FACH FORUM Online Beratung

am 20. September 2021

Onlineberatung – die Wahl der richtigen Technik

Stefan Kühne, MSc
www.stefankuehne.net
www.forschungsgreisslerei.at

1

Vorstellung

2

Struktur

- Perspektiven: Budget / Klient_innen / Konzept
- Entscheidungsfindung
- Austausch (Breakout-Sessions)
- Praxisbeispiele / Überblick
- Ausblick Messengerberatung

3

Zum Stand der Onlineberatung

4

Datenschutz – das notwendige Thema

- Allgemeine Bemerkungen
- DSGVO - Datenschutzgrundverordnung
- weitere Rechtsgrundlagen (E-Commerce, Datenschutzgesetze, berufsrechtliche Voraussetzungen)

5

- Datenschutz und Niederschwelligkeit können in einem Spannungsverhältnis stehen.
- Hoher Datenschutz kann zu einer hohen Schwelle bei den Klient_innen führen.

6

Digitale Orte der Beratung

Eigenes Beratungsportal

- Ratsuchende kommen zu uns.
- Wir garantieren Datensicherheit.
- Wir antworten professionell.

Digitale Orte, wo die Zielgruppe ist

- Wir gehen zu den Ratsuchenden.
- Datenschutzfrage ungeklärt.
- Wir geben Informationen, wir stellen Fakten richtig.
- Wir bewerben unser eigenes Beratungsportal.

7

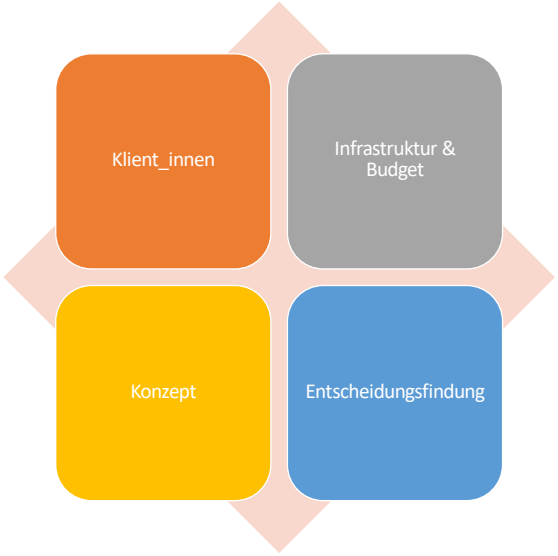
Organisationsform

Organisation, NPO, NGO, Verein etc.

Selbständige Anbieter_innen

8

Perspektiven



9

Perspektive: Klient_innen

Welche digitalen Angebote nutzen Klient_innen

Usability / Benutzer_innen-Freundlichkeit

- Barrierefreiheit
- Verständlichkeit

Responsive Design

- Nutzung durch mobile Endgeräte

Transparenz des Angebots

Setting

- Was ist angenehm, was wird genutzt

10

Perspektive: Infrastruktur & Budget

- Datensicherheit / Datenschutz (Verschlüsselung)
- technische Infrastruktur / Notwendigkeiten
- technische Administration (auch: Folgekosten)
- Auswertung- und Statistiktools / Dokumentation
- modularer Aufbau (zukünftiger Aus-/Umbau)
- Corporate Design
- *Exkurs:* Der Freund einer Bekannten meiner Cousine.

11

Perspektive: Konzept

➔ Perspektive Konzept

- Perspektive Klient_innen
- Perspektive Infrastruktur & Budget

Welche Ziele sollen in der Beratung / Begleitung erreicht werden?

Mit welchen Methoden?

In welchen Settings?

12

Auswahl & Entscheidung für Tool I

- Diese Perspektiven können Grundlage für die technische Entscheidung bilden.
- Einbeziehung von Zielgruppen, wenn möglich.
- Testzugang erfragen, Anbieter_innen testen
- Einschulung, Folgekosten und Service/Unterstützung **vorher** klären

13

Auswahl & Entscheidung für Tool II

Kommunikationskanäle

- Mail
- Chat (Einzel-/Gruppen-)
- Video
- Forum
- Messenger / App
- Sprachnachrichten
- Whiteboard
- Tools: Aufstellungen, Virtual Reality, ...

14

Breakout-Session

- Austausch in kleinen Gruppen zu den Fragen
  - Diese technische Lösung suchen wir.
  - Diese technische Lösung haben wir und sind zufrieden.
  - Mit dieser technischen Lösung waren wir nicht so zufrieden.
  - Diese konkreten Fragen haben wir zum Thema „Technik“.

https://padlet.com/office33/6wd80i2a09lzs4l1

15

Tools

16

Portale

Portale

Bei den Anbietern von Beratungsportalen können sich einzelne Berater*innen anmelden und über dieses Portal die eigene Leistung anbieten (und abrechnen). Bestimmte abgeschlossene Ausbildungen sind Voraussetzung, um sich registrieren zu können.

Auswahl:
- https://www.mentavio.com: Mail, Chat, Audio und Video
- https://instahelp.me/at: Mail/Chat, Audio und Video
- https://www.cai-world.com/coach-on-demand (Schwerpunkt Coaching)

17

Software

Softwarelösungen

Die Software kann im Lizenz-Modell angekauft werden und je nach Anbieter auch mehr oder weniger an das eigene Corporate-Design angepasst werden. Diese Lösungen werden im deutschsprachigen Raum vor allem von Organisationen genutzt, manche bieten auch Lizenzen für Selbständige an:

Auswahl:
- https://www.beranet.de: Mail, Einzel- und Gruppen-Chat, Foren, Messenger
- https://www.aygonet.de: Mail, Einzel- und Gruppen-Chat
- https://www.cai-world.com: Einzel-Chat, Audio und Video
- https://7fields.io/de/: Chat, Video und integrierte Tools (Coaching)
- https://flexperto.com: Video
- https://www.vitero.de: Chat, Video und integrierte Tools
- https://www.zoom.us/: Das Video- und Webinartool „zoom" hat vor allem durch seine Funktionalität und Stabilität eine weite Verbreitung gefunden. Da die Server von „zoom" in den USA stehen, gibt es hier je nach Berufsgruppe und Gesetzeslage datenschutzrechtliche Bedenken. „zoom" ist im Rahmen des EU-US Privacy Shield Abkommens als Software zugelassen. Es ist unbedingt notwendig, mit der Betreiberfirma einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach DSGVO abzuschließen.
- https://easymeet24.com: Bieten „zoom" auf deutschen Servern an.
- Das österreichische „Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort" hat mit unterschiedlichen Unternehmen das Projekt „Videokonferenz und Online Meeting" gestartet. Alle Services stehen während der Corona-Krise für mindestens drei Monate kostenlos und ohne Bindung zur Verfügung.
  https://www.usp.gv.at/Portal.Node/usp/public/content/home/532051.html

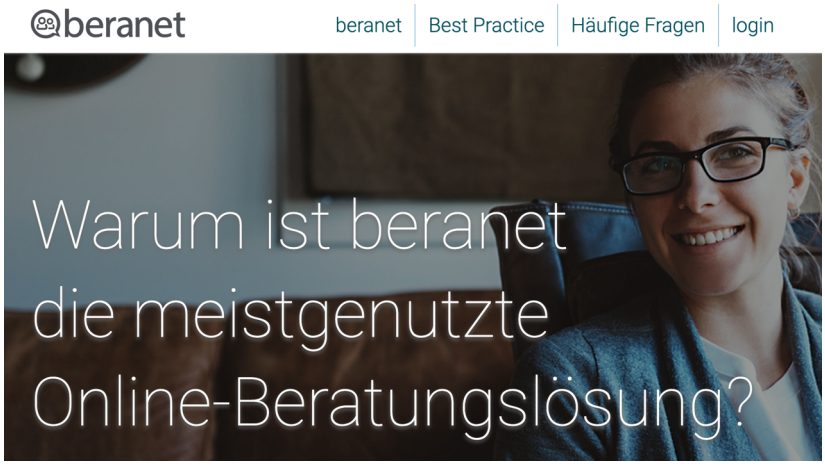
Quelle: Kühne/Hintenberger, Onlineberatung in Zeiten der Krise, 2020

18

Beispiel: Systemlösung C.A.I.-World

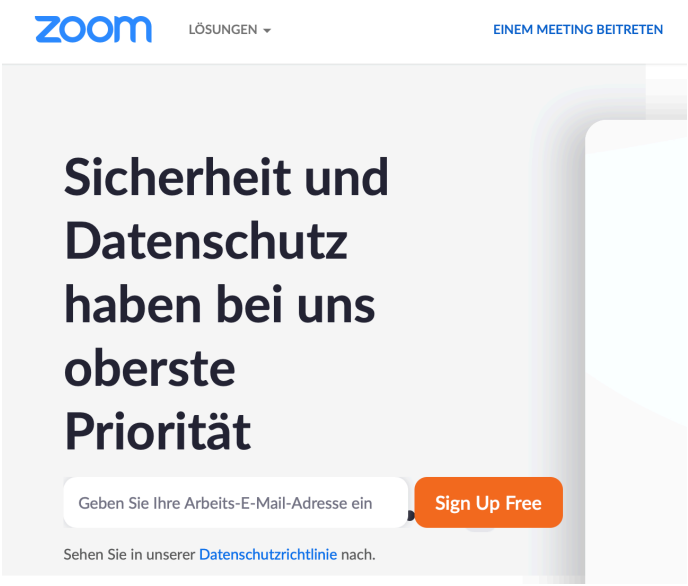
19

Beispiel Systemlösung: Beranet



20

Beispiel Einzellösung Videochat: Zoom



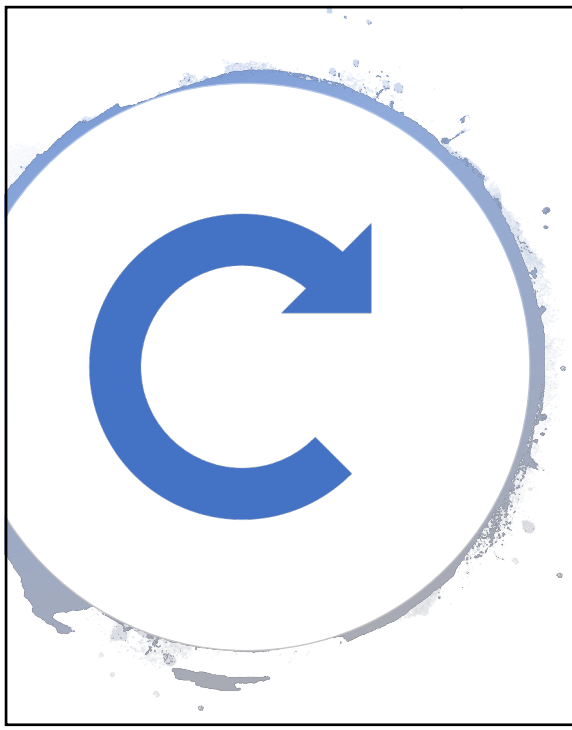
21

Beispiel Einzellösung Videochat: CGM Elvi

CGM ELVI – Videogespräche

Sicher – Einfach – Zertifiziert

22



Praxis: Messengerberatung

- Was ist Messengerberatung?
- Verschmelzen von (asynchroner) Mailberatung und (synchroner) Chatberatung
- Stream

23

Besonderheiten der Messenger-Beratung

- Verschmelzung von synchroner und asynchroner Kommunikation
- Beratungsverlauf in einem Stream zum Nachlesen/Scrollen
- Anreicherung mit Audio (Audio-Gespräche möglich)
- Anreicherung mit Files (z.B. Dokumenten)
- Notifications
- *speech to text* möglich

24

Rahmenbedingungen Messenger-Beratung

- Sicheres Tool als Grundlage
- Verwendung und Handhabung sollte einfach/niederschwellig sein
- Vereinbarungen zur Frequenz müssen getroffen werden
- Herausforderung: Ständiger Wechsel zwischen synchron und asynchron möglich

25

Messenger

	Google Messages	Apple iMessage	Facebook Messenger	Element / Riot	Signal	Microsoft Skype	Telegram	Threema	Viber	Facebook Whatsapp	Amazon Wickr Me	Wire
Is the app recommended to secure my messages and attachments?	No	No	No	No	Yes	No	No	Yes	No	No	No	Yes
Main reasons why the app isn't recommended **Improvements to apps that are recommended** More details	Named as NSA partner in Snowden revelations Makes money from personal data Data not protected, not all data protected No independent & recent code audit and security analysis Closed source	Named as NSA partner in Snowden revelations Data not protected, not all data protected No independent & recent code audit and security analysis Closed source	Named as NSA partner in Snowden revelations Encryption not enabled by default Makes money from personal data Data not protected, not all data protected No independent & recent code audit and security analysis Closed source	No independent & recent code audit and security analysis	Remove the mandatory requirement for users to sign up with a mobile number Provide more comprehensive independent assessments of security/privacy	Named as NSA partner in Snowden revelations Encryption not enabled by default Makes money from personal data Data not protected, not all data protected Closed source	Bespoke cryptography Encryption not enabled by default Data not protected, not all data protected	Make APIs and server code open source Implement perfect forward secrecy at the end-to-end encryption layer Provide more comprehensive independent assessments of security/privacy	Data not protected, not all data protected No independent & recent code audit and security analysis Closed source	Named as NSA partner in Snowden revelations Makes money from personal data Data not protected, not all data protected No independent & recent code audit and security analysis Closed source	Former NSA chief Keith Alexander is on Amazon's board of directors Recent security audits are not public Closed source	Further limit metadata storage and logging Provide more comprehensive independent assessments of security/privacy

https://www.securemessagingapps.com/

26

Quelle:

27

Überblick Messenger-Dienste

Signal	Threema	Telegram
WhatsApp	Wire	Assisto

28

Überblick Messenger

	Verschlüsselung	Anonym f. Klient_innen	Kommentar	Kosten f. Klient_innen
Signal	beste	Telefonnummer	Desktop-Client, Non-Profit, Server US	frei
Threema	gut	ja, möglich	Server in Europa	nicht kostenfrei
Telegram	nicht vollständig	bedingt	Geschäftsmodell unklar, Server VAE	frei
WhatsApp	gut	Telefonnummer	Metadaten/Facebook	frei
Wire	gut	ja, möglich	Server in Europa	frei
Assisto	gut	ja, möglich	Server in Europa	frei

29

Kurzer Blick: Wire & Assisto

- https://wire.com/de/products/personal-secure-messenger/
- https://www.assisto-messenger.de

wire™

assisto MESSENGER

30

Kontakt

- Stefan Kühne, MSc
- office@stefankuehne.net
- +43-699-19201857

- Herausgeber e-beratungsjornal.net
- Leitung Lehrgang Onlineberatung

- www.stefankuehne.net
- www.forschungsgreisslerei.at

31