

**Konzeptentwicklung
Onlineberatung**
(für Beratungsstellen)

Stefan Kühne
office@stefankuehne.net

www.stefankuehne.net

FACH FORUM | Online Beratung
15. FFOB am 19. September 2022

1

Workshop Fachforum 2022

Input

Austausch

Diskussion

Präsentation als PDF nach dem Fachforum zum Download

www.stefankuehne.net

2

Zu Beginn ...

Onlineberatung
geht nicht
nebenbei.

Onlineberatung
spart weder Zeit
noch Geld.

Onlineberatung ist
eine eigenständige
Beratungsform.

www.stefankuehne.net

3

Grundlagen Konzept

ABSTRACT

AUSGANGSLAGE

ZIEL(E)

STRUKTUR/RESSOURCEN

TECHNIK

FINANZIERUNG

ZEITPLAN

EVALUIERUNG

www.stefankuehne.net

4

Ziel & Zielgruppen

- Wer soll erreicht werden?
- Was soll in der Onlineberatung angeboten werden?
 - Welche Medien (Mail, Chat, Messenger, Video)?
 - Welches Setting (Einmal-/Mehrfachberatung, Verweisberatung)?
- Wie lautet der Auftrag?

www.stefankuehne.net

5

Ziele nicht ohne Zielgruppen

- Welches Problem soll für die Zielgruppen gelöst werden?
- Und wie?
- Und wollen die das überhaupt?

- Analyse der Zielgruppen
- Analyse der Problemlagen
- Rückmeldung der Zielgruppen

www.stefankuehne.net

6

Prozesse & Methoden

Wie soll Onlineberatung methodisch gefasst werden?

Rahmen

Setting

www.stefankuehne.net

7

Ressourcen für Technik

- Mit welcher Technik soll beraten werden?
- Ist diese am Markt verfügbar?
- Eigenprogrammierung als finanzielle Falle
- Recherche von Angeboten und Anbieter*innen
- Kostenlose Testversionen – ggf. auch mit der Zielgruppe testen
- DSGVO / Datenschutz

www.stefankuehne.net

8

Technik

Lizenzmodelle:

- Kosten für Installation, Einschulung, monatliche Lizenz

Eigenprogrammierung:

- Hier ist man schnell im mittleren fünfstelligen Bereich
- Folgekosten für technische Adaptierungen beachten

www.stefankuehne.net

9

www.stefankuehne.net

Datenschutz und
Niederschwelligkeit

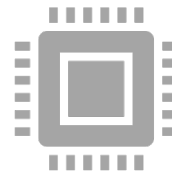
- Hohes Datenschutzniveau bedingt oftmals höhere Schwelle
- Konzeptionelle Abwägung
- Rechtliche Absicherung

10

Onlineberatung – alleine oder gemeinsam



Konzeptentwicklung und technische Umsetzung können für einzelne Beratungsstellen schnell zu viel werden.



Netzwerke und gemeinsame Umsetzung fällt oftmals leichter.

www.stefankuehne.net

11

Ressourcen –
Mitarbeiter*innen

„Onlineberatung spart weder Zeit
noch Geld.“

- Personalressourcen
- Aus- und Weiterbildung
- Supervision

www.stefankuehne.net

12

Evaluation

Wann und wie wird gemessen, ob die Onlineberatung erfolgreich ist?

Mögliche Kriterien:

Fallzahlen / erreichte Personen

Begonnene, laufende und abgeschlossene Beratungen

www.stefankuehne.net

13

Zeitliche Planung

Schulung Mitarbeiter*innen

Entwicklung bzw. Abkauf der technischen Lösung

Implementierung der technischen Lösung

Bewerbung des Angebotes

- Stufenplan
- Notfallplan

www.stefankuehne.net

14

www.stefankuehne.net

Leitfragen


- Für wen soll das Angebot sein?
- Haben wir Ressourcen für eine Onlineberatung?
 - Wenn die Antwort „Nein“ ist: Was lassen wir stattdessen weg?
 - Können wir das alleine stemmen?
 - Brauchen wir Partner*innen?
- Wie soll die Zielgruppe von dem Angebot erfahren?
 - In welchen Medien (Social Media) ist die Zielgruppe unterwegs?
- Woran erkennen wir, dass die Onlineberatung erfolgreich ist?

15

Kontakt

- Stefan Kühne, MSc
- office@stefankuehne.net
- +43-699-19201857
- Herausgeber e-beratungsjournal.net
- Leitung Lehrgang Onlineberatung
- www.stefankuehne.net
- www.forschungsgreisslerei.at

www.stefankuehne.net



16