

Digitale Beratungszugänge im Amt für Existenzsicherung und soziale Integration – Sozialamt Nürnberg

Konzept für ein Pilotprojekt Onlineberatung in den Bereichen „Sozialpädagogischer Fachdienst“, „Menschen mit Behinderung“ und „Energiesparberatung“.

Erstellt vom Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm. Prof. Dr. Richard Reindl, Prof. Dr. Robert Lehmann

Stand: 1.10.2021

0. Kurzfassung

Im Rahmen der Digitalisierungsstrategie der Stadt Nürnberg bildet die Digitalisierung der Beratung im Amt für Existenzsicherung und soziale Sicherung – Sozialamt Nürnberg einen wichtigen Baustein für eine kundenfreundliche und zukunftsorientierte Verwaltung.

Ausgangslage:

Als Folge der digitalen Transformation verändern sich alltägliche Formen der Kommunikation und verlagern sich zunehmend auch ins Internet. Dies bleibt nicht ohne Einfluss auf die Kommunikation in der Beratung, so dass im Zuge der digitalen Transformation auch die Beratung mithilfe digitaler Medien, kurz Onlineberatung, noch dazu verstärkt durch den Lockdown der Corona-Pandemie eine vermehrte Aufmerksamkeit erhalten hat.

Für die meisten Menschen ist die digitalisierte Kommunikation insbesondere mittels Smartphones bereits fest mit dem Alltag verwoben, so dass der Verzicht auf diese Kommunikation in vielerlei Hinsicht einem gesellschaftlichen (Teil-)Ausschluss gleichkommt.

Die Auswirkungen der alltäglichen Kommunikationsgewohnheiten sind auch ablesbar an der Zunahme der Anfragen an das Sozialamt Nürnberg, die über digitalisierte Kanäle (E-Mail) eingehen. Insofern erfordern die derzeitigen Zugänge zu Beratungsleistungen des Sozialamts eine Anpassung an die veränderten alltäglichen Kommunikationsgewohnheiten der Menschen in der Stadt. Notwendig ist eine Erweiterung des Zugangs zu Beratung und Hilfe zum Sozialamt Nürnberg mit Hilfe einer datensicheren Onlineberatung.

Ziele für das Sozialamt:

Beratung an (virtuelle) Lebenswelten anpassen: Mit Hilfe der Onlineberatung soll die Beratung in unterschiedlichen Bereichen des Sozialamts an die zunehmenden virtualisierten Lebenswelten angepasst werden. Wenn sich Menschen zunehmend im virtuellen Raum aufhalten, muss auch eine lebensweltbezogene Beratung und Hilfe diese Räume nutzen, um ihr Angebot den Menschen zugänglich zu machen.

Beratung niedrigschwelliger zugänglich machen: Onlineberatung ist für die Ratsuchenden von zuhause aus nutzbar, so dass Fahrten zum Amt entfallen können und Fahrzeiten eingespart werden. In ihrer asynchronen Form ist sie auch nicht an Sprechzeiten bzw. Öffnungszeiten gebunden, so dass ein niedrigschwelliger Zugang zu Beratung möglich wird. Auch lassen sich im Schutz der Anonymität besonders belastende und/oder schambesetzte Themen leichter ansprechen. Davon profitieren vor allem Ratsuchende, die sich schwer tun, eine Beratungsstelle aufzusuchen.

Beratungsprozesse intensivieren und stabilisieren: Durch die Verknüpfung von Präsenzberatung und Onlineberatung lassen sich Nachfragen unkomplizierter erledigen und eine frühe Kontaktaufnahme online kann einer Verfestigung von Problemen entgegenwirken. Nachgehende digitale Kontakte tragen dazu bei, Beratungsgewinne zu stabilisieren und nachhaltiger zu gestalten.

Passgenauigkeit der Beratung erhöhen: Ein Vorteil der Onlineberatung liegt auch darin, mit automatisierten Verteilsystemen entlang von Zuständigkeiten zu arbeiten, so dass „händische“ und zeitraubende Weiterverweisungen weitgehend entfallen und zuständige Fachkräfte direkt angefragt werden können.

Datengeschützte und vertrauliche Beratung sichern: Eine spezielle und auf den Workflow der Beratungsfachkräfte zugeschnittene Onlineberatungssoftware sichert eine vertrauliche Beratung auch im virtuellen Raum, ohne durch einen Medienwechsel (Tel., pers. Gespräch) Abbrüche zu riskieren.

Beratung flexibler gestalten und zukunftsfest machen: Beratungsfachkräften ermöglicht die Onlineberatung ihre eigene Arbeitsumgebung flexibler zu gestalten und sich auf die wesentlichen Inhalte der Beratungsanfrage zu fokussieren. Gerade in der asynchronen Form bleibt Zeit, zu einer Anfrage zu recherchieren und eine befriedigende Lösung zu suchen. Darüber hinaus lassen sich weitere kollegiale Expert*innen mit Spezialwissen problemlos hinzuziehen, so dass die Beratung qualitätsvoller werden kann. Eine systematische Verknüpfung beider Beratungsvarianten (online und offline) ermöglicht es, die Vorteile beider Varianten zu nutzen und die Beratung im Sozialamt zukunftsfest zu machen.

Exemplarische Projektdurchführung für drei Bereiche:

Die Onlineberatung soll als Ergänzung bisheriger Beratungsformen anhand von drei Bereichen des Amts für Existenzsicherung und soziale Integration - Sozialamt Nürnberg mit jeweils unterschiedlichen Zielgruppen erprobt werden:

- Sozialpädagogischer Fachdienst, grundsätzlich zuständig für alle Problemlagen Nürnberger Bürgerinnen und Bürger über 21 Jahren sowie im Rahmen der vorbeugenden Obdachlosenhilfe auch für unter 21-Jährige.
- Fachbereich Menschen mit Behinderung, zuständig für Personen im Stadtgebiet mit einer Beeinträchtigung sowie deren Angehörige, gleichzeitig auch Ansprechorganisation für andere Behörden und Einrichtungen zu dieser Thematik
- Beratung des Energiesparprojekts, zuständig insbesondere für Bürgerinnen und Bürger, die Transferleistungen in Anspruch nehmen sowie Haushalte mit geringem Einkommen.

Geplante Maßnahmen:

Für den digitalen Beratungszugang ist ein datensicheres und barrierefreies Onlineberatungsportal erforderlich, das im Frontend (für die anfragenden Klientinnen und Klienten) mit verschiedenen Endgeräten leicht zugänglich, datenschutzrechtlich auf dem neuesten Stand und jederzeit erreichbar ist, und im Backend (für die Beratungsfachkräfte) den Arbeitsprozess der jeweiligen Fachkräfte unterstützt und eine flexible Handhabung ermöglicht. Dabei können Beratungsprozesse sowohl ausschließlich online erfolgen als auch mit Präsenzterminen verknüpft werden, ohne die notwendige Vertraulichkeit zu verletzen und die Dokumentation aufwendiger zu gestalten.

Notwendige Investitionen:

Technische Ausstattung:

- Webbasiertes Onlineberatungsportal mit virtuellen Abbildern der drei Beratungsbereiche.
- Je Arbeitsplatz: internetfähiges Endgerät mit Mikrofon und Lautsprecher (Headset) sowie Bildschirmkamera, Screenreader.

Personalbedarf/Qualifizierung:

- Für den Projektzeitraum pro Bereich ein Personalzeitanteil (0,25% VZ) zur Sicherung des Supports und der bereichsspezifischen passgenauen Einrichtung.

- Für eine fachgerechte Onlineberatung sind zusätzliche Kompetenzen erforderlich, die (derzeit noch) nicht bei den Fachkräften vorausgesetzt werden können (textbasierte Situationseinschätzung, Steuerung eines Beratungsprozesses online, etc.). Insofern ist eine Nachschulung bzw. Weiterbildung in Onlineberatung erforderlich.

Evaluierung des Projekts

Zur Sicherstellung der Zielerreichung wird eine formative Evaluierung eingerichtet, die auftretende Problematiken im Projektzeitraum erkennt und Feinsteuerungen vornehmen kann. Darüber hinaus werden Erkenntnisse zu Transferbedingungen in andere Bereiche/Dienste generiert.

Voraussichtliche Kosten (€):

(Erläuterung s. S. 16ff.)

	einmalig	laufend (Projektzeitraum)	laufend (Dauerbetrieb)
techn. Ausstattung			
Beratungsportal - Software	60.000	54.000	54.000
Arbeitsplatzausstattung (vorhanden)			
Personal/Qualifizierung			
TZ-Stellen für 3 Jahre:		45.000 (befristet auf Projektzeitraum)	0
Qualifizierung/Fortbildung:	18.750		
Evaluation		20.000 (befristet auf den Projektzeitraum)	0
Summe:	78.750	119.000	54.000

1. Einleitung

Der digitale Transformationsprozess durchdringt alle Lebensbereiche und führt zu mehr oder weniger großen Umbrüchen. Unterschiedliche Alltagspraktiken werden immer häufiger mit Hilfe der Infrastruktur des Internets und seiner Anwendungen erledigt: z. B. einkaufen, Bankgeschäfte erledigen, Parkgebühren bezahlen, Fitness überprüfen, sich verabreden, in Kontakt treten. Vergleichbar mit dem Einzug des Personal Computers (PC) in die Bürowelt und der radikalen Veränderung (nicht nur) dieser in der Folgezeit, wandelt sich die alltägliche Kommunikation zwischen Menschen mithilfe digitalisierter Medien. Das bleibt nicht ohne Rückwirkung auf Beratungsstellen, deren „digital turn“ bereits seit einiger Zeit im Gange ist und die herkömmlichen Kommunikations- und Beratungsroutinen öffentlicher Ämter und Dienststellen in Frage stellt.

Im Rahmen der Digitalisierungsstrategie der Stadt Nürnberg bildet die Digitalisierung der Beratung im Amt für Existenzsicherung und soziale Sicherung – Sozialamt Nürnberg einen wichtigen Baustein für eine kundenfreundliche und zukunftsorientierte Verwaltung. Für Konzeption und Gestaltung erweiterter digitaler Beratungszugänge und niedrigschwelliger Erreichbarkeit kooperiert das Sozialamt mit der ansässigen Technischen Hochschule, deren Institut für E-Beratung als einziges Hochschulinstitut in Deutschland über umfangreiche wissenschaftliche Expertise in Onlineberatung verfügt, und anwendungsorientiert zu technischen Innovationen im Feld der Sozialen Arbeit, zu Gebrauchstauglichkeit (Usability) und Akzeptanz sowie Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit von Anwendungen forscht (www.e-beratungsinstitut.de).

Die Grundlage für dieses Fachkonzept bilden verschiedene Vorgespräche zur Digitalisierung der Beratung im Amt für Existenzsicherung und soziale Integration – Sozialamt der Stadt Nürnberg (Sozialamt Nürnberg) der Projektkoordinatorin Frau Chao-Kinkelin der Energiesparberatung (ESP), des Leiters des Sozialamts Nürnberg, Herrn Wolfrum, der Abteilungsleiterin Frau Bühle-Posset (SFD) und der Inklusionsbeauftragten Frau Brötzmann (MmB) mit der Leitung des Instituts für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg, Prof. Dr. Robert Lehmann bzw. Prof. Dr. Richard Reindl. In einem gemeinsamen Workshop mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der drei Bereiche und dem Institut für E-Beratung wurden die Rahmenbedingungen für das nachfolgende Fachkonzept zur Digitalisierung der Beratung im Sozialamt der Stadt Nürnberg festgelegt.

2. Ausgangssituation

Seit geraumer Zeit findet ein tiefgreifender Wandel der alltäglichen Kommunikation mithilfe digitaler Medien statt, der die Kommunikationsroutinen der gesamten Gesellschaft ändert: Nach der ARD-ZDF-Onlinestudie nutzten im Jahr 2000 gut ein Viertel der Deutschen das Internet. Im Jahr 2017 wurde bereits die 90 % Marke überschritten (2020: 94 %). Insbesondere ist eine tägliche, mobile Internetnutzung festzustellen, die das Internet zum ständigen Begleiter für alle möglichen Fragen und Themen werden lässt – und dies in allen Altersgruppen. Der größte Teil der Zeit, den die Menschen im Netz verbringen, wird zur Kommunikation genutzt (Koch & Frees 2017; Beisch & Schäfer 2020).

Diese heute als „digitaler Transformationsprozess“ beschriebene Entwicklung hat auch dazu geführt, dass unser alltägliches, wesentlich auf der persönlichen Begegnung gründendes Beziehungsnetz um ein zweites kommunikatives Netz erweitert wurde, das ausschließlich digital vermittelt ist. Tagtäglich wahrnehmbar ist dieses digitale Kommunikationsnetz am deutlichsten mit Hilfe eines Smartphones, das wie eine Art Schlüssel Zugang zu vielfältigen Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten bietet. Die häufigste Form dieser Onlinekommunikation stellt die asynchrone, also zeitversetzte Kommunikation mittels E-Mails oder messengerbasierten Chats dar. Dies hat den Vorteil, dass die Gesprächspartnerinnen bzw. Gesprächspartner nicht gleichzeitig und nicht am selben Ort anwesend sein müssen und „Gespräche“ orts-

und zeitunabhängig geführt werden können. Durch die Entkoppelung der Beziehung von Ort und Zeit im zweiten, digitalen Kommunikationsnetz strukturieren sich Begegnung und Beziehung stärker über Interessen und Inhalte und bislang klar abgegrenzte Lebensbereiche überlappen sich im digitalen Kommunikationsnetz und gehen ineinander über. Infolgedessen verändern sich die Beziehungen der Menschen untereinander wie auch ihre Alltagsstrukturen: Das Leben an sich mediatisiert sich, weil zunehmend mehr Handlungen unter Zuhilfenahme von Online-Kommunikation geplant und umgesetzt werden, so dass vor allem soziale Beziehungen flächendeckend digital vermittelt gestaltet werden (Vorderer 2015; Krause 2016). Insgesamt gesehen zeigen Studien, dass Kommunikation vermehrt im digitalen Raum stattfindet, soziale Beziehungen online mitgestaltet werden und damit das Internet zu einem Teil der Lebenswelt der Menschen geworden ist.

Wenn sich alltägliche Formen der Kommunikation verändern, bleibt dies nicht ohne Einfluss auf die Kommunikation in der Beratung, so dass im Zuge dieser digitalen Transformation vieler Lebensbereiche auch die Beratung mithilfe digitaler Medien, kurz Onlineberatung, noch dazu verstärkt durch den Lockdown der Corona-Pandemie eine vermehrte Aufmerksamkeit erhalten hat. Zudem ist für viele Menschen die Onlinekommunikation bereits fest im Alltag verwoben, so dass der Verzicht auf diese Kommunikation in vielerlei Hinsicht einem gesellschaftlichen (Teil-)Ausschluss gleichkommt.

Die Auswirkungen der laufenden digitalen Transformation unterschiedlichster Lebensbereiche und insbesondere die Veränderung der alltäglichen Kommunikationsgewohnheiten sind auch ablesbar an der Zunahme der Anfragen an das Sozialamt Nürnberg, die über digitalisierte Kanäle (E-Mail) eingehen. Gerade in der Pandemiezeit hat sich gezeigt, dass mit Hilfe dieser kontaktfreien Kommunikationskanäle Beratungsprozesse angestoßen und auch abgeschlossen werden können.

Deshalb werden derzeit viele Anfragen und Beratungsanliegen über Telefon, aber auch per (nicht datenschutzkonformer) E-Mail, seltener per Briefpost oder per persönlicher Vorsprache an das Sozialamt herangetragen. Gerade die Beantwortung der E-Mail-Anfragen, die aus Datenschutzgründen auf postalischem Weg erfolgt, verursacht viel Aufwand. Aus den Vorgesprächen mit den beteiligten Diensten ergibt sich grob geschätzt folgendes Bild der Anfragen:

Anfragen pro Monat	Sozialpädagogischer Fachdienst	Menschen mit Behinderung	Energiesparberatung
per Telefon	2.000	15	60 – 80
per E-Mail	50 - 60	40	10
per Briefpost/Karte	5	0,5	15
persönliche Vorsprache (vor der Pandemie)	240	10	-

Die derzeitigen Zugänge zu Beratungsleistungen des Sozialamts erfordern eine Anpassung an die alltäglichen Kommunikationsgewohnheiten der Menschen in der Stadt. Notwendig ist eine Erweiterung des Zugangs zu Beratung und Hilfe zum Sozialamt Nürnberg mit Hilfe einer datensicheren Onlineberatung.

3. Vorteile der Onlineberatung

Neben der Präsenz- und Telefonberatung hat sich die textbasierte Onlineberatung (Mail, Chat, Messenger, Forum) als dritte Säule in der psychosozialen Beratungslandschaft etabliert mit differenzierten und methodisch vielfältigen Ansätzen, sodass sich im Lauf der kurzen Geschichte der Onlineberatung neue Beratungsangebote auch für Zielgruppen entwickelt haben, die sonst kaum in ein persönliches Beratungssetting kämen. Dabei profitieren Ratsuchende wie Beratungsfachkräfte von den Vorteilen der

Onlineberatung (Reindl & Engelhardt 2021). Während der Pandemie sind insbesondere Videoformate hinzugekommen, die als (kurzfristiger) Ersatz für die persönliche Beratung fungieren. Die Vorteile einer textbasierten Onlineberatung zeigen sich für Ratsuchende gleichermaßen wie für Beratungsfachkräfte:

Ratsuchende:

Aus der Erfahrungsgeschichte der internetbasierten Beratung lassen sich eine äußere und innere Niedrigschwelligkeit als wesentliche Vorteile der Onlineberatung benennen, die für Ratsuchende zum Tragen kommen. Mit äußerer Niedrigschwelligkeit sind Faktoren wie die Zeit- und Ortsunabhängigkeit der Beratung gemeint, mit innerer Niedrigschwelligkeit Anonymität und Autonomie, die in der Verbindung miteinander Beratung für viele Ratsuchenden attraktiver und zugänglicher machen.

Wenn man die Vorteile der Onlineberatung in einem Satz zusammenfassen müsste, würde er folgendermaßen lauten: Ratsuchende erhalten eine schnelle Antwort auf ihre Fragen und Probleme bei der Onlineberatung, an die sie sich zu jeder Zeit und an jedem Ort auch anonym in ihrer jeweiligen Sprache mittels einfacher Technik (Smartphone) datenschutzkonform wenden können.

In der Regel wird auf eine Erstanfrage innerhalb von 48 Stunden an Werktagen reagiert. Ein Aufsuchen einer Präsenzberatungsstelle hingegen mit dem Vorlauf einer Terminvereinbarung ist dagegen deutlich zeitaufwendiger.

In der Onlineberatung ist es zudem möglich, ein Beratungsanliegen dann zu formulieren, wenn es aus Sicht der Ratsuchenden besonders akut ist oder auch wenn eine ruhige Stunde im Alltagstrubel dafür genutzt werden kann. Die Ratsuchenden können so unbeeinflusst von den Zeitvorgaben einer Präsenzberatung ihre Situation mit allen Emotionen und Fantasien schildern und ihr Anliegen vortragen.

Der Aufwand für Ratsuchende, eine Beratungsstelle aufzusuchen, verringert sich mit der Onlineberatung, da keine örtlichen Distanzen überbrückt werden müssen. Gleichzeitig kann dies die innere Hemmschwelle, überhaupt Beratung in Anspruch zu nehmen, absenken.

Durch die Reduzierung der Sinneskanäle und den Wegfall von sozialen Hinweisreizen in der textbasierten Onlinekommunikation entsteht für Ratsuchende die Möglichkeit, ihre Identität (noch) nicht preiszugeben (Anonymität bzw. Pseudonymität). Davon profitieren Ratsuchende, die sich schwertun, eine Präsenzberatungsstelle aufzusuchen, oder die sonst in keine Beratungsstelle gekommen wären, z. B. wenn sie traumatisiert sind. Auch ist es für Ratsuchende leichter, im Schutz der Anonymität schambesetzte oder tabuisierte Themen anzusprechen.

Zur niedrigschwelligen Erreichbarkeit der Onlineberatung kommt hinzu, dass Ratsuchende in weit stärkerem Maß als bei der Präsenzberatung in der Lage sind, den virtuellen Beratungsprozess zu steuern: Sie entscheiden mit über Geschwindigkeit und Ende der Beratung, indem sie selbst festlegen, wann und wie oft sie antworten, und indem sie letztlich jederzeit und ohne Konsequenzen die Beratung beenden können. Die dadurch erlebte stärkere Autonomie erhöht insgesamt die Zufriedenheit mit dem Beratungsprozess und das Erleben der eigenen Selbstwirksamkeit.

Beratungsfachkräfte:

Beratungsfachkräfte erleben, dass Anfragen online gestellt werden oder zwischen zwei Terminen Nachfragen per Mail eingehen, für deren postalische Beantwortung sie viel Aufwand betreiben müssen, da ein herkömmliches Mailprogramm nicht den rechtlichen Anforderungen an eine vertrauliche Kommunikation entspricht. Diesem offensichtlichen Bedarf an einer niederschwelligen Kontaktaufnahme können städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nachkommen, weil rechtliche Regelungen unsichere Kanäle verbieten. Die für eine Onlineberatung speziell entwickelte Software schafft hier Abhilfe,

da sie datenschutzkonform ist und die Vertraulichkeit der Beratung schützt. Insofern profitieren alle Beratungsfachkräfte von einer sicheren Beratungssoftware.

Es sind aber mehr die mit der Onlineberatung verbundenen fachlich-methodischen Aspekte, die im Zuge einer Onlineberatung für Beratungsfachkräfte von Vorteil sind.

In der textbasierten Onlineberatung (Mail, Messenger, Chat) eröffnet die Reduzierung der Sinneskanäle Beratungsfachkräften die Möglichkeit, auf die wesentlichen Inhalte der Beratungsanfrage zu fokussieren ohne von Begleiterscheinungen wie Gestik und Mimik evtl. in die interpretatorische Irre geführt zu werden. Kompetente Onlineberatungsfachkräfte lernen im Umgang mit der textbasierten Kommunikation ihre Wahrnehmung zu verfeinern, so dass sie ein vertieftes Verständnis für die Beratungsanliegen von Ratsuchenden entwickeln. Dies wirkt sich insbesondere auch bei längerfristigen Beratungsverläufen, wie sie in unterschiedlichen Bereichen der Beratung üblich sind, positiv aus. Dass diese im täglichen Onlineberatungsgeschäft erworbene Kompetenz wiederum die Präsenzberatungskompetenz der Beratungsfachkräfte beeinflusst, gibt einen Hinweis darauf, dass die Onlineberatung auch positive Rückwirkungen (verfeinerte Wahrnehmung, fokussierte Inhalte, etc.) auf die eigene Präsenzberatung mit sich bringt.

Als zusätzlichen Vorteil bringt die textbasierte Onlineberatung mit sich, dass die eigene Arbeitsumgebung flexibler gestaltet werden kann. Dies hängt insbesondere auch mit der anderen Bedeutung der Zeit in der Onlineberatung zusammen. Generell stellt ja der Zeitgewinn bzw. die Entschleunigung für den unter Handlungs- oder Problemdruck stehenden Ratsuchenden einen der wesentlichen Gründe für die Inanspruchnahme von Beratung dar (Wandhoff 2016). In der Onlineberatung gilt diese Form der Entschleunigung ebenso für die Beratungsfachkraft: Während diese in der Präsenzberatung im mündlichen Gespräch unmittelbar reagieren muss, hat sie in der textbasierten Onlineberatung Zeit, die Beratungsanfrage zu lesen, sich Gedanken dazu zu machen und erst danach zu reagieren bzw. zu schreiben. Beratungsfachkräfte können die Anfrage mehrfach lesen, zu einzelnen Aspekten der Anfrage in Ruhe recherchieren und danach ihre Antwort formulieren. In der Onlineberatung hat sich als Standard eine Antwortzeit auf eine Erstanfrage von max. 48 Stunden etabliert. Diese Zeit kann die Beratungsfachkraft nutzen, um eine gut recherchierte, verständnisvolle und aktuelle Antwort zu schreiben. In mehreren Projektevaluationen am Institut für E-Beratung zeigte sich, dass die Beratungsfachkräfte diese Frist problemlos einhalten konnten, ohne dass es ihr Arbeitszeitkontingent überfordert hätte.

Die Möglichkeit der Ratsuchenden, ihre Fragestellungen online zeitnah und direkt zu stellen, birgt auch Vorteile für die Beratungsfachkräfte: Wenn Ratsuchende ihre zeitkritischen Probleme (z. B. Bescheide mit Widerspruchsfristen) in der Onlineberatung frühzeitiger mitteilen können als mit dem Vorlauf einer Terminvereinbarung in der Präsenzberatung, dann wird für die Beratungsfachkräfte die notwendige Zeit gewonnen, die für eine befriedigende Lösungssuche ohne Zeitdruck erforderlich ist. Das kann stressmildernd für die Beratungsfachkräfte und förderlich für die gesamte Beratungsarbeit sein.

Weiterhin können Beratungsfachkräfte über die textbasierte Onlineberatung datenschutzkonform kurze Nachrichten an die Ratsuchenden senden. So sind z. B. kurze Erinnerungen an wichtige Termine möglich. Dadurch lässt sich die Compliance der Ratsuchenden erhöhen, und die u. U. ansonsten sehr zeitaufwändige Bearbeitung von Folgeproblemen durch Terminversäumnisse kann vermieden werden.

Dadurch, dass Ratsuchende durch die schriftliche Kommunikation notwendigerweise bereits einen ersten Reflexionsschritt hinsichtlich ihres Anliegen durchlaufen (sie strukturieren ihr Anliegen in Form von Wörtern, Satzteilen und Sätzen), liegen den Beratungsfachkräften die Anfragen oftmals in einer reflektierteren Form vor als im mündlichen Beratungsgespräch. Damit können insbesondere stark informationshaltige Beratungssequenzen schneller und vollständiger abgeschlossen werden, so dass manche Beratungsverläufe kürzer werden.

In der sehr unkomplizierten Form, auch andere Fachkräfte mit in den Beratungsprozess einzubinden, spielt die Onlineberatung ihre Stärke aus: Es ist sehr einfach möglich, anhand des in die Beratungssoftware integrierten internen Fachaustauschs andere Fachexpertinnen und Fachexperten oder auch Dolmetscherinnen und Dolmetscher hinzuzuziehen.

Der interne Fachaustausch stellt einen virtuellen Raum dar, in dem sich die Beratungsfachkräfte kollegial beraten und sich fachliche Dokumente und Materialien gegenseitig zur Verfügung stellen können. Damit können die unterschiedlichen fachlichen Kompetenzen und das Spezialwissen einzelner Beratungsfachkräfte für alle Beratungspersonen bei der Beantwortung von Beratungsanfragen nutzbar gemacht werden. Dies trägt auch zu einer qualitativ volleren Beratung bei. Beratungsfachkräfte profitieren also von einem guten Setting in der Onlineberatung, da sie methodisch vielfältiger und qualitativ voll beraten können.

Neben diesen Vorteilen ist ein Aspekt noch besonders hervorzuheben, der in der Kombination der verschiedenen Kommunikationskanäle (Telefon, Online, Präsenz) liegt: Es können die Vorteile der Präsenzberatung mit den Vorzügen der Onlineberatung optimal verknüpft (sogenanntes Blended Counseling) werden. Das kann einerseits darin bestehen, auf die Kommunikationsbedürfnisse und -gewohnheiten der Ratsuchenden fachgerecht zu reagieren und zusätzlich zur Präsenzberatung eine internetbasierte Beratung anzubieten, um die Vielzahl von medial unterstützten Kontaktmöglichkeiten für die Beratung fruchtbar zu machen. Eine andere und zukunftsweisendere Möglichkeit besteht darin, sich systematisch der Vielfalt unterschiedlicher Kommunikationskanäle zu bedienen, sei es per Telefon, Onlineberatung etc. oder im direkten Gespräch vor Ort in der Beratungsstelle. Hier geht es darum, aus dem Beratungsprozess heraus zu entscheiden, welche Beratungsform (online oder offline) für den nächsten Schritt sinnvoll ist, um die jeweiligen medialen Vorteile (Anonymität, Flexibilität etc.) zu nutzen und den Beratungsverlauf effektiv zu gestalten (Engelhardt & Reindl 2017).

4. Ziele

Beratung an (virtuelle) Lebenswelten anpassen

Wenn sich die Kommunikation im Alltag von Menschen wandelt (s. o.), muss sich konsequenterweise auch die Kommunikation für Beratung und Hilfe anpassen, wenn Menschen weiterhin alltagsnah erreicht werden wollen. Insofern ist es im Sinne des Lebensweltprinzips nur konsequent, digitale Zugänge zu Beratung und Hilfe zu schaffen mit dem Ziel, Beratungsleistungen allen Bürgerinnen und Bürgern dort anzubieten, wo sie sich aufhalten, auch im virtuellen Raum. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung sollten bis 2025 etwa $\frac{1}{4}$ der Anfragen an die drei Bereiche des Sozialamts (SFD, MmB, ESP) auf digitalem Weg per Onlineberatung erledigt werden können.

Beratung niedrigschwelliger zugänglich machen

Mit der Installation einer Onlineberatung, verbindet sich das Ziel, den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Nürnberg ein niedrigschwelliges Beratungsangebot vorhalten zu können, um den Zugang zu Hilfe und Unterstützung des Sozialamts zu erleichtern: Anfragen können unabhängig von Öffnungszeiten oder Terminvereinbarungen gestellt und bearbeitet werden. Dadurch, dass Fahrwege (Zeit und Kosten) wegfallen, kann Beratung und Hilfe leichter, schneller und frühzeitiger angenommen werden. Die Möglichkeit, zunächst bei einer Anfrage anonym zu bleiben, senkt zudem die Schwelle überhaupt Hilfe nachzufragen, so dass dadurch auch Bürgerinnen und Bürger erreicht werden können, die sonst keine Beratung in Anspruch nehmen würden oder erst sehr spät im Problemprozess nachfragen, wenn bereits eine Verfestigung der Problemlage eingetreten ist. Langfristig kann die frühzeitigere Inanspruchnahme der Beratungsleistungen präventive Effekte erzielen und zu einer Entlastung der Dienste insgesamt führen. Insbesondere für Menschen mit einer Behinderung soll Onlineberatung einen niedrigschwelligen Zugang zu

Beratung und Hilfe ermöglichen, da sie von zuhause aus wahrgenommen werden kann (Barrieren im öffentlichen Raum entfallen) und technische Hilfsmittel einzelne Beeinträchtigungen kompensieren können (Screenreader, Braillezeile, Sprachnachrichten etc.).

Beratungsprozesse intensivieren und stabilisieren

Durch einen Mix der Kommunikationskanäle im Beratungsverlauf (Blended Counseling) sollen Beratungsverläufe stabilisiert und intensiviert werden. Dadurch können Abbrüche vermieden und die Beratung zufriedenstellender gestaltet werden. Eine schnelle Kontaktabbahnung beispielsweise über den digitalen Kanal kann in einem persönlichen Beratungsgespräch vertieft, die Problemlage bearbeitet werden und schließlich in einem nachgehenden digitalen Kontakt der Beratungserfolg gesichert werden.

Datengeschützte und vertrauliche Beratung sichern

Mithilfe der webbasierten Onlineberatungssoftware lässt sich eine datensichere und vertrauliche Beratung im virtuellen Raum sicherstellen, so dass derzeit bereits anstehende Anfragen von Ratsuchenden in digitaler Form (s. o.) ohne Medienwechsel (Telefon, pers. Gespräch) bearbeitet werden können und Beratungsfachkräfte wie Ratsuchende auf der datensicheren Seite sind.

Beratung flexibler gestalten und zukunftsfest machen

Schließlich zielt die Onlineberatung auf die Erhöhung der beraterischen Flexibilität der Beratungsfachkräfte sowohl im zeitökonomischen Sinn als auch im fachlich-methodischen Sinn, so dass Beratung im Sozialamt insgesamt attraktiver wird und deren Zukunftsfähigkeit sichergestellt ist.

Passgenauigkeit der Beratung erhöhen

Durch ein intelligentes automatisiertes Verteilungssystem der eingehenden Anfragen in der Onlineberatung sollen zeitraubende Weiterverweisungen weitgehend entfallen und die Passgenauigkeit der Beratung erhöht werden. Dazu trägt auch ein internes Nachrichtensystem bei, das eine schnelle kollegiale Unterstützung sicherstellt und so die Qualität des Beratungsprozesses erhöht.

5. Zielgruppe

Grundsätzlich stehen die Beratungs- und Hilfeleistungen, die das Amt für Existenzsicherung und soziale Integration – Sozialamt Nürnberg anbietet, allen Nürnberger Bürgerinnen und Bürgern offen. Insbesondere über die Beratung und Information hinausgehende wirtschaftliche Hilfen sind in der Regel an spezifische Leistungsvoraussetzungen geknüpft, über die potenzielle Leistungsempfängerinnen und Leistungsempfänger seitens der Fachkräfte des Sozialamts auch personenbezogen informiert werden können.

Es sind Bürgerinnen und Bürger der Stadt Nürnberg über 21 Jahren, die Beratung und Hilfe beim **Sozialpädagogischen Fachdienst** in Anspruch nehmen können. Für Familien mit Kindern unter 21 Jahren sowie für alle unter 21-Jährigen ist in der Regel das Jugendamt der Stadt Nürnberg zuständig. Tatsächlich suchen insbesondere Menschen mit niedrigem Einkommen oder Leistungsbezieherinnen und Leistungsbezieher den SFD auf. Dazu kommen Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten, mit psychischen Erkrankungen oder mit Suchtproblemen. Etwa ein Drittel der Personen, die sich an den SFD wenden sind Personen, die über 65 Jahre alt sind. Die Themen, mit denen lebensältere Personen sich an den SFD wenden, kreisen um Altersarmut, Einsamkeit und pflegerische Versorgung. Bei einem weiteren Drittel steht das Thema Wohnen bzw. die Wohnungslosigkeit akut im Fokus, und ein weiteres Drittel wendet sich an den SFD mit psychischen Problemen und Problemen aufgrund einer Suchtmittelabhängigkeit.

Da mittlerweile mehr als 90 Prozent der Menschen in Deutschland online sind, zählt ein Onlinezugang zu Beratung und Hilfe beinahe schon zum Regelfall. Auch wenn die tägliche Onlinenutzung in den höheren Lebensaltern geringer ausgeprägt ist (50 – 59 Jahre: 67 %; 60 – 69 Jahre: 57%; 70 - Jahre: 34 %; Beisch & Schäfer 2020), ist für viele lebensältere Bürgerinnen und Bürger ein Onlinezugang zu Beratung und Hilfe gerade in Zeiten von persönlichen Kontaktbeschränkungen essenziell. Zudem rücken die jüngeren, digital affinen Generationen künftig nach, so dass ein Onlinezugang zusätzlich zu anderen Formen der Beratung und Unterstützung die Regel bilden wird.

An den **Fachbereich Menschen mit Behinderung** wenden sich vorwiegend Nürnberger Bürgerinnen und Bürger mit Behinderung sowie deren Angehörige, aber auch Vertreterinnen und Vertreter von Behörden und Einrichtungen zählen zur Zielgruppe. Gerade für Menschen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen stellt eine internetbasierte Beratung und Hilfe einen notwendigen Zugang dar, um die Erreichbarkeit von Beratung und Hilfe zu erhöhen bzw. überhaupt zu ermöglichen (keine Wegstrecken, unterschiedliche barrierefreie Kanäle (Text, Sprache, Bild), etc.). Zu erwarten ist, dass insbesondere die Zielgruppe der Menschen mit Behinderung und deren Angehörige am meisten von einem Onlinezugang profitieren werden, wenn dieser barrierefrei nutzbar ist.

Die **Beratung des Energiesparprojekts** des Sozialamts Nürnberg wird überwiegend (90 %) von Nürnberger Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommen, die Transferleistungen (SGBII, SGBXII, Wohngeld) beziehen, sowie von Haushalten mit geringem Einkommen. Etwa ein Viertel der Menschen, die sich an die Energieberatung wenden, sind über 65 Jahre alt. Generell wenden sich überwiegend Menschen mit Migrationshintergrund an die Energieberatung: 60 % der Anfragenden hatten einen Migrationshintergrund. Da die Beratung des Energiesparprojekts kaum ohne einen Hausbesuch auskommt, wurde bereits während der Kontaktbeschränkung aufgrund der Pandemie ein Videochat als „Ersatz“ installiert, um notwendige Dokumente (Nebenkostenabrechnung) einzusehen und evtl. ineffiziente Gerätetypen im Haushalt zu identifizieren. Diese Form des Zugangs zur Beratung wird weiterentwickelt, um zum einen eine sichere Dokumentenübermittlung zu gewährleisten und zum anderen den Arbeitsablauf zu optimieren, beispielsweise durch eine elektronische Terminvereinbarung.

6. Geplante Maßnahmen

Zentraler Baustein für den digitalen Beratungszugang zu den Fachkräften des Sozialamts Nürnberg ist ein Online-Beratungsportal, das im Frontend (für die anfragenden Klientinnen und Klienten) mit verschiedenen Endgeräten leicht zugänglich, datenschutzrechtlich auf dem neuesten Stand und jederzeit erreichbar ist, und im Backend (für die Beratungsfachkräfte) den Arbeitsprozess der Fachkräfte unterstützt und eine flexible Handhabung ermöglicht.

Jegliche Beratungskommunikation online mit den Klientinnen und Klienten erfolgt über das verschlüsselte webbasierte Softwareprogramm (Portal), um Vertraulichkeit in einem geschützten virtuellen Raum herzustellen und die Anonymität der Anfragenden sicherzustellen. Ein anonymer Zugang zur Beratung kann helfen, Hemmschwellen bei der Inanspruchnahme von Beratung zu überwinden und/oder schambesetzte oder tabuisierte Themen anzusprechen. Im Verlauf der Beratung kann dann erforderlichenfalls die Anonymität seitens der anfragenden Person aufgehoben werden, insbesondere wenn im Verlauf der Beratung Leistungsansprüche eine personalisierte Bearbeitung erforderlich machen. Diese Möglichkeit der vertraulichen und auch anonymen Beratung sollte bereits mit einer entsprechenden Information auf der Webseite des Sozialamts sichergestellt werden. Die Online-Anfragen werden über dieses webbasierte Portal abgewickelt, das über einen Link oder andere Einbettungsformen prominent auf der Webseite des Sozialamts erreichbar ist. Die Anmeldung erfolgt über einen bei der einmaligen Registrierung zu vergebenden Nickname und ein selbstgewähltes Passwort; damit können sich die Ratsuchenden jederzeit

wieder ins Portal einloggen und ihre Anfragen und die Antworten abrufen. Es besteht für die Ratsuchenden zudem die Möglichkeit, sich per Mail vom Vorhandensein einer Antwort benachrichtigen zu lassen. Beim erstmaligen Registrieren stimmen die Anfragenden den per Link eingebetteten Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen des Portals per Mausklick zu. Über einen gut sichtbaren Zugang gelangen die Nutzer dann zur Anmeldung für die verschiedenen Beratungsformen („Mail“-Beratung, Messengerberatung, Textchat mit/ohne Terminbuchung in Gruppen oder einzeln, Videochat mit Terminbuchung). Über ein je nach Fachbereich einzurichtendes Verteilsystem werden die Anfragen direkt an die zuständigen Fachkräfte geleitet, so dass zeitraubende Weiterverweisungen entfallen können. Akzeptiert die Fachkraft die Zuweisung, wird die Anfrage für andere Fachkräfte unsichtbar und im Fall einer erneuten Anfrage derselben Person bleibt die Zuordnung zur Fachkraft bestehen. Verfeinerte Verteilungskonstellationen über beispielsweise Berufsgruppen oder Teamzugehörigkeit sind denkbar.

Im Hintergrund des Portals können sich die Beratungsfachkräfte in einem geschützten Forum austauschen, wichtige Dokumente bereitstellen, Neuigkeiten posten, Vertretungsregelungen treffen, etc. Ebenso können standardisierte Abläufe gespeichert und Textbausteine zur Verfügung gestellt werden.

Für spezielle Zielgruppen können regelmäßige „Themenchat-Sprechstunden“ eingerichtet werden, um beispielsweise die Problemlösekompetenzen der Ratsuchenden zu stärken, Berufskolleginnen und -kollegen zu informieren oder Themen von breiterem Interesse mehreren Personen gleichzeitig zugänglich zu machen, z. B. bei Änderungen von Leistungsansprüchen oder auch im Sinne einer Bürgerbeteiligung.

Im Folgenden wird der digitale Zugang zu Beratung und Hilfe nach den Anforderungen für die einzelnen projektbeteiligten Bereiche (SFD, MmB, ESP) genauer beschrieben:

Sozialpädagogischer Fachdienst:

Zur Erweiterung der derzeit weitgehend per Telefon getätigten Anfragen an den Sozialpädagogischen Fachdienst (SFD) im zentralen Jourdienst wird ein datensicherer Onlinekanal in Form einer webbasierten Mailberatung angeboten, so dass Ratsuchende sich auch online in anonymer wie auch identifizierter Form persönlich Rat und Hilfe holen können. Das kann in jedem Fall die derzeitigen (datenschutzproblematischen) E-Mail-Anfragen ersetzen, deren Bearbeitung per Post (aus Datenschutzgründen) viel Aufwand erfordert und durch den Wechsel des Kommunikationskanals zudem fehleranfällig ist.

Um die Passgenauigkeit der Anfragen zu erhöhen und eine (zeitraubende) Weiterverweisung zu den zuständigen Fachdienstmitarbeiterinnen und -mitarbeitern abzukürzen, kann bei der einmaligen Registrierung bzw. bei der Anmeldung die Wohnadresse (auf freiwilliger Basis) abgefragt werden, so dass die Anfragen direkt an das „Postfach“ einer oder eines für den Bezirk zuständigen Sozialpädagogin oder Sozialpädagogen eingehen. Von dort kann dann zielgerichtet Kontakt mit der anfragenden Person aufgenommen werden. Ebenso wäre bei der Registrierung die Abfrage nach Kindern unter 21 Jahren im Haushalt sinnvoll, um von vorneherein eine Zuständigkeit des Jugendamts zu klären und an die dort zuständige Fachkraft zu vermitteln.

Im täglichen Jourdienst (zentrale Rufnummer) erreichen etwa 500 Telefonate pro Monat den sozialpädagogischen Fachdienst. Der größte Teil dieser Anfragen sind Informationsanfragen, die von der Verwaltungskraft entweder an die wohnortzuständigen Kolleginnen und Kollegen verwiesen oder von der diensthabenden Beratungsfachkraft direkt abschließend geklärt werden. Hier schafft eine webbasierte Maillösung einen zusätzlichen, niedrigschwelligen und teils anonymen Zugang zu Beratung und Hilfe, der im Gegensatz zu einem Telefongespräch zeitflexibel zu bearbeiten ist.

Parallel hierzu kann das Konzept der Offenen Sprechstunde, das während des Lockdowns ruhte, in digitaler Form wieder aufgenommen werden: In einem zeitlich begrenzten offenen (Text-)Chat können Ratsuchende sich direkt an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des SFD wenden und unkompliziert ihr Anliegen sofort klären bzw. an ihre zuständige Fachkraft verwiesen werden, an die sie sich telefonisch, digital oder persönlich wenden können. Um die Kontaktaufnahme möglichst niedrigschwellig zu gestalten, sollte in der Onlinevariante ein Erstkontakt auch ohne vorherige Registrierung möglich sein.

Schließlich besteht auf dem Portal zudem die Möglichkeit für Ratsuchende, die bereits in Kontakt mit ihrer zuständigen Fachkraft stehen, einen Gesprächstermin (als Chat oder als persönliches Gespräch) online zu buchen. Das würde für die Klientinnen und Klienten des SFD den Zugang zu Beratung und Hilfe beschleunigen. Für die Beratungsfachkräfte wird dadurch auch die Planbarkeit ihrer Beratungsleistung erhöht. Zur Erhöhung der Terminverbindlichkeit kann zudem eine automatische Erinnerungsnachricht an die hinterlegte Mailadresse einen Tag vorher verschickt werden.

Bei einer bereits laufenden Beratung kann der Kontakt zu Klientinnen und Klienten zwischendurch auch online z. B. per webbasierter Mail oder auch per Videochat aufrechterhalten bzw. intensiviert werden, um beispielsweise Fahrwege und -zeiten zu sparen und Rückfragen zu klären bzw. „Zwischenergebnisse“ im Beratungsprozess nachzufragen oder auch nur ein Dokument datensicher zu versenden.

Es sollte sicherzustellen sein, dass die Dokumentation der Beratungsleistung mit dem derzeit oder künftig genutzten Dokumentations- und Statistiksystem (SOKON) kompatibel gestaltet ist.

Menschen mit Behinderung

Gerade für Menschen mit verschiedenen Behinderungen ist es sinnvoll, möglichst unterschiedliche Zugänge zu Beratung und Hilfe zu schaffen, die barrierefrei bzw. so barrierearm wie möglich sind, um diverse potenzielle Kontakt- und Kommunikationseinschränkungen zu kompensieren. Von der Onlineberatung profitieren voraussichtlich jüngere Menschen mit Zugang zu Technik am meisten sowie auch Elternteile von schwerbehinderten Kindern oder sonstige pflegende Angehörige. Auch berufstätige Personen mit Behinderung werden die Möglichkeit nutzen, unabhängig von den Öffnungszeiten Kontakt aufzunehmen. Derzeit wird bereits etwa die Hälfte der etwa 70 Anfragen pro Monat online (per E-Mail) gestellt. Die Anfragen erfordern in der Regel einen längeren Beratungsprozess mit mehreren Rückkoppelungsschleifen.

Insofern sind verschiedene Onlinezugänge einzurichten:

Per webbasierter Mail können Anfragen schriftlich von zuhause gestellt werden, wenn es für die anfragenden Personen zeitlich passend ist und ihre Beeinträchtigung es zulässt. Eine zeitversetzte schriftliche Anfrage ist für Menschen mit einer erworbenen Hörbehinderung eine gute Zugangsmöglichkeit zu Beratung und Hilfe. Für Personen, die von Geburt an gehörlos bzw. früh ertaubt sind, ist das Zwischenschalten eines Online-Gebärdensprachdolmetscherdienstes erforderlich, um von der Onlineberatung zu profitieren.

Erforderlichenfalls ist bei blinden Menschen eine an das Endgerät (PC, Laptop) anzuschließende Braillezeile notwendig. Für sehbehinderte Personen ist es wichtig, Vergrößerungsmöglichkeiten sowie die Screenreader-Technik zu nutzen, die den Text in Ton überträgt. Auch müssten sich die Kontraste und Farben umstellen lassen. Gerade für Nachfragen kann es wichtig sein, auch Bescheide bzw. Dokumente hochzuladen, die für einen gelingenden Beratungsprozess erforderlich sind.

Beratung und Unterstützung über einen Videochat anzubieten, ist eine weitere Option, um Kommunikationsbarrieren abzubauen. Hier bietet es sich zusätzlich an, bei Bedarf auch Gebärdensprachdolmetscherdienste einbinden zu können, um einen reibungslosen Beratungsablauf sicherzustellen. Eine entsprechende Terminbuchungsmöglichkeit mit dieser Option kann die Zugänglichkeit

zu Beratung für Menschen mit Behinderung zusätzlich erhöhen. Dies setzt wie bei allen Terminbuchungen voraus, dass entsprechende Termine seitens der Fachkräfte vorgehalten werden können und im Portal für einen künftigen Zeitraum hinterlegt werden. Eine Bestätigungs- sowie eine am Vortag zu verschickende Erinnerungsfunktion kann die Verbindlichkeit der Terminwahrnehmung erhöhen.

Weitere Beratungszugänge können über Sprachnachrichten eingerichtet werden, die über das datensichere Portal verschickt werden können. Dies kann einen sehr niedrigschwelligen Zugang mit der Möglichkeit der Teilhabe für Menschen mit schriftsprachlichen Barrieren schaffen. Für Beratungsfachkräfte erfordert diese Form der Beratung erweiterte Kompetenzen in text- bzw. sprachnachrichtlicher Beratung.

Die Grenzen eines Onlinezugangs für Menschen mit Behinderung sind vermutlich dort gegeben, wo eine geringe Ausdrucksfähigkeit bzw. eine schlechte Sprechfähigkeit das Beratungsverständnis aufgrund der eingeschränkten Wahrnehmung über Onlinemedien erschwert oder beinahe unmöglich macht.

Um auch für Menschen mit eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten eine digitale Teilhabe zu erreichen, sind besondere Anforderungen an die Gestaltung und Usability der Beratungssoftware zu stellen. Neben der Formulierung von Beratungs-, Formular-, Bedienungs- und Hilfetexten in leichter Sprache ist insbesondere auf die erleichterte Bedienbarkeit des Programms besonderer Wert zu legen.

Da ein Onlinezugang zu Beratung und Hilfe eine bestimmte technische Ausstattung (PC, Smartphone, Tablet, Internetzugang, etc.) und eine entsprechende Medienkompetenz für den Umgang damit voraussetzt, sind für die Zielgruppe der Menschen mit Behinderungen trotz deren häufigere Internetnutzung besondere (technische) Anstrengungen erforderlich. Dies gilt nach bisherigen Studien insbesondere auch für Frauen in der Altersgruppe der über 60-Jährigen mit geringer Bildung (Keck 2013; Frees & Koch 2018; Croll & Müller-Bretl 2013).

Um keine Doppelarbeit bei der Dokumentation eines online wie offline laufenden Beratungsprozesses zu generieren, müsste die Präsenzberatung wie auch die Onlineberatung mit demselben Dokumentationsprogramm arbeiten bzw. entsprechende Schnittstellen bereitstehen.

Projekt Energiesparberatung

Beim Projekt Energiesparberatung wird bereits seit der Pandemie auch per Video beraten. Insofern gilt es diesen eher aus der Not geborenen Online-Zugang zur Energieberatung in ein Gesamtkonzept der Beratung zu integrieren.

Zu den ca. 30 – 40 Neuanfragen pro Monat kommen weitere 30 Folgeberatungen, so dass auch bei der Beratung des Energiesparprojekts ein längerer Beratungsprozess mit mehreren Rückkoppelungsschleifen gegeben ist. Die Ratsuchenden sind beinahe ausschließlich Empfängerinnen bzw. Empfänger von Transferleistungen (90%: SGB II, SGB XII, Wohngeld), und in der Mehrzahl handelt es sich um Haushalte mit Migrationshintergrund (60 %). Häufig werden die Anfragenden vom Jobcenter auf die Möglichkeit der Energieberatung aufmerksam gemacht, insbesondere wenn Nachzahlungen bei den Nebenkosten anstehen bzw. eine Stellungnahme zur Übernahme der Kosten erforderlich ist.

Die bisherigen Zugänge zur Beratung des Energiesparprojekts (Kontaktaufnahme per Telefon, per E-Mail, per Kontaktformular) können um eine Online-Variante auf dem geplanten Portal erweitert werden, so dass eine zusätzliche Möglichkeit der Kontaktaufnahme und der Beratung besteht. Gleichzeitig können dadurch die Beratungsabläufe beschleunigt werden. Werden bisher die Anfragen weitgehend von einer Verwaltungskraft telefonisch entgegengenommen und nach Klärung der Zuständigkeit an die Energieberatungsfachkräfte je nach Termin weitervermittelt, kann diese Vermittlungstätigkeit im Rahmen des Beratungsprogramms weitgehend verschlankt werden, so dass der Zugang zur Beratung des Energiesparprojekts schneller wird. Koppelt man dies zudem mit einer Online-Terminbuchungsmöglichkeit,

kann eine Anfrage bereits mit einem feststehenden Beratungstermin verknüpft werden, so dass keine weiteren Zwischenstufen erforderlich sind. Gleichzeitig lässt sich mit der Terminbuchung auch die Abfrage nach erforderlichen schriftlichen Dokumenten verknüpfen und hochladen, so dass diese bereits zum Beratungstermin für die Energiesparberatungsfachkraft einsehbar sind.

Generell ist bei der Energiesparberatung eher ein Videochat möglich, da aufgrund der Zugangsmotivation (z. B. Stellungnahme für das Jobcenter) bzw. der hochzuladenden erforderlichen Dokumente eine anonyme Beratung nicht gegeben ist. Darüber hinaus ist aufgrund der erforderlichen Überprüfung technischer Haushaltsgeräte zur Energieeinsparung häufig ein Hausbesuch unumgänglich. Als Alternative und/oder Ergänzung hierzu kann ein Videochat einen Teil der Funktionen eines Hausbesuchs übernehmen (z. B. Zeigen der Geräte bzw. der Zimmer der Wohnung, Foto der Nebenkostenabrechnung etc.). Für den weiteren Beratungsprozess ist zudem eine Art messengerbasierte datengeschützte Kommunikation für schnelle und unkomplizierte Rückfragen und/oder Terminbestätigungen sinnvoll. Darüber hinaus können zusätzliche Dokumente (Bescheide etc.) erforderlich sein, für die eine Hochlademöglichkeit in das Portal nötig ist. Neben der Information zu Sofortmaßnahmen zur Senkung der Energiekosten bzw. bereits aufgelaufener Energieschulden ist eine tertiärpräventive weitere Beratung bzw. Nachsorge häufig gewünscht. Diese ist per Videochat oder auch per Mail gut gestaltbar, da im Fall der webbasierten Mail eine zeitflexible Bearbeitung erfolgen kann und im Fall eines Videochats zumindest die Fahrzeiten und -kosten entfallen. Damit kann eine erhöhte Inanspruchnahme der Beratung und in der Folge eine Sicherung des Beratungserfolgs verstetigt werden.

Da die Beratung des Energiesparprojekts auch von externen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt wird, ist eine hardware- wie softwareseitige datensichere Anbindung an das geplante Portal sicherzustellen.

Fazit aus den drei Bereichen:

Für jeden der Bereiche kann ein Onlinezugang zu Beratung und Hilfe für die Ratsuchenden wie für die Beratungsfachkräfte ein zusätzlicher und flexibler Weg sein, die zuständige Fachkraft zu kontaktieren, Anliegen zu bearbeiten, und im Wechsel mit telefonischem bzw. Präsenzkontakt eine zielgerichtete Problemlösung zu erreichen. Dabei sind die Formate der Onlineberatung in den einzelnen Bereichen unterschiedlich gewichtet: Für den SFD ist eine textorientierte Beratung in Form einer webbasierten Mail bzw. eines Textchats sehr gut in den bisherigen Workflow integrierbar, während bei der Energiesparberatung die Vorteile eines Videochats gut nutzbar sind. Von mehreren Onlineformaten profitiert auch der Bereich MmB, da technische Hilfsmittel die Übersetzung von Text in Sprache und umgekehrt problemlos ermöglichen und so in der Lage sind, bestimmte Beeinträchtigungen für den Beratungsprozess zu kompensieren. Da bereits heute ein Teil der Anfragen per datenproblematischer E-Mail das Sozialamt erreicht, sind mit einem webbasierten Beratungsportal die Anfragen datensicher zu bündeln und können ohne Kanalwechsel, der häufig genug zum Abbruch der Beratung führt, von den Fachkräften bearbeitet werden.

7. Räumliche und technische Ausstattung

Für eine Onlineberatung ist ein internetfähiges Endgerät (PC, Laptop) erforderlich, das im Fall von Videochats mit einer Kamera, Mikrofon und Lautsprechern bzw. einem Headset ausgestattet sein sollte. Eine stabile Breitbandverbindung erleichtert die Beratung per Videochat. Räumlich sollte sichergestellt sein, dass die Vertraulichkeit eines Beratungsgesprächs auch per Videochat gewahrt werden kann (Einzelbüro bzw. spezielles Beratungszimmer; bei nur textbasierten Onlineberatungsvarianten nicht nötig).

Eine beim Erstkontakt erfolgte korrekte Zuordnung der Ratsuchenden zur jeweils zuständigen Beratungsfachkraft (incl. evtl. Vertretung) wird während des gesamten Beratungsprozesses bzw. im Fall des SFD der Bezirkszugehörigkeit aufrechterhalten, so dass bei wiederholtem Kontakt keine „Umwege“ erfolgen müssen und ein aufgebautes Arbeitsbündnis weiterentwickelt werden kann.

In jedem Fall ist eine spezielle Beratungssoftware unumgänglich, die verschiedene Onlinekommunikationsformen (Textchat, Videochat, „Mail“, Messenger, evtl. internes Forum) bietet und ausschließlich verschlüsselte Übertragungswege und Speicherungssysteme nutzt, so dass die Vertraulichkeit der Beratung datenschutzkonform sichergestellt ist. Die Software sollte über ein differenziertes Rechte- und Rollensystem verfügen und in der Lage sein, Anfragen automatisiert an zuständige Fachkräfte zu verteilen. Darüber hinaus ist für die Kommunikation mit Klientinnen und Klienten eine Registrierung (Accounterstellung/Profil) erforderlich, die wahlweise anonym (selbstgewählter Nickname + selbstgewähltes Passwort) oder identifiziert mit Klarnamen möglich sein kann. Auch eine mögliche Authentifizierung über das Portal „mein.nuernberg.de“ ist vorzusehen.

Weiterhin sind die geltenden Vertretungsregelungen datensicher auch in der Onlinevariante zu gewährleisten, so dass dieselben Regeln für alle Kontaktvarianten (persönlich, telefonisch, online, postalisch) gelten können.

Für beratende Fachkräfte mit Behinderung ist eine passende Arbeitsplatzausstattung Voraussetzung. Beispielsweise arbeiten blinde Fachkräfte mit einer Braillezeile und nutzen die Screenreader-Funktion. Dementsprechend ist es erforderlich, dass die Software des Onlineberatungsportals so konzipiert ist, dass sie kompatibel mit anderen IT-Anwendungen und der technischen Hilfsmittelausstattung der Anwendenden ist. Generell muss das komplette Backend der Onlineberatung genauso barrierefrei sein wie das Frontend, und zwar für alle Bereiche des Sozialamts, da sowohl Anfragende als auch Fachkräfte mit Beeinträchtigungen das Portal problemlos nutzen können müssen. Entsprechende gesetzliche Regelungen (UN-BRK, AGG, BGG, etc.) und die daraus folgenden Verordnungen (z. B. BITV 2.0) verpflichten öffentliche Träger zur Barrierefreiheit, so dass ein Onlineberatungsportal „für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar“ sein muss (§4 BGG).

Für Beratungsfachkräfte ist je nach Bereich ein sicherer interner virtueller Raum vorzusehen, der zum einen eine kollegiale Beratung ermöglicht und zum anderen dem internen Fachaustausch/Konferenz dienen kann. Ebenso lassen sich in diesem Raum Dokumente hinterlegen, die für alle Fachkräfte bedeutsam (Qualitätshandbuch, wichtige rechtliche Entscheidungen, Ablaufpläne, Statistiken etc.) und jederzeit verfügbar sind.

Darüber hinaus muss die Software über ein Helpcenter im Frontend und Backend verfügen, das kontextbezogen den Ratsuchenden wie den Beratungsfachkräften die Bedienung erleichtert und die Benutzerfreundlichkeit sichert.

8. Personal - Qualifizierung

Zusätzlicher Personalbedarf:

Für den Zeitraum der Installation und den Rollout der Onlineberatung für die Beratungsfachkräfte sollte für jeden der drei Bereiche ein(e) Ansprechpartner(in) mit einem fixen Zeitbudget zur Verfügung stehen, um Hilfestellung bei alltäglichen technischen wie organisatorischen Fragestellungen geben zu können und Supportanfragen zur passgenauen Einrichtung und Entwicklung der Onlineberatung zu bündeln. Die Ansprechpersonen werden technisch intensiv geschult und mit den diversen Softwareanwendungsfällen

vertraut gemacht, so dass sie als Nahtstelle zwischen Anwenderinnen bzw. Anwendern und technischem Support fungieren können.

Qualifizierungsbedarf:

Es sind zusätzliche Kompetenzen erforderlich, um die Onlineberatung effektiv und für Ratsuchende wie Beratungsfachkräfte gewinnbringend einzusetzen, Kompetenzen, die derzeit noch nicht bei den Beratungsfachkräften vorausgesetzt werden können. Während Beratung in Präsenz darauf angewiesen ist, dass Ratsuchende und Beraterinnen bzw. Berater gleichzeitig körperlich anwesend sind, und sich Beratung im Wesentlichen über die gesprochene Sprache und die nonverbalen visuellen Eindrücke vollzieht, findet Onlineberatung weitgehend schriftlich statt und benötigt durch die Infrastruktur des Internets keine gleichzeitige Anwesenheit (Ausnahme: (Video-)Chat), sodass die Bindung an Sprechstunden und Beratungsräume entfällt. Damit sind aber auch einige Rahmungen des Beratungskontextes (z. B. erklärende Handzeichen oder nervöses Wippen mit dem Fuß) der Beobachtung der Beratungsfachkraft entzogen, sodass der Kontext der Beratung anders erschlossen werden muss. Zudem sind erweiterte Kompetenzen erforderlich, die einen rein online ablaufenden Beratungsprozess zielgerichtet steuern helfen. Insofern ist eine am jeweiligen Aufgabengebiet orientierte fachlich-methodische Zusatzqualifizierung in Onlineberatung erforderlich. Ebenso sind erweiterte medientechnische Kompetenzen notwendig, um z. B. Klientinnen und Klienten bei Problemen mit der Beratungssoftware zu unterstützen.

9. Zeitplanung

Eine zeitnahe Beauftragung (Anfang 2022) vorausgesetzt kann mit der Qualifizierung von Fachkräften im zweiten Quartal 2022 begonnen werden (Anfang 2022) begonnen werden. Parallel dazu wird die technische Lösung in Abstimmung mit der IT-Abteilung der Stadt Nürnberg so angepasst und entwickelt, dass für die drei Bereiche ein halbes Jahr nach Beauftragung (ab drittem Quartal 2022) eine testweise Nutzung möglich ist. Aus den Erkenntnissen können dann die technischen Funktionalitäten an den Workflow weiter angepasst bzw. die Usability entsprechend verändert werden. Die Freischaltung des Portals für den laufenden Betrieb sollte dann etwa 9 Monate nach Beauftragung (nach Sommerpause 2022) erfolgen und in den ersten Monaten technisch und fachlich-methodisch begleitet werden.

10. Kostenschätzung

Arbeitsplatzausstattung:

Vorausgesetzt wird eine für die Onlineberatung notwendige Arbeitsplatzausstattung (internetfähiger PC/Laptop, Kamera und Micro sowie Headset bzw. Laufsprecher). Evtl. noch fehlende Ausstattungselemente können weitgehend kostengünstig über den zentralen Bürobedarf beschafft werden.

Datensichere Software für Onlineberatung:

Zur Kostenschätzung einer speziellen Software für Onlineberatung ist zum einen die Kenntnis der Anzahl von Beratungsfachkräften erforderlich und zum anderen die Anzahl der zu installierenden Beratungsinstanzen (Beratungsstellen) bzw. Administratoren, da die meisten Anbieter von Onlineberatungssoftware ihre Lizenzen nach der Anzahl der Beratungsfachkräfte bzw. der Anzahl der Beratungsinstanzen berechnen. Zu unterscheiden sind in der Regel jeweils die Kosten für eine Erstinstallation (Investitionskosten) sowie die Kosten für den laufenden Betrieb (Lizenzkosten). Im Bereich der Onlineberatungssoftware hat sich in den letzten Jahren der Standard von Software-as-a-Service etabliert, sodass davon auszugehen ist, dass die Beratungssoftware angemietet werden kann. Geschäftsmodelle, bei denen die Software vom Kunden klassisch erworben wird und auf dessen Servern installiert wird, sind im Markt kaum mehr vertreten. Für die Stadt Nürnberg entsteht so der Vorteil, dass die

Beratungssoftware auf den IT-Systemen des Anbieters laufen wird und eine aufwändige Installation und Integration in die eigene IT-Infrastruktur unterbleiben kann.

Die Erstinstallation umfasst in der Regel neben der rein technischen Einrichtung der Onlineberatung die Schulung der Administratoren, die Anpassung der Beratungsinstanzen, die Implementierung von spezifischen Rollen und Rechten, etc. auch die Angleichung der jeweiligen Beratungsinstanz an das Corporate Design der Beratungsstelle. Je nach Anzahl der Beratungsfachkräfte und der Beratungsinstanzen schwanken diese Investitionskosten pro Bereich zwischen 15.000 € und 30.000 €. Bei der geringen Zahl der Beratungsfachkräfte (SFD: 14 Personen, MMB: 8 Personen, ESP: 6 Personen) dürften sich die Kosten für die Erstinstallation eher im unteren Preissegment bewegen.

Laufende Betriebskosten:

Je nach Anbieter und Lizenzmodell bewegen sich die monatlichen Lizenzkosten zwischen 550 € und 2.500 € je Beratungsinstanz (je Bereich). Die große Preisspanne erklärt sich durch die damit verbundenen bzw. nicht verbundenen Leistungen (Support, Pflege, Erreichbarkeit, Erweiterungen, Upgrades etc.). Eine realistische Größe incl. Support etc. dürfte bisherigen Erfahrungen nach bei ca. 1.500 € pro Beratungsinstanz liegen.

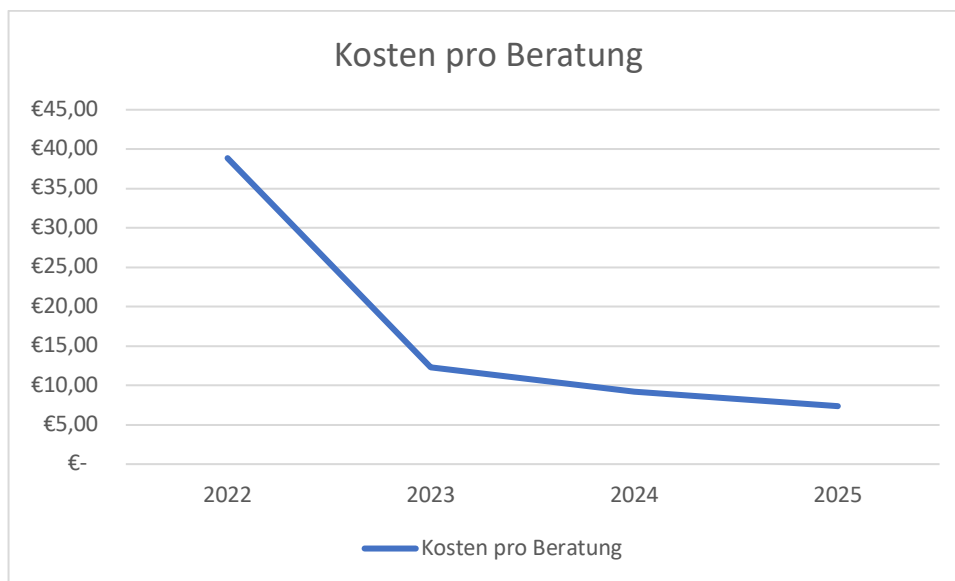
Daraus ergibt sich ein Softwarekostenplan für die nächsten drei Jahre wie folgt:

	Investitionskosten (20.000 je Bereich)	laufende Lizenzkosten (1.500 x 12 Monate x 3 Bereiche)	Jahressummen
2022	60.000 €	54.000 €	114.000 €
2023	0 €	54.000 €	54.000 €
2024	0 €	54.000 €	54.000 €

Die Betriebskosten der Onlineberatung ermöglichen die Durchführung von Beratungen bei einer Vielzahl von Ratsuchenden. Daher müssen die Summen in der entsprechenden Relation gesehen werden. Das Ziel des Stadt Nürnberg besteht darin, ab dem Jahr 2025 25% der Anfragen in den beteiligten Projekten online zu bearbeiten. Da sich sowohl die Einbindung der neuen Technologie in die Abläufe des Sozialamts, als auch die Bekanntheit bei den Ratsuchenden in den ersten Projektjahren erst entwickeln müssen, ist von einer langsam steigenden Nutzung des Angebots auszugehen. Diese Relation ist im ersten Projektjahr am ungünstigsten, da dort hohe Investitionskosten einer relativ geringen Anwendung gegenüberstehen. Bis ins Jahr 2025 reduzieren sich die Kosten pro Beratung jedoch auf einen Betrag von ca 7 €.

	2022	2023	2024	2025
Kosten	114.000,00 €	54.000,00 €	54.000,00 €	54.000,00 €
Erwarteter Anteil Onlineberatungen pro Jahr	10%	15%	20%	25%
Geschätzte Anzahl Onlineberatungen pro Jahr¹	2934	4401	5868	7335
Kosten pro Beratung	38,85 €	12,27 €	9,20 €	7,36 €

¹ Es handelt sich hier um eine konservative Schätzung basierend auf den Anfragezahlen von S. 5



Hintergrundinformation: Software für Onlineberatung wird neben rein kommerziellen Varianten zunehmend auch in Entwicklungsgemeinschaften erstellt, bei denen Anwenderinnen und Anwender auf der einen Seite und Entwicklerinnen und Entwickler auf der anderen Seite eine Partnerschaft zum Nutzen beider eingehen. Beispielsweise entstand die E-Beratungssoftware am E-Beratungsinstitut als nutzerorientiertes Produkt für psychosoziale Beratungsangebote, unterlegt mit vielen Anforderungen aus der Praxis, die aus Praxisforschungen mit Beratungsorganisationen generiert wurden. Ziel ist eine beständige Weiterentwicklung der Software. Lizenznehmerinnen und Lizenznehmer profitieren daher laufend von der beständigen Weiterentwicklung auf vielfältige Weise.

Personalkosten:

Für den Projektzeitraum ist pro Bereich ein Personalzeitanteil (0,25% VZ) zur Sicherung des Supports und der bereichsspezifischen passgenauen Einrichtung vorzusehen. Legt man eine mittlere Eingruppierung (E 11, Stufe 3) zugrunde, ergeben sich für die drei Bereiche insgesamt Personalkosten in Höhe von ca. 45.000 € p. a.

Qualifizierungskosten:

Wie bereits beschrieben werden die besonderen Kompetenzerfordernisse für Onlineberatung derzeit nur selten in den grundständigen Studiengängen Sozialer Arbeit bzw. Psychologie etc. vermittelt, so dass eine Nachqualifizierung für eine fachlich-methodisch qualitätsvolle Onlineberatung erforderlich ist.

Für ein komplettes Zertifikat in Onlineberatung, das von der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung anerkannt ist, betragen die Schulungskosten pro Beratungsperson zwischen 1.000 und 1.400 €. Damit sind mind. 100 Stunden Ausbildung in Onlineberatung gegeben, von denen die Hälfte online stattfindet.

Am Institut für E-Beratung werden beispielsweise auch Online-Einführungskurse in Onlineberatung angeboten, die weitaus kostengünstiger (350 €) und mit zusätzlichen bedarfsorientierten Online-Modulen erweiterbar sind (z. B. Krisenberatung online: 280 €). Zudem besteht die Möglichkeit von maßgeschneiderten Inhouseschulungen, die am konkreten Bedarf orientiert werden können, so dass die Kosten sich an den vereinbarten Schulungsleistungen orientieren (600 - 900 €).

	DGOB-kompatibles Zertifikat Onlineberatung (1.400 p.P.)	Einführungskurs + 1 Modul (z. B. Krisenberatung oder Videoberatung) (630 p.P.)	Inhouse-Schulung (Präsenz + Onlineanteile mit abgestimmten Inhalten (750 p. P.)
SFD (max. 14 Personen)	19.600 €	8.820 €	10.500 €
MmB (max. 8 Personen)	11.200 €	5.040 €	6.000 €
ESP (max. 3 Personen)	4.200 €	1.890 €	2.250 €
Summe	35.000 €	15.750 €	18.750 €

11. Fachliche Begleitung, Evaluation und Perspektive

Zur Unterstützung der Implementierungsphase bietet sich eine Kombination aus fachlicher Begleitung und formativer Evaluation an. Die Beratungsteams können so begleitet werden auf dem Weg zu einem digital erweiterten Beratungskonzept. Im Rahmen einer Evaluation können Entwicklungsschritte identifiziert und angeregt werden.

Eine formative Evaluation kann auftretende Problematiken (z. B. zu geringe oder zu hohe Nutzerzahlen, etc.) frühzeitig erkennen und belastbare Daten bereitstellen, um entsprechende Maßnahmen zeitnah einleiten zu können.

Neben der Reichweite des Projekts (Nutzerzahlen online, Differenzierung der Inanspruchnahme nach Alter, sozialer Problematik etc.) sind insbesondere Fragestellungen interessant, die sich auf die Veränderungen der Beratung im virtuellen Raum beziehen (Zufriedenheit, zeitl. Dauer etc.) ebenso wie Fragestellungen zu Veränderungen in den Arbeitsabläufen und der Kompatibilität von Sozialraum und virtuellem Raum. Zudem werden Fragestellungen relevant, die sich auf die Leistungserbringung und das professionelle Arbeitshandeln im Spannungsfeld zwischen Online- und Offline-Beratungsangeboten der drei Bereiche (SFD, MmB, ESP) beziehen. In Reflexionsschleifen können diese Erkenntnisse in den Beratungsalltag gespiegelt werden, um eine nachhaltige Qualität in der Beratung zu sichern.

Letztlich kann mit Hilfe der Evaluation auch das Wissen generiert werden, das eine möglichst einfache Adaption des Implementationsprozesses der Onlineberatung auch in andere Dienststellen ermöglicht. Bei einer dreijährigen Entwicklungsphase wären hierfür je Team (Bereich) ca. 20.000 € anzusetzen.

12. Literatur

- Beisch, N. & Schäfer, N. (2020). Ergebnisse der ARD/ZDF Onlinestudie 2020: Internetnutzung mit großer Dynamik: Medien, Kommunikation, Social Media. *Media Perspektiven*, 9, S. 462 – 481.
- Croll, J. & Müller-Bretl, C. (2013). Heranführung niedrigqualifizierter Frauen an die Internetnutzung. B. Kampmann; B. Keller; M. Knippelmeyer & F. Wagner. *Die Frauen und das Netz* (S. 231 – 241). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Engelhardt, E. (2018). *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, E. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen-E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4 (2), S. 130–144.
- Frees, B. & Koch, W. (2018). ARD/ZDF-Onlinestudie 2018: Zuwachs bei medialer Internetnutzung und Kommunikation. *Media Perspektiven*, 9, S. 398 - 413.
- Keck B. (2013). Ist das Netz reif für ältere Frauen? B. Kampmann; B. Keller; M. Knippelmeyer & F. Wagner. *Die Frauen und das Netz* (S. 223 – 230). Wiesbaden: Springer Gabler.
- Koch, W. & Frees, B. (2017). Neun von zehn Deutschen online. ARD/ZDF-Onlinestudie. *Media Perspektiven*, (9, S. 434 - 446).
- Krause, A. (2016). Soziale Arbeit im Zeichen der Digitalisierung. *Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für Öffentliche und Private Fürsorge*, 96, (8, S. 372 - 376).
- Lehmann, R. (2020). Die Professionalisierung der Onlineberatung. *BzgA Forum* (2) 2020, 3-5.
- Reindl, R. (2019). Damit Beratung ankommt. *Neue Caritas*, 120, (6, S. 9 - 12).
- Reindl, R. & Engelhardt, E. (2021). Onlineberatung – Herausforderungen an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. C. Freier; J. König; A. Manzeschke & B. Städtler-Mach (Hrsg.): *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungen* (S. 115 – 126). Wiesbaden: Springer.
- Vorderer, P. (2015). Der mediatisierte Lebenswandel. Permanently online, permanently connected. *Publizistik*, 60, (S. 259 - 276).
- Wandhoff, H. (2016). *Was soll ich tun? Eine Geschichte der Beratung*. Hamburg: Corlin. Krause.
- Zauter, S.; Feil, M. & Reindl, R. (2019). Onlinesupport für pflegende Angehörige (OSpA). Entlastung durch Gleichbetroffene und Experten zur Sicherung der häuslichen Pflege insbesondere bei Demenzerkrankungen. Abschlussbericht. Nürnberg: Technische Hochschule Nürnberg, Institut für E-Beratung. doi: 10.34646/thn/ohmdok-603. https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2019/11/osap_abschlussbericht.pdf.