

Qualitätsstandards

„Aus einer Vorstudie zur Entwicklung eines Gütesiegels für Onlineberatungen, die am Institut für E-Beratung durchgeführt und aus Mitteln der STAEDTLER-Stiftung finanziert wurde, werden folgende Qualitätsmerkmale extrahiert, die – angelehnt an die Logik der Beschreibung von Qualitätsmerkmalen guter Beratung des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) [10] – die Grundlage für den Standardisierungsprozess zur Onlineberatung bilden können. Im Überblick werden folgende Merkmale beispielhaft beschrieben“

Quelle: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf

1. Allgemeine Qualitätsmerkmale

1. Zielgruppenorientierung

„Die Ratsuchenden stehen in der Onlineberatung im Mittelpunkt des Interesses, und es ist Aufgabe der Beratenden sowie der Beratungsorganisationen das Angebot so zu gestalten, dass es den zielgruppenspezifischen Bedürfnissen gerecht wird. Hierzu gehören u. a. folgende Merkmale:

- a) eine optische und inhaltliche Gestaltung der Webseite (z. B. zielgruppen-angepasste bzw. Leichte Sprache, Mehrsprachigkeit), die evtl. soziale Selektivitäten, insb. entlang des Bildungsstatus mit bedenkt,
- b) ein barrierefreier Zugang sowie Bedienungshilfen,
- c) die Auswahl von geeigneten Beratungstools, die der Zielgruppe einen niedrighschwelligen Zugang zum Angebot ermöglichen (Forum, E-Mail, Chat, Video etc.),
- d) die Umsetzung eines spezifischen Beratungsansatzes (z. B. personen-zentriert, motivierende Gesprächsführung, lösungsorientiert).“

a)

Optische Gestaltung:

Das Aussehen der Website soll Menschen aus unterschiedlichsten Hintergründen ansprechen. Das klare unaufgeregte Design lenkt nicht von den wirklichen Inhalten ab und ermöglicht es, sich zunächst möglichst fokussiert auf die dargebotenen Informationen zu konzentrieren und sich einen Überblick über die angebotene Leistung zu machen.

Inhaltliche Gestaltung:

Der Text der Website ist nicht explizit in einfacher Sprache gehalten. Dennoch sind die Formulierungen simpel und die Abschnitte möglichst kurz, sodass breite Teile der Gesellschaft sie verstehen. Die inhaltliche Gestaltung soll möglichst unaufgereggt und ganz sachlich den zu vermittelnden Input schildern.

b)

barrierefreier Zugang:

Die Website ist aus zeitlichen Gründen noch nicht barrierefrei gestaltet. So gibt es beispielsweise keine Vorlesefunktion für Blinde oder sehbeeinträchtigte Personen. Zudem ist der Inhalt nicht in einfacher Sprache gehalten und noch nicht multilingual.

c)

Niedrighschwellige Beratungstools:

Das angebotene Beratungstool ist dahingehend niedrigschwellig, dass so gut wie jede Person, welche eine Internetseite aufrufen kann, auch schon mal eine E-Mail verfasst oder erhalten hat und mit dieser Form des Schriftverkehrs vertraut ist. Per se ist diese Kommunikationsform aber nicht sonderlich datenschutzfreundlich, deshalb wird auf der Website darauf hingewiesen wie man seine Privatsphäre besser schützen kann und bei Beachtung dieser Tipps kann die Beratung vollständig anonym ablaufen.

d)

Beratungsansatz:

Die Beratung beruht auf dem lösungsorientierten Ansatz.

Dies beinhaltet folgende Punkte:

- Positives Menschenbild
- Wertschätzende Haltung
- Nicht-Wissen
- Fragen statt sagen
- Die Klienten geben die Ziele vor
- Ressourcen und Fähigkeiten erkennen, auf das Gelingen fokussieren
- Mit dem Klienten sprechen, statt über ihn
- Hoffnung kreieren

Folgende Annahmen bilden – neben der lösungsorientierten Haltung – die Ausgangslage für die Arbeit mit den Klienten:

- Probleme sind Herausforderungen, die jeder Mensch auf seine ganz persönliche Art zu bewältigen sucht.
- Alle Menschen haben Ressourcen, um ihr Leben zu gestalten. In eigener Sache ist der Einzelne kundig und kompetent. Der Klient ist der Experte für das eigene Leben.
- Menschen können nicht „nicht kooperieren“. Jede Reaktion ist eine Form von Kooperation (auch das, was wir als Widerstand wahrnehmen.)
- Nichts ist immer gleich. Ausnahmen deuten auf Lösungen hin.
- Menschen beeinflussen sich gegenseitig. Sie kooperieren eher und ändern sich leichter in einem Umfeld, das ihre Stärken und Fähigkeiten unterstützt.
- Es ist hilfreich, sich am Gelingen in der Gegenwart zu orientieren und davon kleine Schritte für die Zukunft abzuleiten.
- Mit etwas aufzuhören, etwas zu stoppen ist die schwierigste Form der Veränderung. Etwas Neues zu beginnen ist viel leichter und macht mehr Spaß.
- Was wir bekämpfen, verstärken wir.
- Hinter jedem Vorwurf und jeder Klage steckt ein Wunsch, den es sich lohnt aufzuspüren.

2. Transparenz des Angebots

„Eng an die Zielgruppenorientierung gebunden ist das Thema „Transparenz“. Die Rahmen- und Nutzungsbedingungen des Onlineberatungsangebots müssen für die Ratsuchenden schnell und verständlich erkennbar sein. Hierzu gehören:

- a) die Qualifizierung und Ausbildung der Beratenden,
- b) die Erreichbarkeit des Angebots,
- c) die Information über mögliche Kosten und evtl. Zahlungsmodalitäten,
- d) Informationen zu den Leistungen wie zu den Grenzen des Angebots (z. B. therapeutische Interventionen, Umgang mit Krisenfällen),
- e) und Informationen über den Grad der Anonymität bzw. Pseudonymität sowie die Speicherung und/oder Weitergabe von Daten.“

- a) Die Qualifizierung des Beratenden findet man auf der Homepage unter dem Punkt „Über mich“.
- b) Die Erreichbarkeit des Angebots wird unter dem Punkt „Beratung bei Besoon“ – „Kontakt“ behandelt.
- c) Informationen zu Kosten findet man direkt auf der Startseite. Es ist eine kostenfreie Beratung.
- d) Die Leistungen und Grenzen des Angebots kann man auf der Website unter dem Punkt „Über Onlineberatung“ einsehen.
- e) Informationen zum Grad der Anonymität findet man unter „Beratung bei Besoon“- „Datenschutz/Anonymität“ + „Datenschutzerklärung“

3. Qualitätssicherung

„Beratung mit hoher Qualität lässt sich nur mit Hilfe von Qualitätssicherung bzw. Qualitätsmanagement umsetzen. Für Onlineberatungsanbieter bedeutet dies im Sinne erfolgreicher Qualitätssicherung, folgende Punkte zu berücksichtigen:

- a) klare organisationale Definition von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten,
- b) Formulierung von Mindeststandards und qualitätsrelevanten Regeln,
- c) Schritte zur Qualitätsentwicklung (z. B. Fortbildung der Beratenden).“

- a) Alle Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten belaufen sich auf eine Person.
- b) Qualitätsstandards werden aus aktueller Literatur und vergleichbaren Angeboten abgeleitet.
- c) Literaturrecherche, Fortbildungen und Erfahrungen anderer Anbieter fließen in die Qualitätsentwicklung mit ein.

2. Ethische Gesichtspunkte

„Berufsethische Gesichtspunkte für Onlineberatung orientieren sich in der Regel an den entsprechenden Standards der jeweiligen Berufsgruppen (Sozialpädagogen/innen, Therapeuten/innen, Psychologen/innen u. ä.). Für Onlineberatende müssen neben den berufsständischen Prinzipien zusätzlich internetspezifische ethische Prinzipien gelten. Zu nennen sind hier:

- a) das Bewusstsein darüber, dass Beratende im Netz verstärkt mit Themen konfrontiert sind, die juristisch relevante Grenzen überschreiten (z. B. sexueller Missbrauch, Rassismus),
- b) eine Verlinkung nur auf Seiten, die den jeweiligen ethischen Standards entsprechen,
- c) eine wertschätzende, empathische Grundhaltung gegenüber Ratsuchenden unabhängig vom Beratungsanlass,
- d) das Anerkennen und Kommunizieren eigener Grenzen.“

- a) Das Bewusstsein dafür besteht und wird auf der Webseite transparent behandelt. Sofern es interne Interessenkonflikte gibt oder es sich um therapeutische Arbeit handelt kann die

Beratung abgelehnt werden. In diesem Fall wird die ratsuchende Person darauf hingewiesen und bestenfalls an andere Stelle weiter vermittelt.

- b) Jegliche Verlinkungen auf der Website werden auf ethische Standards geprüft.
- c) Wie bereits weiter oben beschrieben ist eine wertschätzende, empathische Grundhaltung Voraussetzung für die Beratung (siehe „lösungsorientierter Ansatz“).
- d) Eigene Grenzen und interne Interessenkonflikte werden stets kommuniziert um einen transparenten Austausch zu ermöglichen.

3. Organisationsbezogene Qualitätsmerkmale

1. Konzeption

„Das Onlineberatungskonzept und eine Beschreibung der mit dem Onlineberatungsangebot verfolgten Ziele einer Einrichtung sind schriftlich fixiert. Im Konzept sollten folgende Punkte Berücksichtigung finden:

- a) der Kontext der Onlineberatung in Bezug auf die Organisation (z. B. niedrighschwelliger Einstieg, Instrument zur Begleitung),
- b) die Organisationsform der Onlineberatung (z. B. alleinstehendes oder integriertes Instrument, blended-counseling),
- c) die Ziele der Onlineberatung in Bezug auf die Organisationsziele,
- d) die Verpflichtung für eine bestimmte Responsezeit: Antwort innerhalb eines verbindlich festgelegten und veröffentlichten Zeitraumes, in der Regel innerhalb von 48 Stunden an Werktagen.“

Ein Dokument zur Konzeption ist auf der Website unter „Konzeption & Qualität“ abrufbar.

2. Umgang mit Datenschutz und IT-Sicherheit

„Beratung als Vertrauensgut bedarf besonderer Vorkehrungen hinsichtlich des Datenschutzes. Für Onlineberatung gilt dies aufgrund der elektronischen Speicherung und Übermittlung von Daten in ganz besonderem Maße. Folgende Gesichtspunkte sollten mindestens bestimmt sein:

- a) die Gewährleistung einer hohen Verfügbarkeit von Servern und Rechnern,
- b) Vorkehrungen zum Schutz wichtiger Daten vor Zerstörung und Missbrauch (z. B. SSL-Verschlüsselung),
- c) eine restriktive Regelung zur Speicherung und zum Zugriff auf Datenbestände,
- d) das Vorhandensein eines Datenschutz- und Sicherheitskonzeptes (u.U. Festlegung einer Social Media Policy).“

- a) Die Serverleistung ist für die angebotenen Praktiken ausreichend.
- b) Die Website hat ein SSL Zertifikat und es besteht die Möglichkeit einer PGP Verschlüsselung des E-Mail Verkehrs.
- c) Unter dem Punkt „Datenschutz“ ist eine ausführliche Datenschutzerklärung zu finden.
- d) „...“

3. Organisationsstruktur und Prozesse

„Die Rollen und Funktionen sowie die zentralen Prozesse im Rahmen der Onlineberatung müssen klar beschrieben sein. Zu den Kernpunkten gehören folgende:

- a) ein definiertes Rechte/Rollen-System für die Onlineberatenden,
- b) eine klare Kennzeichnung der Rollen/Funktionen nach außen,
- c) festgelegte Verantwortlichkeiten (z. B. Fallverteilung, Rufbereitschaften),

d) dokumentierte und abgestimmte Prozessabläufe (z. B. Übernahme/Weiterführung von Beratungsanfragen, Übergabe an Kollegen/innen, Vertretungsregelungen, Vorgehen bei Suizidandrohungen)“

Bei der Website und Beratung handelt es sich um ein Projekt im Rahmen des Studiums welches von einer einzigen Person durchgeführt wird.

4. Personelle und materielle Ressourcen

„Je nach Konzeption und Organisation der Onlineberatung einer Einrichtung bedarf es unterschiedlicher personeller und materieller Ressourcen. Grundsätzlich sollten folgende Faktoren bestimmt sein:

- a) die Anzahl der Onlineberatenden sowie die zugehörige Verwaltung (z. B. Admin),
- b) das Arbeitszeitkontingent für die Onlineberatung incl. der Regelungen bzw. Vereinbarungen über die Anerkennung von Onlinezeiten als Arbeitszeiten,
- c) die Finanzierung des Angebots,
- d) zielgruppenspezifische Bedarfe (z. B. Beratung durch speziell qualifizierte Fachkräfte),
- e) die technische Ausstattung (Hardware, Serververfügbarkeit, unterbrechungsfreie, schnelle Internetverbindung, sichere Onlineberatungs-Software).“

- a) Bei dem kompletten Angebot handelt es sich um eine Person.
- b) Da es sich um ein kostenloses ehrenamtliches Angebot handelt kann das Arbeitszeitkontingent variieren, dies wird stets kommuniziert.
- c) Die Finanzierung wird von der Websitebetreiberin getragen. Möglichkeiten zu Spenden werden eingerichtet.
- d) Es wird je Einzelfall entschieden ob die beratende Person qualifiziert für die Beratung ist, oder ob an eine andere Stelle weiter vermittelt werden muss.
- e) Eine ausreichende technische Ausstattung ist gewährleistet.

5. Kooperation und Vernetzung mit anderen Einrichtungen

„Onlineberatungsangebote sind überregional erreichbar, so dass Beratungsanfragen ggf. Bereiche berühren, die nicht in das Zuständigkeits-, Aufgaben- und/oder Kompetenzprofil der angefragten Einrichtung gehören. Eine kooperative überregionale Vernetzung mit anderen Onlineberatungseinrichtungen, aber auch mit Fachstellen ohne Onlineberatungsangebot trägt dazu bei, dass Ratsuchende direkt an die für sie zuständige und geeignete Stellen geführt werden können. Dazu ist erforderlich:

- a) die Kenntnis von ähnlichen Einrichtungen an anderen Orten,
- b) die Eignung der Onlineberatungsangebote für die Fragestellung der Ratsuchenden,
- c) die Organisation des fachlichen Austausches zwischen Beratenden (auch unterschiedlicher Träger),
- d) die Kenntnis über vorhandene, ergänzende Hilferessourcen online wie offline.“

- a) Die Kenntnis von ähnlichen Einrichtungen besteht und kann ergänzt werden.
- b) Die Eignung wird stets beim Erstkontakt geprüft bzw. während des Kennenlern-Prozesses geklärt.
- c) Fachlicher Austausch kann über Tagungen und Fortbildungen stattfinden, sowie im Austausch mit qualifizierten Personen der Hochschule.
- d) Die Kenntnis über vorhandene, ergänzende Hilferessourcen besteht und kann ergänzt werden.

6. Beschwerdemanagement/Rückmeldungen von Ratsuchenden

„Das Beschwerdemanagement dient dazu, die Perspektive der Nutzer/innen einzubeziehen und über direkte und konkrete Rückmeldungen Schwächen und Stärken des Angebots sichtbar zu machen. Ziele des Beschwerdemanagements sind die Verbesserung der Qualität des Angebots, die Steigerung der Zufriedenheit der Ratsuchenden und die Reduzierung von Fehlern. Folgende Punkte sollten berücksichtigt sein:

- a) verschiedene Rückmeldemöglichkeiten für die Ratsuchenden (z. B. in Form eines Feedbackforums),
- b) ein geregelter Umgang mit und Auswertung von Beschwerden bzw. Rückmeldungen,
- c) die Entwicklung von Maßnahmen zur Verbesserung des Angebots.“

a) Es besteht die Möglichkeit während oder im Anschluss eines Beratungsprozesses Rückmeldung zu geben. Kritik und Lob der Ratsuchenden ist essentiell für die Evaluation der Fachkraft.

b) Sobald Rückmeldung zur Beratung eintrifft wird diese zeitnah bearbeitet.

c) Die Beratung bei Besoon ist ein Prozess der sich stets weiterentwickeln soll. Wichtig ist eine kontinuierliche Reflexion und Evaluation der Beratung um angebotene Leistungen zu verbessern.

4. Qualitätsmerkmale in Bezug auf Beratung und Beratende

1. Beratungsansatz und -konzept

„Für die internetgestützte Beratung ist bislang noch kein eigenständiger Beratungsansatz entwickelt worden, vielmehr werden bekannte Beratungsansätze der Präsenzberatung auf die Onlineberatung übertragen. Angesichts der großen Breite des Beratungsbegriffs – z. B. unterscheidet Nestmann vier Bereiche psychosozialer Beratung: Informationsbalance und Entscheidungsmanagement, Präventionsförderung, Bewältigungshilfe und Rehabilitationsunterstützung, Entwicklungsanregung und Lebenslaufbegleitung (Nestmann, 2007, S. 18) – stellt dies keinen grundsätzlichen Mangel dar, verweist jedoch darauf, dass eine Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Beratungsansätzen notwendig ist, um für die Onlineberatung geeignete methodische Konzepte einzusetzen. Onlineberatungseinrichtungen sollten daher mindestens folgende Bereiche geklärt haben:

- a) den favorisierten Beratungsansatz (vgl. Mode-Scheibel, 2014, S. 92ff.) sowie eine methodische Präferenz (z. B. Vier-Folien-Konzept),
- b) eine akzeptierende Haltung der Beratenden, Fachkräfte wie Peer-Beratende [...],
- c) die Niedrigschwelligkeit des Angebots (z. B. durch einfache Anmeldung/Registrierung, Pseudonymität)“

a) Die angebotene Beratung lehnt sich an den lösungsorientierten Beratungsansatz an und bedient sich verschiedener Methoden, unter anderem dem Vier-Folien-Konzept.

b) Siehe Voraussetzungen für eine lösungsorientierte Beratung.

c) Siehe niedrigschwellige Website sowie Beratungstools.

2. Qualifizierung der Beratenden

„Es bedarf besonderer Kompetenzen, um die internetgestützte Beratung kompetent durchführen zu können. Über ein gemeinsames Ausbildungscurriculum (s. o.) existiert mittlerweile auch ein einheitliches Ausbildungsprofil, so dass erforderliche Kompetenzen erworben werden können. Onlineberater/innen sollten verfügen über:

- a) eine grundständige Beratungsqualifikation,

b) eine Zusatzqualifikation in Onlineberatung (u. a. Kompetenzen in Online-Kommunikation, Methoden der Onlineberatung), die möglichst nach dem gemeinsamen Ausbildungscurriculum gestaltet ist,

c) die Feldqualifikation im Kontext der Zielgruppe der Beratungseinrichtung,

d) Kenntnisse der rechtlichen Rahmenbedingungen zur Onlineberatung

(Verschwiegenheitspflicht, Zulässigkeit, Anzeigepflicht, Folgen unterlassener Hilfeleistung, etc.).“

a) Eine grundständige Beratungsqualifikation ist gegeben. Es wurden bereits verschiedene Erfahrungen in der Praxis gesammelt.

b) Eine zertifizierte Zusatzqualifikation im Bereich Onlineberatung fehlt. Es wurde sich aber tiefergehend mit dem Thema im Rahmen des Studiums und dieses Projekts befasst.

c) Da die Zielgruppe noch relativ frei ist, fehlt eine genaue Feldqualifikation.

d) Kenntnisse sind vorhanden.

3. Dokumentation

„Die Dokumentation von Beratungsprozessen geschieht in der textgebundenen Onlineberatung durch die wörtliche Speicherung des Beratungsverlaufs. Schwieriger wird es, wenn Onlineberatung und Präsenzberatung bzw. telefonische Beratung in einer Einrichtung miteinander in Kombination geschehen (blended-counseling). Deshalb sollte Klarheit bestehen über:

a) die Art der Dokumentation (digital und/oder analog),

b) den/die Ort/e der Dokumentation (geschützte Speichermedien und/oder abschließbare Aktenschränke),

c) die datenschutzrechtlichen Bedingungen (z. B. Zulässigkeit, Aufbewahrungsfristen etc.).“

a) Die Dokumentation des Beratungsprozesses findet digital statt.

b) Es handelt sich dabei um geschützte Speichermedien (verschlüsselte Festplatten/ USB Sticks)

c) Eine Datenschutzverordnung ist unter dem Punkt „Datenschutz“ auf der Website einsehbar.

4. fallbezogene Qualitätssicherung

„Neben allgemeinen Qualitätssicherungsmaßnahmen (s. o.) ist eine fallbezogene Qualitätssicherung erforderlich. Für diese sollten regelmäßig zum Einsatz kommen:

a) Fallbesprechungen (auch in Form von Online-Fallbesprechungen),

b) Supervision/Intervision (auch in Form von Online-Supervision/Intervision),

c) Fortbildungen, um auf dem aktuellen fachlichen, der medialen Innovationsgeschwindigkeit angepassten Stand zu bleiben,

d) Auswertung von Statistiken, Evaluationen und Nutzerbefragungen.“

a) Eine traditionelle Fallberatung ist im gegebenen Setting nicht möglich. Eine Art kollegialer Austausch kann mithilfe von Kommilitonen und Dozenten erfolgen.

b) Supervision ist nicht möglich.

c) Tagungen, Fortbildungen sowie aktuelle Forschung und Literatur fließen in die Beratungspraxis mit ein.

d) Die Auswertung von Statistiken (Matomo) und Rückmeldungen zur Beratungspraxis fließen in die Evaluation und Reflexion der Beratenden ein.

Technikbezogene Qualitätsmerkmale

1. Onlineberatungssoftware

Entsprechend der eingangs geschilderten Praxisentwicklung der Onlineberatung bedient auch die derzeit verfügbare Beratungssoftware unterschiedliche Anforderungen. Zwar stellen alle Softwarelösungen die Einhaltung des Datenschutzes nach dem Bundesdatenschutzgesetz sicher, jedoch ermöglichen nicht alle Anbieter eine vollständige Barrierefreiheit. Für den Einsatz der geeigneten Onlineberatungssoftware ist zu prüfen:

- a) die Anpassungsfähigkeit der Software auf den Bedarf der jeweiligen Beratung (Customizing),
- b) die Flexibilität hinsichtlich Weiterentwicklungen und Erweiterungen,
- c) der technische Support (Ansprechpartner, Erreichbarkeit, Reaktionszeit etc.).

a) Die Beratung per E-Mail ist insofern anpassungsfähig, da für einen höheren Grad an Anonymität PGP Verschlüsselung eingerichtet werden kann.

b) Sofern es im finanziellen und technisch-machbaren Rahmen liegt, steht Weiterentwicklungen der Website und Beratung nichts im Wege.

c) Technischer Support ist durchgehend gewährleistet.

2. Serversicherheit und Verschlüsselung

„Zu den grundsätzlichen technischen Bedingungen der internetgestützten Beratung gehört mittlerweile die webbasierte Beratung, d.h. die Beratung findet ausschließlich auf einem hochverfügbaren und verschlüsselten Server statt. So ist sichergestellt, dass keine personen- und beratungsbezogenen Daten auf den Rechnern von Beratern und Ratsuchenden gespeichert werden. Zudem ist eine SSL-Verschlüsselung der Übertragungswege zur sicheren Datenübertragung notwendig. Weitere Kriterien sind:

a) eine klare (möglichst einheitliche) Zuständigkeit für Datenbankverwaltung, Softwarepflege und Hosting,

b) ein Sicherheitskonzept für die Software.“

a) Zuständigkeit für Datenbankverwaltung, Website- sowie Softwarepflege und Hosting sind gewährleistet.

b) Das Sicherheitskonzept für die Website besteht in der anerkannten SSL Zertifizierung, der Möglichkeit eines Pseudonyms in der Beratung und einer PGP Verschlüsselung.

3. Benutzerfreundlichkeit, Usability

„Für die Inanspruchnahme der Onlineberatung ist auch die Benutzerfreundlichkeit der Software ausschlaggebend. Hierzu zählen neben normierten ergonomischen Aspekten auch die Optimierung der Dialoggestaltung für verschiedene Endgeräte (PC, Tablet, Smartphone etc.) sowie ein umfangreiches und individuell anpassbares Rechte-/Rollensystem. Zusätzlich sollte zur Verfügung stehen:

a) die Möglichkeit zur Mehrsprachigkeit,

b) die Skalierbarkeit sowie

c) sowie ein Relaunch der Beratungsstellenseite.“

a) Die Website ist zu diesem Zeitpunkt noch einsprachig (deutsch). Eine Beratung ist sowohl auf Deutsch sowie Englisch möglich, sofern es thematisch im Rahmen der deutschen Rechtslage bleibt.

b) Die Skalierbarkeit ist sowohl auf PC sowie Tablet und Smartphone gewährleistet.

c) Die Website wird regelmäßig überarbeitet, aktualisiert und verbessert.

„Die vorgestellten Qualitätsmerkmale können einen Diskussionsprozess anregen, an dessen Ende möglicherweise ein weitgehend einheitliches Verständnis guter Onlineberatung steht. Damit wäre ein nächster großer Schritt zur weiteren Professionalisierung der Onlineberatung erreicht.“

Quelle: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf