

# Evaluation der Online-Beratung im Projekt Trialog im Netz (TriN)

01.07.2018 - 30.06.2021

Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm  
Keßlerplatz 12, 90489 Nürnberg

Sigrid Zauter, Aleksandra Poltermann  
Kristina Kallert, studentische Mitarbeit  
Oktober 2021

## Abstract

Das Projekt „Trialog im Netz“ (TriN) umfasste die wissenschaftlich begleitete Entwicklung und Implementation eines Onlineberatungsportals für Genesungsbegleiter\*innen, Angehörige, Trainer\*innen und Arbeitgeber\*innen. Genesungsbegleiter\*innen sind Menschen, die schwere psychische Krisen überwunden und sich in einer Weiterbildung für die Peer-Beratung von Betroffenen qualifiziert haben. Das Angebot der Plattform richtet sich insbesondere an Personen, die sich für Genesungsbegleitung interessieren, nach Information zum Thema suchen und sich austauschen und beraten lassen möchten. Seinen innovativen Charakter gewinnt das TriN-Portal aufgrund der integrierten Verknüpfung von Selbsthilfe (gegenseitige, informelle und emotionale Unterstützung und Entlastung) mit der Beratung und dem Austausch ehrenamtlich tätiger Peerberater\*innen (zwei Genesungsbegleiter\*innen, ein Trainer und ein Angehörigenbegleiter). Damit wird das bisher an Präsenz gebundene Beratungsangebot der Kursstandorte für Genesungsbegleitung um eine internetgestützte Variante erweitert, die die Inanspruchnahme so niedrigschwellig und autonom für die Ratsuchenden wie möglich gestaltet. Das Projekt wurde gemeinsam mit Praxispartnern aus der Genesungsbegleitung entwickelt und durchgeführt. Die über das Portal [www.trinetz.de](http://www.trinetz.de) erreichten Personen befinden sich in unterschiedlichen Phasen: einerseits richtet sich das Portal an Interessierte, andererseits an sich in der Weiterbildung befindende und auch ausgebildete Genesungsbegleiter\*innen. Um die Interessen dieser Personengruppen gleichsam zu adressieren, finden sich auf der Seite allgemeine Informationen rund um Genesungsbegleitung, zielgruppenspezifische Informationen für Genesungsbegleiter\*innen, Angehörige, Trainer\*innen und Arbeitgeber\*innen. Die Plattform wird des Weiteren durch Filme, Interviews sowie Möglichkeiten der Onlinekommunikation in Form von Austausch, Beratung und einer Stellenbörse ergänzt. Das Hauptinteresse der Nutzenden lag in der Wissensvermittlung rund um das Tätigkeitsfeld der Genesungsbegleitung. Insbesondere die Stellenbörse stieß auf reges Interesse unter den Ratsuchenden. Das Projekt konnte wesentlich zur Steigerung der Bekanntheit des Themenfeldes beitragen. International gelten Genesungsbegleiter\*innen (bzw. deren internationales Äquivalent Peer Support) als einer der am schnellsten wachsenden Tätigkeitsbereich innerhalb des psychiatrischen Hilfesystems.

## Inhalt

Abstract .....	2
1 Zusammenfassende Darstellung .....	4
1.1 Ausgangslage .....	4
1.2 Projektziele .....	5
1.3 Ergebnisse.....	5
1.4 Empfehlung.....	6
2 Stand der Forschung und Vorarbeit .....	7
2.1 Genesungsbegleitung = Peer-Support.....	7
2.2 Vorprojekt TriP.....	8
2.3 Stand der Technik .....	9
2.4 Stand der Onlineberatung.....	12
3 Ziel- und Aufgabenstellung des Projekts .....	14
3.1 Förderung der Inklusion in der beruflichen Bildung .....	14

3.2	Digitale Maßnahmen als Beitrag zur Inklusion .....	14
4	Erhebungsmethodik .....	16
4.1	Evaluationskonzept .....	16
4.2	Statistische Analyse zur Webseite und EBS .....	17
4.3	Themen in Foren und Beratung .....	20
4.4	Zugangswege .....	21
4.5	Auffindbarkeit der Webseite .....	22
4.6	Leitfadeninterview mit TriN-Ratsuchenden .....	23
4.6.1	Methodologie und Umsetzung .....	23
4.6.2	Ergebnisse .....	24
4.7	Die UX-Tagebuchstudie .....	26
4.7.1	Methodik der UX-Tagebuchstudie .....	26
4.7.2	Umsetzung UX-Tagebuchstudie .....	26
4.7.3	Auswertung anhand ausgewählter Kategorien .....	27
5	Darstellung der wesentlichen Projektergebnisse .....	32
5.1	Ergebnisse der Entwicklungs- und Implementierungsphase .....	32
5.1.1	Beratungskonzept .....	32
5.1.2	Schulung Online-Beratung .....	32
5.1.3	Contententwicklung .....	33
5.2	Ergebnisse der Evaluation und Optimierungsphase .....	33
5.2.1	Zugang zum Beratungsportal .....	33
5.2.2	Nutzung des Beratungsportales .....	33
6	Interpretation der Ergebnisse .....	35
6.1	Welche Zielgruppen werden von trinetz.de angesprochen? .....	35
6.2	Welche Beratungsbedarfe wurden auf trinetz.de bekannt? .....	35
6.3	Rückbezug auf Zielstellung .....	35
7	Empfehlungen für den Weiterbetrieb .....	37
8	Literatur .....	38
9	Abbildungsverzeichnis .....	42
10	Tabellenverzeichnis .....	42

# 1 Zusammenfassende Darstellung

## 1.1 Ausgangslage

*„Menschen mit Behinderungen sind Menschen, die körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Barrieren an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate hindern können.“  
(§2 Abs. 1 SGB IX)*

Im Gegensatz zu vielen Körperbehinderungen werden seelische Behinderungen von Dritten häufig nicht als Behinderung wahrgenommen und erkannt. Ab wann eine seelische Behinderung in Form einer psychischen Erkrankung oder Störung vorliegt, diagnostiziert in erster Linie die Medizin, in diesem Fall die Psychiatrie (vgl. Gesundheitsmonitoring GEDA, 2010, DEGS1).

Menschen mit einer seelischen oder körperlichen Behinderung nehmen in erheblichem Maße (44%) nicht am Erwerbsleben teil, ein Drittel davon führt dies auf schwere psychische Probleme zurück (vgl. BMAS Teilhabebericht, 2021, S. 245 ff.). An psychischen Störungen leidet mehr als jeder vierte Erwachsene. Hierbei treten besonders häufig Angststörungen sowie körperliche Störungen auf, welche sich nicht nur durch physische Faktoren begründen lassen (DPTV Report, 2020, S. 12).

Für psychisch erkrankte Menschen kann Arbeit als integrativer Teil der Lebenswelt zur psychosozialen Stabilisierung, Stärkung des Selbstwertgefühls sowie zur Erweiterung des eigenen sozialen Netzwerks beitragen (DGPPN, 2020, S. 15). Eine Re-Integration in den Arbeitsmarkt sollte individuell gestaltet werden und persönliche Stärken, Ressourcen und Bedürfnisse in der Planung bzw. Wahl des Arbeitsplatzes berücksichtigen (ebd.). Die Rückkehr zum regulären Arbeitsmarkt gestaltet sich für psychisch erkrankte Menschen jedoch oftmals schwierig, zumal eine Rückkehr an den Arbeitsplatz in vielen Betroffenen Sorgen, Unsicherheiten und soziale Ängste auslöst (Gimbel, 2015, S. 36).

Die Sensibilität und Bereitschaft vonseiten der Arbeitgebenden ist gefragt. Der Umgang mit psychischen (Vor-)Erkrankungen von Beschäftigten ist für viele Arbeitgebende eine Überforderung, daher sind frühzeitige und niedrigschwellige Unterstützungsangebote vonnöten (BMAS Teilhabebericht, 2021, S. 307).

An diesen Fragestellungen und Erkenntnissen knüpft das Projekt Trialog im Netz an. „Die eigene Erfahrung zum Beruf machen“ – das meint *Experienced Involvement*, abgekürzt EX-IN. EX-IN Genesungsbegleiter\*innen (nachfolgend abgekürzt: GB) ergänzen in Einrichtungen der psychiatrischen Versorgung als „Expert\*innen aus Erfahrung“ das professionelle Team. Unter „Trialog“ wird in der Sozialpsychiatrie das Zusammenwirken von Betroffenen, Angehörigen und Professionellen auf Augenhöhe verstanden. Das Projekt „Trialog im Netz“ entwickelte ein Beratungsportal im Internet als (vertrautes) Medium für Fragen der beruflichen Integration als EX-IN GB.

Für psychisch Erkrankte sind ein strukturierter Tag und soziale Kontakte wesentliche Stabilitätsfaktoren, die mit Beginn der Corona-Pandemie ins Wanken gerieten. Die Pandemie hat viele Aspekte des täglichen Lebens stark verändert. Schule, Beruf, Termine bei Behörden und Kliniken, der Kontakt zu Bezugspersonen und vieles Weitere waren plötzlich gar nicht mehr oder nur sehr eingeschränkt zugänglich. In der Folge stellten sich viele Prozesse auf digitale Wege um. Trinetz.de startete im Februar 2020, sehr knapp vor Ausbruch der Corona-Pandemie und dem ersten Lockdown und bot eine digitale Anlaufstelle für Fragen rund um Genesungsbegleitung.

## 1.2 Projektziele

Mithilfe eines Onlineberatungsportals konnte das überwiegend an Präsenz gebundene Beratungsangebot für Personen, die eine psychische Erkrankung überwunden haben und nun den Weg der Genesungsbegleitung einschlagen, um eine internetgestützte Variante erweitert werden. Dieses Angebot verbindet zwei Zielsetzungen: Einerseits werden Informationen rund um die Genesungsbegleitung bereitgestellt. Andererseits geht es um den Austausch untereinander, die professionelle Beratung von Interessierten sowie das Jobmatching derer die ausgebildet sind und den Arbeitgebenden, die EX-IN GB zur Mitarbeit suchen.

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) förderte die Implementierung der Onlineberatungsplattform für die Genesungsbegleitung von Juli 2018 bis Juni 2021 im Rahmen der Fördermaßnahme: Digitale Medien in der beruflichen Bildung, Förderbereich: Inklusion.

Im Projektverlauf wurde ein Online-Portal geschaffen und erprobt, das gemeinsam mit den beteiligten Projektpartnern (insbesondere der Robert-Kümmert-Akademie als Projektleitung, sowie dem Erthal Sozialwerk, dem Verein Soziale Inklusion e.V. und dem E-Beratungsinstitut der Technischen Hochschule Nürnberg) entwickelt wurde. Dieses bietet den Ratsuchenden zeit- und ortsunabhängig auf verschiedenen Ebenen Unterstützungsmöglichkeiten. Kernstück der Onlineberatung stellt das Austauschforum dar, in dem sich Genesungsbegleiter\*innen untereinander austauschen können und Rat von Peerberater\*innen bekommen, die speziell für Onlineberatung geschult wurden. Zusätzlich erreichen Ratsuchende in der anonymen, datengeschützten Mailberatung mit individuellen Fragestellungen direkt Fachberater\*innen mit Onlineberatungskompetenz. Um das interaktive Onlineberatungsangebot gruppieren sich bedarfsorientierte und zielgruppenspezifische Sachinformationen rund um die Themen „Genesungsbegleitung“ und „Trialog“ auf der Webseite „trinetz.de“. Neben den Onlinekommunikationsangeboten wurde eine Stellenbörse ins Leben gerufen, die es qualifizierten Genesungsbegleiter\*innen nach der Ausbildung erlaubt, Stellengesuche aufzugeben oder unter Stellenangeboten von Arbeitgeber\*innen nach passenden Angeboten zu suchen. Das digitale Informations- und Unterstützungsangebot steht deutschlandweit Arbeitgeber\*innen sowie Arbeitnehmer\*innen zur Verfügung.

Mittels der digital gestützten Informations-, Beratungs- und Unterstützungsplattform unterstützte TriN den Prozess der Bekanntmachung der Tätigkeit als *Genesungsbegleiter\*in* und des Austausches der Peergruppe untereinander. TriN schuf einen erleichterten Zugang zu Einrichtungen in der sozial-psychiatrischen Versorgung, die ausgebildete EX-IN GB anstellen, sowie damit einhergehend ein besseres Matching zwischen Arbeitgeber\*innen und Arbeitnehmer\*innen.

## 1.3 Ergebnisse

Es entstand mit dem Portal „Trialog im Netz“ eine datensichere, geräteunabhängig responsive Beratungsplattform, eingebettet in die Webseite „trinetz.de“. Mit verschiedenen Funktionalitäten zur Information und Beratung für Genesungsbegleiter\*innen, Angehörige, Trainer\*innen und Arbeitgeber\*innen ausgestattet, wird der Beratungsbetrieb des Portals im Wesentlichen von ehrenamtlichen Beratern\*innen mit fachlicher Expertise und spezifischer Onlineberatungsschulung geleistet. Die Beratungsplattform bietet ein öffentliches Forum, das für alle Ratsuchenden sicht- und lesbar ist. Dieses enthält, neben dem inhaltlichen Austausch, eine Stellenbörse mit Angeboten und Gesuchen. Zudem ist eine Mail-Funktion integriert, die für eine geschützte Einzelberatung genutzt werden kann. Daneben gibt es ein öffentlich nicht sichtbares Redaktionssystem für die Beratenden mit internen Foren zur Absprache sowie einen Mail- und Dateiaustausch.

Die umgebende Webseite, also die Startseite von trinetz.de, auf der auch der Film zur Genesungsbegleitung zu finden ist, wird monatlich durchschnittlich 5.600-mal aufgerufen (Betrachtungszeitraum 02/20-06/21). Die Ratsuchenden nahmen das Angebot im Austauschforum von Februar bis März 2020 zunächst zögerlich an. Im April 2020 stieg die Aufrufzahl des Austauschforums

jedoch an (Vgl. Kapitel 4.2). Die Zahl der angemeldeten Nutzer\*innen nahm ebenfalls kontinuierlich zu. Die Hauptnutzungsweise der Plattform besteht im gezielten Mitlesen einzelner Beiträge des Forums, das von Februar 2020 bis Juni 2021 insgesamt über 6200 Mitlesende erreicht hat. Neben dem Mitlesen der Forenbeiträge, und hier insbesondere der Stellenangebote, nutzen die knapp 100 registrierten Ratsuchenden überwiegend das Austauschforum, weniger die Mailberatung. Es zeigte sich, dass vor allem die Stellenbörse ein bedeutendes Alleinstellungsmerkmal des TriN-Projektes für die bundesweite Genesungsbegleitungsszene darstellt, da es bislang kein vergleichbares überregionales Angebot gibt. Das Interesse verschob sich in den ersten Nutzungsmonaten vom Mitlesen bei Inhalten zu Kursangeboten und Rollenfindung von ausgebildeten Genesungsbegleiter\*innen in (neuen) Arbeitsstätten über virtuelle Treffen und Vernetzungsmöglichkeiten, hin zur Stellenbörse. Die Wissensdatenbank etablierte sich ebenfalls als wichtige Informationsquelle, beispielsweise hinsichtlich der Themen Vertrag und Verdienst.

TriN unterbreitet ein solides Angebot in der digitalen Beratung. Als wesentliche Projektbausteine sind hier zu nennen: die datengeschützte Softwareentwicklung, die fundierte Ausbildung der Onlineberatenden sowie die wissenschaftliche Begleitung des Prozesses mit Konzeption, Erprobung und Optimierung der Beratungssituation.

Nicht zuletzt leistet das Projekt einen Beitrag, der gesellschaftlichen Stigmatisierung von Menschen mit psychischen Erkrankungen entgegenzuwirken. Wer erfährt, dass er für eine berufliche Tätigkeit als EX-IN GB geeignet ist, die einjährige Ausbildung erfolgreich abschließt und eine bezahlte Anstellung bei einer sozialpsychiatrischen Einrichtung oder einem Dienstleister erreicht, hat gelernt, offener mit seiner Erkrankung umzugehen und erfährt schlussendlich gesellschaftliche Anerkennung. Die berufliche Integration von Menschen mit Einschränkungen ist daher unter dem Stichwort „Inklusion“ ein hohes gesellschaftliches und politisches Ziel im Projekt TriN.

#### 1.4 Empfehlung

Mit den vorliegenden Ergebnissen kann eine klare Empfehlung zur Fortführung und Weiterentwicklung des Projektes ausgesprochen werden. Für eine Fortführung des Onlineberatungsangebotes trinetz.de wird eine zentrale Koordinierung zur technischen und organisatorischen Administration empfohlen. Es bedarf zudem einer permanenten Öffentlichkeitsarbeit, einer adäquaten Betreuung des Beratungsteams und eines kontinuierlichen „Am-Ball-Bleibens“ mit einer Fortentwicklung des Erreichten, um Genesungsbegleiter\*innen über einen Online-Support früher im Bewerbungsprozess zu erreichen und sie mit Arbeitnehmer\*innen zu vernetzen. Angesichts fortschreitender digitaler Transformation und der Alltäglichkeit von Informations- und Unterstützungsleistungen über das Internet (Reindl, 2018, S. 22) ist davon auszugehen, dass ein verstetigtes Onlineangebot für die Genesungsbegleitung eine krisenfeste und unbedingt notwendige Form der Unterstützung darstellt.

## 2 Stand der Forschung und Vorarbeit

*„Wer selbst psychische Krisen durchlebt hat, weiß am besten, was ihm in diesen Situationen gutgetan hat.“*

*(Utschakowski et al. 2009 aus Schmid, 2020, S. 24)*

### 2.1 Genesungsbegleitung = Peer-Support

Die soziologische Theorie des sozialen Austauschs (Blau 1964) beschreibt, dass das soziale Leben erheblichen Einfluss auf die Bedürfnisbefriedigung eines Menschen hat. Dabei stehen Erfahrungen wie Anerkennung, Fürsorge, Verständnis, Freundschaft im Vordergrund. Gerade Personen mit psychischen Erkrankungen leben oftmals sozial zurückgezogen – internetbasierter, digitaler Austausch eröffnet den Betroffenen die Möglichkeit, Kontakte ohne direkte Begegnungen zu knüpfen (Häring, Klein, Stauder & Stoye, 2014, S. 91ff.).

Menschen mit einer psychischen Erkrankung müssen oft mit einem ihnen zugeschriebenen, stark negativ aufgeladenen Persönlichkeitsbild, umgehen. Die gesellschaftliche Stigmatisierung manifestiert sich neben der Fremdwahrnehmung auch in der Selbstwahrnehmung. Daraus resultiert nicht selten Selbststigmatisierung. Denn auch sie selbst sind im Laufe ihrer Sozialisation Vorurteilen gegenüber Menschen mit psychischen Erkrankungen begegnet oder haben eine Haltung dazu entwickelt (Finzen 2013).

*„Es ist klar, dass es einen Unterschied macht, ob [eine] Behinderung die gesamte Sozialisation beeinflusst hat, ob mit ihr eine starke soziale Abhängigkeit verbunden war, ob die Chance zur Entwicklung einer unbeschädigten Identität gering war, ob die Schädigung mit einer starken gesellschaftlichen Abwertung beziehungsweise Stigmatisierung einhergeht oder ob die Behinderung in der >Blüte der Jahre< eingetreten ist und einen Menschen in seinen sozialen Rollen und Bindungen, also in einer Situation sozusagen >normaler< Integration tangiert hat“*  
*(Wieland, 1996, S. 264).*

Eines der erklärten Ziele von EX-IN liegt daher auch in dem Entgegenwirken dieser Stigmatisierung. Bei Genesungsbegleitung handelt es sich bisher nicht um einen nach den Kriterien der Industrie- und Handelskammer zertifizierten Beruf, sondern um ein allmählich immer häufiger anzutreffendes, professionelles Phänomen. Dieses befindet sich in Deutschland gegenwärtig in einem Prozess der Institutionalisierung (Abbott, 1988; Utschakowski, 2015). International gelten Genesungsbegleiter\*innen (bzw. deren internationales Äquivalent *Peer Support*) als einer der am schnellsten wachsenden Tätigkeitsbereiche innerhalb des psychiatrischen Hilfesystems (Scott & Doughty, 2012). Basis für die Tätigkeit als solche ist die eigene Erkrankung, Psychiatrieerfahrung oder die Erfahrung als Angehörige\*r von Personen mit psychischen Erkrankungen. Alle Genesungsbegleiter\*innen sind zunächst Peers, die im psychiatrischen Kontext arbeiten. Im Jahr 2005 wurde im Rahmen des Europäischen Aktionsplans für psychische Gesundheit der Europäischen Ministeriellen WHO-Konferenz die Zusammenarbeit von Expert\*innen mit Betroffenen und Angehörigen empfohlen (Amering & Schmolke, 2011, S. 255). Eine der praktischen Umsetzungsstrategien hierzu, die zunehmend Beachtung in Fachkreisen findet und „Peer-Support“ bzw. „Peer-Beratung“ genannt wird, ist die Integration von psychiatriee erfahrenen Menschen und ihren Angehörigen in sozialpsychiatrische Arbeitsprozesse. Diese werden unter anderem als „Genesungsbegleiter\*in“ sowie „Peer-Arbeiter\*in“ bezeichnet. Im Bundesteilhabegesetz wird von Peer-Counseling gesprochen. Damit wird deutlich, dass die Notwendigkeit und Berechtigung von GB auch schon gesetzlich Niederschlag findet. Gut die Hälfte der EX-IN Absolvent\*innen gehen nach der Weiterbildung in ein Beschäftigungsverhältnis über. Dabei reicht die Spannweite vom Minijob bis zur sozialversicherungspflichtigen Vollzeitstelle, die allerdings die Ausnahme bleibt. „Die große Mehrheit der Personen, die als Genesungsbegleiter\*innen in Deutschland arbeiten, [kann] nicht davon leben.“

(Schmid, 2020, S. 37) Einerseits liegt das im zeitlichen Umfang der Arbeit und dem geringen Lohn begründet, andererseits, weil eine Anstellung oder freiberufliche Tätigkeit mit Rentenansprüchen in Konflikt gerät (vgl. ebd.). Nicht nur in Deutschland, sondern auch in der Schweiz und demnächst in Südtirol werden derzeit Stellen für GB angeboten, von denen einige jedoch bislang unbesetzt blieben. Zurückzuführen lässt sich dies möglicherweise auf die fehlende Bekanntheit der Tätigkeit als GB unter Betroffenen oder dem geringen Verdienst (Utschakowski, 2014, S. 49).

Hindernisse der Implementierung dieses Tätigkeitfeldes lassen sich sowohl auf struktureller Ebene als auch auf wirtschaftlicher Ebene im Kontext/Umfeld der Arbeitgeber\*innen verorten. Hier werden meist Rollenkonflikte, Stigmata, Ängste und Überlastung sowie Schwierigkeiten im organisatorischen Ablauf angeführt (Walther & Oljaca 2016). Probleme auf struktureller Ebene betreffen das inflexible deutsche Versorgungssystem, die unregelmäßige Finanzierung sowie die fehlende Berufsankennung der GB. Als größter Problemfaktor in der Peer-Beratung sind Rollenkonflikte anzusehen, die aus der Unklarheit über die Rolle der GB resultieren. Die Entwertung der eigenen beruflichen Identität kristallisiert sich zudem als größte Angst der Mitarbeiter\*innen heraus, einhergehend mit der Sorge um den Arbeitsplatzverlust. Vorurteile bestehen bezüglich der Leistungsfähigkeit der GB sowie der dadurch vermeintlich resultierenden Mehrbelastung des Teams (ebd.). Generell scheint die Stigmatisierung der psychischen Erkrankung sowie die mangelnde Wertschätzung von Erfahrungswissen die Implementierung zu erschweren.

Die EX-IN GB wird von EX-IN Deutschland e.V. sorgfältig definiert. EX-IN GB ist noch kein anerkannter Ausbildungsberuf, die berufliche Tätigkeit neu und noch wenig verbreitet. Es braucht daher alternative und innovative Formen der Informationsverbreitung und Möglichkeiten, um Angebot und Nachfrage (Matching) zwischen Interessierten und beruflichen Akteuren abzugleichen. Während der Projektlaufzeit wurde eine enge Kooperationsbasis mit dem bundesweit tätigen Verein geschaffen. Neben gemeinsam ausgerichteten Veranstaltungen ist EX-IN Deutschland Teil der Fokusgruppe. Beide Webseiten, [www.trinetz.de](http://www.trinetz.de) und [www.ex-in.de](http://www.ex-in.de) sind zu Gunsten der Orientierung Informationssuchender gut miteinander vernetzt. Die TriN-Fokusgruppe fungiert als Projektbeirat und trifft sich in regelmäßigem Turnus zum fachlichen Austausch. Sie besteht aus Mitgliedern der Angehörigenvertretung, des Caritasverbands für die Diözese Würzburg, EX-IN Deutschland und EX-IN Bayern, der Fakultät Sozialwissenschaften an der TH Nürnberg.

GB können zur Steigerung der Angebotsqualität in Unternehmen beitragen, indem sie bei der fachlichen Weiterentwicklung von Konzepten im Sinne des dialogischen Ansatzes (vgl. Abbildung 7) mitwirken. Mithilfe ihres Erfahrungswissens unterstützen sie Betroffene in sozialpsychiatrischen Settings und verhelfen zur Perspektivenerweiterung und Selbstreflexion bezüglich Rollenbildern und Denkmustern. Voraussetzungen für eine gelingende Integration von EX-IN GB (Utschakowski, 2015) sind die überzeugte Grundhaltung der Einrichtung und eine aufgeschlossene Einstellung der Mitarbeiter\*innen. Ferner sollte eine inkludierende Gesprächskultur und Orientierung der Einrichtung an den Leitlinien des dialogischen Ansatzes vorherrschen. Eine klare Aufgaben- und Rollendefinition, die sich an den individuellen Kompetenzen der EX-IN GB orientieren, Probezeiten bzw. Praktika und eine feste, entweder interne oder externe Ansprechperson erleichtern die Einarbeitung. Hilfreiche vorbereitende Maßnahmen sind eine umfassende informatorische Vorbereitung, z. B. mit Hilfe von Fortbildungen durch Peers, der offene Austausch von Bedenken sowie Aushandlungsprozesse über Implementierungsbedingungen. Darüber hinaus werden Supervision, Coaching und Austauschtreffen mit jeweils unterschiedlichen Zielgruppen und Themen als kontinuierliche Kommunikationsinstrumente empfohlen.

## 2.2 Vorprojekt TriP

In den Jahren 2016 bis 2018 wurden an der Robert-Kümmert Akademie im Rahmen des Projekts „Dialog in der Praxis“ (TriP) EX-IN GB qualifiziert. Das Projekt wurde von der Aktion Mensch finanziert. Durch die Netzwerkarbeit und den Erfahrungsaustausch unter Teilnehmer\*innen und Betrieben wurde deutlich, dass die Arbeitgeber\*innen deutlichen Unterstützungsbedarf hinsichtlich arbeitsrechtlicher



Fragen und für den konkreten Einsatz der EX-IN GB haben. Die Teilnehmer\*innen wünschen sich mehr Sicherheit in ihrer (neuen) beruflichen Rolle und einen besseren Informationsaustausch unter den Anstellungsträgern (vgl. TriP Ergebnisbroschüre, 2018). Das Projekt TriN griff diese Erkenntnisse auf und schloss mit dem Beratungsportal diese Lücke.

## 2.3 Stand der Technik

### Die E-Beratungssoftware (EBS) und umgebende Webseite

Onlineberatungsangebote im psychosozialen Bereich arbeiten mit besonders sensiblen, personenbezogenen Daten und setzen häufig auf eine angepasste, datensichere Softwarelösung. Die Auswahl einzelner Beratungsformen wie Foren-, Mail-, Chat-, Messenger-, Sprach- oder Videoangebote muss an das Beratungskonzept angepasst werden. Unterschiedliche Vorerfahrungen in Teams, damit verbundene Schulungsbedarfe sowie auch verschiedene Rollen in Beratungsteams mit und ohne Peers und Ehrenamtlichen, Leitungspersonen, Intervisions- oder Supervisionsangeboten erfordern Konfigurationen bei der eingesetzten Softwarelösung. Zudem gibt es spezifische Bedürfnisse an das Projektvorhaben, wie den Einsatz spezieller Fragebögen, Statistikmodule und weitere erforderliche Anpassungen. Das Institut für E-Beratung verwendete eine eigens entwickelte E-Beratungssoftware (EBS), die über iFrames in die Webseite [www.trinetz.de](https://www.trinetz.de) eingebunden ist (vgl. Abbildung 1).

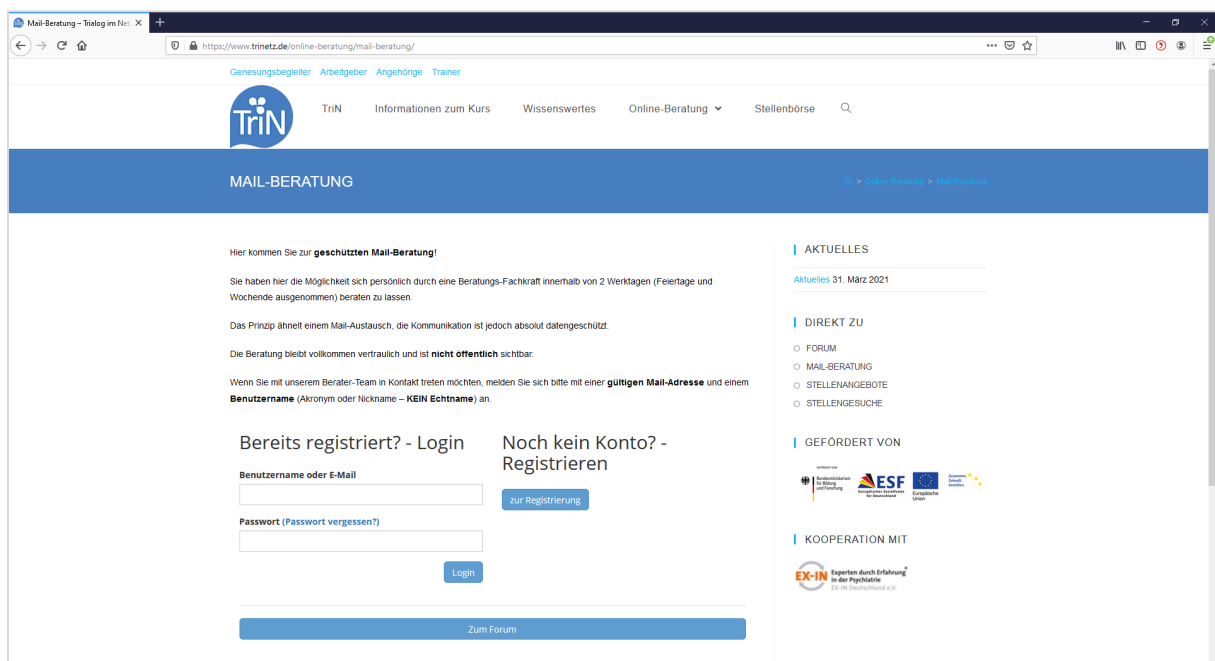


Abbildung 1: iFrame EBS Anmeldung bzw. Registrierung

Die Webseite bildet das Fundament der entwickelten Onlineplattform, die nicht nur informiert, sondern durch die EBS auch die Möglichkeit zur interaktiven Online-Kommunikation bietet. Die Seite wurde im Februar 2020 gelauncht und in Betrieb genommen.

Die Darstellung der Webseite-Inhalte ist mit allen gängigen Endgeräten kompatibel und wird responsiv dargestellt (vgl. Abbildung 2). Wenn Ratsuchende Beiträge schreiben oder eine individuelle Anfrage schreiben wollen, registrieren sie sich und können danach datengeschützt kommunizieren.

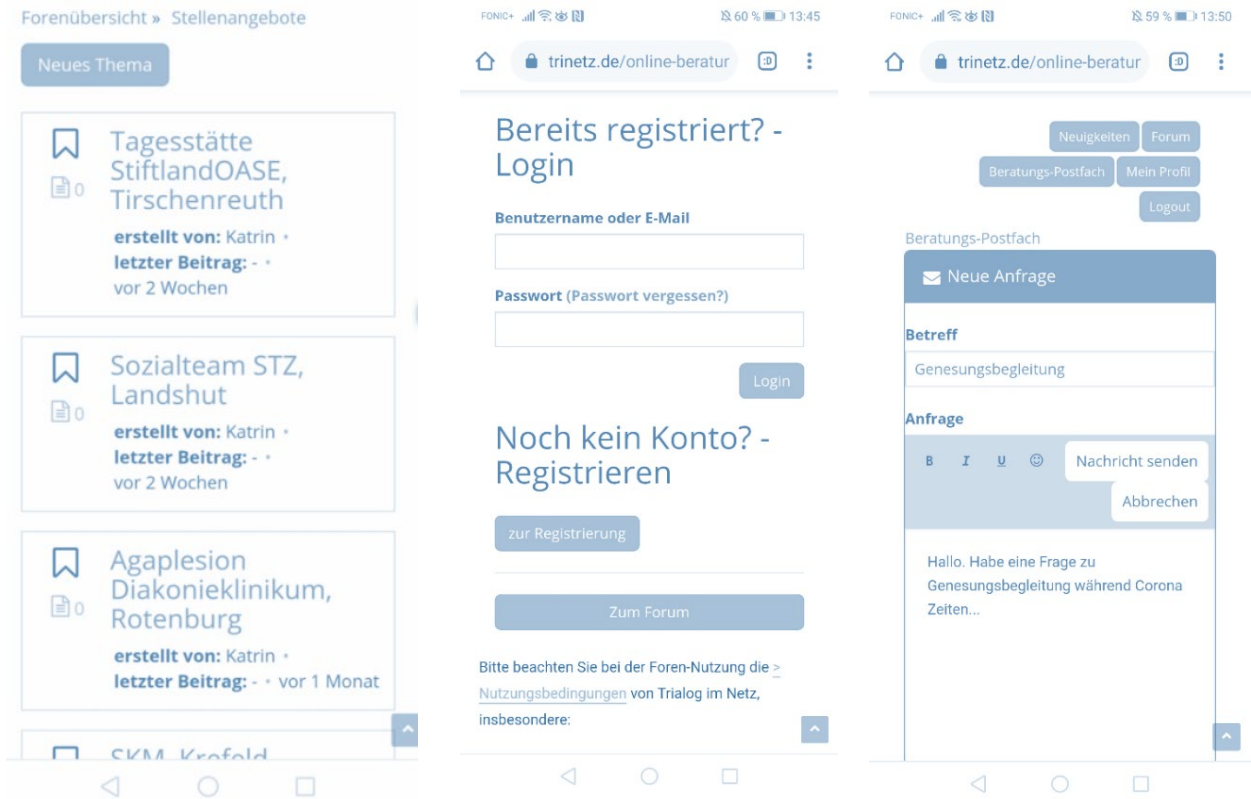


Abbildung 2: EBS-Onlineberatung auf dem Smartphone

Es entstand eine umfangreiche Webseite mit hochwertigem Inhalt unter einer spezifischen Menüführung (vgl. Abbildung 3).

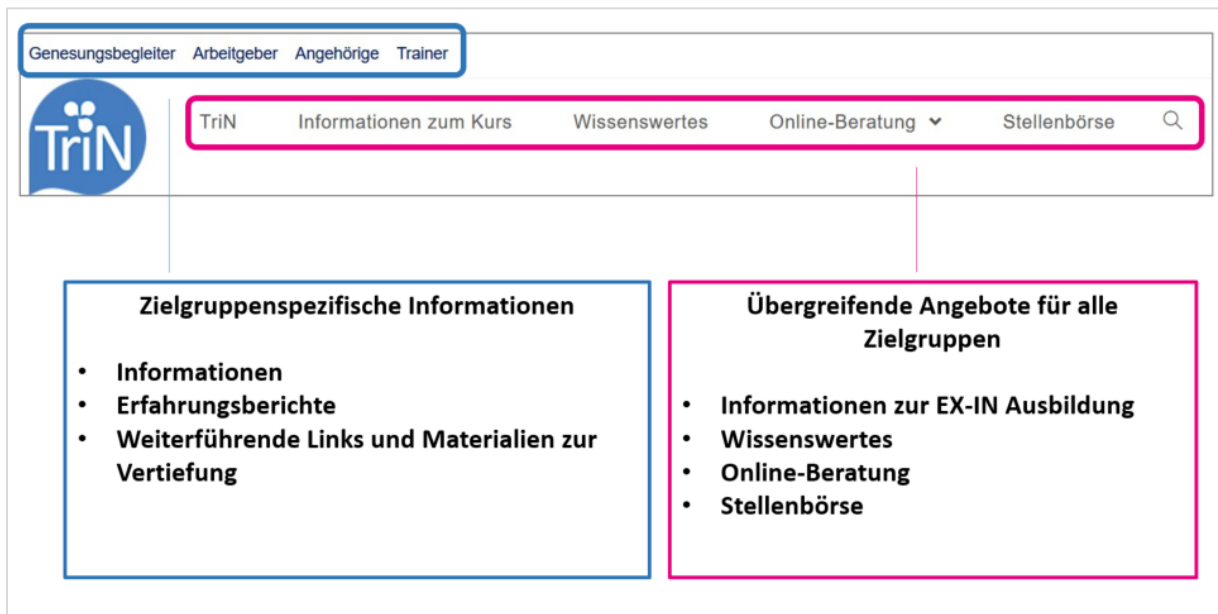


Abbildung 3: Menüführung auf trinetz.de

Die Felder unterhalb der Menüführung veranschaulichen die unterschiedlichen Schwerpunkte im Projekt. Zum einen werden mit den bereitgestellten Informationen verschiedene Zielgruppen erreicht (Genesungsbegleiter\*innen, Arbeitgeber\*innen, Angehörige und Trainer\*innen). Zum anderen sind zielgruppenübergreifende Themen in der Wissenswertes-Datenbank und den Kursinformationen

aufbereitet. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Interaktion über Online-Kommunikation in Form von der Forenberatung, Mailberatung und einer Stellenbörse.

Ein Redaktionsteam aus Mitgliedern aller Projektbeteiligten kann Inhalte über die trinetz.de-Webseite einstellen. Des Weiteren kann das TriN-Berater\*innenteam im Backend der E-Beratungssoftware seine Beratungstätigkeit aufnehmen und sich datengeschützt innerhalb der Software untereinander und mit Ratsuchenden austauschen.

Nach erfolgreichem Login öffnet sich der virtuelle Schreibtisch, der eine Übersicht mit allen neuen Aktivitäten in der Mail- und Forenberatung seit dem letzten Login beinhaltet (vgl. Abbildung 4). Diese Schreibtischansicht fungiert als Dashboard – jede\*r Beratende kann sich nach einem Klick auf die neuesten Ereignisse auch direkt in die jeweiligen Menüpunkte einwählen.

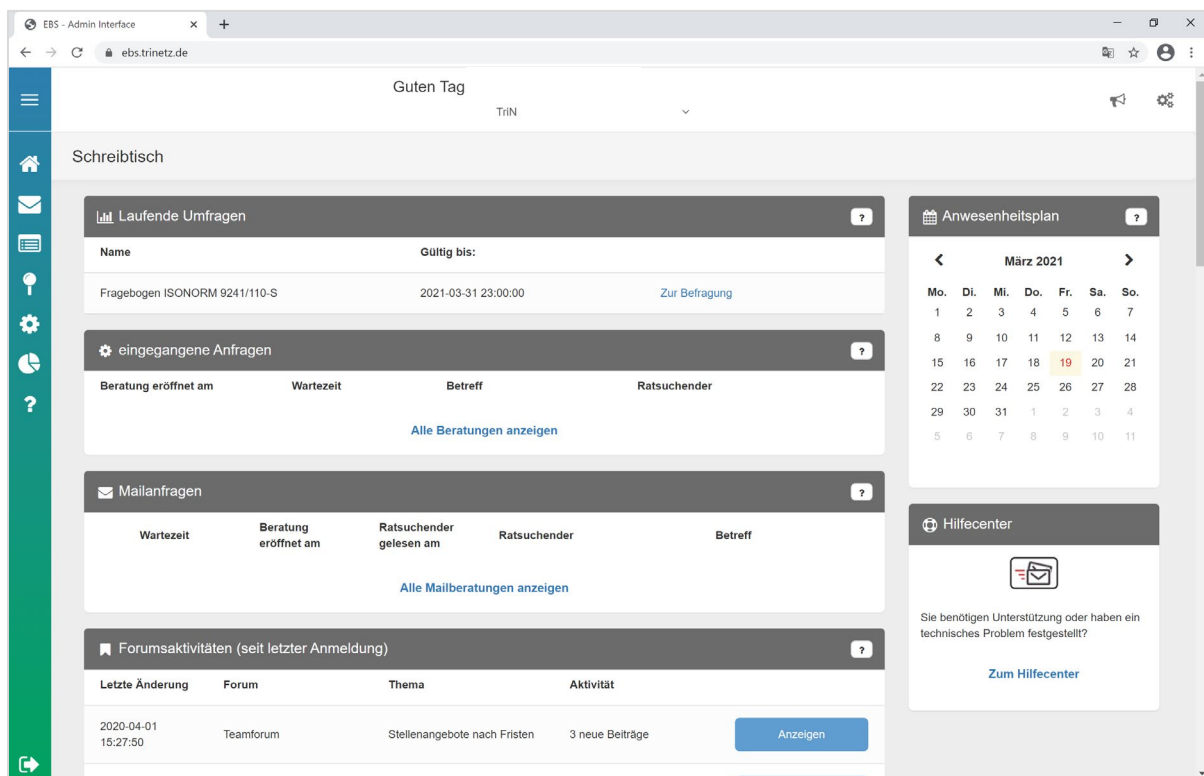


Abbildung 4: Schreibtisch im Backend der EBS

Neben der Möglichkeit, sich vom Schreibtisch aus in die einzelnen Menüpunkte direkt zu klicken, sind diese ansonsten stets auch über die linke Menüleiste erreichbar (vgl. Abbildung 5).

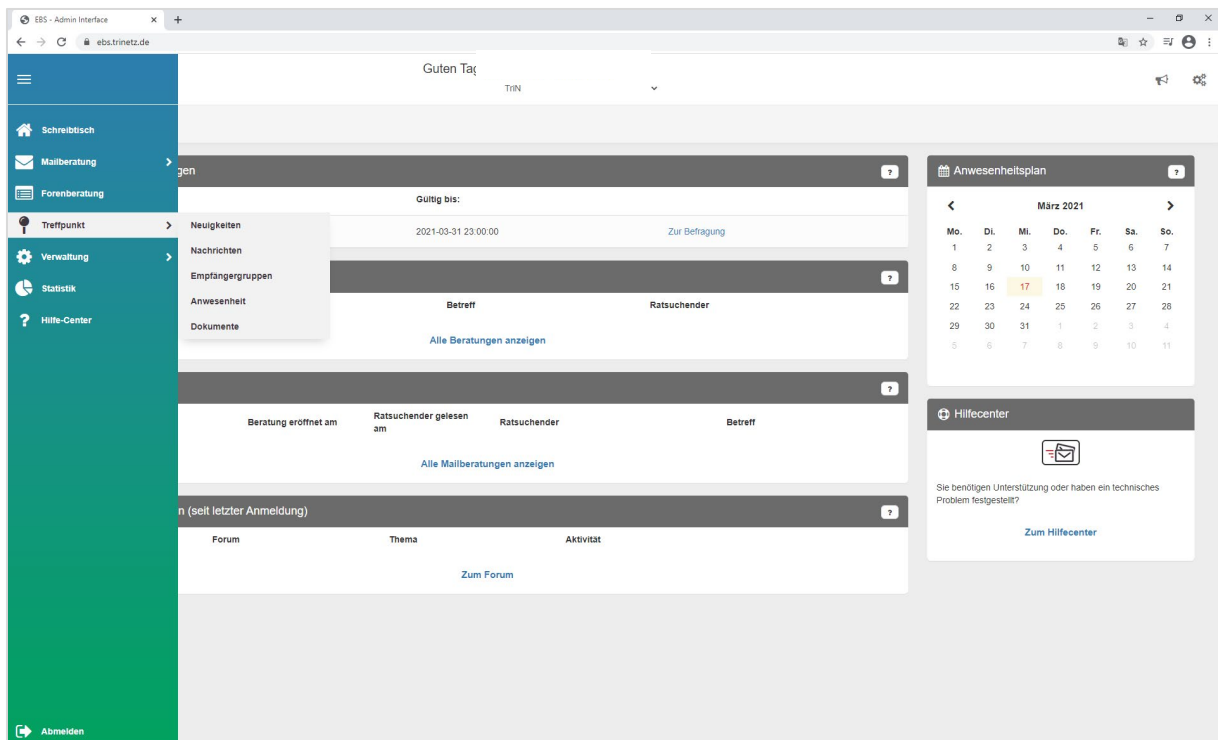


Abbildung 5: Ausgeklappte linke Menüleiste für das Backend der Berater\*innen in der EBS

## 2.4 Stand der Onlineberatung

Die Zugangsmöglichkeiten zum Internet für alle Altersgruppen in Deutschland überspringen im Jahr 2021 nach einem exponentiellen Anstieg in den vorangegangenen Jahren die 90 %-Marke. Das Internet wird laut der ARD/ZDF Onlinestudie 2020 dabei vor allem für die soziale Kommunikation, die Online-Videonutzung sowie die Informationssuche verwendet und dies im Mittel nahezu 3,5 Stunden täglich.

Zudem zeigt beispielsweise die JIM-Studie 2020 mit Blick auf die Mediennutzung vor allem jüngerer Menschen, dass mit Ausnahme der gängigen Suchmaschinen wie Google, die mit 87 % in 2019 und 88 % in 2020 längst ein hohes Niveau erreicht haben, alle anderen Optionen der Informationsgewinnung über das Internet ein deutliches Plus verzeichnen (vgl. Abbildung 6).

**Tätigkeiten im Internet - Schwerpunkt: Information 2020 – Vergleich 2019**  
 - täglich/mehrmals pro Woche -

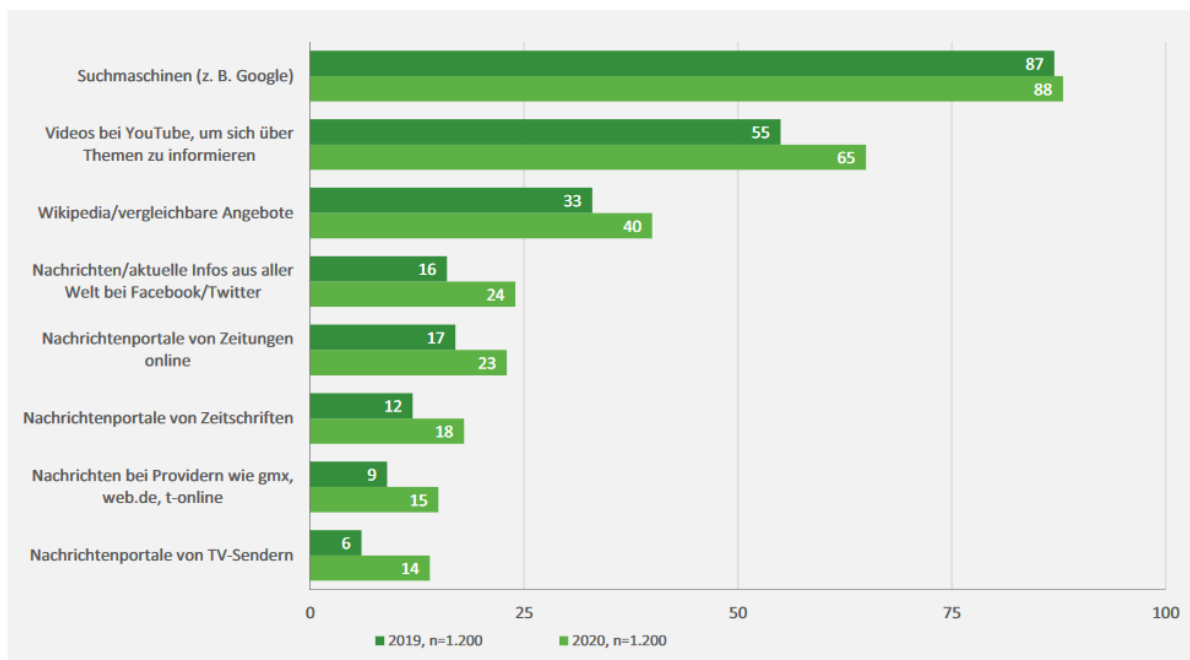


Abbildung 6: Informationsgewinnung 2019 und 2020 im Vergleich; Quelle: JIM 2019: 50

Corona-Pandemie, Lockdown, Kontaktbeschränkungen, Schulschließungen und Homeoffice verstärkten den Digitalisierungstrend der letzten Jahre noch einmal. Die „COPSY-Studie“ des Universitätsklinikums Hamburg Eppendorf (UKE) zeigt auf, dass 71% der befragten Kinder und Jugendlichen aufgrund der Auswirkungen von der Pandemie leiden und psychisch belastet sind. Der Anteil derer, die psychische Einschränkungen oder Auffälligkeiten aufweisen, stieg an (UKE, 2021).

Dies bestätigen einige etablierte Onlineberatungsangebote, wie beispielsweise nachlesbar im Jahresbericht der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke, 2020): für Menschen, die sich auch ohne Pandemie in einem schwierigen Lebensabschnitt befanden, waren in der Vergangenheit die Fachkräfte der Beratungsstelle eine bewährte Anlaufstelle. Durch die neuen Realitäten wie Home-Schooling, Home-Office etc., waren die Beratungsnachfragen bei Ratsuchenden und der Erfindungsreichtum bei Beratenden im Krisenjahr besonders nachgefragt. Die bke verzeichnet ein Plus von 60% bei den Neuregistrierungen im Vergleich zum Vorjahr (ebd., S. 4). Ebenfalls verzeichnete die JugendNotmail Rekordwerte in ihrer Einzelberatung: zwischen Ratsuchenden und Beratenden wurden 2020 mehr als 15.000 Nachrichten ausgetauscht. Das entspricht einer Steigerung von 30 % im Vergleich zu 2019. Diese 15.000 Nachrichten verteilen sich auf mehr als 2.750 Einzelberatungen (rund 20 % mehr als 2019). „Das bedeutet insgesamt betrachtet, dass die geschriebenen Mails je Beratung aufgrund der komplexen Problemlage der Jugendlichen in Corona-Zeiten gestiegen sind.“ (Pressemitteilung JugendNotmail, 2021). Onlineberatung erweist sich in Phasen des Lockdowns und der Kontaktbeschränkungen einmal mehr als eine Möglichkeit, mit Ratsuchenden in Kontakt zu treten und auch in Kontakt zu bleiben. Über die Medien konnte man verfolgen, dass neue Onlineberatungsstellen gegründet wurden und Bestehende erheblich mehr Anfragen verzeichneten (Hitzel-Abdelhamid, 2020; NDR1, 2021).

Onlineberatung ist mit seinen Vorteilen in zeitlicher und räumlicher Unabhängigkeit auch im TriN-Projekt unerlässlich. Über eine Informationsbereitstellung hinaus, kann die Onlineberatung auf individuelle Fragen eingehen und Erfahrungen aus dem Projektfeld gezielt und moderiert weitergeben. Onlineberatung ist zeitgemäß und auch unabhängig von Pandemiebedingungen eine notwendige Ergänzung eines flächendeckenden, psychosozialen Beratungsangebotes.

### 3 Ziel- und Aufgabenstellung des Projekts

*„Due to peer support providers’ unique client perspective, they are able to engage in recovery planning and assistance of clients in a way that other health care professionals would not be able to do.“ (Asad & Chreim 2016, S. 767)*

Der besondere Wert von Genesungsbegleitung liegt in der *gemeinsam gelebten Erfahrung* von Genesungsbegleiter\*innen und Betroffenen. Wie jedoch bereits aus den einleitenden Kapiteln hervorgeht, sind insbesondere Jobmatching und die damit einhergehenden Fragen wie Rollenfindung, eine allgemein gültige Tätigkeitsbeschreibung –das Verständnis und die Auslegung dessen - bislang nicht einheitlich, sondern stark abhängig vom Einsatzort und -kontext (vgl. 2.1).

Somit lautet die Zielstellung im Projekt, eine zielgerichtete Informations- und Beratungsplattform zu schaffen, die verschiedene Zielgruppen (vgl. 3.2) adressiert und ein Angebot für diese schafft, um gemeinsam die noch neuen Wege ausgestalten zu können.

Daher werden der Empirie des Evaluationsauftrages im Projektverlauf folgende Fragen zugrunde gelegt:

#### 3.1 Förderung der Inklusion in der beruflichen Bildung

Ein niedriger Sozialstatus geht mit einem höheren Risiko einer psychischen Erkrankung einher. Die Gründe dafür sind zum einen in höheren Erkrankungsrisiken bei diesen Gruppen zu vermuten, zum anderen in einem unterschiedlichen Umgang mit der Erkrankung (vgl. Lampert, Hoebel & Kroll, 2019; GEDA, 2010). Der dialogische Ansatz von EX-IN GB kann für viele Beteiligte einen wertvollen Beitrag zur Inklusion darstellen:

- Psychiatrie-Erfahrene gewinnen mit der Tätigkeit als EX-IN GB eine neue berufliche Perspektive und die Möglichkeit, sich von Stigmata zu lösen.
- Psychisch Erkrankte entwickeln mit der Ausbildung zum GB einen neuen Blick und einen veränderten Umgang mit ihrer Erkrankung und werden dabei unterstützt, ihre Erkrankung in ihr Selbst mitaufzunehmen – sie werden durch ihre Erkrankung *empowert*.
- Angehörige von Menschen mit schweren psychischen Krisen werden beraten und haben die Möglichkeit, einen EX-IN Angehörigenkurs zu absolvieren.
- Soziale und medizinische Unternehmen können mit der Einstellung von EX-IN GB den dialogischen Ansatz in ihrer Arbeit aufgreifen und damit die Qualität ihrer Dienstleistung verbessern. Sobald ein Verständnis über die Tätigkeit von EX-IN GB in der Einrichtung etabliert wurde, wird gegenseitige Akzeptanz geschaffen.

#### 3.2 Digitale Maßnahmen als Beitrag zur Inklusion

Im Rahmen des Projektes entstand ein digitales Informations- und Unterstützungsportal rund um den neu entstandenen Stellenmarkt zur Genesungsbegleitung. Alle Akteure, insbesondere Ausbildungsinteressierte, EX-IN GB, Unternehmen, Bildungsträger können mit dem Angebot über Onlineberatung Unterstützung finden, um gemeinsam die noch neuen Wege ausgestalten zu können.



Eine zentrale Zielgruppe des Beratungsangebotes sind die Genesungsbegleiter\*innen. Sie können Weiterbildungs- und Stellenangebote abrufen und auf individuelle Beratung durch Fachkräfte sowie Peers zugreifen. Die zweite Gruppe sind Unternehmen. Sie können Antworten zu Fragen der Weiterbildung und Einstellung von GB finden. Außerdem erhalten sie Tipps zur Einarbeitung, Vertragsgestaltung, profitieren von Erfahrungsberichten anderer Arbeitgeber sowie Arbeitnehmer\*innen und können individuelle Onlineberatung in Anspruch nehmen. Die Fachliteratur zeigt, dass der Einsatz von EX-IN GB mit Herausforderungen verbunden ist: Immer wieder kommt es bei der Implementierung von GB in ein professionelles Team zu Rollenkonflikten.

Abbildung 7: Der trialogische Ansatz

Gemäß dem trialogischen Ansatz richtet sich die Webseite außerdem an eine dritte zentrale Gruppe, die Angehörigen und Angehörigenbegleiter\*innen. Auch sie haben die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen und wie andere Angehörige aufgrund ihrer Erfahrung zu unterstützen.

Die Plattform bündelt lokal verfügbares Wissen im Bereich Genesungsbegleitung und ermöglicht eine überregionale Arbeitsstellensuche, wie sie in spezialisierten Berufsbereichen üblich ist. Weiterhin leistet sie ein zusätzliches Beratungsangebot, das angesichts des neuen und spezialisierten Themas Hemmschwellen und Kenntnislücken überwinden kann.

Die Evaluation geht den Fragen nach (vgl. Kapitel 6), welche Beratungsthemen sich im ersten Projektjahr identifizieren ließen und, wie man diese im Beratungsportal niedrigschwellig aufgreifen kann, um geeignete Antworten für möglichst viele Mitlesende und somit unterschiedliche Zielgruppen sichtbar werden zu lassen.

Für das Evaluationsvorhaben wurden aus der Ziel- und Aufgabenstellung des Projektes zwei Annahmen abgeleitet, die am Ende der Ergebnisdarstellung überprüft werden (vgl. Kapitel 6.3):

1. Für die Ratsuchenden ist die Beratungsplattform nicht nur eine Anlaufstelle für Information, sondern auch für Austausch und Beratung.
2. Maßnahmen der öffentlichen Verbreitung tragen zur Breitenwirksamkeit der Beratungsplattform für GB bei.

## 4 Erhebungsmethodik

### 4.1 Evaluationskonzept

Wissenschaftliche Begleitung kann sehr unterschiedlich konzipiert werden. Meist wird sie im Sinne von Praxisforschung (Munsch, 2012) realisiert und integriert so klassische Evaluationsaufgaben (Döring & Bortz, 2016) mit der Unterstützung der Projektbeteiligten durch die Bereitstellung aktuellen wissenschaftlichen Wissens. Im Unterschied zu einer summativen Evaluation ist in der wissenschaftlichen Begleitung das Team von Wissenschaftler\*innen über die gesamte Projektlaufzeit im Projektteam aktiv. Dabei werden meist verschiedene formative Evaluationen durchgeführt und die Ergebnisse bereits im Projektverlauf dazu verwendet, das Projekt weiterzuentwickeln und an entscheidenden Stellen nach zu justieren. Der Mehrwert einer wissenschaftlichen Begleitung liegt darin, dass so Schritte im Projektverlauf wissenschaftlich fundiert durchgeführt werden können.

Die Evaluation wurde in einem mehrdimensionalen Projektdesign angelegt. Dabei wurden Methoden der quantitativen Sozialforschung, der Usability Evaluation und der qualitativen Sozialforschung so integriert, dass die einzelnen Verfahren ihre Vorzüge entfalten konnten. Um Schlussfolgerungen aus den verschiedenen Methoden zu ziehen, wird der Mixed-Method-Ansatz umgesetzt, bei dem die angewendeten Methoden erst voneinander getrennt und anschließend in einer cross-examination verschränkt werden (Schnell, Hill & Esser 2011, S. 255).

Die angewandten formativen Evaluationsmethoden sind:

1. Analyse statistischer Daten zur Nutzung der Webseite und des Beratungsangebotes über die E-Beratungssoftware (EBS);
2. Befragung der TriN-Nutzer\*innen zu Beratungsbedarfen, Nutzungsverhalten und Nutzbarkeit der Online-Plattform;
3. Befragung der Beratenden über eine UX-Tagebuchstudie und Kurzinterviews zum Nutzungsverhalten und verbesserten Nutzbarkeit der Beratungsplattform EBS.

Der Zeitplan für die Erhebungsschritte sah wie folgt aus:

	Start der Beratung											
	02.20						02.21					
<i>Statistische Analyse Webseite und EBS</i>												
<i>Rekrutierung und Befragung von Ratsuchenden</i>												
<i>UX-Tagebuchstudie und Befragung der TriN-Berater*innen</i>												

Tabelle 1: Zeitlicher Rahmen der Erhebungsschritte

Durch die geringen Fallzahlen befragter Ratsuchender (zwei interviewte Personen) sind die Aussagen nur begrenzt generalisierbar. Sie schaffen allerdings einen vertieften Erklärungszugang zu den qualitativ und quantitativ erhobenen Daten. Die vorliegenden Daten legen eine rein deskriptive Auswertung nahe.



## 4.2 Statistische Analyse zur Webseite und EBS

Im Projekt wurden zwei Analysestränge ausgewertet:

- Aufrufzahlen der Webseiten und Beiträge
- Statistische Daten aus der EBS

Die Webseite trinetz.de wurde in 16 Monaten (Untersuchungszeitraum Februar 2020 bis Juni 2021) im Durchschnitt 5.658-mal pro Monat besucht. Die höchsten Besucherzahlen gab es Anfang 2021. An den Benutzerzahlen können wesentliche Ereignisse der Öffentlichkeitsarbeit abgelesen werden. So erreichte die Besucherzahl im Oktober 2020 mit dem Fachforum Onlineberatung und dem TriN-Interview mit der Projektleitung Dr. Christel Baatz-Kolbe, veröffentlicht auf der BMBF-Webseite einen ersten Höhepunkt in 2020 und stieg im Januar und Februar 2021 mit der EX-IN Jahrestagung und der Frankfurter EX-IN Akademie Online-Tagung zum Thema „Psychiatrie und Genesung“ sichtbar an (vgl. Abbildung 8, orange markierte Zeitpunkte).

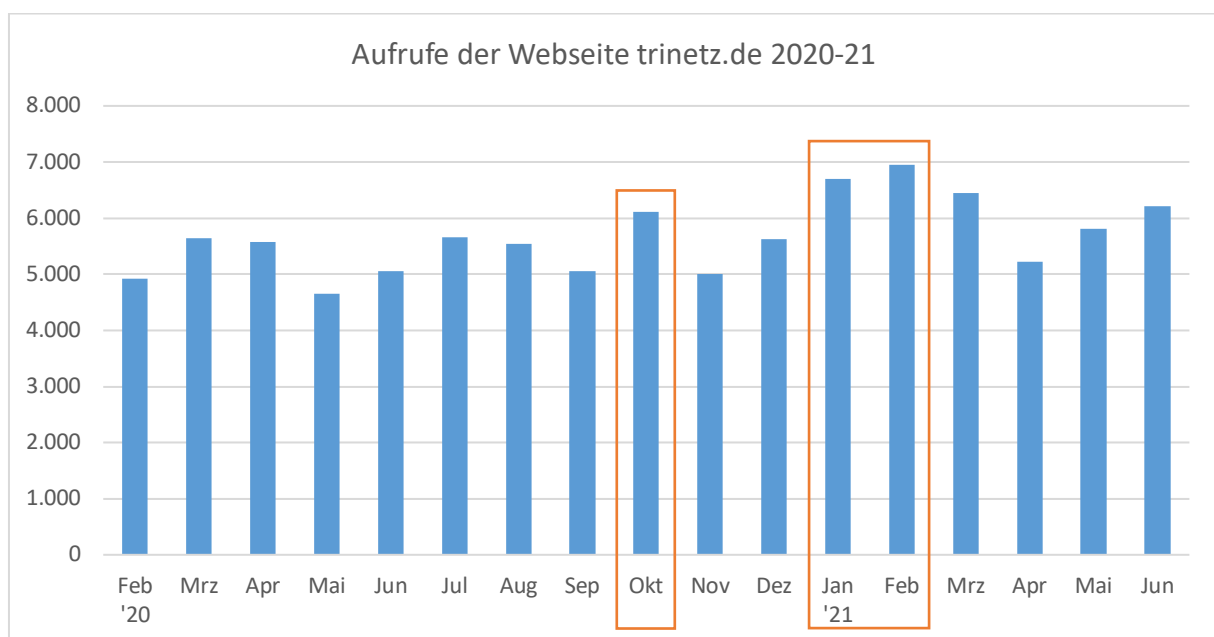


Abbildung 8: Aufrufzahlen von trinetz.de

Abbildung 9 stellt die Webseitenaufrufe kumuliert dar und zeigt den kontinuierlichen Zuwachs.

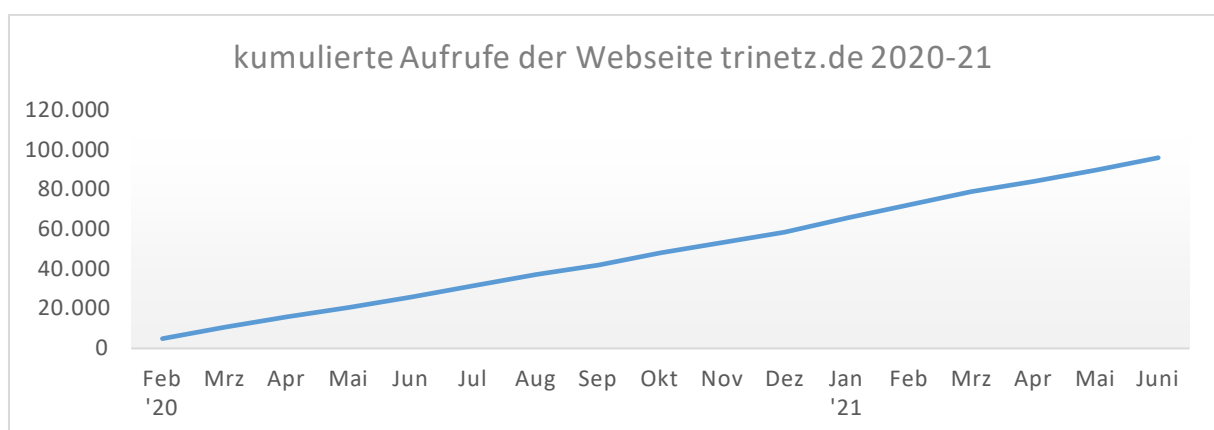


Abbildung 9: Kumulierte Aufrufzahlen

Betrachtet man speziell die Mitlesenden (sogenannte Lurker) in den Austauschforen und der Stellenbörse kann man auch hier die kontinuierliche Steigerung erkennen.

Das Mitlesen im Forum ist für alle, auch für nicht-registrierte Ratsuchende, möglich. Üblicherweise gibt es deutlich mehr Mitlesende als Aktive in Foren. Diese profitieren von den Foreninhalten, so ist ein Forum auch ausgelegt. Auf diese Weise lässt sich die Reichweite der diskutierten Forenthemen, in diesem Fall zum Thema Genesungsbegleitung niedrigschwellig verbreitern. Im Austauschforum und in der Stellenbörse zählt die EBS jeden Aufruf eines Beitrages mit.

Für die nachfolgende Grafik werden die Mitlesenden-Zahlen quartalsweise präsentiert. Zu beachten in Abbildung 10 ist die Inbetriebnahme der Webseite trinetz.de am 20. Februar, also in der Mitte des ersten Quartals 2020 (Q1 2020), wodurch sich die geringen Zahlen erklären. Danach folgte ein kontinuierlicher Anstieg der Mitlesenden-Zahlen.

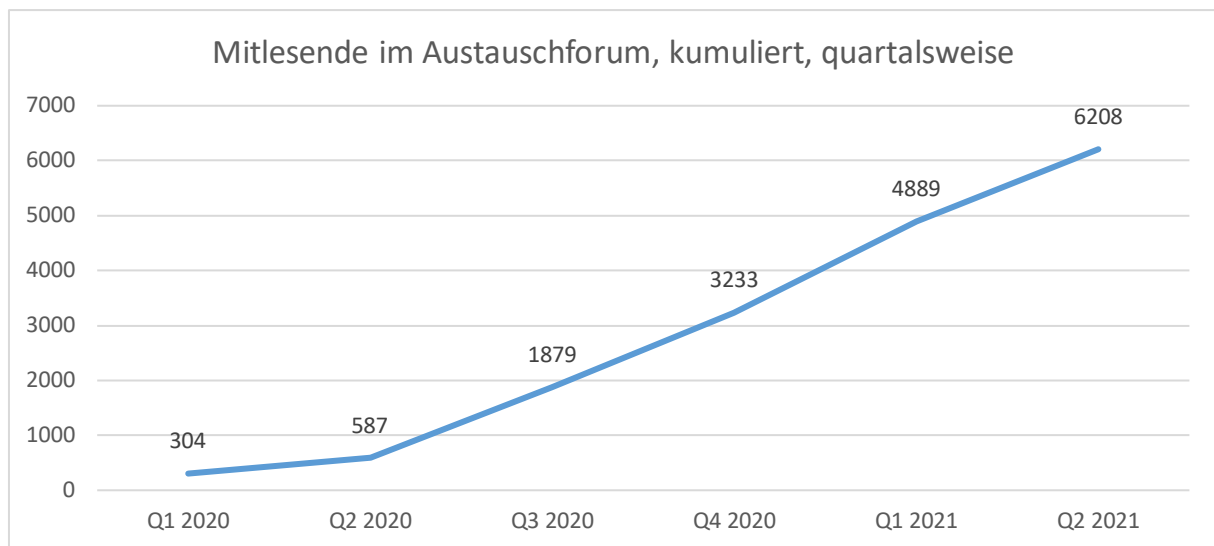


Abbildung 10: Mitlesende im Austauschforum, kumuliert, quartalsweise

Betrachtet man die Aufrufzahlen der Webseite, verteilt auf die Informations- und Austauschbereiche in trinetz.de, fällt auf, dass sich das Interesse von Ratsuchenden über die Zeit verlagert hat. Das Austauschforum war vor allem Anfangs von Interesse. In der Zwischenzeit zieht eher die Stellenbörse das Interesse auf sich sowie auch die Wissensdatenbank. Das folgende Chart stellt diese Ergebnisse für die Quartale (Q1-4 2020, Q1 und Q2 2021) dar. Kurz nach dem Start der trinetz.de-Seite zeigt sich ein Peak in den Aufrufzahlen des Austauschforums, während alle anderen TriN-Angebote im Vergleich dazu verhaltene Aufrufzahlen aufweisen. Dieses Bild veränderte sich in den Folgemonaten: Rund ein Jahr später sind die Aufrufzahlen für das Austauschforum zurückgegangen, während insbesondere die Stellenbörse kontinuierlich zunimmt (vgl. Abbildung 11).

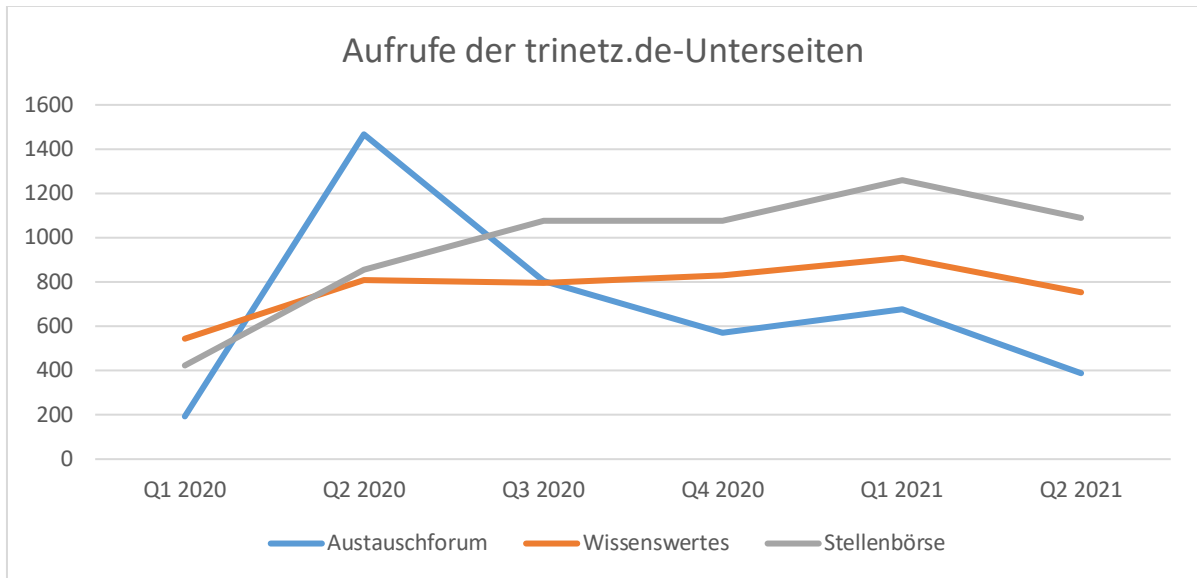


Abbildung 11: Aufrufzahlen der trinetz.de-Unterseiten

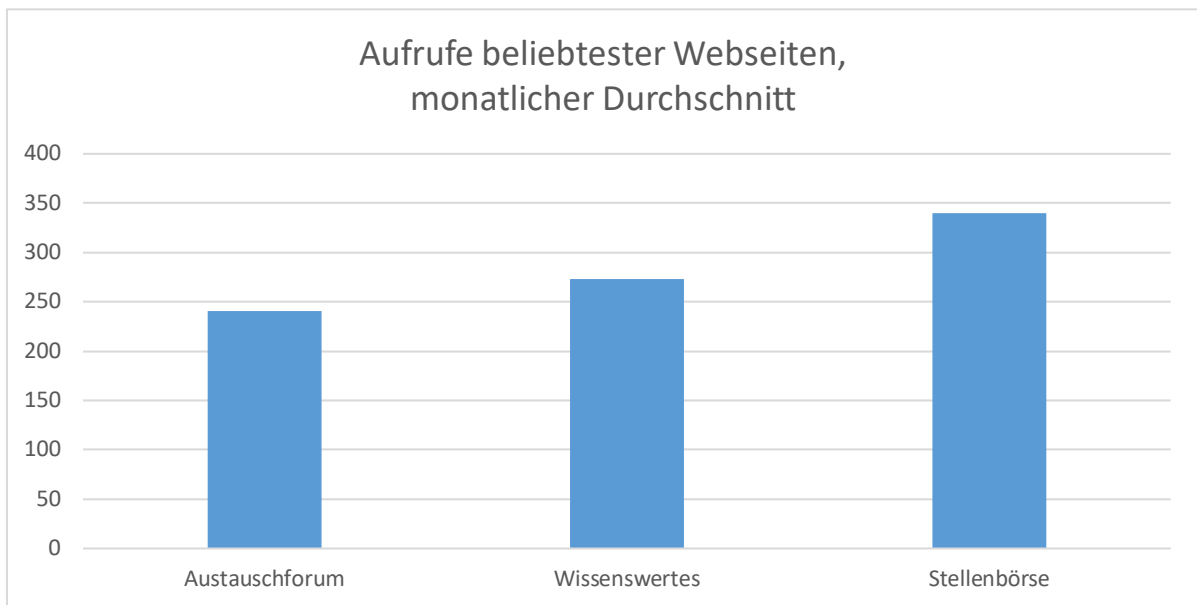


Abbildung 12: Durchschnitt monatlicher Aufrufe der beliebtesten Web-Unterseiten

Die Verlagerung des Interesses von Ratsuchenden vom Austauschforum hin zur Stellenbörse geht deutlicher aus Abbildung 11 hervor. Abbildung 12 betrachtet die Aufrufzahlen der Webseiten „Austauschforum“, „Wissenswertes“, „Stellenbörse“ von Februar 2020 bis Juni 2021. Die Stellenbörse liegt mit monatlich über 340 Aufrufen vor der Datenbank Wissenswertes.

Blickt man genauer auf die Beitragsthemen unter Wissenswertes, dem TriN-Glossar, ergibt sich ein ganz ähnliches Bild.

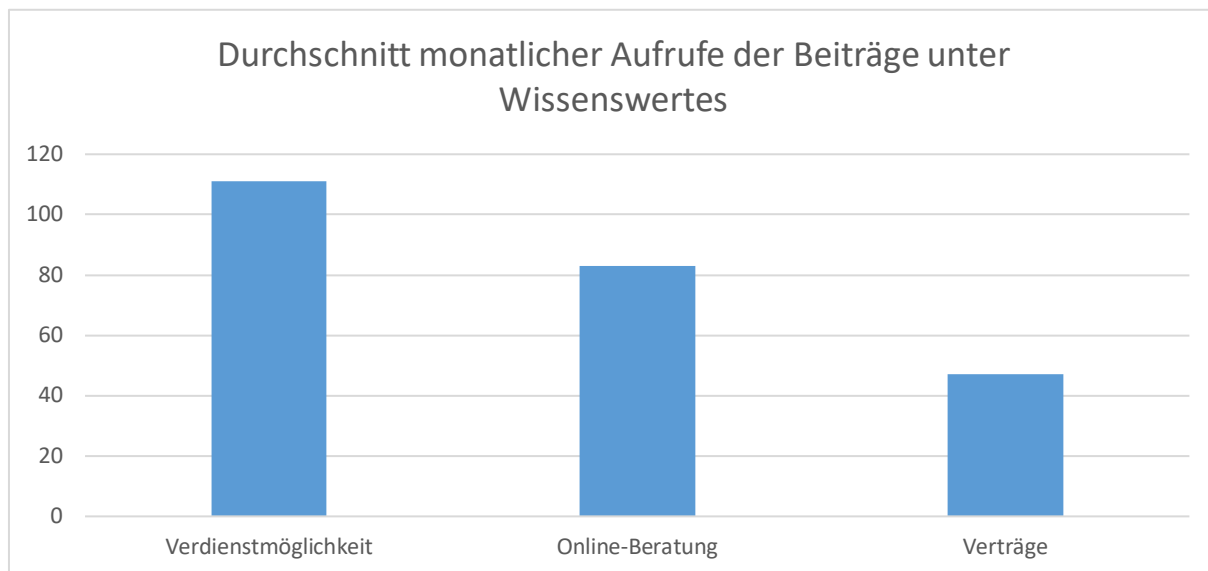


Abbildung 13: Durchschnitt monatlicher Aufrufe der Beiträge unter Wissenswertes

Für die Abbildung 13 wurde der Durchschnittswert gewählt. Die höchsten Aufrufzahlen verzeichnet über die betrachtete Laufzeit hinweg (Februar 2020 bis Juni 2021) das Thema „Verdienstmöglichkeiten“. Im Mittelfeld liegt die Online-Beratung, die Ratsuchende auf das Austauschforum oder die Mail-Beratung verweist. An dritter Stelle sind die Beiträge zum Vertrag des EX-IN Kurses, dem Dialog und der Einarbeitung (die beiden letzteren liegen gleichauf mit dem Thema Vertrag, daher wurde auf weitere Balken im Diagramm verzichtet) zu finden. Die interaktive Onlineberatung stieß vor allem Anfangs auf großes Interesse. Dies korrespondiert sowohl mit der Auffindbarkeit des Beratungsportals, wie im Kapitel Auffindbarkeit beschrieben (vgl. Tabelle 2), als auch mit den obig genannten Aufrufzahlen für die Webseite „Austauschforum“ (Abbildung 11). An dieser Stelle lässt sich folgende Schlussfolgerung ableiten: Ratsuchende in der GB-Szene suchen gezielt nach Informationen zu EX-IN Kursen, dem Verdienst und eben auch Austauschmöglichkeiten.

Verdienstmöglichkeiten sind im neuen Berufsfeld GB noch nicht vereinheitlicht. Trotz voraussetzungsvollen Reglements in der GB-Ausbildung (Modulstruktur, Aufbau, Kursdauer etc.) ist diese neue Beschäftigtengruppe in den Tarifwerken des Gesundheitswesens noch nicht erfasst (vgl. ver.di Positionspapier, 2020). Vor diesem Hintergrund eröffnen sich folglich Beratungsanlässe, die stärker auf Fragen zur EX-IN Ausbildung, aber auch zum Verdienst eingehen müssen.

### 4.3 Themen in Foren und Beratung

Im Austauschforum befinden sich ein Jahr nach dem Projektstart rund 90 Beiträge in ca. 50 Eröffnungsthemen. Die Themen im Forum korrespondieren mit den am meisten aufgerufenen Webseiten und Beiträgen unter „Wissenswertes“ (vgl. Kap. 4.2): Arbeitsfragen stehen im Vordergrund (sie machen mit ihren Beiträgen, Angeboten und Gesuchen in der Stellenbörse genau die Hälfte aller Themenbeiträge aus). Ein weiteres wichtiges Thema bilden die Pandemie-Folgen. In diesem Zusammenhang wurden virtuelle Stammtische etabliert und über Einschränkungen wie Kontaktbeschränkungen diskutiert. Weiterhin finden sich neben diversen Veranstaltungskündigungen aus der GB-Szene, Beiträge zur Rolle der GB, aber auch Tipps zu Literatur und Veranstaltungen.

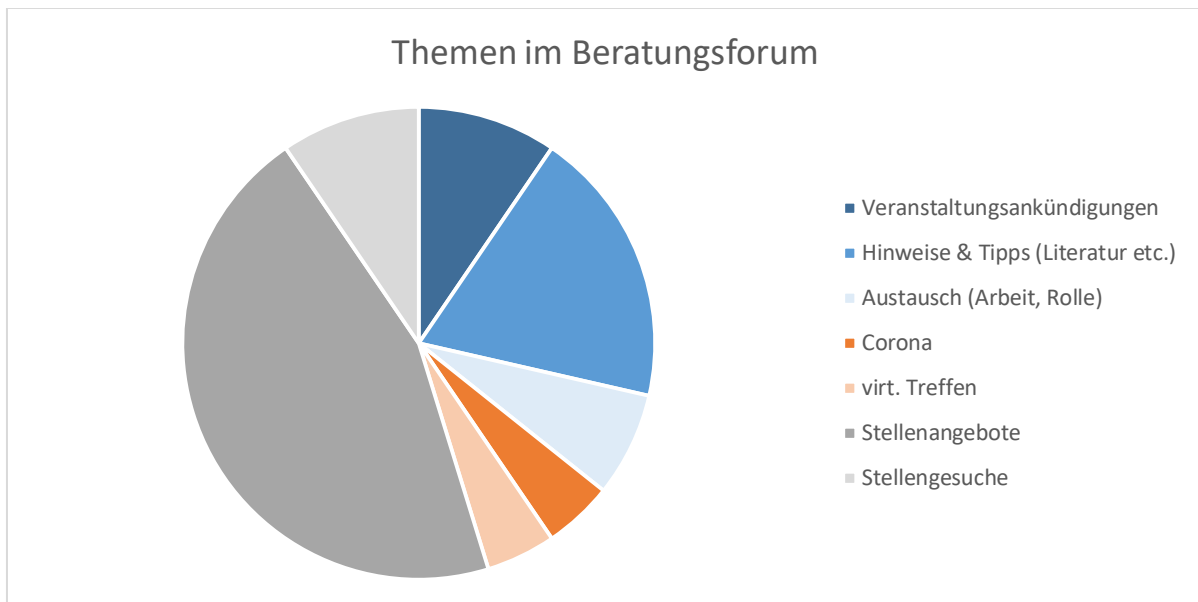


Abbildung 14: Themen im Beratungsforum

In der Stellenbörse waren vom Launch am 20.02.2020 bis zum Stichtag 30.06.2021 knapp 30 Stellenangebote und sieben Stellengesuche im Forum aktiv. Etwa zweiwöchentlich werden Stellenangebote mit den anbietenden Arbeitgeber\*innen auf Aktualität überprüft, sodass die Stellenbörse stets aktuelle Anzeigen enthält (Stand 30.06.2021 19 Stellenangebote).

Die geschützte Mailberatung wurde insgesamt sehr selten in Anspruch genommen. Es gab etwa monatlich eine Anfrage. Mit der geringen Auslastung ging eine schnelle Reaktion der Beratenden einher. Die Ratsuchenden bekamen regelmäßig deutlich vor 48 Stunden ihre Erst-Antwort, was der vorgesehenen Reaktionszeit aus den Nutzungsbedingungen entspricht. Die Mailberatungen waren mit durchschnittlich zwei Beiträgen eher kurz. Die Themen sind mit denen des Forums vergleichbar: Kurs, Verdienstmöglichkeiten, Stellensuche.

#### 4.4 Zugangswege

In den beiden Nutzer\*innen-Interviews (vgl. 4.5) gaben die Ratsuchenden an, sie seien über ihre Kursanbieter\*innen auf TriN aufmerksam gemacht worden. Fachkräfte, wie beispielsweise Lehrende oder Beratende, werden auch bei anderen Untersuchungen über die Zugangswege zu (Online-)Beratung immer wieder benannt. So geben bei einer Untersuchung des E-Beratungsinstituts über die Zugangswege zur bke-Onlineberatung 27% der Eltern und 16% der Jugendlichen an, über das soziale Umfeld zur bke-Onlineberatung gefunden zu haben (Oljaca & Reule, 2017, S. 4). In der Untersuchung der Jugendnotmail von Mara Stieler (2021) berichtet etwa jeder Fünfte, über persönliche Kontakte zur Onlineberatung gefunden zu haben. In der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) nennen 18% der Ratsuchenden Kontakt zu Fachleuten in den Integrationskursen und 10% Behördenkontakt als Zugangsweg zur Migrationsberatung (Brandt, Lochner & Risch 2015, S. 289 ff.). In der bke-Studie wird der Wunsch nach einer persönlichen Empfehlung explizit geäußert. „Hinter diesem Wunsch persönlich auf die bke-Onlineberatung aufmerksam gemacht zu werden, könnte das Bedürfnis stehen, von einer fachlich fundierten Person [...] einen Hinweis auf eine seriöse Beratung zu bekommen.“ (Oljaca & Reule, 2017, S. 8).

Betrachtet man bei trinetz.de die wichtigsten Quellseiten aus der statistischen Analyse ergibt sich folgendes Bild: Der Zugang über Suchmaschinen führt innerhalb der Quellseiten deutlich. Dieses Ergebnis zeigte sich auch in der bke-Studie: Am häufigsten wurden diese Nutzer\*innen über neue Medien auf die bke-Onlineberatung aufmerksam, insbesondere durch Suchmaschinen (ebd.).

Neben den Suchmaschinen sind es aber auch Veranstaltungen und Veröffentlichungen, die erkennbar Nutzende auf trinetz.de führen. Um diese Aussage treffen zu können, wurden die wichtigsten Quellseiten – auch verweisende Domains genannt – betrachtet. Bereits ein halbes Jahr nach Webseitenlaunch lassen sich merkliche Zusammenhänge zwischen Öffentlichkeitsarbeit und Besucherzahlen feststellen. Es zeigen sich, eindeutig zuordenbar, erhöhte Zugangszahlen nach großen einschlägigen Fachtagungen. (vgl. Kapitel 4.2, Abbildung 8). Ebenfalls erkennbar ist, dass die Kooperation mit EX-IN Deutschland im Frühjahr 2020 intensiviert wurde und seither kontinuierlich Nutzer\*innen von ex-in.de auf trinetz.de aufmerksam wurden (vgl. Kapitel 4.5, Tabelle 3).

#### 4.5 Auffindbarkeit der Webseite

Untersucht wurde die Auffindbarkeit der Onlineplattform, basierend auf so genannten *Suchstrings*. Diese Suchstrings werden über ein Google-Ranking abgebildet (Stand: 14.04.2021).

Google-Ergebnis-seite	Verwendete Suchstrings
1	„Genesungsbegleiter + Verdienst/Gehalt/Lohn“, „Genesungsbegleiter + Stellengesuche“, „Genesungsbegleiter + Forum/Austauschformate/Austauschforum“, „Genesungsbegleiter + Arbeitgeber“, „Genesungsbegleiter + Trialog“, „Genesungsbegleiter + Trainer“, „Genesungsbegleiter + (Online-)/Beratung“
2	„Genesungsbegleiter“, „Genesungsbegleiter + Stellenbörse“, „Genesungsbegleiter + Angehörige“
3	„Genesungsbegleiter + Ausbildung“, „Genesungsbegleiter + Stellenangebote“
4	„Genesungsbegleitung, Trialog“

Tabelle 2: Auffindbarkeit von trinetz.de

Die String-Kombinationen „Genesungsbegleiter+...“ Verdienst, Stellengesuche, Forum, Beratung, Arbeitgeber etc. verwiesen auf der ersten Google-Ergebnisseite auf trinetz.de. Das alleinige Wort Genesungsbegleiter und die Kombination „Genesungsbegleiter+...“ Stellenbörse oder Angehörige, ergaben auf der zweiten Ergebnisseite einen Hinweis auf trinetz.de. Mit diesen Begriffen in Kombination mit Ausbildung und Stellenangebote wird man auf der dritten Ergebnisseite fündig. Auf der vierten Google-Ergebnisseite wird auf trinetz.de verwiesen, wenn allein nach Genesungsbegleitung oder Trialog gesucht wird.

Demnach kann angenommen werden, dass für die Webseite eine gute Auffindbarkeit über die Google-Suchmaschine gegeben ist, sofern nach den für das Feld der GB bekannten Themen in Kombination mit anderen Wörtern gesucht wird. Bei den alleinigen Begrifflichkeiten „Genesungsbegleitung“ und „Trialog“ taucht die Webseite erst auf der vierten Google-Seite auf. Hier besteht Verbesserungspotential.

Einen weiteren Aspekt der Auffindbarkeit von trinetz.de zeigt folgende Tabelle.

Web-Unterseiten	Aufrufe (absolut, über Plugin erfasst)	Verweis durch Google-Suchmaschine in %
Startseite	9.204	5,7 %
Stellenbörse	2.878	0,8 %
Verdienstmöglichkeit	1.177	60,5 %
EX-IN Kurs	393	5,3 %
Vergütung	304	29,3 %

Tabelle 3: Seitenaufrufe und Verweise von google.com und google.de im Jahr 2020 auf trinetz-Web-Unterseiten

Tabelle 3 verdeutlicht, welche Themen vor allem über Google und welche eher über die Direkteingabe und andere Wege angesteuert werden. Während die Web-Unterseiten Verdienstmöglichkeiten zu 60,5 % und Vergütung zu knappen 30% durch die Google-Suche gefunden werden, wird die Startseite nur zu rund 6 % über Google angesteuert. Dies lässt vermuten, dass die große Mehrheit durch Direkteingabe der URL oder andere Quellen wie EX-IN Deutschland und weiteren auf trinetz.de stieß. Bei den Unterseiten Stellenbörse und EX-IN-Kurs ist Google ebenfalls nur marginal die Quelle des Aufrufes. Gegebenenfalls merken sich Nutzer\*innen die konkrete Seite über Lesezeichen und steuern sie direkt an.

## 4.6 Leitfadeninterview mit TriN-Ratsuchenden

Um die Bedarfe der TriN-Zielgruppen zu erheben und die Plattform zu optimieren, wurde die Zielgruppe selbst, also TriN-Ratsuchende befragt. Es wurde das qualitative Verfahren der Leitfadeninterviews umgesetzt, da diese Methode auf subjektive Erfahrungen und Beratungsbedarfe einzugehen vermag. Es zeigte sich, dass „in der relativ offenen Gestaltung der Interviewsituation die Sichtweisen des befragten Subjekts eher zur Geltung kommen als in standardisierten Interviews oder Fragebögen.“ (Flick, 2009, S. 117). Die Nutzer\*innenperspektive ist für die Begleitforschung von großer Bedeutung. Schließlich liegt der Schwerpunkt der Fragestellung darauf, Rückschlüsse auf die Nutzbarkeit der Plattform aus subjektiver Perspektive ziehen zu können und damit Optimierungsmaßnahmen zu begründen.

### 4.6.1 Methodologie und Umsetzung

Die hier gewählte Interviewform ist das Leitfadeninterview, das zu den halbstandardisierten Interviews zählt (vgl. Hussy, Schreier & Echterhoff, 2010, S. 216). Das Leitfadeninterview zeichnet sich dadurch aus, dass es vorab formulierte Fragestellungen, also einen sogenannten Leitfaden ohne Antwortvorgaben enthält. Der Interviewleitfaden stellt sicher, dass die forschungsrelevanten Aspekte in den Einzelinterviews abgefragt werden, wobei Veränderungen sowohl im Ablauf der Fragen als auch an der Formulierung des Interviewleitfadens vorgenommen werden dürfen (vgl. ebd., S. 216). Zudem besteht die Möglichkeit, zusätzliche Nachfragen (Ad-hoc-Fragen) einzubringen, die dazu beitragen können, „[...] individuelle Gesichtspunkte zu vertiefen, die nicht Teil des Leitfadens sind, und auf diese Weise zu ganz neuen Informationen über den Forschungsgegenstand zu gelangen.“ (ebd.). Daher wurde das strikte Abfragen aller im Leitfaden vorher festgelegten Fragen vermieden, beziehungsweise wurden die Fragen dem Antwortverhalten der Interviewten angepasst. Es wurde jedoch darauf geachtet, dass die vorab ausgewählten Themenblöcke alle angesprochen wurden, um eine gewisse Vergleichbarkeit zu gewährleisten.

Die Erarbeitung des Leitfadens erfolgte in mehreren Schritten. Zunächst entstand auf der Grundlage der oben vorgestellten theoretischen Annahmen und der Beschäftigung mit forschungsrelevanten, empirischen Untersuchungen ein Entwurf. Ein Testinterview ermöglichte es, die Führung der

Befragung mit potentiellen Ratsuchenden zu üben und zugleich den Leitfaden zu testen und zu verbessern (vgl. ebd., S. 217).

Der Leitfaden für Ratsuchende setzt sich aus den folgenden Themenkomplexen zusammen:

- Zugang zum Projekt TriN
- Erfahrungen mit [www.trinetz.de](http://www.trinetz.de)
- Optimierung von [www.trinetz.de](http://www.trinetz.de)
- Vorerfahrungen mit Onlineberatung im psychosozialen Kontext und Einschätzung zu Vor- und Nachteilen
- Soziodemographische Daten

Die Befragung von Ratsuchenden wurde telefonisch durchgeführt. Für die rund 45 Minuten langen Interviews wurden die halbstandardisierten Interviewleitfäden verwendet. Ziel der Befragung war es, vertiefte Erkenntnisse gewünschter Beratungsthemen und Informationsabrufen aus Perspektive der Ratsuchenden zu gewinnen. Außerdem zielten einige Fragestellungen im Interview auf die Benutzbarkeit der Webseite [trinetz.de](http://trinetz.de) für Ratsuchende ab. Daher schließt der Interviewleitfaden neben Fragen zur Nutzung des Beratungsportales die Erwartungshaltung gegenüber der Seite und möglichen Optimierungsmöglichkeiten in der inhaltlichen Ausgestaltung sowie auch ihrer Usability mit ein.

Abschließend wurden einige soziodemographische Daten gefragt. Den Interviewpartnern\*innen wurde zudem die Möglichkeit gegeben, ihre individuellen Sichtweisen einzubringen, wobei darauf geachtet wurde, dass alle untersuchungsrelevanten Themenkomplexe abgedeckt wurden. Einer Aufzeichnung des Gesprächs zu Auswertungszwecken und einer Veröffentlichung nach Anonymisierung stimmten die Interviewten zu. Die Aufnahmen wurden nach mehrfachem Anhören zu zusammenfassenden Gesprächsprotokollen mit teilweise wörtlichen Teiltranskriptionen aufgearbeitet (vgl. Mayring, 2015, S. 89 ff.).

Aufgrund der geringen Fallzahl von zwei Interviewten wurde auf eine methodengeleitete Auswertung an dieser Stelle verzichtet. Diese Analyseverfahren wurde jedoch für die Tagebuchstudie und die sich daran anschließenden Interviews mit TriN-Berater\*innen angewandt (vgl. Kapitel 4.7).

#### 4.6.2 Ergebnisse

Zugänge zu möglichen Interviewpartner\*innen wurde über verschiedene Kanäle der Öffentlichkeitsarbeit gesucht: alle Fokusgruppenmitglieder wurden eingebunden und streuten den Aufruf zur Beteiligung an der Evaluation. Über Facebook wurde geworben und ein Aufruf wurde direkt auf der Beratungsplattform TriN angebracht. Es meldeten sich schlussendlich drei Personen. Mit zwei Ratsuchenden konnte ein Interview realisiert werden (Interviewpartner\*in 1 und 2).

Beide Interviewte stießen über den EX-IN GB-Kurs auf das Projekt und somit auf den Aufruf zur Interview-Beteiligung. Beiden ist sehr an der Bekanntheitssteigerung des Themas Genesungsbegleitung gelegen. Obwohl sie unterschiedliche Technikaffinität aufweisen – „internetscheu“ und „technikbegeistert“ – verbindet sie nicht nur der Wunsch der Breitenwirksamkeit von GB im Allgemeinen, sondern insbesondere auch eine Bekanntheitssteigerung des Themas unter Arbeitgeber\*innen.

Interviewpartner\*in 1 interessiert sich für alle Themen rund um GB, insbesondere für die Erfahrungsberichte. Die interviewte Person kennt alle Webseiteninhalte sehr gut, liest bislang im Forum mit und wünscht sich eine größere Bekanntheit der Genesungsbegleitung unter Arbeitgeber\*innen, ist aber selbst in der Nutzung der Webseite eher skeptisch.



*„Die Seite habe ich tatsächlich bislang nur aus reiner Neugierde aufgerufen. Ich habe natürlich auch ein, zwei Fragen, aber ich bin mir immer nicht ganz so sicher, ob das so der richtige Rahmen ist, um darüber zu sprechen, also im Internet halt... also so öffentlich. Ich mach das dann lieber gern am Telefon oder von Angesicht zu Angesicht. Und was ich schon genutzt habe, ist der virtuelle Stammtisch. Da war ich einmal dabei. Aber da muss ich ganz ehrlich sagen, das ist nicht so meins. Ich bin froh, wenn das wieder in echt stattfindet. Ich bin da immer so bisschen speziell. Internet, das ist so groß und so weit, offen. Für so viele einsehbar und öffentlich. Da komm ich gleich in ein Gedankenchaos. Es ist ja von überall einsehbar, von Hamburg über, über...bis sonst wohin. Das ist so des, wo ich sag, da bin ich noch nicht soweit. Da fehlt mir auch das Vertrauen.“*

*Auszug aus dem Interview mit Interviewpartner\*in 1*

*„Also irgendwie finde ich das schon gut. Ich bin jetzt nicht so die Internet...wie soll ich sagen...ich benutze das Internet halt nicht so oft. Aber ich finde das schon gut, es bekannter zu machen bei Arbeitgebern. Auch über die Videos. Also ich könnte mir auch vorstellen, dass wenn man in der Klinik ist und man hat einen Patienten, der auf einem richtig guten Weg ist...dem das dann vorzustellen fände ich gut. Für die breite Masse, so lang das noch kein anerkannter Beruf ist, weiß ich nicht. Für Arbeitgeber, für Angehörige, aber des habt ihr ja schon. Also dieses aufmerksam machen, das wäre halt wichtig.“*

*Auszug aus dem Interview mit Interviewpartner\*in 1*

Interviewpartner\*in 2 kennt hingegen die Webseiteninhalte nur marginal und setzt seinen/ihren alleinigen Fokus auf Stellensuche, Jobmatching und äußerte den Wunsch nach einem höheren Bekanntheitsgrad von GB bei Arbeitgeber\*innen.

*„Also dass Arbeitgeber und Arbeitnehmer stärker vernetzt wären... Außerdem die Jobgesuche – Was gibt’s allgemein für Jobs für GB? Viel mehr Austausch wäre toll. Jobs sind schließlich sinnstiftend. Wir identifizieren uns über unsere Tätigkeit. Daher sollte dieser Themenbereich viel lebendiger sein! Und verschiedene Erfahrungsberichte wären toll! Dadurch kann man auch Interesse und Leidenschaft bei Interessierten wecken. Wir GB machen ja ganz viele unterschiedliche Dinge. Wenn man das besser abdecken und darüber berichten könnte, wäre das hilfreich für andere!“*

*Auszug aus dem Interview mit Interviewpartner\*in 2*

An dieser Stelle wird deutlich, dass der zweiten interviewten Person die Erfahrungsberichte der TriN-Webseite nicht bekannt sind, was sie auf Nachfrage bestätigt. Sie zeigt weiter an, dass der Fokus allein auf den Stellenangeboten lag.

*„Was kann ich eigentlich mit GB machen? Also dieses Jobmatching... Das fehlt mir.“*

*„Eine regional übergreifende Stelle fehlt, die vernetzt, wäre gut. Ein Landesverband hat z.B. auch eine Seite, die super alt ist! Also die Stellenanzeigen sind dann vom Januar 2019 oder so. Da kommt so viel Frust auf. Es gibt viele verschiedene Einsatzstellen für GB, aber die muss man kennen! Die Vernetzung fehlt!“*

*Auszüge aus dem Interview mit Interviewpartner 2*

Die Interviewten (m und w) befanden sich in der Altersgruppe 40-49 und sind ausgebildete Genesungsbegleitende. Beide fanden den Zugang zu trinetz.de über ihren EX-IN Ausbildungskurs. Fachkräfte sind ein gern genutzter Zugangsweg zu Onlineberatung, der ein Hinweis auf Seriosität beinhaltet (vgl. Kapitel 4.4, Zugangswege).

Die TriN-Ratsuchenden teilen den Wunsch der Bekanntheitssteigerung von GB im beruflichen Umfeld und bieten Unterstützung dabei an (z. B. indem der Film zur GB Arbeitgeber\*innen vorgeführt wird).

## 4.7 Die UX-Tagebuchstudie

UX ist die Abkürzung für „User Experience“. Dieser Begriff ist in der ISONORM 9241-11:2018,3.2.3 definiert als „Kombination von Wahrnehmungen und Reaktionen einer Person, die aus der tatsächlichen und /oder der erwarteten Benutzung eines Systems, eines Produkts oder einer Dienstleistung resultieren.“ Mit „Wahrnehmungen und Reaktionen“ sind Emotionen, Vorstellungen, Vorlieben, Behaglichkeit, Verhaltensweisen und Leistungen des Benutzers gemeint. Dabei wird sowohl der Zeitraum vor als auch während und nach der Nutzung analysiert. Die UX-Tagebuchstudie wurde am Institut für E-Beratung der Beratungsform angepasst und unter Anleitung im Rahmen einer Bachelorarbeit im Fach Informatik ausgewertet.

### 4.7.1 Methodik der UX-Tagebuchstudie

Die Tagebuchstudie ist eine Erhebungsmethode mit Ursprung in der Psychologie (Bolger, Davis & Rafaeli, 2003, S. 596). Sie dient in der Human-Computer-Interaction (HCI) dazu, über einen bestimmten Zeitraum hinweg von User\*innen Feedback zu ihrem Nutzungsverhalten und ihrer User-Experience aus dem Nutzungskontext heraus zu erhalten. Empfohlen wird eine Teilnehmerzahl von mindestens sechs Teilnehmer\*innen (Kuniavsky, 2003, S. 370ff.).

In der Regel dauern Tagebuchstudien eine bis vier Wochen an. Anschließend an eine Tagebuchstudie können Interviews behilflich sein, offene Fragen final zu klären (Rieman, 1993, S. 325).

Für die Auswertung der qualitativen UX-Tagebuchstudie und der sich daran anschließenden Interviews mit den TriN Berater\*innen wurde die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring zur Auswertung gewählt (Mayring, 2015, S. 118ff.).

Das Verfahren unterteilt sich in drei Schritte:

1. Erst werden einzelne Kategorien definiert. Dabei wird genau beschrieben, welche Textbestandteile in welche Kategorie einzuordnen sind.
2. Im nächsten Schritt werden Ankerbeispiele herangezogen. Ankerbeispiele sind konkrete Textstellen, die jeder Kategorie als exemplarische Prototypen dienen.
3. Zuletzt werden Kodier-Regeln formuliert. Diese Regeln erleichtern es, Textstellen voneinander abzugrenzen und diese dann eindeutig einer Kategorie zuordnen zu können. Diese Kodier-Regeln sind in einem Codebuch enthalten.

Dieser Drei-Schritt in der strukturierten Inhaltsanalyse wurde hier angewandt. Dabei wurde ein Kategoriensystem aus den entsprechenden Inhalten der UX-Tagebuchstudie angelegt. Dies basiert auf Auskünften der TriN-Berater\*innen und den sich daran anschließenden der Interviews. Bei den durchgeführten Interviews handelte es sich um halbstandardisierte Interviewleitfäden. Die zugrundeliegende Methodologie ist in Kapitel 4.6.1 beschrieben.

### 4.7.2 Umsetzung UX-Tagebuchstudie

Die spezifische UX-Tagebuchstudie wurde für das Projekt „TriN im Netz“ (TriN) am Institut für E-Beratung entwickelt und eingesetzt. Sie bezieht sich auf die Zufriedenheit von fünf Berater\*innen des TriN-Projektes mit der vom Institut für E-Beratung eigens entwickelten E-Beratungssoftware (EBS).

Diese Software ist seit Juli 2017 am E-Beratungsinstitut für verschiedene Projekte im Einsatz. Alle drei hauptamtlichen Berater\*innen des Projektes TriN arbeiten seit Projektstart mit der EBS, die drei Ehrenamtlichen wurden nach und nach geschult und sind mit den grundsätzlichen Abläufen und Bedienungsprozessen der EBS vertraut. Die Software wurde im Laufe der Projektzeit optimiert und angepasst. Im November 2020, unmittelbar vor der Durchführung der Studie, wurde ein neues Software-Update aufgespielt. Ziel dieser UX-Tagebuchstudie war es möglichst unvoreingenommen herauszufinden, wie die Nutzbarkeit empfunden und welche Nutzererfahrungen gemacht werden. Die Befragten starteten direkt und ohne Einführung mit dem neu aufgespielten Softwareupdate.

Die im Projekt TriN eingesetzte EBS nutzt die Funktionen der Mailberatung, der Forenberatung, den Einsatz von Fragebögen sowie Statistikexporte zu den Nutzungszahlen und Fragebögen. Der Fokus lag bei allen TriN-Berater\*innen auf der Forenberatung. Dies spiegelt sich auch im Antwortverhalten der Befragten wider.

Insgesamt nahmen fünf TriN-Berater\*innen an der UX-Tagebuchstudie teil. Die Laufzeit der Studie betrug drei Wochen. Die UX- Tagebuchstudie besteht aus zusammengestellten Fragen beziehungsweise Aufgaben für jeden Werktag von Montag bis Freitag. Neben den Fragen zur E-Beratungssoftware waren auch Fragen zum Projekt TriN als solches und zu den Hintergründen der Berater\*innen in Bezug auf die (Online-) Beratung enthalten. Am Ende jeder Woche wurden zusätzlich Interviews durchgeführt. Der Leitfaden für die TriN-Berater\*innen setzt sich aus den folgenden Themenkomplexen zusammen:

- Erfahrungen mit GB und Beratung
- Erfahrungen mit Beratung für TriN
- Einschätzung zu Zielgruppenbedarfen
- Optimierung von trinetz.de
- Onlineberatung im psychosozialen Kontext vs. f2f
- Soziodemographische Daten

Die Studie weist hohe Anteile an offenen Begründungsfragen auf: Nach quantitativ klassischen Ja/Nein-Fragen mussten die Beteiligten stets eine Begründung zu Ihrer Aussage treffen. Außerdem wurden ihnen Aufgaben gestellt (z. B. Forenbeitrag schreiben), die sie wiederum am Folgetag beschreiben und bewerten sollten. Durch die direkte Integration der Tagebücher in die Software wurde den Probanden das Ausfüllen erleichtert. Das heißt, das Tagebuch erschien allen TriN-Beratenden täglich direkt auf ihrem virtuellen Schreibtisch, der EBS-Startseite.

Die Auswertung der Tagebuchstudie orientiert sich an dem Konzept der strukturierenden, qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring. Bei der Erstellung des Kategoriensystems wurden im ersten Schritt verschiedene Kategorien gebildet und beschrieben. Zur Bildung der Kategorien wurden die sieben Interaktionsprinzipien der ISONORM 9241/110:2020 einbezogen. Diese Richtlinie beschreibt den internationalen Standard der Interaktion zwischen Mensch und Computer. Insgesamt wurden 16 Kategorien gebildet. Danach wurden alle existierenden Tagebuch- und Interview-Fragen den Kategorien als Ankerbeispiele zugeordnet und die Antworten der Probanden eingetragen. Falls nötig, wurde die Beschreibung der Kategorie erweitert bzw. gegenüber den anderen Kategorien abgegrenzt, um die Tagebuch-/Interview-Fragen eindeutig einer Kategorie zuordnen zu können. Anschließend wurde ein Codebuch für das Kategoriensystem erstellt, das alle Fragen der Tagebuchstudie und der Interviews enthält. Um das Kategoriensystem knapp zu halten, wurde jeder Frage ein kurzer Variablenname zugeordnet.

#### 4.7.3 Auswertung anhand ausgewählter Kategorien

Die UX-Tagebuchstudie bezieht neben der Usability zusätzlich Aspekte der User-Experience (UX) ein. Mit einer UX-Evaluation werden sowohl die Benutzerfreundlichkeit als auch das persönliche, subjektive Benutzererlebnis eines Produktes, in diesem Fall also die der EBS analysiert. Es zeigt sich, dass der Umgang mit dieser Software von den Beratenden gut erlernt wurde und die Anwendung nun intuitiv stattfindet. Ziel der Studie war es, durch Erfragen von Einstellungen, Motivationen, Verhalten, Nutzungssituationen und Gewohnheiten der Berater\*innen herauszufinden, an welchen Stellen die User-Experience verbessert werden kann. Im Folgenden sind die Ergebnisse der UX-Tagebuchstudie dargestellt. Um einen Überblick der Ergebnisse zu bekommen und diese schnell einordnen zu können werden die Icons der nachfolgenden Abbildung verwendet.



Abbildung 15: Auswertungssicons UX-Tagebuchstudie;

### Onlineberatung im psychosozialen Kontext vs. face to face

Alle Berater\*innen waren keine ausgebildeten bzw. zertifizierten Online-Berater\*innen. Sie wurden im Rahmen von Schulungen des E-Beratungsinstituts an dieses komplexe und für sie neue Beratungsform herangeführt. Dieses Wissen eigneten sich die Berater\*innen rasch an, wodurch zum aktuellen Stand alle Beratenden mit den Vor- und Nachteilen der Onlineberatung vertraut sind. So bezeichnen die Berater\*innen in der Tagebuchstudie als Vorteile der Onlineberatung den niedrighschwelligem Zugang, die Anonymität sowie die Zeit- und Ortsunabhängigkeit für beide Seiten zugleich – Beratende und Ratsuchende.



Bei zwei der fünf Berater\*innen baut sich im Beratungsprozess ein Leistungsanspruch auf, da sie befürchten, wichtige Arbeitsschritte vergessen zu können. Um diesen Anspruch nicht in Druck zu verkehren, schlägt das Evaluationsteam vor, automatisierte Erinnerungsmails an die Berater\*innen zu versenden. Diese würden Beratende an unbeantwortete Forenbeiträge oder ausstehende Mailberatungen erinnern. Es gibt nach dem Relaunch eine neue Schreibtischfunktion, die anzeigt, sofern neue Aktivitäten von Ratsuchenden zu verzeichnen sind. Eine „neue Aktivität“ kann beispielsweise ein neuer Forenbeitrag sein. Wenn also eine Benachrichtigung über den neuen Forenbeitrag eines\*r Ratsuchenden auf dem Schreibtisch zu lange unbeachtet bleibt, bestünde die Möglichkeit, in Zukunft per E-Mail daran zu erinnern. Es wäre denkbar, das Erinnerungszeitintervall individuell in den Einstellungen anzupassen.

### Sicherheit im Nutzungsverhalten über einen längeren Zeitraum hinweg

In dieser Kategorie ging es um die Lernkurve der Berater\*innen vom Zeitpunkt der Onlineberatungsschulung bis hin zur längerfristigen Nutzung der EBS. Das Evaluationsteam interessierte sich für Themen, zu denen noch grundsätzlich Unsicherheit in der Beratung vorherrscht. Datenschutz schafft für die Onlineberatung einen unabdingbaren Qualitätsstandard. Die EBS stellt einen datensicheren und verschlüsselten Nachrichtenaustausch bereit. Eben diese Inhalte, wie auch das Beratungskonzept, vor allem unter Einhaltung der Nutzungsbedingungen, waren Teil der Schulung. Die Beratenden wünschten sich dazu eine Wiederholung bzw. Vertiefung.



Kenntnisse zu Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen sind eine wichtige Grundlage für die Beratung. Diese Inhalte finden sich auch auf den Webseiten von TriN. Dennoch ist eine wiederkehrende Auffrischung, z. B. in Form von Schulungen, in Zukunft ggf. von Vorteil.

### Angemessenheit der Aufgaben



Sowohl die Gestaltungseinheitlichkeit als auch die Übersichtlichkeit der EBS fallen positiv auf. Dadurch hatten die Befragten keinerlei Probleme die vom Evaluationsteam innerhalb der Tagebuchstudie gestellten Aufgaben zu bearbeiten.



Die Befragten zeigten Verbesserungspotential hinsichtlich des Menüs und der Aktualisierung von Benachrichtigungen an. Weniger Unterpunkte und eindeutigere Bezeichnungen der einzelnen Menüpunkte würden ihnen ein schnelleres Zurechtfinden in der EBS erleichtern.

Mit der Umbenennung einzelner Menüunterpunkte (bisher: Jobmonitor und Postfach, Nachrichten und Posteingang) könnte mehr Übersichtlichkeit erreicht werden, ebenso mit der automatischen Aktualisierung von bereits gelesenen Benachrichtigungen. So würden Irritationen auf Berater\*innen-Seite verhindert.

### *Selbstbeschreibungsfähigkeit*

Die Selbstbeschreibungsfähigkeit von Software ist einer der Grundsätze zur benutzerfreundlichen Dialoggestaltung. Ein Gegenstand oder eine Schnittstelle ist selbstbeschreibungsfähig, wenn Nutzende erkennen, was sie damit tun können und wie sie dies tun müssen.



Die Rückmeldung über nötige bzw. zulässige Eingaben bewerten alle fünf Berater\*innen als positiv. Ebenso überzeugt die gute Einbindungsmöglichkeit von Bildern.



PDF-Dokumente mussten bislang zu Bildern konvertiert werden. Vor allem Stellenbeschreibungen und Gesuche kamen häufig in PDF Form. Die Möglichkeit, zusätzlich zu Bildern auch PDF-Dokumente im Forenbereich hochzuladen, würde einen Mehrwert bieten und den Berater\*innen Zeit sparen, wenn Format-Umwandlung wegfällt.

### *Erwartungskonformität*

Die Erwartungskonformität beschreibt, inwiefern die Interaktion mit einem Produkt das widerspiegelt, was die Nutzenden erwartet haben. Geschieht etwas nicht nach der Vorstellung der User\*innen, sind sie überrascht oder überfordert. Im schlimmsten Fall führt dies zu Fehlern.



Die EBS ermöglicht Beratenden eine moderne und einfache Handhabung. Die Bedienbarkeit der Menüleiste links, der einzelnen Reiter innerhalb der Menüpunkte und der Software an sich wurde durchweg positiv bewertet. Gelobt wurden vor allem die klare, übersichtliche Struktur und moderne Ansicht. Auf hohe Zufriedenheit stieß auch die neu gestaltete Übersicht zu den Aktivitäten seit dem letzten Login auf dem virtuellen Schreibtisch. Die Erwartungskonformität ist damit gegeben.

### *Erlernbarkeit*



Die EBS-Umgebung wurde als sehr übersichtlich wahrgenommen. Die verbesserte Auffindbarkeit gesuchter Funktionalitäten und der selbsterklärende Aufbau fielen sehr positiv ins Gewicht. Ebenso empfanden die Berater\*innen es als angenehm, dass die Tagebuchstudie in die Software integriert war. Der Umgang mit der EBS nach dem Softwareupdate war für alle Beteiligten intuitiv und leicht anwendbar.



Ein\*e Berater\*in stellte sich die Frage, an welcher Stelle der Echtnamen zu einem Alias-Namen verändert wird. Im Zusammenhang mit der EBS ist ein Alias-Name ein Pseudonym, welches anstelle des bürgerlichen Realnamens vergeben wird. Diese Namensänderung ist eine Profileinstellung und Teil der Schulung zu Beginn der Beratertätigkeit. Die Unsicherheit lässt eine Schulung zur Auffrischung sinnvoll erscheinen sowie in jedem Fall einen gut platzierten Hilfebeitrag.



Von einem\*r Berater\*in wird der Wunsch nach einer Hilfestellung in Form einer Lotsenhilfe geäußert, die Funktionen erklärt. Vorstellbar ist eine Art Hilfe-Center mit Erklärungen, an welcher Stelle welche Funktionalitäten oder Elemente zu finden sind. Zusätzlich besteht der Wunsch nach einer genaueren Beschreibung der Funktionalitäten und Benennungen.

Aus den beiden kritischen Anmerkungen lässt sich schlussfolgern, dass ein Hilfesystem für die Nutzer\*innen durchaus sinnvoll wäre, auch wenn der Wunsch nach Hilfe nicht von allen Berater\*innen eindeutig und explizit gefordert wird. Das Hilfe-Center der EBS war zum Erhebungszeitpunkt noch im Entwicklungsstadium und ist zwischenzeitlich weitgehend umgesetzt.

### Steuerbarkeit und Benutzerbindung



Die Arbeit mit der Software kann unterbrochen werden und zu einem späteren Zeitpunkt ohne Datenverlust fortgeführt werden. Somit behalten die Berater\*innen stets die Kontrolle darüber, wann sie ihre Arbeit innerhalb der EBS beginnen, unterbrechen, abrechnen oder beenden.



Das Nutzererlebnis und die damit zusammenhängende Benutzerbindung (User Engagement) kann zum einen durch eine konsistentere Menübenennung sowie die oben erwähnte PDF-Upload-Möglichkeit, verbessert werden. Hiermit ließen sich Verwirrungen der Berater\*innen vermeiden. Insbesondere für externe Stellenangebote ist dies eine maßgeblich notwendige Funktionalität. Die Funktionen und Informationen wären einladender und motivierender dargestellt und würden somit eine kontinuierliche Interaktion mit der EBS fördern.

### Fehlertoleranz



Mit Fehlertoleranz meint ISO 9241-110:2020 die Robustheit der Software gegen Benutzungsfehler, also die Vermeidung, Toleranz und Behebung von Fehlern während der Nutzung. Für die Berater\*innen ergeben sich im Bedienungsprozess zwei Unklarheiten. Zum einen befindet sich ein roter Briefumschlag auf der Forenstartseite, dessen Funktion für die User\*innen nicht eindeutig ersichtlich wird. Hierbei wurde die Vermutung aufgestellt, dass es sich um neue Forumsaktivitäten handle, jedoch verschwand der rote Briefumschlag nicht nach dem Lesen. Zum anderen erscheint unter dem Megafon auf der Berater-Startseite eine neue Benachrichtigung, gekennzeichnet als roter Punkt über dem Megafon, der nicht erlischt, obwohl er gelesen wurde.

Diese Unklarheiten hingen mit technischen Fehlern des Softwareupdates zusammen und wurden direkt im Anschluss an die Erhebung bereits behoben.

### Art der Nutzung

Die Art der Nutzung wurde mittels Aufgabenstellungen für den Folgetag abgefragt. Hierbei ging es um die Überprüfung, welche Funktionalitäten von den Berater\*innen genutzt werden und ob sie bei deren Nutzung auf technische Schwierigkeiten stoßen. Die Berater\*innen sollten an einem Tag ein Dokument für die Nutzung innerhalb des Teams hochladen, an einem anderen Tag sollten sie einen Forenbeitrag schreiben.



Alle Berater\*innen konnten eine Datei hochladen, allerdings existierten kleinere Unklarheiten:

- An welcher Stelle kann der Titel einer bereits hochgeladenen Datei verändert werden?
- Welche Funktionalität verbirgt sich hinter der „Zuordnung von Gruppen“?
- Die Schrift im Upload-Feld ist sehr klein und fällt nicht direkt ins Auge.



Zwei der Berater\*innen gaben an, sie konnten aus zeitlichen Gründen keinen Forenbeitrag formulieren. Daher ist davon auszugehen, dass keiner der Berater\*innen ein grundlegendes Problem beim Erstellen eines Forenbeitrages hatte. Auch das Hochladen einer Datei ist jedem\*r Berater\*in gelungen. Dies ist positiv zu bewerten, denn das System ist an dieser Stelle so eindeutig zu bedienen, dass es zu keinen Bedienungseinschränkungen kommt.

### Emotionales Nutzererlebnis

Die Gefühlslage gegenüber der Beratungstätigkeit des jeweiligen Tages war durchgängig positiv. Auffällig war der Wunsch aller Berater\*innen, das System möge häufiger genutzt werden, die wenigen Beratungsanfragen hinterließen bei Einzelnen ein Gefühl, unausgelastet zu sein. Diese Anmerkungen adressieren die Breitenwirksamkeit von TriN. Es handelt sich nicht um ein Problem technischer Art.

### Finale Bewertung der EBS

In allen folgenden Kategorien wurde deutlich, dass die fünf Berater\*innen mit dem Relaunch und den damit einhergehenden Veränderungen bezüglich der Benutzerfreundlichkeit überaus zufrieden sind. Alle Berater\*innen bewerten das EBS-Backend (den Beraterbereich) als sehr übersichtlich. Bei der

Auswertung der Tagebuchstudie wurde deutlich, wie essentiell dieser Aspekt für die Berater\*innen ist. Für zukünftige Optimierungen oder gar Erweiterungen um beispielsweise ein neues Modul sollte die Übersichtlichkeit beibehalten werden. Eine konsistente Benennung von Menüpunkten unterstützt diesen Aspekt.

Verbesserungspotential an der EBS wurde wie folgt identifiziert:

- konsistente und klare Benennung einzelner Menüpunkte und Abgrenzung dieser voneinander;
- automatisierte Aktualisierung der Anzeigen „Neues“ im Megafon oder im Forum;
- Erklärung für den Vorgang des Dokument-Uploads;
- neben dem Bild-Upload im Forum, zusätzlich auch ein PDF-Upload;
- ein Hilfesystem sollte ausgebaut werden.

Trotz der hohen UX-Zufriedenheit der Berater\*innen mit der verbesserten EBS-Umgebung scheint noch Verbesserungspotential vorhanden zu sein. Das Update der EBS mit der neuen Software-Umgebung motiviert die Berater\*innen mit der EBS zu arbeiten.

Eigenschaften der Software, die den Berater\*innen wichtig sind und unbedingt konsistent weitergeführt werden sollten, sind:

- Übersichtlichkeit auf dem Schreibtisch,
- einheitliche Struktur,
- intuitive Bedienbarkeit,
- Gestaltungseinheitlichkeit und
- Rückmeldungen über zulässige oder nötige Eingaben.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die EBS bereits eine sehr gute bis gute Usability aufweist. In drei Usability-Kategorien treten kleinere Verständnisprobleme auf, die gelöst werden können. Kritische Probleme treten nicht auf. Um die Benutzerfreundlichkeit und die Zufriedenheit der Berater\*innen bezüglich ihrer Arbeit mit der Software beizubehalten und zu steigern, wird ein nächster Entwicklungsschritt darin bestehen, auf die Ideen der Berater\*innen, insbesondere aus der Tagebuchstudie, einzugehen.

## 5 Darstellung der wesentlichen Projektergebnisse

### 5.1 Ergebnisse der Entwicklungs- und Implementierungsphase

#### 5.1.1 Beratungskonzept

Das in 2019 entstandene Beratungskonzept orientiert sich eng entlang der bis dahin gesammelten Erfahrungen der Projektbeteiligten im Feld und ist mit Informationen befragter Akteure und relevanter Literatur unterfüttert. Potentielle Beratungsbedarfe wurden über verschiedene Kanäle evaluiert. Bei den Projektpartnern und den projektbegleitenden Stakeholdern, wurden bekannte Beratungsbedarfe erfragt und in das Beratungskonzept überführt. Die Eckpunkte des Konzeptes ergeben sich aus den unterschiedlichen Zielgruppen, dem Erkennen von Beratungsgrenzen sowie dem Nutzen der multimedialen Umsetzung von Information in Text, Bild, Video und Interaktion.

Im Konzept wird unter anderem festgehalten, wer von wem zu welchen Themen wann und wie beraten wird. Es bildet den Beratungsrahmen. Das TriN-Beratungsteam hat sich auf eine wöchentliche Zuständigkeitsverteilung der drei Bereiche Mailberatung, Forenberatung und Stellenbörse geeinigt. Drei hauptamtliche Beratende sind turnusmäßig für die Koordination und Beratung zuständig und leiten Beratungen ggf. an ehrenamtliche Beratende weiter. Das Beratungsangebot dient generell der Information von Interessenten, Genesungsbegleitern, Einrichtungen und Angehörigen sowie Arbeitgebern zum Thema Genesungsbegleitung. Die Onlineberatung im Rahmen von TriN grenzt sich ganz klar von einer psychosozialen Krisenberatung ab, für krankheitsbezogene Fragen und Krisenintervention werden andere Kontaktmöglichkeiten vorgehalten. Die Inhalte der Beratung spiegeln sich in der Wissensdatenbank wider, neue Beratungsthemen werden laufend aufgenommen.

#### 5.1.2 Schulung Online-Beratung

Im Jahr 2019 startete die Schulung des Beratungsteams. Zwei Präsenztagen im Oktober folgte eine achtwöchige virtuelle Phase und zwei abschließende Präsenzsulungstage Ende Dezember.

Die Inhalte der Schulung waren:

- Grundlagen und Methoden der Onlineberatung
- Datenschutz / Schweigepflicht
- Grenzen der Beratung
- Krisen / „Notfall“ / Meldepflichtige Inhalte / Unerlaubte Inhalte (Forum)
- Beratungssoftware
- „Aufgaben“ Forum / Einzelberatung / Stellenbörse
- Nutzungsbedingungen

In 2020 fand eine zweite digitale Schulungsrunde zur Onlineberatung für neue ehrenamtliche Berater\*innen statt. Die Inhalte wurden in vier Teile untergliedert:

1. Inhalte: Beratungsrelevante Inhalte lernten die interessierten Teilnehmer\*innen (TN) in einer ersten Videokonferenz kennen. Dabei wurden das Beratungskonzept und die Nutzungsbedingungen thematisiert. Die bereits im Jahr 2019 geschulten TriN-Berater\*innen fungierten für diesen Teil als Multiplikator\*innen und gaben ihr erworbenes Wissen an die Lernenden weiter.
2. Technik: Technikrelevante Informationen wurden bei einem Zweittermin vom E-Beratungsinstitut innerhalb einer Videokonferenz behandelt. Dabei fand ein virtueller Rundgang durch die Beratungssoftware im Frontend (Softwareumgebung für Ratsuchende) und Backend (Softwareumgebung für Beratende) statt.
3. Virtuelle Übungsphase: An die ersten beiden Videokonferenzen wurde eine virtuelle Übungsphase geknüpft, innerhalb derer die Lernenden sowohl in die Rolle der Ratsuchenden als auch in die der Berater\*innen schlüpfen und entsprechende Übungsaufgaben und Rollenspiele in der Onlineberatungssoftware bearbeiteten. Das E-Beratungsinstitut organisierte hierfür die entsprechenden Aufgabenstellungen und Vorgänge.



4. Abschlussrunde: Vier Wochen nach der zweiten Videokonferenz fand der letzte virtuelle Austausch zum Abschluss der Schulung statt, der Feedback und weitere Einsatzplanung in TriN beinhaltete.

Die vom E-Beratungsinstitut organisierte Onlineschulung wurde von allen Berater\*innen erfolgreich abgeschlossen. Unmittelbar nach der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung übernahmen sie Beratungsaufgaben. Zur Qualitätssicherung wurden Beratungstandems gegründet. Ein Tandem besteht aus einer\*m neuen ehrenamtlichen Berater\*in und einem geschulten und erfahrenen Projektmitglied. Diese Tandems sind seit Juli 2020 regelmäßig im Beratungsportal aktiv.

### 5.1.3 Contententwicklung

Die inhaltliche Konzeption und Contententwicklung der Beratungsplattform wurde in 2019 vorangetrieben und bis zum Launch der Seite 2020 optimiert. Alle Projektpartner erhielten Zugriff auf die Webseite trinetz.de sowie auf die integrierte E-Beratungssoftware (EBS).

	<b>Wissensdatenbank</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informationen</li><li>• Erfahrungsberichte</li></ul>
	<b>Onlineberatung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Austauschforum</li><li>• Mailberatung</li></ul>
	<b>Stellenbörse</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stellenangebote</li><li>• Stellengesuche</li></ul>

Es entstand eine umfangreiche Webseite mit sorgsam zusammengetragenem, hochwertigem Inhalt. Für die interaktive Onlineberatung wurde eine datengeschützte Kommunikationsplattform mit öffentlichem Beratungsforum, öffentlicher Stellenbörse, geschützter Mailberatung und einem internen, nicht nach außen sichtbaren, Kommunikationssystem für das Beratungsteam entwickelt. Nach dieser intensiven Entwicklungsphase, in der die TriN-Plattform mit all ihren Inhalten konzipiert und in Betrieb genommen wurde, schloss sich eine Optimierungsphase des Projekts an.

## 5.2 Ergebnisse der Evaluation und Optimierungsphase

### 5.2.1 Zugang zum Beratungsportal

Die Suchstring-Analyse macht deutlich, dass ein Grundwissen zum Feld Genesungsbegleitung vorhanden sein muss, um die Website im Netz schnell zu finden. Ein eher zufälliges Antreffen von trinetz.de bei einer allgemeinen Google-Suche ist nur auf hinteren Ergebnisseiten zu erwarten und sollte optimiert werden.

Über Fachpersonal ist bereits eine gute Bekanntheit des Angebots gegeben, was dem aktuellen Stand der Wissenschaft entspricht. Es lassen sich Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit mit Bekanntheitssteigerung gerade in Fachkreisen in den Zugangswegen zeitnah in den Zugangsauswertungen auffinden. Daneben sind Hinweise von Fachkräften auf das seriöse Online-Beratungsangebot ein wichtiger Zugangsweg. Die befragten Ratsuchenden fanden den Zugang zu trinetz.de über ihren EX-IN Ausbildungskurs. Der Zugang zu Onlineberatung über Fachkräfte wird auch in anderen Beratungsangeboten von Ratsuchenden häufig genutzt und auch gewünscht (Zauter & Lehmann 2021).

Gängige Suchmaschinen erweisen sich ebenfalls als wichtige Quellseiten, wenn auch nicht als alleinige Zugänge zu trinetz.de (vgl. Kapitel 4.4 und 4.5).

### 5.2.2 Nutzung des Beratungsportales

Die statistischen Auswertungen der Webseiten und Softwaredaten machten deutlich, dass die Webseite und Forenbeiträge sukzessive steigendes Interesse verzeichnen. Die Aufrufzahlen der Startseite verzeichnen einen kontinuierlichen Aufwärtstrend.

Das Interesse der Nutzer\*innen verlagerte sich im ersten Nutzungsjahr vom Austauschforum hin zur Stellenbörse. Im März und April 2020 spiegelte sich im Austauschforum die aufkommende Corona-Krise thematisch sowie auch in den Aufrufzahlen wider. Virtuelle Stammtische und der Diskurs über Erfahrungen mit der Corona-Pandemie fanden sich im Forum ein. Im Anschluss verzeichnete die Stellenbörse, insbesondere die Stellenangebote zunehmend Mitlesende (vgl. Kapitel 4). Die Seite Wissenswertes blieb anhaltend von Interesse, hier wurden vor allem Beiträge zu Verdienstmöglichkeiten und Verträge vermehrt aufgerufen.

Die Interviews ergaben zwei sehr unterschiedliche Nutzungsarten von trinetz.de. Eine Person war registrierter Nutzer, kannte die Inhalte sehr gut, hatte sich bislang aber noch nicht aktiv beteiligt; die zweite Person war ebenfalls registriert, kannte die Inhalte nur marginal, hatte sich dagegen aktiv in der Stellenbörse beteiligt. Sie teilten beide den Wunsch der Bekanntheitssteigerung von GB im beruflichen Umfeld.

In der Tagebuchstudie zeigte sich, dass die TriN-Berater\*innen, unterstützt durch die Schulungen und den ersten Beratungserfahrungen ein sehr positives Bild von Onlineberatung (niedrigschwelliger Zugang zu Ratsuchenden, keine Präsenzpflcht für die Beratung etc.) entwickelten. Das gesamte Berater\*innen-Team arbeitet sehr gern mit der EBS, da sie als intuitiv, übersichtlich, einheitlich in ihrer Gestaltung, weitestgehend selbsterklärend und anwenderfreundlich wahrgenommen wird. Es kamen keine kritischen Anwendungsprobleme auf. Die Umfrage brachte gezielte Verbesserungspotentiale zu Tage. Deutlich wurde der Wunsch nach wiederkehrenden inhaltlichen und technischen Auffrischungsschulungen, so dass das Wissen um Onlineberatung und Datenschutz gefestigt werden kann. Dies kann die Qualität des Beratungsangebotes stützen und erhöhen.

## 6 Interpretation der Ergebnisse

### 6.1 Welche Zielgruppen werden von trinetz.de angesprochen?

Alle Zielgruppen des dialogischen Gedankens fanden sich im Projekt auf unterschiedlichen Ebenen wieder.

- **Genesungsbegleiter\*innen** konnten für Erfahrungsberichte und Interviews sowie auch als Beratende gewonnen werden.
- Das Beratungsteam setzt sich zusammen aus einem **Trainer**, zwei Genesungsbegleiterinnen, einem **Angehörigenbegleiter** und zwei **professionellen Berater\*innen**.
- Die Fokusgruppe besteht aus Vertreter\*innen aller Gruppen: Angehörigenvertretung, Caritasverband für die Diözese Würzburg, Stadtmission Nürnberg, EX-IN Deutschland, EX-IN Bayern und Fakultät Sozialwissenschaften an der TH Nürnberg.
- Insbesondere über die Stellenbörse bestehen enge Kontakte zu möglichen **Arbeitgeber\*innen** für GB. Als Professionelle gewährleiten sie die fachliche Expertise im Behandlungsansatz psychisch kranker/behinderter Menschen.

### 6.2 Welche Beratungsbedarfe wurden auf trinetz.de bekannt?

Das Hauptinteresse der Ratsuchenden liegt in der Wissensvermittlung rund um das Tätigkeitsfeld Genesungsbegleitung. Insbesondere die Stellenbörse stieß auf große Nachfrage, aber auch Detailinfos zu Einkommen, Verdienst, Vertragsverhältnissen, Kursinformationen oder auch Dialog etc. (vgl. Kapitel 4.2) waren von Interesse. Dies ergab sich aus allen Betrachtungswinkeln: den Nutzungszahlen, den Beratungsinhalten im Austauschforum und der Mailberatung, wie auch aus den Interviews mit Ratsuchenden. Außerdem scheint der Wunsch nach Bekanntheitssteigerung von GB im Allgemeinen Ratsuchende intrinsisch derart zu motivieren, dass sich beide Interviewte unabhängig und freiwillig anboten, dabei zu unterstützen.

### 6.3 Rückbezug auf Zielstellung

Zur abschließenden Bewertung werden nochmals die aus den Fragestellungen entwickelten Annahmen (vgl. Kapitel 3) herangezogen:

**1.** Für Ratsuchende ist die Beratungsplattform nicht nur eine Anlaufstelle für Information, sondern auch für Austausch und Beratung. Sie kann deren Bedarfe adressieren.

Folgende Schlüsse konnten gezogen werden:

- Ratsuchende nehmen die Angebote der Onlineplattform wahr, weil sie einerseits fachrelevante Informationen bündelt, andererseits Raum für Austausch bereithält.
- Das Angebot der Onlineberatung wird hinsichtlich des Austausches untereinander gut genutzt, weniger ausgeprägt sind die Mailberatungsanfragen.
- Für die TriN-Ratsuchenden ist trinetz.de nicht nur reine Informationsbeschaffung, sondern ermöglicht Raum zur interessengetriebenen Erkundung und des sozialen Austauschs.
- Die Stellenbörse ermöglicht ein Matching zwischen Arbeitgebenden und Arbeitssuchenden und schließt die Lücke einer bislang zuvor fehlenden zentralen Anlaufstelle.

Damit lässt sich diese Annahme verifizieren. Vor allem hinsichtlich der Mailberatung gibt es Ausbaupotential.

**2.** Maßnahmen der öffentlichen Verbreitung tragen zur Breitenwirksamkeit der Beratungsplattform für GB bei.

Auch die zweite Annahme bestätigt sich. Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit tragen unmittelbar zur Breitenwirksamkeit des neuen und teilweise noch nicht bekannten Tätigkeitsfeldes GB bei. Dies wird

in den Zugangs- und Nutzungsdaten deutlich erkennbar. Nach einem Jahr trinetz.de gibt es bereits eine Nutzergemeinde, die viel mitliest aber weniger mitschreibt. Angesichts des weitgehend noch unbekanntes Tätigkeitsfeldes ist dies eine beachtenswerte Entwicklung. Im Vergleich mit Beratungsforen für andere Zielgruppen wie etwa Erziehungs- oder Seniorenberatungsforen, zeigt sich, dass die Startphasen jeweils mit einem ähnlichen Aufbauprofil erfolgten: Einer in den ersten Jahren nur langsam wachsenden Schreibfrequenz steht eine große Mitlesehäufigkeit gegenüber (vgl. Weiß, Marotzki, Ehlers & Löffler, 2017; Zauter & Lehmann, 2021). Insgesamt ist eine steigende Nutzerzahl bei gleichzeitiger Steigerung der Bekanntheit zu erwarten. Insbesondere für die individuelle Mailberatung wäre dies wünschenswert. Die Infrastruktur dafür ist geschaffen.

Die Evaluation konnte zeigen, dass mit TriN zwar die Initialzündung für ein notwendiges Angebot für Genesungsbegleitende geschaffen wurde. Für die Fortführung und Verstetigung braucht es jedoch Kontinuität im Fortlauf und der Betreuung des Beratungsportals. Folgende Potentiale ergeben sich aus der Evaluation:

- Ausbau der Stellenbörse: Arbeitgeber\*innen könnten selbst Angebote und Jobaufrufe einstellen oder über Stellengesuche stärker auf potentielle Arbeitnehmer\*innen eingehen. An dieser Stelle könnten technische Verbesserungen den Weg ebnen.
- TriN als zentrale Stellenbörse für das Tätigkeitsfeld: Intensivierte Kontaktpflege zu Arbeitgeber\*innen(-kreisen) über Zusammenschlüsse, Genossenschaften, Vereinigungen könnten dazu beitragen, dass die Stellenbörse besser beworben wird.
- Erweiterung qualifizierter Berater\*innen: Gut und fortlaufend geschulte Berater\*innen könnten den Fortlauf der TriN-Beratungsplattform sichern und eine qualitativ hochwertige Beratung gewährleisten sowie das Jobmatching anstoßen bzw. betreuen.
- Stärkung des Tätigkeitsfeldes: Mithilfe des TriN-Projektes wird das junge Tätigkeitsfeld der GB nicht nur gestärkt, GB erhalten auch eine Plattform zur Informationsgewinnung und zum Austausch – ihre Anliegen finden Gehör. Sie erhalten durch trinetz.de eine zentrale Anlaufstelle, der sie sich zugehörig fühlen.
- Fortlauf und Pflege der TriN-Beratungsplattform: Es bedarf einer Organisation, die die Plattform "betreibt" und sich für die Pflege und Weiterentwicklung verantwortlich zeigt.

Mithilfe des TriN-Projektes wird das junge Tätigkeitsfeld der GB nicht nur gestärkt, GB erhalten auch eine Plattform zur Informationsgewinnung und zum Austausch – ihre Anliegen finden Gehör. Sie erhalten durch trinetz.de eine zentrale Anlaufstelle, der sie sich zugehörig fühlen. Wie eingangs gezeigt (vgl. Kapitel 1.1), sind Hindernisse der Implementierung dieses Tätigkeitsfeldes sowohl auf struktureller als auch auf wirtschaftlicher Ebene (Arbeitgeber\*innen) auffindbar: Rollenkonflikte, Stigmatisierungen psychischer Erkrankungen, Ängste und Überlastung sowie konzeptionelle Schwierigkeiten zur Einbindung von GB sind auf beiden Ebenen zu verorten. TriN kann wesentlich zum Abbau der Hindernisse beitragen – daher ist es von besonderer Relevanz, mit trinetz.de eine breite Zielgruppe anzusprechen, ganz im Sinne des dialogischen Ansatzes.

## 7 Empfehlungen für den Weiterbetrieb

Das Projekt TriN kann als Erfolg bewertet werden. Das Institut für E-Beratung empfiehlt es in Kooperation mit dem bundesweit agierenden Verein EX-IN weiterzuführen. Die Daten der Evaluation verdeutlichen, dass TriN einen relevanten Teil der im Projekt anvisierten Zielgruppe der Genesungsbegleiter\*innen und ihre (potentiellen) Arbeitgeber\*innen erreicht, aber weiteren Entwicklungsbedarf im noch jungen Feld aufweist.

Um die bisherigen Erfolge von TriN nachhaltig für die Genesungsbegleitung zu sichern, empfehlen wir für den Weiterbetrieb und die Fortentwicklung von TriN insbesondere die folgenden Punkte.

1. Der Bekanntheitsgrad zur Genesungsbegleitung konnte gesteigert werden. Wesentliche Informationen sind in einer Anlaufstelle gelistet und mit dem Dachverband EX-In Deutschland eng verschränkt, sowie durch interaktive Angebote erweitert. Potentielle Arbeitgeber\*innen konnten sensibilisiert werden. Dieses Potential muss beständig ausgeweitet werden durch anhaltende Bewerbung in der Fachwelt und öffentlichen Wahrnehmung.
2. Es gibt ein gut ausgebildetes und eingespieltes Berater\*innen-Team mit einem ausgeprägten Wunsch nach Auffrischungs-Schulungen. Daher empfehlen wir regelmäßige Schulungen und bei zunehmenden Beratungsanfragen eine Erweiterung des Beratungsteams mit Onlineberatungszusatzqualifikation und, wo möglich, mit EX-IN Perspektive.
3. Die technische Basis sollte weiterentwickelt werden. Ggf. sind weitere oder andere Beratungsformen wie Gruppenchats, Messenger und/oder Videoberatung niedrigschwelliger für Beratungsanfragen. Die Stellenbörse könnte mittels KI gesteuerten Matching-Aspekten oder auch autoaktiven Eingabeformen weiter ausgebaut werden.
4. Um belastbare Daten und eine Transparenz nach innen und außen zu gewährleisten, empfehlen wir, auch für kommende Entwicklungsphasen von TriN eine wissenschaftliche Begleitung zu implementieren, die inhaltlich von Fachexperten aus dem Konsortium unterstützt und getragen wird.
5. Eine stärkere Verschränkung mit politischen Ebenen könnte zu mehr Anerkennung, auch im administrativen Sinne, der Genesungsbegleitung beitragen.

Damit die Erfolge des Projektes nicht wirkungslos bleiben, ist das gesamte Projektteam um Weiterförderung bemüht. Sowohl für eine gleichbleibende Qualität und Arbeitsdynamik im Themenfeld als auch um eine zeitgemäße Weiterentwicklung zu betreiben, wird nach der Übergangsphase mit der Ideenschmiede des BMBF Anschlussförderung vonnöten sein.

## 8 Literatur

- Abbott, Andrew Delano (1988): *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Aktion Mensch Inklusionsbarometer 2020: <https://delivery-aktion-mensch.stylelabs.cloud/api/public/content/inklusionsbarometer-arbeit-2020.pdf?v=a98c8933> (aufgerufen am 05.10.2021).
- Aktion Psychisch Kranke e. V. (2004) (Hrsg.): *Individuelle Wege ins Arbeitsleben. Abschlussbericht zum Projekt »Bestandsaufnahme zur Rehabilitation psychisch Kranker«*. Bonn: Psychiatrie-Verlag: [https://www.apk-ev.de/fileadmin/downloads/0013\\_Individuelle\\_Wege\\_gesamt.pdf](https://www.apk-ev.de/fileadmin/downloads/0013_Individuelle_Wege_gesamt.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Amering, Michaela & Schmolke, Margit (2011): *Recovery. Das Ende der Unheilbarkeit*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Asad, Sarah & Chreim, Samia (2016): Peer Support Providers' Role Experiences on Interprofessional Mental Health Care Teams: A Qualitative Study. *Community Ment Health J* 52, S. 767–774. <https://doi.org/10.1007/s10597-015-9970-5> (aufgerufen am 05.10.2021).
- ARD/ZDF-Onlinestudie (08.10.2020): *ARD Onlinestudie*. [https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2020/Pressemitteilung\\_ARD\\_ZDF\\_Onlinestudie\\_2020.pdf](https://www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2020/Pressemitteilung_ARD_ZDF_Onlinestudie_2020.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Bericht „Psychische Gesundheit von Erwachsenen in Bayern, Schwerpunkt Depression“ (2017) [https://www.bestellen.bayern.de/application/eshop\\_app000009?SID=332250105&ACTIONxSESSxSHOWPIC\(BILDxKEY:%27stmgp\\_psych\\_020%27,BILDxCLASS:%27Artikel%27,BILDxTYPE:%27PDF%27\)](https://www.bestellen.bayern.de/application/eshop_app000009?SID=332250105&ACTIONxSESSxSHOWPIC(BILDxKEY:%27stmgp_psych_020%27,BILDxCLASS:%27Artikel%27,BILDxTYPE:%27PDF%27)) (aufgerufen am 15.02.2021).
- bke Jahresbericht (2020): <https://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2021/bke-onlineberatung-bericht-2020.pdf> (aufgerufen am 05.10.2021).
- Blau, Peter Michael (1964): *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- BMAS Teilhabebericht (2021): *Dritter Teilhabebericht der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen. Teilhabe-Beeinträchtigung-Behinderung*. Prognos AG im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a125-21-teilhabebericht.pdf;jsessionid=CF95257765544A6D3EDAB30AA9AC269B.delivery1-replication?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Publikationen/a125-21-teilhabebericht.pdf;jsessionid=CF95257765544A6D3EDAB30AA9AC269B.delivery1-replication?__blob=publicationFile&v=2) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Bolger, Niall; Davis, Angelina & Rafaeli, Eshkol (2003): *Diary methods: capturing life as it is lived*. In: *Annual review of psychology* 54, S. 579–616. DOI: 10.1146/annurev.psych.54.101601.145030.
- Brandt, Lisa; Lochner, Susanne & Risch, Rebekka (2015): *Zehn Jahre Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)*. [https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Forschungsberichte/fb25-migrationsberatung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=14](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Forschung/Forschungsberichte/fb25-migrationsberatung.pdf?__blob=publicationFile&v=14) (aufgerufen am 05.10.2021).
- DAK-Psychoreport 2021 <https://www.dak.de/dak/download/report-2429408.pdf> (aufgerufen am 05.10.2021).

- DGPPN (Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde) (2018): *Psychische Erkrankungen in Deutschland. Schwerpunkt Versorgung*. DGPPN, Berlin.  
[https://www.dgppn.de/\\_Resources/Persistent/f80fb3f112b4eda48f6c5f3c68d23632a03ba599/DGPPN\\_Dossier%20web.pdf](https://www.dgppn.de/_Resources/Persistent/f80fb3f112b4eda48f6c5f3c68d23632a03ba599/DGPPN_Dossier%20web.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- DGPPN (Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde) (2020): *Psychische Erkrankungen in Deutschland: Trialogische Perspektiven*. DGPPN, Berlin.  
[https://www.dgppn.de/\\_Resources/Persistent/6fae81e9ed5838d300e2a656f30b40b20c9d5a45/DGPPN\\_Dossier\\_2020.pdf](https://www.dgppn.de/_Resources/Persistent/6fae81e9ed5838d300e2a656f30b40b20c9d5a45/DGPPN_Dossier_2020.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- DIN EN ISO 9241-11, 2018-11: *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 11: Gebrauchstauglichkeit: Begriffe und Konzepte* (ISO 9241-11:2018); Deutsche Fassung EN ISO 9241-11:2018.
- DIN EN ISO 9241-110, 2020-10: *Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 110: Interaktionsprinzipien* (ISO 9241-110:2020); Deutsche Fassung EN ISO 9241-110:2020.
- Döring, Nicola & Bortz, Jürgen (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften* (Springer-Lehrbuch). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- DPTV (Deutsche Psychotherapeuten Vereinigung e.V.) Report (2020): *Report Psychotherapie 2020*. (Hrsg.), 1. Aufl. <https://www.presseportal.de/download/document/658807-dptv-report-psychotherapie-2020.pdf> (aufgerufen am 05.10.2021).
- Engelhardt, Emily M. (2018): *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Finzen, Asmus (2013): *Stigma psychische Krankheit. Zum Umgang mit Vorurteilen, Schuldzuweisungen und Diskriminierungen*. Köln: Psychiatrie Verlag.
- Flick, Uwe (2009): *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. 2. Aufl., Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- GEDA-Studie 2010: Daten und Fakten: Ergebnisse der Studie »Gesundheit in Deutschland aktuell 2010«.  
[https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBEDownloadsB/GEDA2010.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBEDownloadsB/GEDA2010.pdf?__blob=publicationFile) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Gimbel, Hans Dieter (2015): *Menschen mit seelischer Behinderung im Arbeitsleben*. Landschaftsverband Rheinland. Köln: LVR-Integrationsamt.
- Groß, Gabriele & Saborowski, Nadja (2019): *Online geht nur mit Vertrauen!* In: Sabine Skutta, Joß Steinke et al. (Hrsg.): *Digitalisierung und Teilhabe – Mitmachen, mitdenken, mitgestalten!* Baden-Baden: Nomos. S.267-273.
- Häring, Armando; Klein, Thomas; Stauder, Johannis & Stoye, Kristian (Hrsg.) (2014): *Der Partnermarkt und die Gelegenheit des Kennenlernens. Der Partnermarktsurvey*. Wiesbaden: Springer VS.
- Hitzel-Abdelhamid, Nadja (2020). *Der Boost der Online-Beratung: Wie Covid-19 Vorbehalte überwindet*. <https://drk-wohlfahrt.de/blog/eintrag/der-boost-der-online-beratung-wie-covid-19-vorbehalte-ueberwindet/> (aufgerufen am 05.10.2021).
- Hussy, Walter; Schreier, Margrit & Echterhoff, Gerald (2010): *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor*. Berlin: Springer Verlag.

- ISONORM 9241-11:2018 - <https://www.procontext.de/aktuelles/2019/12/die-neue-iso-9241-11-usability-definitions-and-concepts.html> (aufgerufen am 05.10.2021).
- JIM-Studie 2020: [https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2020/JIM-Studie-2020\\_Web\\_final.pdf](https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2020/JIM-Studie-2020_Web_final.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Klein, Alexander (2005): *"Ihr seid voll cool". Online-Beratung für Jugendliche*. In: Kai Lehmann & Michael Schetsche (Hrsg.): *Die Google-Gesellschaft: vom digitalen Wandel des Wissens* (S. 263–268). Bielefeld: transcript.
- Kuniavsky, Mike (2003): *Observing the User Experience. A Practitioner's Guide to User Research*. Hg. v. Elsevier Science & Technology. ProQuest Ebook Central. Online verfügbar unter <https://ebookcentral.proquest.com/lib/thnuernberg/reader.action?docID=296828>, (aufgerufen am 05.10.2021).
- Lampert, Thomas; Hoebel, Jens & Kroll, Lars Eric (2019): *Soziale Unterschiede in Deutschland: Mortalität und Lebenserwartung*. In: Robert Koch-Institut (Hrsg.): *Journal of Health Monitoring*. Vol. 4 (1). Berlin. [https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBE\\_Downloads/JoHM\\_01\\_2019\\_Soz\\_Unterschiede\\_Mortalitaet.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBE_Downloads/JoHM_01_2019_Soz_Unterschiede_Mortalitaet.pdf?__blob=publicationFile) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Mayring, Philipp (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse* (12., überarb. Aufl.). Weinheim (u.a.): Beltz.
- Munsch, Chantal (2012). *Praxisforschung in der Sozialen Arbeit*. In Werner Thole (Hrsg.): *Grundriss Soziale Arbeit: Ein einführendes Handbuch* (S. 1177–1189). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- NDR1 (2021) Corona und Kinder: Viele Anfragen beim Kinderschutzbund. Redaktion 18.02.2021 17:13 Uhr <https://www.ndr.de/nachrichten/niedersachsen/Corona-und-Kinder-Viele-Anfragen-beim-Kinderschutzbund,corona6790.html>. (aufgerufen am 09.03.2021).
- Oljaca, Jelena & Reule, Christine (2017): *Die NutzerInnen der bke Onlineberatung*. [https://e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2018/04/Bericht\\_bke\\_Endversion.pdf](https://e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2018/04/Bericht_bke_Endversion.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Pressemitteilung JugendNotmail (2021): Rekord bei JugendNotmail: Mehr als 15.000 geschriebene Nachrichten in der Einzelberatung vom 02.01.2021 [https://www.jugendnotmail.de/index.php?id=31&L=1&tx\\_news\\_pi1%5Bnews%5D=42&cHash=8bed3862594f3ca488d4fc463762a7df](https://www.jugendnotmail.de/index.php?id=31&L=1&tx_news_pi1%5Bnews%5D=42&cHash=8bed3862594f3ca488d4fc463762a7df) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Reindl, Richard (April 2015): *Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität*. [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Rieman, John (1993): *The diary study. a workplace-oriented research tool to guide laboratory efforts*. In: Bert Arnold (Hg.): *Proceedings of the INTERACT '93 and CHI '93 Conference on Human Factors in Computing Systems. the SIGCHI conference*. Amsterdam, The Netherlands, 4/24/1993 - 4/29/1993. S. 321–326.
- Schmid, Christine (2020). *Ver-rückte Expertisen: Ethnografische Perspektiven auf Genesungsbegleitung*. (Verkörperungen/MatteRealities - Perspektiven empirischer Wissenschaftsforschung, 26). Bielefeld: transcript Verlag. <https://doi.org/10.14361/9783839453858>.



- Schnell, Rainer; Hill, Paul B. & Esser, Elke (2011): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 9. akt. Auflage. München.
- Scott, Anne & Doughty, Carolyn (2012): *Confronted with Paperwork: Information and Documentation in Peer Support*. » Journal of Mental Health 21(2), S. 154-164.
- Stadt Nürnberg (2020): Jahresbericht der Erziehungsberatung der Stadt Nürnberg. Eigenverlag: [https://www.nuernberg.de/imperia/md/jugendamt/dokumente/beratung\\_und\\_hilfe/erziehungsberatung\\_jahresbericht.pdf](https://www.nuernberg.de/imperia/md/jugendamt/dokumente/beratung_und_hilfe/erziehungsberatung_jahresbericht.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Stieler, Mara (2021): *Nähe durch Distanz: Zugänge, Einflussfaktoren und Effekte der psychosozialen Onlineberatung von Jugendlichen - Eine empirische Erhebung unter User\*innen der Plattform Jugendnotmail*. Masterthesis, Hochschule Nordhausen.
- TriP Ergebnisbroschüre (2018): *Projekt-Auswertung. Befragung der teilnehmenden Einrichtungen*. Ergebnisübersicht. [https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2018/12/trip\\_befragung.pdf](https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2018/12/trip_befragung.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- UKE (2021): *COPSY-Studie: Kinder und Jugendliche leiden psychisch weiterhin stark unter Corona-Pandemie*. Pressemitteilung vom 10.02.2021. [https://www.simki.org/downloads/Nachrichten/210211\\_PM\\_COPSY\\_2teBefragung.pdf](https://www.simki.org/downloads/Nachrichten/210211_PM_COPSY_2teBefragung.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Utschakowski, Jörg; Sielaff, Gyöngyver & Bock, Thomas (2009): *Vom Erfahrenen zum Experten: wie Peers die Psychiatrie verändern*. Bonn: Psychiatrie-Verlag.
- Utschakowski, Jörg (2014): *Frischzellenkur für die Psychiatrie*. Sozial Extra 38(6), S. 46-49.
- Utschakowski, Jörg (2015): *Mit Peers arbeiten: Leitfaden für die Beschäftigung von Experten aus Erfahrung*. Köln: Psychiatrie-Verlag.
- Ver.di Positionspapier (2019): Positionspapier der ver.di Bundesfachkommission Psychiatrische Einrichtungen: [https://gesundheit-soziales.verdi.de/++file++5da6d3029194fb07ccab605d/download/20201105\\_Positionspapier\\_Genesungsbegleiter.pdf](https://gesundheit-soziales.verdi.de/++file++5da6d3029194fb07ccab605d/download/20201105_Positionspapier_Genesungsbegleiter.pdf) (aufgerufen am 05.10.2021).
- Walther, Christoph & Oljaca, Jelena (2016): *Förderliche Rahmenbedingungen der Integration von Peer-Beratung in sozialpsychiatrischen Einrichtungen. Eine Übersicht empirischer Studien in Deutschland*. Literaturrecherche im Rahmen des Projektes „Triolog in der Praxis – TriP“ in Unterfranken.
- Weiß, Kathrin; Marotzki, Ulrike; Ehlers, Corinna & Löffler, Konstanze (2017): *Die Erweiterung der medialen Mobilität älterer Menschen durch Online-Beratung*. e-beratungsjournal.net, 13 (1), S. 1–17.
- Wieland, Heinz (1996). *Lebenslauf und Behinderung. Aspekte des demographisch-gesellschaftlichen Umbruchs und seine Bedeutung für die soziale Integration*. In: Beck, Iris /Düe, Willy / Wieland, Heinz (Hrsg.): Normalisierung. Behindertenpädagogische und sozialpolitische Perspektiven eines Reformkonzeptes. Universitätsverlag Winter, Heidelberg, S. 257 – 268.
- Zauter, Sigrid & Lehmann, Robert (2021): *Schwer auffindbare Beratungsangebote*. In: Carolin Freier; Joachim König; Arne Manzeschke & Barbara Städtler-Mach (Hrsg.): *Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungen*. Wiesbaden: Springer.

## 9 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: iFrame EBS Anmeldung bzw. Registrierung.....	9
Abbildung 2: EBS-Onlineberatung auf dem Smartphone .....	10
Abbildung 3: Menüführung auf trinetz.de .....	10
Abbildung 4: Schreibtisch im Backend der EBS .....	11
Abbildung 5: Ausgeklappte linke Menüleiste für das Backend der Berater*innen in der EBS .....	12
Abbildung 6: Informationsgewinnung 2019 und 2020 im Vergleich; Quelle: JIM 2019: 50 .....	13
Abbildung 7: Der dialogische Ansatz .....	15
Abbildung 8: Aufrufzahlen von trinetz.de .....	17
Abbildung 9: Kumulierte Aufrufzahlen.....	17
Abbildung 10: Mitlesende im Austauschforum, kumuliert, quartalsweise.....	18
Abbildung 11: Aufrufzahlen der trinetz.de-Unterseiten.....	19
Abbildung 12: Durchschnitt monatlicher Aufrufe der beliebtesten Web-Unterseiten .....	19
Abbildung 13: Durchschnitt monatlicher Aufrufe der Beiträge unter Wissenswertes.....	20
Abbildung 14: Themen im Beratungsforum .....	21
Abbildung 15: Auswertungssicons UX-Tagebuchstudie; .....	28

## 10 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zeitlicher Rahmen der Erhebungsschritte.....	16
Tabelle 2: Auffindbarkeit von trinetz.de .....	22
Tabelle 3: Seitenaufrufe und Verweise von google.com und google.de im Jahr 2020 auf trinetz-Web-Unterseiten.....	23