

Qualität – in Zeiten von Corona



13. Fachforum Onlineberatung

Stefan Kühne

Workshop

- Einleitung:
 - Begriffsklärung
 - Anschluss Vortrag Hörmann
- Input
 - Qualität in der Onlineberatung
 - Qualität – in Zeiten von Corona
- Kleingruppenarbeit (Breakout-Sessions)
- Ergebnisse der Kleingruppenarbeit
- Plenum (Input, Diskussion, Fragen)

- Ausblick – Programm des Fachforums
- *Ende* 😊

Kurze Begriffsklärung

- Onlineberatung
 - Webbasierte Mailberatung
 - Chatberatung
 - Forenberatung
 - Messengerberatung
 - Videoberatung (Boom während Corona)

- Blended-Counselling
- Blended-Online-Counselling

Anschluss: Vortrag Hörmann

- Vor der Krise
 - Onlineberatung als Entgrenzung
 - **Professionalisierung** und Ausdifferenzierung
 - Grenzen der Begeisterung (Nische)
- Während der Krise
 - Zwangsläufige Entgrenzung
 - Beratung jenseits aller **Standards?**
- Nach der Krise
 - Schwung und digitaler Erfahrungen nutzen
 - Blended Counselling in die Breite bringen
 - Verknüpfung Onlineberatung / F-2-F vor Ort
 - Notwendigkeit **professioneller Standards**
 - **Medienkompetenz und Beratungskompetenz** stärker verknüpfen

Qualität in der Onlineberatung



Grundbegriffe Qualität I

□ Strukturqualität

- Bezieht sich auf die strukturellen Voraussetzungen, die für die Erzielung einer hohen Ergebnisqualität erforderlich sind.
 - Anzahl/Stunden & Qualifikation der Mitarbeitenden
 - technische & bauliche Infrastruktur
 - Organisationsstruktur
 - Dienstpläne & Einteilung

- Aktuelle Dimension: Corona
 - Datenschutz und Tools

Grundbegriffe II

□ Prozessqualität

- Die Abläufe, die zur Erbringung einer Leistung notwendig sind.
- Prozessanalyse
 - Wie gut sind unsere Prozesse?
 - Sind unsere Standards allen bekannt?
 - Nach welchen Methoden arbeiten wir?
 - Wie oft passieren Fehler und was passiert mit diesen?
 - Sind die Verantwortlichkeiten klar?
- Aktuelle Dimension: Corona
 - Beratung auf und in allen Kanälen

Grundbegriffe III

□ Ergebnisqualität

- Wie ist die Qualität der Leistung zu beurteilen?
- Schwierigkeiten der Messung
 - Subjektives Empfinden der KundInnen
 - Ko-Produktion bei Dienstleistungen
- Zufriedenheit
 - wahrgenommene Leistung minus erwartete Leistung
- Aktuelle Dimension: Corona
 - Zurück „vor die Krise“?

Qualität – Corona und danach

- Druck durch Umstellung
- Rechtliche Abwägungen
- Datenschutz-Abwägungen
- Berufsfeld-Abwägungen

- Was bleibt nach Corona?
 - Berufsrechtliche Veränderungen
 - Positionierung durch Interessensvertretungen
 - Mehr Fokus auf den Datenschutz legen

- Die Klient_innen im Blick

Kleingruppenarbeit 20 Minuten

- Sie werden in eine Kleingruppe automatisch zugewiesen.
- Dort diskutieren Sie mit Kolleg_innen.
- Ablauf
 - Stellen Sie sich ganz kurz in der Kleingruppe vor.
 - Bestimmen Sie, wer aus der Gruppe Stichworte der Diskussion und auch Fragen im Etherpad parallel mitnotiert.
 - 5 Minuten und eine Minute vor dem Ende der Zeit gebe ich Ihnen ein Zeichen in die Kleingruppe.

Kleingruppenarbeit 20 Minuten

□ Themen

- **Umstellung:** Das hat sich durch Corona in meiner Onlineberatung geändert.
- **Maßnahmen:** Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung treffe ich online?
- **Fragen:** Diese Fragen zur Qualität in Zeiten von Corona habe ich.

□ Stichworte/Fragen in Etherpad eintragen

Vielen Dank!

□ Stefan Kühne

office@stefankuehne.net

www.e-beratungsjournal.net

