

Fachforum Onlineberatung

Die Online-Beratung der Caritas: Vielfalt, Open Source und Blended Counseling

caritas



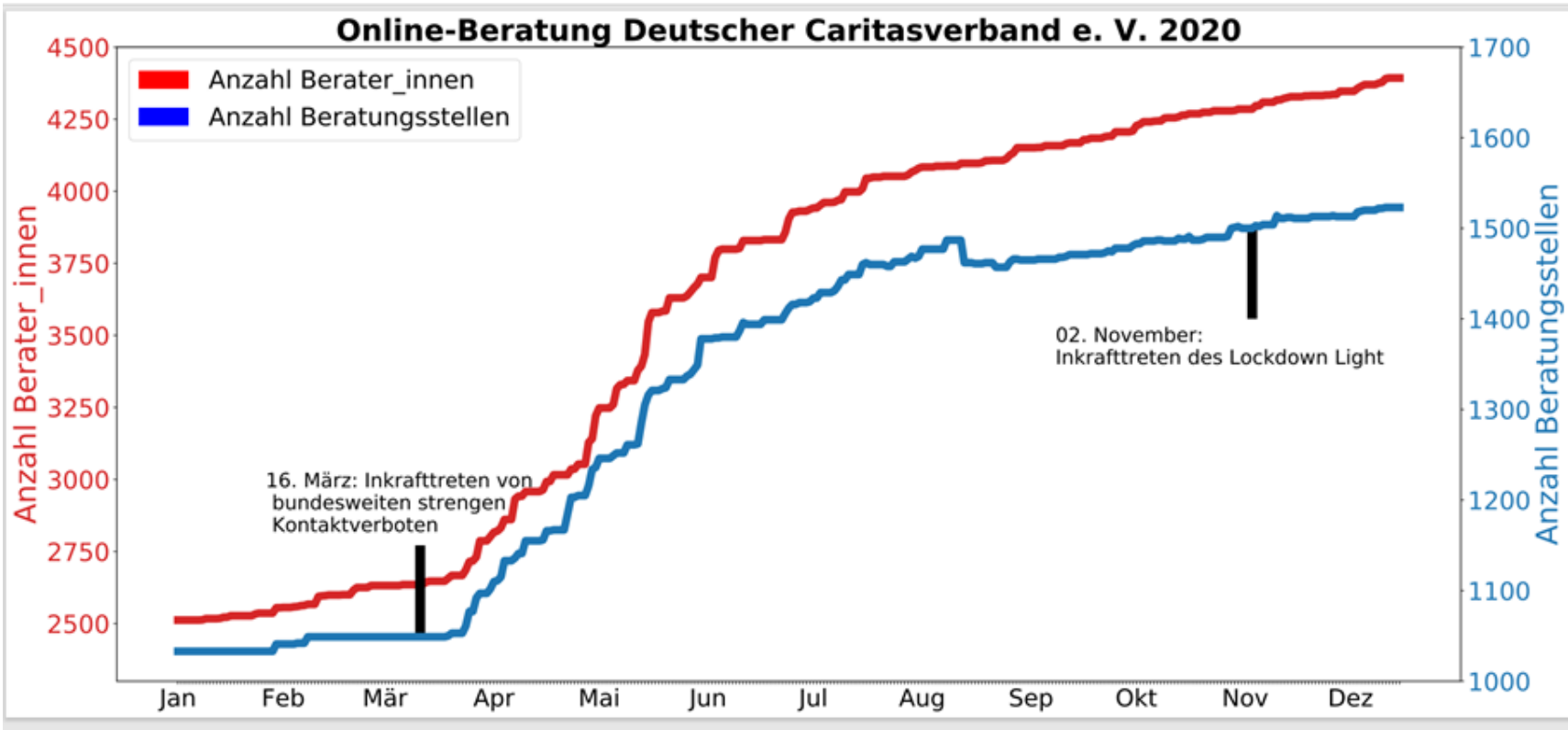
Anja Kuhrt, Referentin Community Management DCV e.V.
20. September 2021


caritas.de/onlineberatung



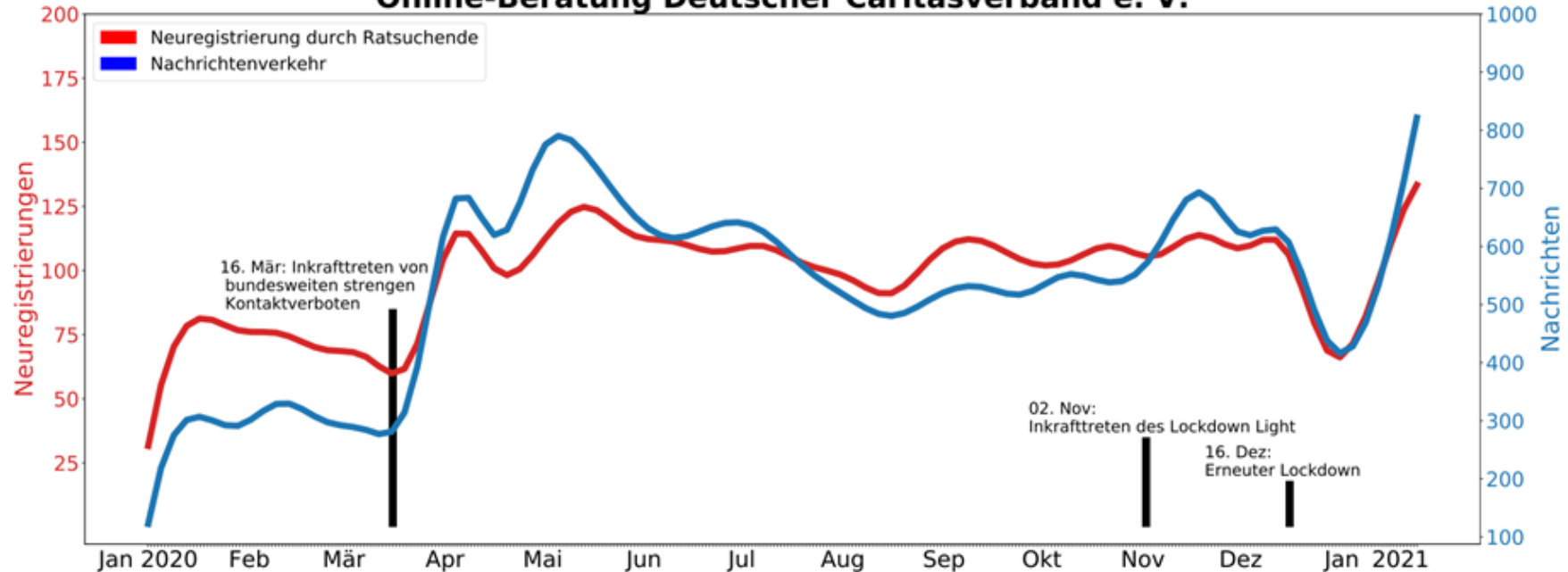
Die Online-Beratungsplattform – Berater_innen und Beratungsstellen 2020

caritas



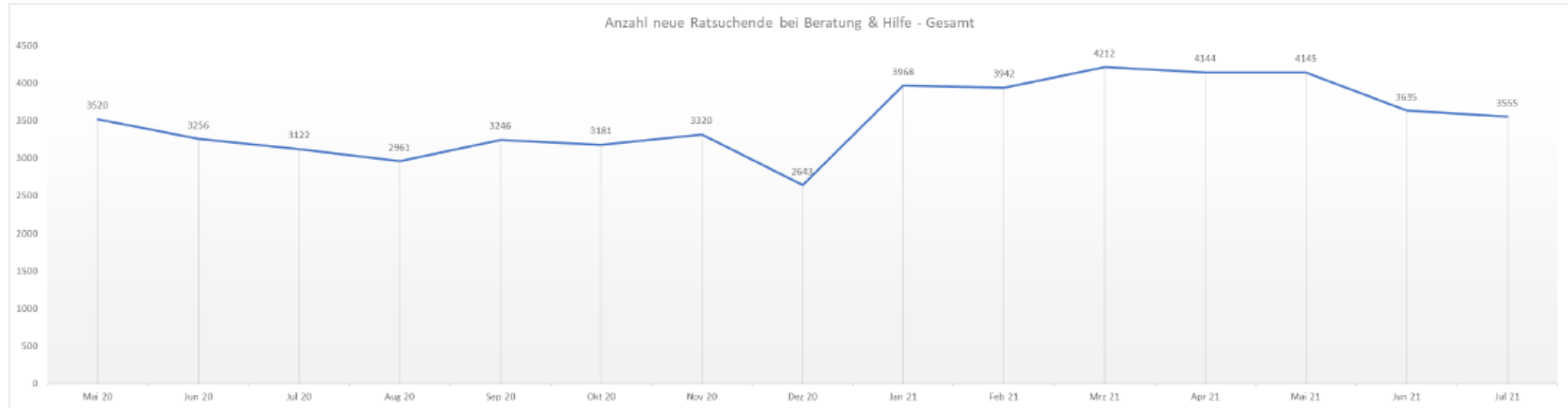
Die Online-Beratungsplattform – Ratsuchende und Nachrichtenverkehr 2020

Online-Beratung Deutscher Caritasverband e. V.



Entwicklung von Mai 2020 bis Juli 2021

Entwicklung Beratung & Hilfe Mai 2020 – Juli 2021



2006 bis heute

caritas



seit 01/19 gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Opensource
seit 23.06.



caritas.de/onlineberatung



Beratung & Hilfe - Die Online-Beratung der Caritas

caritas

https://beratung.caritas.de/schuldnerberatung/registration

Keine Synchronisierung

Beratung & Hilfe

Online. Anonym. Sicher.



Willkommen bei der Beratung zum Thema Schulden!

Wie läuft die Beratung & Hilfe der Caritas ab?



Einfache Registrierung

Für eine individuelle und geschützte Beratung



Nachricht verfassen

Sie schicken Ihre Nachricht an eine lokale Beratungsstelle



Persönliche und professionelle Beratung

Innerhalb von zwei Werktagen bekommen Sie eine Antwort



Anonym und kostenfrei

Sie bleiben anonym und erhalten kostenfreie Beratung und Hilfe

Noch nicht registriert?

ZUR REGISTRIERUNG

Bereits registriert?

ZUM LOGIN



Entwicklungsstand August 2021

- Beratung in nunmehr 22 Bereichen und regionale Angebote
- Responsive Web-Anwendung: browserbasierte, personalisierte Zugänge für Berater_innen und Ratsuchende
- niederschwellige Registrierung: Loginname, PW, PLZ
- datensicherer Einzelchat mit registrierten Ratsuchenden: synchron/ asynchron
- datensicherer Dokumentenaustausch: pdf, png, jpg, docx, xlsx
- Blended Counseling kann damit umgesetzt werden, weil regionale Anbindung (PLZ-Filter)
- Direktlink/QR-Code zur Beratungsstelle
- Vernetzung der Beratungsbereiche für Ratsuchende
- Gruppenchat (Sucht-Selbsthilfe)
- Video-Chat und 1:1 Chat für nicht registrierte Ratsuchende

Open Source – Was ist das?

- OSS beschreibt ein Software-Entwicklungsmodell, bei dem ein Quellcode (Source Code) wegen seiner Offenheit leicht weiterentwickelt werden kann. Charakteristisch ist also, dass der Quellcode offen gelegt wird.
- Als “Open Source” wird Software bezeichnet, deren Quelltext öffentlich und von Dritten eingesehen, geändert und genutzt werden kann. Open-Source-Software kann meistens kostenlos genutzt werden. (Englisch: “open source” = wörtlich “offene Quelle”) Quelle: Wikipedia
- Die Open Source Initiative (OSI) verfolgt den Ansatz, einheitliche Standards festzulegen; sie nennt vier charakteristische Merkmale von OSS. Demnach darf ein OSS-Benutzer:
 1. die Software für beliebige Zwecke verwenden
 2. den Quellcode studieren, um herauszufinden, wie das Programm funktioniert
 3. die Software uneingeschränkt an andere weitergeben
 4. die Software verändern und verbessern und die Änderungen veröffentlichen, um sie so der Allgemeinheit zur Verfügung zu stellen.

Open Source – warum ?

caritas

- Hacker-Ethik - niemand sollte das Rad neu erfinden müssen. Wenn Sie von der Arbeit anderer profitiert haben, sollten Sie der Gemeinschaft etwas zurückgeben
- Verteilte kollaborative Innovation
- Open Source erleichtert Interdisziplinarität
- Dezentralisierung
- Kostenreduktion
- Hohe Softwarequalität

Open Source und die Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverband (1)

caritas

- zunächst diente der Quellcode nur der Caritas Online-Beratungsplattform
- seit 2020 Open Source gestellt, d.h. das Investment wurde auch für andere unternommen
- Quellcode ist im Internet (Github) frei verfügbar, jeder, der es kann, kann den Code nehmen und eine eigene Beratungsplattform betreiben
- Quellcode ist ohne Lizenzgebühr nutzbar, aber Installation, Hosting und Support der Plattform muss, wenn man dies nicht alleine kann, über einen Dienstleister abgewickelt werden
- Applikation muss „irgendwo“ zum Laufen gebracht werden, die Wahl der Agentur ist dabei jedem selbst überlassen

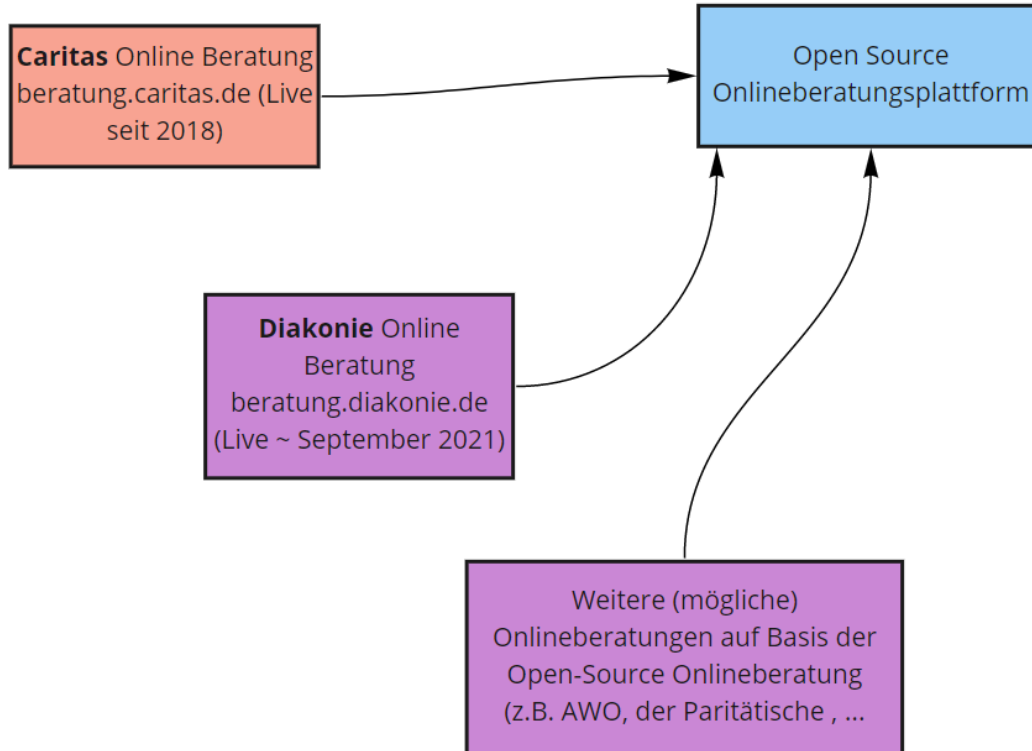
Open Source und die Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverband (2)

caritas

- in der genutzten Lizenz ist geregelt, dass Weiterentwicklungen des Codes wieder an die Community zurückgespielt werden müssen = Partizipationsgedanke
- alle Mitglieder der Entwickler-Community profitieren von den Weiterentwicklungen, denn allen ist es freigestellt, die Entwicklungen in ihre jeweilige Instanz zu übernehmen
- Veränderungen werden geprüft bevor sie in den Quellcode übernommen werden (standardisiertes Testverfahren)
- jeder kann sich der Entwickler-Community anschließen auch, wenn keine eigene Instanz betrieben wird
- customizeable sind Startseite, Logos, Farben, Worte

Open Source und die Online-Beratungsplattform des Deutschen Caritasverband (3)

caritas



<https://github.com/CaritasDeutschland>

caritas

Github, “Open-Source-Plattform”

- Kollaborationsplattform für Softwareprojekte
- „Facebook“ für Softwareentwickler
- Verzeichnis für Open-Source-Projekte

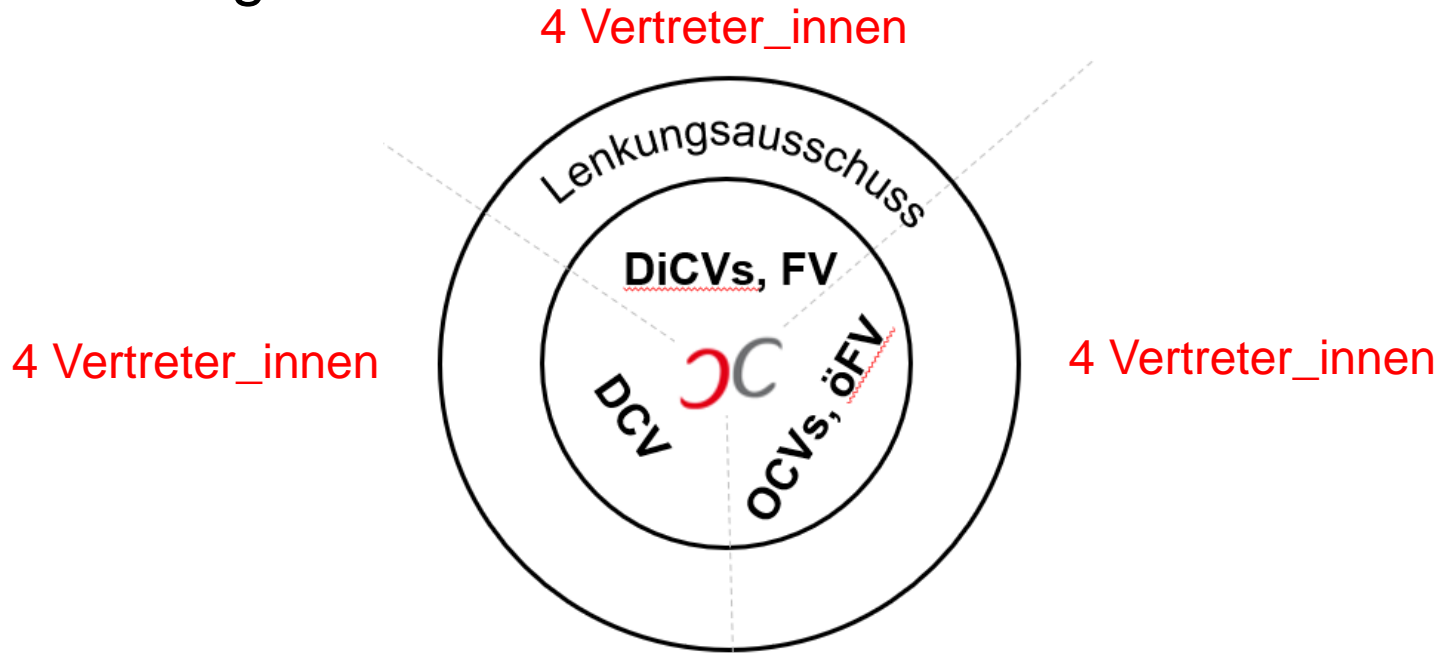
Blended Counseling

caritas

- leitendes Konzept: Blended Counseling
- Kern: den Ratsuchenden eine passgenaue, lebensweltorientierte, medienübergreifende Beratung & Hilfe anbieten
- Verwendung unterschiedlicher Kommunikationskanäle und Beratungsformen
- crossmedialer Einsatz, d.h. analog und digital werden gleichwertig durch Berater_innen und Ratsuchende genutzt

Kooperationsgemeinschaft Blended Counseling

caritas



Geschäftsführung: Referatsleitung
Online-Beratungsplattform

caritas

Beratungs-
kompetenzen

Digitale
Kompetenzen

Selbstreflektion – Empathie – Offenheit für neue Einflüsse auf den Prozess –
Förderung von Eigenverantwortung – Vernetzung

Interessante Links

caritas

<https://caritasdeutschland.github.io/documentation/>

<https://github.com/CaritasDeutschland>

Online-Beratung der Caritas

<https://www.caritas.de/onlineberatung>

Videos zum Beratungssystem

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLBIfhd3K44HmACoae3S-amTe6m60W-w2q>

Kontakt

caritas

Anja Kuhrt
Referentin Community Management
Online-Beratungsplattform
Fachbereich Sozialpolitik und fachliche Innovationen
Deutscher Caritasverband e. V.
Reinhardtstr. 13, 10117 Berlin
Telefon: 030 284447-76
E-Mail: anja.kuhrt@caritas.de