Onlineberatungsregister – Machbarkeitsstudie zu einem bundesweiten Register für psychosoziale Onlineberatungsstellen

Prof. Dr. Richard Reindl
Fakultät Sozialwissenschaften
Technische Hochschule Nürnberg

Dipl.- Soz.päd. (FH) Sigrid Zauter
Fakultät Sozialwissenschaften
Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg

Wesentliche Projektziele:
Psychosoziale Beratung über das Internet (Onlineberatung) stellt für einen Teil der Ratsuchenden die erste und mitunter einzige Hilfemöglichkeit dar. Um ein passgenaues Beratungsangebot mit der entsprechenden Qualität – angesichts der Unübersichtlichkeit der Beratungsangebote im Internet für Ratsuchende wie Fachkräfte − schnell verfügbar zu realisieren, wird im Projekt die Machbarkeit eines qualitätsorientierten Registers für psychosoziale Onlineberatungen geprüft. Die im Projekt gewonnenen Erkenntnisse zur Implementierung eines qualitätsorientierten Registers werden anschließend als Basis für einen Entwicklungs- und Implementationsantrag beim Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend dienen.

1. Projektdaten

Fördersumme	21.260 Euro
Laufzeit	März bis Dezember 2015
Fakultät /Institut / Kompetenzzentrum	Fakultät Sozialwissenschaften/ Institut für E-Beratung
Projektleitung	Prof. Dr. Richard Reindl
Kontaktdaten	E-Mail: richard.reindl@th-nuernberg.de

2. Ausgangslage

Für die Nutzer/innen von psychosozialen Onlineberatungsangeboten ist auf den ersten Blick nicht erkennbar, ob es sich bei einem Beratungsangebot um eine seriöse und fachlich fundierte Onlineberatung handelt. Die Vielzahl von Beratungsangeboten im Internet ist nahezu unüberschaubar. Der Begriff „Onlineberatung" ist zudem nicht geschützt, so dass die Überprüfbarkeit der Qualität eines Angebots für die Nutzer/innen kaum möglich ist. Im Unterschied zu den klassischen Face-to-face-Beratungsangeboten gibt es noch keine standardisierten und somit vergleichbaren Verfahren der Onlineberatung. Die Vielfalt und Unübersichtlichkeit der Angebote folgt in erster Linie der Logik des Internets und nicht den Bedürfnissen der Ratsuchenden. Daher lässt sich nur schwer eine Aussage über die Zahl der Onlineberatungsangebote im deutschsprachigen Raum treffen, genauso wie über die Zahl der professionellen Berater/innen sowie deren Qualifikation.
Die Suche nach dem passenden Angebot wird für die Ratsuchenden so zu einer Art Glücksspiel. Die einzelnen Angebote sind für die User auf Anhieb nicht unterscheidbar und auch intensivere Recherchen ergeben wenig Aufschluss über die Art und Qualität der Beratung. Dies ist umso problematischer, da ein Teil der Kinder und Jugendlichen, die im Netz nach Hilfe und Unterstützung suchen, keine andere Unterstützungsmöglichkeit zur Verfügung hat bzw. wahrnimmt (Klein 2012, 37).

Das Institut für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg plant daher gemeinsam mit dem Deutschen Zentralinstitut für soziale Fragen (DZI) in Berlin die Entwicklung und Einrichtung eines Qualitätsregisters für psychosoziale Onlineberatungsstellen im deutschsprachigen Raum. Das Register soll nach Qualitätskriterien gestaltet werden, die einerseits der heterogenen Onlineberatungslandschaft Rechnung tragen und andererseits ein erstes grundlegendes Level an Standardisierung herbeiführen (Engelhardt 2013; Reindl 2012).
Das Deutsche Zentralinstitut für soziale Fragen (DZI) fungiert dabei als Partner, dessen Expertise in der Erstellung und Führung von Registern liegt und deren hohe Akzeptanz innerhalb der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege, die auch die größten Träger der psychosozialen Onlineberatung in Deutschland sind, anerkannt ist.

3. Ziele des Forschungsprojekts

Im Forschungsvorhaben soll die Machbarkeit eines Qualitätsregisters für psychosoziale Onlineberatung geprüft werden. Neben formalen Gesichtspunkten wie einer dauerhaften Finanzierbarkeit werden vor allem inhaltliche Aspekte der Realisierung eines solchen Registers in den Blick genommen. Diese beziehen sich insbesondere

auf erhebbare Strukturmerkmale guter Onlineberatung, technische Anforderungen an Beratungssoftware und organisatorische Regelungen der Beratungspraxis.

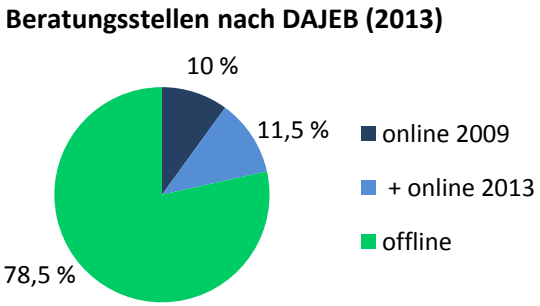
Ein redaktionell und fachlich aufbereitetes Register dient den Ratsuchenden zur Orientierung und zur gezielten Suche nach dem passenden Beratungsangebot. Für die Ratsuchenden bedeutet dies schnelle, passgenaue Hilfeangebote ohne Weiterverweisung. Auf Seiten der Beratungsanbieter wird die Gefahr von Fehlanfragen verringert und Leerlaufzeiten vermieden. Damit können Beratungskapazitäten effizienter eingesetzt werden. Weiterhin erhalten die psychosozialen Beratungsanbieter durch das Register die Möglichkeit, ihr Profil deutlich zu machen und die hohe Qualität ihres Angebots zu belegen. Zudem gibt das Register auch den psychosozialen Fachkräften die Möglichkeit, im Bedarfsfall ihre Klientinnen und Klienten gezielt weiterverweisen zu können.

4. Herangehensweise und Forschungsergebnisse

4.1 Situationsanalyse psychosozialer Onlineberatung bundesweit

Zunächst wurde ausgehend von eigenem Datenmaterial sowie gezielten Recherchen in einschlägigen Trägerdatenbanken (DAJEB etc.) ein möglichst differenziertes Bild der Onlineberatungslandschaft im deutschsprachigen Raum erstellt, das die inhaltlichen Angebote, die Adressatenreichweite sowie die rechtliche Einbettung darstellt.

Dabei sollte in einem ersten Schritt zunächst der Umfang der Onlineberatung in Deutschland eruiert werden. In der einschlägigen Literatur sind bislang kaum quantitative Zahlen bzw. Schätzungen diesbezüglich zu finden.
Lediglich Gehrmann nennt anhand des Grunddatenmaterials der DAJEB-Datenbank für 2013 eine Quote von 21,5 % Onlineberatungsangeboten an allen dort gelisteten Beratungsangeboten. Damit wäre im Vergleich zu 2009 (10 Prozent) eine erhebliche Steigerung zu verzeichnen (Gehrmann 2014, 73).



In einem Abgleich mit weiteren trägerspezifischen Datenbanken bzw. Selbstauskünften kann nach unseren Berechnungen realistisch von etwa 1.700 Onlineberatungsstellen ausgegangen werden. Beinahe 90 % dieser Beratungsstellen nutzen gemeinsame Onlineportale für ihr Beratungsangebot. Dabei überwiegen trägerspezifische Onlineberatungsportale (z. B. Caritas) vor trägerübergreifenden (z. B. bke). Der überwiegende Teil der Onlineberatungsangebote ist in der Rechtsform eines eingetragenen gemeinnützigen Vereins organisiert, jeweils ein Prozent entfällt auf eine Trägerschaft in öffentlich-rechtlicher Form bzw. auf Privatpersonen (freiberufliche Berater/innen).

Hinsichtlich der Reichweite der Onlineberatung ist die Datenlage weitaus schwieriger, da bislang keine explizite Statistik vorliegt. Auf der Grundlage der verfügbaren Angaben, Jahresberichte und trägerinternen Statistiken lässt sich das Verhältnis der Onlineberatungen gegenüber den Präsenzberatungen bei einer Reihe von Trägern hochrechnen: Dementsprechend ergibt sich derzeit ein Online-Anteil von etwa 5 % an allen Beratungen. Da bei einer Reihe von Beratungsanbietern (z. B. Caritas) die Gesamtzahl der um Rat nachsuchenden Personen nicht ermittelt werden kann, lassen sich nur absolute Nutzungszahlen feststellen, z. B. 18.500 Ratsuchende über das Caritas-Onlineportal (Schellack 2014, 14). Werden Vergleichsdaten aus älteren Jahresberichten zugrunde gelegt, lassen sich deutliche Steigerungsraten in der Inanspruchnahme von Onlineberatung erkennen (Gehrmann 2014, 75) – wenn auch noch auf relativ niedrigem Gesamtniveau.

Die asynchrone Beratung über einen geschützten, webbasierte Nachrichtenaustausch (webbasierte Mailberatung) stellt die am meisten angebotene Form der Onlineberatung dar. Manche Beratungsportale bieten ausschließlich eine webbasierte Mailberatung an. Nur wenige Beratungsstellen konzentrieren sich ausschließlich auf eine Beratung via Chat oder via Forum. Vom Großteil der Onlineberatungsstellen wird sowohl die Chat- als auch die webbasierte Mailberatung angeboten. Ein Beratungsformat, das videogestützt arbeitet, konnte sich in der psychosozialen Onlineberatung bislang nicht durchsetzen. Die Gründe dafür liegen weitgehend im Wunsch nach Anonymität der Ratsuchenden (insb. bei schambesetzten Themen) und in der besonderen Selbstreflexivität einer textbasierten Beratung.

In der Regel stammt die eingesetzte Technik von Softwareunternehmen, die auf psychosoziale Onlineberatung spezialisiert sind. Diese entspricht den aktuellen Datenschutzbestimmungen sowie den Anforderungen an eine geschützte Beratung (Verschwiegenheitspflicht). Nur in wenigen Fällen werden noch Kontaktformulare genutzt bzw. handelsübliche (ungeschützte) Mailprogramme verwendet.

Die große Mehrheit der Fachkräfte der Onlineberatung hat eine grundständige Ausbildung in Sozialpädagogik, Psychologie oder Vergleichbarem (Heilpraktiker, Soziologen, Theologen, Mediziner, Pflegefachkräfte, etc.). In rund 12 % aller Fälle war die Profession der Beratenden aus dem Webauftritt der Beratungsangebote nicht zu ermitteln. Über eine spezielle Zusatzausbildung in internetgestützter Beratung (Onlineberatung) verfügen nur knapp 10 % der Berater/innen. Dieser Befund ist erstaunlich, da gerade die häufig textbasierte Form der psychosozialen Onlineberatung spezielle hermeneutische Kompetenzen, spezielle Lese- und Schreibkompetenzen erfordert.
Bei den Angeboten, in denen freiwillig Engagierte online beraten (z. B. als Peer-Berater/innen), haben beinahe alle neben ihrer spezifischen Feldkompetenz eine besondere Schulung erhalten, sei es in Onlineberatung oder in methodischen Fragen der Beratung.
Im Lauf der Recherche fiel zudem auf, dass eine Reihe von Onlineberatungsstellen in den einzelnen Datenbanken noch gelistet war, obwohl das Angebot nicht mehr im Netz existierte, oder es verhielt sich umgekehrt, dass bestimmte Angebote noch nicht gelistet waren, obwohl sie bereits online waren. Dies spricht für eine hohe Dynamik bei der Entstehung bzw. Schließung von Onlineberatungsangeboten. Möglicherweise liegt ein Grund dafür auch in der bislang nicht geregelten Finanzierung von Onlineberatungsangeboten innerhalb freigemeinnütziger Einrichtungen und Dienste.

4.2 Kategorienbildung und Kriterienprüfung für ein Onlineberatungsregister

In mehreren Expertenrunden wurde aufbauend auf die Situationsanalyse ein erstes Raster von Kategorien für das Onlineberatungsregister erarbeitet. Einerseits galt es, die Vielfalt der Onlineberatungsangebote abzubilden und in eine sinnvolle, für künftige Nutzer/innen wiederauffindbare Ordnung zu bringen. Andererseits sollten bereits jene Kriterien zur Anwendung kommen, die später Aussagen zur Qualität der Onlineberatung zulassen.
Dabei folgt dem ersten Kategorienschema, dass die meisten der von den Ratsuchenden als relevant empfundenen Parameter (Beratungsanlass, Beratungsformat, Anonymität, Erreichbarkeit, Qualifikation der Berater, Anbindung an Beratungsstellen, Kosten, Sprachen, etc.) eine Anordnung nach Kategorien enthalten, wie Problemlagen, Zielgruppen, Handlungsfeldern, Beratungszielen etc. Ein Durchbrechen bzw. eine Überschneidung der kategorialen Systematik soll dabei bewusst in Kauf genommen werden, um kein Beratungsgesuch daran scheitern zu lassen, dass die ratsuchende Person ihre Problemlage hierin nicht abgebildet sieht.
Auf der Grundlage einer stichprobenartigen Untersuchung von Onlineberatungsangeboten bzw. deren Internetpräsenz hinsichtlich ihrer Such- und Zuordnungssystematik wurde das Raster einer ersten Prüfung unterzogen. Dabei wurde u. a. festgestellt, dass oftmals die Beratungsstellen, ihre Träger oder Organisationen, nicht aber die Beratungsanlässe im Vordergrund der Präsentation standen.

In daran anschließenden Workshops mit Beratungsfachkräften konnten erfahrungsbasierte Passungspfade entlang klassifizierter Beratungsanlässe entwickelt werden, die eine jeweils geeignete und erfolgversprechende Inanspruchnahme von psychosozialer Onlineberatung erwarten lassen.

Auf einer weiteren Ebene werden die Qualitätselemente gelistet und bewertet, die für eine gute Onlineberatung im Vorgängerprojekt entwickelt wurden. Diese verteilen sich vor allem auf eine Responsezeit von 48 Stunden, eine spezielle Qualifikation der Beratenden in internetgestützter Beratung (neben ihrer Fach- und Feldkompetenz), die Kontinuität der Beratungsperson bei Folgekontakten, ein dem Beratungszweck angepasstes Datenschutzkonzept inkl. der Verschlüsselung der Übertragungswege und des genutzten Servers sowie eine weitgehende Transparenz des Beratungsangebots u. a. hinsichtlich der weltanschaulichen Ausrichtung des Anbieters.

4.3 Aufbau, Technik, Kosten und Finanzierung

Darstellungsbreite
Mit dem Qualitätsregister für psychosoziale Onlineberatung sollten sich alle online verfügbaren qualitätsorientierten Angebote zur Hilfe, Beratung und Unterstützung (Reindl 2015) in deutscher Sprache erfassen und den Nutzerinnen und Nutzern zugänglich machen lassen. Das abzubildende Spektrum beinhaltet alle Onlineberatungs- und Onlinetherapieangebote des psychosozialen Sektors. Hierzu können auch Angebote zählen, die

mittelbar auf psychosoziale Problemlagen ausgerichtet sind (beispielsweise Studienberatungen an Universitäten oder Beratungsangebote von Sozialversicherungsträgern).
Beratungsangebote, die vorwiegend oder ausschließlich das Ziel der Weitergabe von Informationen verfolgen, der Vermarktung von Dienstleistungen und Produkten dienen oder Werbung für politische Parteien, Religionsgemeinschaften oder Idealvereine betreiben, werden im Register nicht dargestellt.

Systematik und Kategorien
Das Register entsteht nicht entlang der Logik der Anbieter von Onlineberatung, sondern entlang der Bedürfnisse der Ratsuchenden, denn „die Domäne der OnlineberaterInnen wird der Mensch mit seiner Eigenart und Welt sein“ (Lang 2015). Die Systematik des Registeraufbaus orientiert sich demgemäß konsequent am Suchinteresse und Suchrhythmus der Klientinnen und Klienten. Diese gehen bei ihrer Suche nach Rat und Unterstützung in den meisten Fällen vom aktuellen Beratungsanlass aus (Brehm & Lindl 2010). Insofern steht dementsprechend die Zuordnung zu einem Problembereich am Anfang der meisten Suchanfragen. Dem folgt eine zweite Ebene der Ausdifferenzierungen nach weiteren Parametern, die vom Register abgebildet wird: die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Alters- oder Zielgruppe, die Differenzierung nach Handlungsfeldern, die Anbindung an Präsenzberatungsstellen etc. Die dritte Ebene der Ausdifferenzierungen enthält im Wesentlichen die Merkmale, die eine qualitätsorientierte Onlineberatung sicherstellen. Sie differenziert sich hinsichtlich der Merkmale Responsezeit, Qualifikation der Beraterinnen und Berater etc. aus.

Eine beispielhafte Überprüfung der Suchstrategien bzw. ein Test der Suchergebnisse machte deutlich, dass ein nach den o. g. Kriterien differenziertes mehrdimensionales Register (Beratungsanlässe / Strukturdaten der Beratungsstelle / geprüfte Qualitätsmerkmale) in der Lage ist, die Ergebnisse auszuweisen, die angezielt waren. Für die bundesweite Umsetzung wird eventuell eine Erweiterung der Kategorisierung erforderlich sein, um alle Beratungsangebote zu erfassen und schnell auffindbar zu machen. Zudem sollte das Register in seiner kategorialen Systematik offen bleiben für künftige, noch zu erwartende Angebote der psychosozialen Onlineberatung.

Technik
Die anzuwendende Technik (Betriebssystem, Server, Datenbank, Verwaltung, etc.) bzw. die Benutzeroberfläche muss geeignet sein, plattformunabhängig auf allen handelsüblichen internetfähigen Geräten einschließlich Smartphones und anderer mobiler Endgeräte alle Suchkategorien abzubilden. Weiterhin müssen die Suchvorgänge und die Ausgabe der Ergebnisse auch bei einem größeren Aufkommen in kürzester Zeit durchzuführen und mit vertretbaren Kosten errichtet und betrieben werden können. Weitere Kriterien sind die einfache Bedienbarkeit – sowohl für die Beratungssuchenden im Frontend, als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Onlineberatungsstellen im Backend. Ein weiteres wichtiges Kriterium ist die größtmögliche Datensicherheit.

Über einen Selbsteintrag im Backend nach den Vorgaben der o. g. Kriterien werden die Beratungsangebote gelistet. Vor der ersten Veröffentlichung eines Datensatzes einer Organisation erfolgt eine Plausibilitäts- und Funktionsprüfung durch die Redaktion des Registers. Alle Aktualisierungen werden von den Organisationen ohne regelmäßige Prüfung vorgenommen, jedoch werden Stichproben gezogen und die Redaktion geht Hinweisen auf veraltete oder irreführende Daten nach. Alternativ kann jede Änderung durch die Redaktion erneut geprüft und freigegeben werden. Jedes Beratungsangebot ist mit einem Anbieterportrait verlinkt, das alle wesentlichen Informationen der Beratungsstelle auf einer Bildschirmseite als Datenblatt strukturiert in einfacher Sprache darstellt. Mit der standardisierten Darstellung erhalten die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit zum Vergleich der Angebote.

Kosten
Die Kosten für das Onlineberatungsregister teilen sich in Entwicklungs- bzw. Implementierungskosten sowie in Kosten für den laufenden Betrieb. Die Entwicklungs- und Implementierungskosten setzen sich im Wesentlichen aus dem Personalbedarf für die Entwicklung und Ersteinrichtung, den Honoraren für die Planung und Pro-

grammierung der Internetseiten und Apps, den Aufwendungen für die Informationsveranstaltungen für die Beratungsanbieter, Lizenzen-, Software- und Servergebühren zusammen.
Nach der Inbetriebnahme fallen Personalkosten für die redaktionelle Arbeit, die weitere Dateneingabe, den Serverbetrieb und die Betreuung und Anpassung der Software an.

Finanzierung
Bis zur Inbetriebnahme kann nicht mit Einnahmen durch Gebühren oder Beiträge von Beratungsanbietern oder deren Trägern und Verbänden gerechnet werden. Die Planungs- und Implementierungskosten müssen daher vollständig aus Fördermitteln getragen werden. Dazu wird ein gemeinsamer Antrag der Träger an das sachlich zuständige Bundesministerium für Familie und Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gestellt. Weitere potenzielle Zuwendungsgeber sind vorzugsweise überregional agierende Stiftungen und Verbände der Wohlfahrtspflege, aber auch andere fördernde Organisationen. Eine Finanzierung durch Landesregierungen beziehungsweise deren Ministerien ist auszuschließen, da hierbei der Ausgleich von Leistungen, die außerhalb des jeweiligen Landes in Anspruch genommen würden, nicht quantifizierbar und auch nicht durchführbar wäre. Ebenso sind allgemeine Zuwendungen von Verbänden und Trägern auszuschließen, die direkt oder indirekt mit den Anbietern von psychosozialer Onlineberatung verbunden sind. Hierdurch besteht die Gefahr einer Einflussnahme, die das Neutralitätsgebot des Registers unterlaufen würde.

Für den laufenden Betrieb ist zumindest teilweise eine Finanzierung durch die Beratungsanbieter einzuplanen.
Für den Betrieb des Onlineberatungsregisters ist eine institutionelle Förderung des Betriebsträgers anzustreben. Die institutionelle Förderung sollte die Betriebskosten vollständig decken und bei allen Kostensteigerungen angepasst werden. Wenn eine Förderung nur teilweise erreicht werden kann, muss das Onlineberatungsregister Einnahmen aus dem laufenden Betrieb erzielen. Hierfür kommen verschiedene Modelle in Frage.

a) Registergebühr:
Die registrierten Onlineberatungsstellen entrichten eine Gebühr, deren Höhe nach Größe und Vermittlungshäufigkeit gestaffelt ist. Dieses Modell ist für die erste Zeit des Betriebs als unrealistisch einzuschätzen, da die Auslastung der Beratungsstellen nach deren eigener Auskunft derzeit sehr hoch ist und die Organisationen keine Plattform zur besonderen Darstellung und Vermittlung im Netz benötigen. Auch kann allenfalls damit gerechnet werden, dass die Zahl der Einträge sukzessiv steigt und Einnahmen in der projektierten Höhe erst nach mehreren Jahren erzielt werden könnten.
b) Maklergebühr:
Nach diesem Modell entrichten die Onlineberatungsstellen eine Gebühr pro erfolgter Weiterleitung über das Register zu ihrem Beratungsangebot. Dieses Modell ist aus den für einen Registerbeitrag geltenden Gründen unattraktiv, wenngleich die anfallenden Kosten für die Beratungsstellen besser nachvollziehbar sind und auch keine Markteintrittsschwelle zu überschreiten wäre. In diesem Modell müssten allerdings Messfehler, die etwa durch Robots verursacht werden können, ausgeschlossen werden.
c) Koppelung mit Premium-Mitgliedschaft im DGOB:
Der Beitrag für die Mitglieder der Deutschsprachigen Gesellschaft für psychosoziale Onlineberatung (DGOB) wird um einen Förderanteil für das Onlineberatungsregister ergänzt. Die Mitgliedschaft in der DGOB wird den Registereinträgen als Markenzeichen zu eigenen Werbezwecken hinzugefügt. Die Mitglieder erwerben mit dieser „Premium-Mitgliedschaft“ Anspruch auf Beratung durch die Mitarbeiter des Registers in Fragen der Außendarstellung, der Erfüllung von Transparenzkriterien und der Gestaltung ihrer Registereinträge.
d) Qualitätszeichen bzw. Gütesiegel:
Im Zuge eines zukünftig zu erstellenden Qualitätszeichens für Onlineberatungsanbieter wird ein für die Beratungsanbieter kostenpflichtiges Prüfverfahren analog zum DZI Spenden-Siegel entwickelt. Ein zu ermittelnder Anteil an den Prüfgebühren wird für die Entwicklung und Vorhaltung von besonderen Darstellungsformaten im Register verwendet. Dieses Modell kann erst mit der Einführung eines Qualitätszeichens umgesetzt werden.

Juristische Aspekte
Das Onlineberatungsregister wird als Gemeinschaftsprojekt des Instituts für E-Beratung an der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm und dem Deutschen Zentralinstitut für soziale Fragen (DZI), Berlin, entwickelt. Das Register wird bei einem Betriebsträger angesiedelt, dessen Gesellschafter mindestens das Institut für E-Beratung und das DZI sind. Alle für den operativen Betrieb des Registers inhaltlich und formal relevanten Entscheidungen werden in enger Abstimmung der Projektpartner getroffen und es wird angestrebt, in allen Fragen Konsens zu erzielen.

Zur Weiterentwicklung des Registers und zur Klärung strittiger Fragen bezüglich der Aufnahme oder Ablehnung von Beratungsanbietern kann von den Trägern ein Beirat gegründet werden. Dessen Mitglieder sollten Expertinnen und Experten aus den Bereichen der Onlineberatung, Psychotherapie und -beratung, Seelsorge und Sozialen Arbeit sein. Die Zusammensetzung des Beirats sowie die Amtszeit, Berufung und Entlassung werden bei der Konzepterstellung berücksichtigt.
Das Onlineberatungsregister dient der Sammlung und Vorhaltung von Informationen über die Anbieter von Onlineberatungsleistungen auf einem eigenen Webportal. Über das Register werden weder Beratungen durch den Betreiber des Registers noch Beratungsangebote von anderen geleistet. Daher muss lediglich geklärt werden, welche Haftungsrisiken für den Fall auftreten können, dass nicht wahrheitsgemäße oder schädigende Informationen durch das Register verbreitet werden.
Im Vordergrund der Erlangung rechtlicher Unbedenklichkeit steht daher die Frage nach der Verantwortung für die dargestellten Inhalte. Da mit allen registrierten Beratungsanbietern Vereinbarungen in Form allgemeiner Geschäftsbedingungen geschlossen werden, die den selbständigen Eintrag beziehungsweise die Erklärung der Richtigkeit der Registerinhalte durch die Anbieter vorsieht, liegt die alleinige Haftung für die Registerinhalte bei den registrierten Anbietern. Das Register gibt keine eigenen Bewertungen oder Kommentare und auch keine Werturteile Dritter wieder. Ein eventuell zu einem späteren Zeitpunkt in die Registerdarstellung aufgenommenes Qualitäts- oder Gütezeichen wird selbsttätig von den Anbietern in die Darstellung ihres Angebots aufgenommen.

Der Inhalt der verlinkten Websites der Beratungsanbieter und anderer Organisationen und Informationsquellen unterliegt vollständig der Verantwortung der jeweiligen Urheber.
Die im Onlineberatungsregister aufgelisteten Daten der Einrichtungen sind zum größten Teil organisations- und nur zu einem geringen Teil personenbezogen. Im Wesentlichen können alle Daten auch aus allgemein öffentlichen Informationsquellen im Sinn des § 29 Abs. 1 Nr. 2 BDSG geschöpft werden und stehen, wenn kein überwiegendes schutzwürdiges Interesse überwiegt, zur Nachveröffentlichung im Onlineberatungsregister uneingeschränkt zur Verfügung.
Die Entnahme einzelner Daten aus dem ohnehin öffentlich und kostenlos allen Nutzern zur Verfügung stehenden Onlineberatungsregister würde die Nutzer in kein besonderes Rechtsverhältnis zum Anbieter setzen. Allerdings hat der Betreiber des Registers die Möglichkeit, den direkten Zugang zur Onlineberatungsregisterdatenbank und die automatische Auslese durch andere Informationsanbieter zu steuern und an Bedingungen zu knüpfen. Dieser Aspekt kann für die teilweise Refinanzierung des Onlineberatungsregisters durch die Vergabe von Lizenzen in der Zukunft von Belang sein.

5. Nachhaltigkeit / Verwertung / wissenschaftliche Arbeiten

Erste Ergebnisse der Studie wurden auf dem zentralen deutschsprachigen Fachforum Onlineberatung am 21./22. September 2015 vorgestellt. Eine Veröffentlichung detaillierter Ergebnisse ist im „e-beratungsjournal“ der Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation für 2016 geplant.

Das angezielte Folgeprojekt zur Entwicklung und Implementation eines Qualitätsregisters für psychosoziale Onlineberatung wird auf einen dauerhaften Betrieb angelegt. Der Aufbau der Datenbanktabellen und die Struktur des Portals, der Suchseiten und der Eintragsmasken erlauben eine unbegrenzte Skalierung sowohl thematisch, als auch bezüglich der Zahl der erfassten Onlineberatungsangebote. Insbesondere die Vermittlung an innovative Beratungsformate wird durch die Nutzbarkeit des Registers über mobile Endgeräte gewährleistet.

Eine weitere Verwertung erfolgt zum einen im Sinne eines sich stetig erweiternden Beratungsansatzes, der Onlineformate in zunehmendem Maß berücksichtigt. Neben den reinen Onlineberatungen sind hierbei besonders Formen des *Blended Counseling* zu berücksichtigen, bei denen die Klientinnen und Klienten über die Erstberatung im virtuellen Raum zur Beratungsstelle als realem Raum geführt werden. Die Internetberatung erfüllt hierin quasi die Funktion einer Anamnese und erlangt hierdurch ihren Wert für die Folgeberatung.

Zum anderen unterliegen psychosoziale Leistungen ebenso wie alle anderen Dienstleistungen erweiterten Wirkungs- und Nutzbarkeitskriterien im Sinne des Verbraucherschutzes. Die Verbraucherinnen und Verbraucher haben auch im Bereich sozialer und therapeutischer Dienstleistungen ein Recht auf die Vergleichbarkeit der Angebote unter nachvollziehbaren und neutral aufgestellten Kriterien. Das Onlineberatungsregister stellt die Vergleichbarkeit der Angebote zumindest in Teilen her und überlässt es den Klientinnen und Klienten, ein Urteil über die Sinnhaftigkeit der ihnen unterbreiteten Angebote zu treffen. Der Nutzen des Onlineberatungsregisters für den Verbraucherschutz ist besonders dort hervorzuheben, wo Beratungsangebote kostenpflichtig sind.

Die Nutzerdaten werden, selbstverständlich anonymisiert, kontinuierlich erhoben und ausgewertet. Die Datenerhebung dient zum einen der Optimierung des Registers, zum anderen werden mit ihr wissenschaftliche Zwecke verfolgt. In regelmäßigen Abständen sollen im Rahmen des Fachforums Onlineberatung oder anderer geeigneter Fachtagungen Forschungsergebnisse zum Stand und zur Entwicklung der psychosozialen Onlineberatung im deutschsprachigen Raum präsentiert und diskutiert werden. Das Register soll als Schnittstelle zwischen den Beratungssuchenden, den Beratungsanbietern und der Forschung entwickelt und umgesetzt werden. Für die Implementation des Registers wird im Anschluss ein gemeinsamer Folgeantrag vom Institut für E-Beratung der TH Nürnberg und dem Deutschen Zentralinstitut für soziale Fragen (DZI) beim sachlich zuständigen Bundesministerium für Familie und Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) gestellt.

Literatur:

Brehm, Ulrike; Lindl, Susanne (2010): Online-Beratung bei Kindern und Jugendlichen - Ein Erfahrungsbericht von „147 Rat auf Draht“. In: e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 1, 1-6

Engelhardt, Emily (2013): Qualitätsmerkmale guter Onlineberatung - Aktuelle Anforderungen an Forschung und Praxis. In: Zeitschrift für Systemische Therapie und Beratung, 111 - 115

Gehrmann, Hans-Joachim (2014): Onlineberatung – zwischen Wachstum und Ernüchterung. In: Bauer, Petra; Weinhardt, Marc (Hg.): Perspektiven sozialpädagogischer Beratung. Empirische Befunde und aktuelle Entwicklungen, Weinheim, 65 - 81

Klein, Alexandra (2012): Beratung im Internet. Befunde und Perspektiven. In: Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis 2, 35 - 41

Lang, Josef (2015): Wo steht die Onlineberatung/-therapie in 10 Jahren? In: e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 2, 93-104

Reindl, Richard (2012): Qualitätskriterien für Online-Beratung. In: Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis 2, 42 – 46

Reindl, Richard (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. In: e-beratungsjournal.net, Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 1, 93-104

Schellack, Kirsten (2014): Die Caritas berät in vielen Feldern online. In: neue caritas. Politik – Praxis - Forschung 115, 14 – 15

Bildnachweise:
fotolia; eigene Darstellungen