Auftrag definiert</li> <li>• Zielgruppen definiert</li> <li>• <i>niederschwellig</i></li> <li>• <i>Antwortfrist</i></li> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• <i>Ausbildung</i></li> <li>• <i>Zusatzqualifikationen</i></li> <li>• Zusammenarbeit/ Team</li> <li>• Kooperation/Netzwerk</li> <li>• <i>Datenschutz</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachliches Können</li> <li>• <i>Aufklärung KlientIn</i></li> <li>• <i>Verpflichtung MitarbeiterInnen</i></li> <li>• Fallbesprechung</li> <li>• <i>Supervision offline</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fall-Monitoring</li> </ul>

<b>7-12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krisen</li> <li>• Multidisziplinarität</li> <li>• Personalressourcen</li> <li>• <i>Prävention</i></li> <li>• <i>Öffentlichkeitsarbeit</i></li> <li>• Info zu Kosten</li> <li>• <i>Barrierefreiheit/</i></li> <li>• <i>Usability</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Falldokumentation</i></li> <li>• Fortbildung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KlientInnen-zufriedenheit</li> </ul>
<b>6-0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overhead</li> <li>• Gremien/Ausschüsse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Regeln zur Löschung</i></li> <li>• Kontaktfrequenz</li> <li>• <i>Supervision online</i></li> <li>• Methoden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Webstatistik</i></li> <li>• <i>MitarbeiterInnen-zufriedenheit</i></li> <li>• <i>Einschätzung Zielerreichung</i></li> </ul>

Tabelle 4: Ergebnisübersicht Qualitätskriterien und -standards

## 8. Fazit und Handlungsempfehlungen

Wie die Erhebung gezeigt hat, gibt es eine Fülle an Standards, die jeweils aus dem Arbeitsumfeld der großen Träger heraus entstanden sind. Dies erklärt, warum viele Dokumente auf die sehr spezifischen Gegebenheiten eines einzelnen Trägers Rücksicht nehmen. Für die „Qualitätskriterien und -standards“ konnte gezeigt werden, dass es neben allen Unterscheiden auch Gemeinsamkeiten gibt, die als Kern für ein noch zu entwickelndes gemeinsames Dokument der großen Träger von Onlineberatung gelten können. Es wäre wünschenswert, für den Bereich der Onlineberatung allgemein gültige Standards zu definieren. Diese Definition wäre für die Transparenz und auch für die Vergleichbarkeit von verschiedenen Angeboten relevant, wenn es darum geht, Qualität der Beratung zu erheben und vergleichbar zu machen. KlientInnen würden durch diese gemeinsamen Standards (und der eventuell daraus resultierenden Frage nach einem „Gütesiegel“) die Qualität eines Onlineberatungsangebotes besser einschätzen können.

Als Handlungsempfehlung wird den Anbietern von Onlineberatung empfohlen, die Konzepte mit dem hier vorgestellten und überarbeiteten Analyseraster zu diskutieren und ggf. zu ergänzen, denn „wenn das Online-Beratungs-Konzept erst einmal steht, ist es Beratungsstrategie, Nutzungsbedingung und Qualitätssicherungsmerkmal in einem“ (Gerö, 2009, S. 65). In einem zweiten Schritt ist es sinnvoll, die Konzepte der Aus- und Weiterbildung mit den Konzepten des Qualitätsmanagements abzustimmen, um MitarbeiterInnen gut auf die Arbeit in der Onlineberatung vorzubereiten, was dann in direkter Folge auch den KlientInnen und dem Ergebnis der Beratungsarbeit zu Gute kommt.

Als Forschungsdesiderat bleibt eine Untersuchung zur realen Praxis der Onlineberatung ausständig („Ist-Zustand“), denn für weitere Entwicklungen des Themas Qualitätsmanagement in der Onlineberatung und im Sinne einer fortlaufenden Qualitätssicherung wäre es von Interesse, wie die einzelnen Akteure dieses Arbeitsfeldes das Thema Qualität bewerten und auf welchem Stand die Implementierung in den einzelnen Beratungsstellen ist. Denn diese hier vorgelegten Ergebnisse können zwar die schriftlich festgelegten

Überlegungen zu den untersuchten Themen darstellen („Soll-Zustand“), sie bieten jedoch keinen Einblick in die tatsächliche Umsetzung des Qualitätsmanagements im Arbeitsalltag der Beratungsstellen.

Ein weiteres Thema der Forschung, welches noch offen ist, ist die systematische und vergleichende Untersuchung der Entwicklungen im Bereich der Onlineberatung, die über den deutschsprachigen Raum hinausgeht. So gibt es gerade im englischsprachigen Raum eine lange Tradition der psychosozialen Onlineberatung und es wäre zu erheben, ob und wie dem Thema Qualitätsmanagement dort ebenfalls Raum gegeben wird (Adlington, 2009; Jones & Stokes, 2009; Anthony & Merz-Nagel, 2010; Kraus, Stricker et. al., 2010).

Damit verbunden werden die Handlungsempfehlungen, die Dokumente des Qualitätsmanagements sowie zur Aus- und Weiterbildung in der Onlineberatung zu einem gemeinsamen Standard weiterzuentwickeln, die noch offenen Fragen zu klären und die bislang fehlenden Kriterien im Bereich der Prozess- und Ergebnisqualität gemeinsam zu definieren und umzusetzen.

## Literatur

Adlington, J. (2009). *Reading between the lines*. London: MX Publishing.

Andermatt, O., Eidenbenz, F., Flury, A., Lang, J. & Theunert, M. (2003). *Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen*. Zugriff am 28.10.2012. Verfügbar unter: <http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>

Anthony, K. & Merz-Nagel, D. (2010). *Therapy Online. A practical guide*. London: Sage.

Bruhn, M. (2007). *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden* (7. Auflage). Berlin: Springer.

Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB) (2003). *Beratungsverständnis*. Zugriff am 28.10.2012. Verfügbar unter: <http://www.dachverband-beratung.de/dokumente/Beratung.pdf>

Deutsches Institut für Normung (DIN) e.V. (1995). *EN ISO 8402:1995*.

Deutsches Institut für Normung (DIN) e.V. (2005). *EN ISO 9000:2005*.

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milband memorial fund quarterly*, 44, 166-203.

Dzeyk, W. (2005). Vertrauen in Internetangebote. *e-beratungsjournal.net*, 2(2). Zugriff am 28.10.2012. Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/dzeyk.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/dzeyk.pdf)

- Gerö, Sandra (2009). Beratungskonzept, Nutzungsbedingungen und Qualitätssicherung für Onlineberatungsangebote. In *merz spektrum*, 2009(3), 65-68.
- Jones, G. & Stokes, A. (2009). *Online Counselling. A Handbook for Practitioners*. New York: Palgrave Macmillan.
- Kielholz, A. (2009). *Online-Kommunikation. Die Psychologie der neuen Medien für die Berufspraxis*. Heidelberg: Springer.
- Kraus, R., Stricker, G. & Speyer, C. (2010). *Online Counseling. A Handbook for Mental Health Professionals*. Amsterdam: Elsevier.
- Kühne, S. (2012). Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung. Master-Thesis Donau-Universität Krems.  
(Anmerkung: Die Arbeit wird in Kürze über den Web-Opac der Donau-Universität online frei zugänglich sein.)
- Moos, G. & Peters, A. (2008). *BWL für soziale Berufe*. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag.
- Reiners, B. (2005). *Onlineberatung. Ein Handbuch für die Fortbildung*. Köln: Die Kinderschutz-Zentren.
- Vogel, H. (2007). Qualitätssicherung von Beratung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendieck (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung, Band 2* (S. 837-856), Tübingen: dgvt.