

Interaktionen mit dem „schlauem Spiegel“

*Zur nutzerorientierten Konzeption und Gestaltung
von Onlineberatungsschnittstellen*

Dissertation

zur Erlangung des Grades einer Doktorin der
Ingenieurwissenschaften

- Dr.-Ing. -

vorgelegt von Maike Hecht

im Fachbereich 3 (Mathematik & Informatik)

der Universität Bremen

am 01. November 2011

Erste Gutachterin: Prof. Dr. Susanne Maaß (Universität Bremen)

Zweite Gutachterin: Prof. Dr. Heidi Schelhowe (Universität Bremen)

Datum des Promotionskolloquiums: 13.12.2012

Zum Versuch eines geschlechtergerechten Sprachgebrauchs in dieser Arbeit:

Im Deutschen ist es schwer, geschlechtergerecht und angenehm lesbar zugleich zu formulieren. Da bleibt nur die Suche nach dem kleinsten Übel, das für mich in der folgenden Lösung besteht:

Um der Sichtbarkeit beider Geschlechter Rechnung zu tragen, habe ich in dieser Arbeit vor allem das so genannte ‚Binnen-I‘ bemüht. Es zeigt an, dass es sich bei LeserInnen sowohl um Leserinnen als auch um Leser handeln kann. Verlangt die deutsche Sprache allerdings im Zusammenhang mit Substantiven Artikel, Pronomen oder grammatikalisch korrekt deklinierte Adjektive, habe ich mich aufgrund der besseren Lesbarkeit durchgehend ausschließlich für die weibliche Form entschieden. Zum Ausgleich (und aus denselben, die Lesbarkeit betreffenden, Gründen) wird bei eingeführten fachsprachlichen Begriffen wie dem ‚Expertenreview‘ oder der ‚benutzerorientierten Systemgestaltung‘ sowie bei zusammengesetzten Substantiven in den meisten Fällen das so genannte ‚generische Maskulin‘ verwendet. Weder die eine noch die andere Konzession an die bessere Lesbarkeit soll jedoch Menschen ausschließen, die sich dem jeweils bezeichneten Geschlecht nicht zuordnen.

Inhaltsverzeichnis

Zum Einstieg: <i>Thematik, Motivation & Methodik dieser Arbeit</i>	7
1 Einleitung	8
1.1 Soziale Beratung im virtuellen Raum: Zu Thematik und Zielsetzung dieser Arbeit.....	8
1.2 Das Fundament dieser Arbeit.....	17
1.2.1 Standpunkte und Blickwinkel.....	17
1.2.2 Empirische Grundlagen: Qualitative Studien zu ‚Sozialer Beratung‘.....	20
1.2.3 Empirische Grundlagen: Quantitative Erhebung zu Onlineberatungsangeboten.....	27
1.3 Ein Wegweiser durch diese Arbeit.....	29
2 Vernetzte Interaktion im Beratungsprozess	35
2.1 Das Internet als Beratungsmedium: Stand der Dinge.....	36
2.1.1 Beweggründe und Zielgruppen.....	36
2.1.2 Schnittstellen für BeraterInnen und Ratsuchende	39
2.1.3 Die Veränderung von Beratung durch den Einsatz von Internettechnologien.....	43
2.2 Entwicklungstendenzen und -perspektiven der Onlineberatung.....	48
2.2.1 Onlineberatung als ‚Interaktives Medium‘.....	49
2.2.2 Integration der Onlineberatung in klassische Beratungsprozesse.....	51
2.3 Wege zu einer angemessenen Technikunterstützung.....	53
<i>Verstehen: Beratung als soziotechnisches System</i>	55
3 Die Analyse von soziotechnischen Systemen	56
3.1 Anforderungen und ihre Analyse.....	56
3.1.1 Der Begriff der ‚Anforderung‘	57
3.1.2 Die Analyse von Anforderungen.....	59
3.1.3 Anforderungsanalyse als Bestandteil der Systementwicklung.....	61
3.2 Der Ansatz der soziotechnischen Systementwicklung.....	64
3.2.1 Die Ermittlung von Anforderungen eines soziotechnischen Systems.....	64
3.2.2 Durchführung und Dokumentation einer soziotechnisch orientierten Analyse.....	67
3.3 Zur soziotechnisch orientierten Analyse von Beratungsszenarien.....	69

4 Das soziotechnische System Beratung.....	73
4.1 Grundlagen von Beratungsarbeit.....	74
4.1.1 Von der Alltagshandlung zur institutionalisierten Beratung.....	74
4.1.2 Beratung als Dienstleistung	77
4.1.3 Grundlegende Beratungsansätze und Haltungen von BeraterInnen.....	79
4.2 Organisation und Umsetzung von Beratung.....	82
4.2.1 Das Beratungssetting.....	83
4.2.2 Die Phasen des Beratungsprozesses.....	85
4.2.3 Interventionstechniken.....	89
4.3 Der Kontext von Beratung: Zwei unterschiedliche Perspektiven.....	92
4.3.1 Beratung als Arbeitsaufgabe: Die Perspektive der BeraterInnen.....	92
4.3.2 Beratung als Teil des Lösungsprozesses: Die Perspektive der Ratsuchenden.....	96
4.4 Anforderungen an eine technische Unterstützung.....	99
<i>Unterstützen: Beratung als kooperative Arbeit.....</i>	105
5 Die Unterstützung kooperativer Arbeitsprozesse.....	106
5.1 Das Verständnis von kooperativer Arbeit.....	106
5.1.1 Kooperation und kooperative Arbeit – Begrifflichkeiten.....	107
5.1.2 Der Bedarf an Artikulationsarbeit.....	108
5.1.3 Computerunterstützung kooperativer Arbeit.....	110
5.2 Analyse und Gestaltung computerunterstützter kooperativer Arbeit.....	112
5.2.1 Analyse- und Gestaltungsinteresse von CSCW.....	113
5.2.2 Gemeinsames Material.....	115
5.2.3 Awareness.....	117
5.3 Die Analyse und Gestaltung von Beratung als kooperative Arbeit.....	119
6 Die technische Unterstützung von Beratungsprozessen.....	123
6.1 Die Analyse von Beratung als kooperative Arbeit.....	123
6.1.1 Spezifische Charakteristika von Beratung als kooperative Arbeit.....	124
6.1.2 KooperationspartnerInnen, Arbeitsaufgaben und Begegnungen.....	126

6.1.3 Der Einsatz von Artefakten in Beratungszusammenhängen.....	129
6.2 Möglichkeiten der Unterstützung.....	130
6.2.1 Unterstützung der Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender.....	130
6.2.2 Unterstützung der Kooperation mit weiteren PartnerInnen.....	134
6.2.3 Potentielle Zielkonflikte.....	136
6.3 Von Anforderungen zu Gestaltungsentscheidungen.....	139
Gestalten: Bausteine für die Entwicklung.....	143
7 Die benutzerorientierte Systementwicklung.....	144
7.1 Softwareentwicklung – Ein Platz für die NutzerIn?.....	144
7.1.1 Von der I-Methodology zum User-Centred Design.....	145
7.1.2 Vom Zuhören zum Mitbestimmen.....	147
7.1.3 Benutzerorientierte Gestaltung mit partizipativem Anspruch.....	148
7.2 Die Praxis der Nutzerbeteiligung in der Softwareentwicklung.....	150
7.2.1 Herausforderung Nutzerbeteiligung.....	150
7.2.2 Methoden und Techniken für die Nutzerbeteiligung.....	153
7.2.3 Der benutzerorientierte Entwicklungsprozess.....	156
7.3 Benutzerorientierung in der Entwicklung von Onlineberatungsszenarien.....	159
8 Zur Konzeption von Onlineberatungsangeboten.....	162
8.1 Onlineberatungsschnittstellen entwickeln: Ein Prozessmodell.....	163
8.2 ‚Wege in die Onlineberatung‘ – Ein Fragenkatalog zur Tendenzanalyse.....	168
8.2.1 Inhalte des Fragenkatalogs.....	169
8.2.2 Handhabung des Fragenkatalogs & Integration in den Analyseprozess.....	174
8.3 ‚Sichten auf Beratung‘ – Ein Referenzmodell für die System- und Aufgabenanalyse	176
8.3.1 Vom Referenzmodell zum spezifischen Anwendungsfall.....	177
8.3.2 Identifikation unterstützbarer Tätigkeiten und Handlungsabläufe.....	179
8.4 ‚Interaktion in der Onlineberatung‘ – Entwurfsmuster für das Funktionsdesign.....	181
8.4.1 Eine Bibliothek von Entwurfsmustern für die Onlineberatung.....	182
8.4.2 Entwurfsmuster als Diskussionsinstrument.....	186

9 Von der Analyse zum Prototypen: Das Fallbeispiel ‚angepackt!‘	189
9.1 Beratung für WiedereinsteigerInnen – Ein Fallbeispiel.....	189
9.1.1 Wiedereinstieg: eine Umbruchsituation.....	190
9.1.2 Beratungsangebote für WiedereinsteigerInnen.....	192
9.1.3 Auswahl und Konstruktion des Fallbeispiels.....	194
9.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Bedarfe & Gestaltungslösungen.....	196
9.2.1 Anforderungen an die Systemgestaltung.....	196
9.2.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Prototyp aus NutzerInnensicht.....	202
9.2.3 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Prototyp aus BeraterInnensicht.....	207
9.3 Übertragbarkeit der Umsetzungsansätze.....	211
Zum Abschluss	214
1010 Internetgestützte Dienstleistungsarbeit: Ein Ausblick	215
10.1 Zur Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen.....	215
10.2 Onlineberatung und weitere E-Services: Impulse für die Entwicklung.....	219
11 Literaturverzeichnis	228
1212 Verzeichnis des empirischen Materials	247
12.1 Notizen zur Teilnehmenden Beobachtung.....	247
12.2 Experteninterviews mit BeraterInnen.....	248
12.3 Interviews mit Wiedereinsteigerinnen.....	249
12.3.1 Fokusgruppengespräche.....	249
12.3.2 Einführungs- und Auswertungsinterviews zu „Cultural Probes“	249
13 Verzeichnis der Abbildungen	250
14 Überblick über die Anhänge	252

ZUM EINSTIEG:

*THEMATIK, MOTIVATION & METHODIK
DIESER ARBEIT*

1 Einleitung

1.1 Soziale Beratung im virtuellen Raum: Zu Thematik und Zielsetzung dieser Arbeit

Beratung ist soziales Handeln, das in Interaktion entsteht. Es dient der Auseinandersetzung mit einer bestehenden oder kommenden Situation und dem Abwägen unterschiedlicher Handlungsoptionen und -strategien. Auf diese Weise ist Beratung stets Bestandteil des menschlichen Alltags: in expliziter Form, indem jemand dezidiert um Rat gefragt wird, und implizit, indem in Gesprächen Sachverhalte erörtert und aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden. Beratung durch Andere wird wichtiger, je komplexer der Sachverhalt ist, der einen Menschen bewegt, je größer die Bedeutung ist, die die betroffene Person ihm zuweist, und je weniger sie selbst ihre Handlungsspielräume einzuschätzen vermag. Dabei stößt die alltägliche, private Beratung durch FreundInnen, Familie und KollegInnen zuweilen an ihre Grenzen und es entsteht der Wunsch nach professioneller Unterstützung. Diese bieten heute in Deutschland viele allgemein zugängliche, öffentlich finanzierte Beratungsstellen, an die sich Ratsuchende wenden können. Beratung wird dort zur professionellen interaktiven Dienstleistung¹, die den Auftrag erfüllt, Menschen bei ihrer Orientierung innerhalb des gesellschaftlichen Systems zu unterstützen. Neben Beratungsangeboten für einzelne Zielgruppen (z.B. Jugendliche, Eltern) existieren vor allem anlassgebundene Beratungsstellen (u.a. Drogenberatung, Studienberatung), die zu spezifischen Themen oder in bestimmten Lebenslagen beraten. Sie sind in der Regel den Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit, die die Fachgebiete der Sozialarbeit und der Sozialpädagogik umfasst (Schilling 2005), oder der Pädagogik zuzuordnen². Ihre Angebote werden im Folgenden zusammenfassend, und in Abgrenzung zu alltäglicher Beratung einerseits und zu Teildienstleistungen wie der Kaufberatung andererseits, als ‚Soziale Beratung‘ bezeichnet und stehen im Fokus dieser Arbeit.

Soziale Beratung im Internet

Als „professionelle Kommunikations- und Handlungsform“ (Engel 2003: 216) wird Soziale Beratung beschrieben als „Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchende(n) – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln – dabei

1 Interaktive Dienstleistungen zeichnen sich dadurch aus, dass in ihr DienstleistungsgeberIn und DienstleistungsnehmerIn gemeinsam an einem Problem arbeiten (Dunkel 2003). Letztere ist ‚EigentümerIn‘ eines ‚Problems‘ und verspricht sich dessen Lösung oder Milderung durch die Kooperation mit der DienstleistungsgeberIn, hinter der in der Regel eine Organisation steht, die die Interaktion durch gesetzte Anforderungen und vorgegebene Strukturen beeinflusst (a.a.O.: 2). In der Beratung werden persönliche Anliegen einer Ratsuchenden thematisiert. Dies geschieht vor dem Hintergrund, dass sich die Ratsuchende Unterstützung bei der Bearbeitung der von ihr identifizierten Problemlage erhofft. Diese Bearbeitung geschieht notwendigerweise interaktiv: Eine BeraterIn kann als DienstleistungsgeberIn niemals allein an einem Problem arbeiten, sondern ist auf die Ko-Produktion der Ratsuchenden als DienstleistungsnehmerIn angewiesen.

2 Bei der Sozialarbeit und der Sozialpädagogik handelt es sich um zwei Handlungsfelder, die in der Fachliteratur von unterschiedlichen AutorInnen zum Teil synonym mit dem Begriff der Sozialen Arbeit bezeichnet werden. Ihrer disziplinären Entwicklung nach umfasste die Sozialarbeit zunächst vor allem die Erwachsenenfürsorge, während die Sozialpädagogik der Jugendfürsorge diente (Schilling 2005: 121ff). Heute werden beide in der Regel der Disziplin der Sozialen Arbeit zugeordnet (vgl. u.a. Schilling 2005), die professionelle Unterstützungsleistungen zur alltäglichen Lebensführung in unterschiedlichsten Formaten anbietet und untersucht (vgl. u.a. Galuske 2005). Die stärker abgrenzbare Pädagogik bietet Beratung zu unterschiedlichsten Fragen der Aus- und Weiterbildung mit Rückgriff auf ein vergleichbares Methodenportfolio wie die Soziale Arbeit an (vgl. u.a. Krause et al. 2003).

unterstützen, in Bezug auf eine Frage oder auf ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen“ (Sickendiek u.a. 1999: 14). Sie findet in der Regel in Form von Gesprächen unter vier (oder mehr) Augen statt. Die weiter gefasste Definition von Sickendiek et al. deutet aber bereits darauf hin, dass Beratung auch medial vermittelt stattfinden kann. Traditionell ist dies vor allem in Form von Telefonberatung (vgl. u.a. Wenzel 2008b) der Fall. In den vergangenen 15 Jahren hat sich darüber hinaus das Feld der sogenannten ‚Onlineberatung‘ etabliert (vgl. Kühne 2009). In der Onlineberatung wird Beratung über das Internet, meist über Plattformen im World Wide Web (WWW), angeboten. Ratsuchende und BeraterInnen begegnen sich dort räumlich und häufig auch zeitlich versetzt in Form von Textbeiträgen, mit denen sie aufeinander reagieren. Ratsuchende schildern ihre Situation und werden von ExpertInnen durch Rückfragen und Reflexionsanregungen dabei unterstützt, geeignete Lösungswege zu erarbeiten. Was als praktisches Experiment mit der Ausbreitung des neuen Mediums Internet in die Welt der privaten NutzerInnen begann (a.a.O.: 3) und zunächst durchaus umstritten war (vgl. im Überblick bei Kral 2005), hat sich inzwischen zu einer anerkannten neuen Form der Erbringung (psycho-)sozialer und (sozial-)pädagogischer Beratungsdienstleistungen entwickelt. Sie ergänzen die klassische Face-to-Face-Beratung (F2F), indem sie einen schnellen und für viele Menschen „niedrigschwelligen“ (u.a. Götz 2003: 34ff; kritisch: Klein 2009) Zugang zu Beratung anbieten. In einigen Fällen ersetzen sie für die KlientInnen auch den Gang zu einer Beratungsstelle – wenn diese zum Beispiel ihre Problematik bereits auf diesem Wege bearbeitet sehen und/oder nicht die Möglichkeit haben, eine Präsenzberatungsstelle aufzusuchen (u.a. Döring 2000). Vor allem die raum-zeitliche Unabhängigkeit von Ratsuchenden und BeraterInnen (u.a. Gehrman 2010: 109f) sowie die weitreichende Möglichkeit zur Anonymität in der Beratung (u.a. Risau 2004: 55f) werden als Vorteile der Onlineberatung hervorgehoben. Ein Klient einer im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewten Beraterin fasst den Nutzen, den er aus der Onlineberatung zieht, im Bild des „schlaue[n] Spiegels“ zusammen:

„Das mit dem schlaue[n] Spiegel hat ein Kunde von mir geschrieben: Wie wenn man in den Texten ein Spiegelbild von sich sieht! Und der Spiegel gibt zusätzlich noch Antworten, er spricht mit einem und macht auf Dinge aufmerksam. Das fand er ganz toll und hilfreich... [Er hat] gesagt, dass er mir viel mehr erzählen würde, als seiner Frau. Weil ich irgendwie nicht da bin. Das ist der Effekt.“ (*Frau Birkhoff: 27³*)

Wie ein herkömmlicher Spiegel an der Wand bietet dieser schlaue Spiegel die Möglichkeit, sich selbst, seine Handlungsweisen und seine Umgebung zu betrachten. Er ist von einem selbstgewählten Ort aus nutzbar, wann immer die Ratsuchende hinein blicken möchte. Seine zusätzliche ‚Schlauheit‘ macht sich dadurch bemerkbar, dass er nicht nur das Bild der BetrachterIn aus deren Blickwinkel zurückwirft, sondern ihr zusätzliche Perspektiven zugänglich macht und Fragen aufwirft, die die Ratsuchende bei der Exploration ihrer derzeitigen Situation und möglicher

3 Zur Referenzierung von Daten aus der im Rahmen der vorliegenden Arbeit durchgeführten Empirie siehe Kapitel 1.2.1.

Lösungswege zur Veränderung der aktuellen Lage unterstützen.

Onlineberatung: Hilfe aus dem ‚schlauem Spiegel‘

In diesem Bild bietet der virtuelle Spiegel mehr als sein Offline-Pendant. Er erreicht dies, indem Ratsuchende in der Onlineberatung mit *zwei* Interaktionspartnern interagieren: einerseits mit dem Computer und der bereitgestellten Software und andererseits mit der menschlichen BeraterIn, die allerdings als Person nicht in Erscheinung tritt. Die Interaktion mit beiden Partnern ist im Regelfall eng miteinander verwoben. Ratsuchende nutzen die technische Onlineberatungsschnittstelle, um ihre eigene Sicht auszudrücken und ihre Gedanken weiterzuleiten. Dabei beginnen sie bereits einen stärker strukturierten Prozess der fokussierten Wahrnehmung ihrer Situation und der Klärung ihrer Anliegen – sie werfen einen ersten Blick in den Spiegel. Dass der Computer als interaktives Medium herausfordernd wirkt, beschrieb Turkle mit der Metapher des Spiegels bereits 1984: „The computer is a new mirror, the first psychological machine. Beyond its nature as an analytical engine lies its second nature as an evocative object“⁴ (Turkle 1984: 306)⁴. Dies wird möglich, indem vermittelt über das Interface Material (in Form von Zeichen) angeboten wird, auf das die NutzerIn reagiert. Ob diese Reaktion als innerer Reflexionsprozess ausfällt oder eine Interaktion mit dem Medium in Form der verfügbaren – endlichen – Handlungsmöglichkeiten nach sich zieht, bleibt dabei offen. In der Onlineberatung fordert die bloße Existenz des Angebots, eine Beratung jetzt, hier und sofort in Anspruch nehmen zu können, zu einer Reflexion heraus. Sie wird weiter durch die Gestaltung der Anwendung angeregt, zum Beispiel indem Fragen zur Beschreibung des eigenen Anliegens oder zur Klassifikation der zu bearbeitenden Thematik aufgeworfen werden. Hier zeigt sich eine erste Facette der ‚Schlauheit‘ dieses Spiegels, der (scheinbar) eigenständig Hinweise darauf gibt, aus welchem Blickwinkel die Hineinsehende auf das Geschehen blickt und was sie fokussieren könnte. Nimmt die Ratsuchende das Angebot an und formuliert ihren Beratungsanlass, wird durch den Schreibprozess eine weitergehende Reflexion angestoßen.

Die therapeutische Wirkung des Schreibens bezüglich der Selbstreflexion ist insbesondere in der Psychologie bereits häufig thematisiert worden (u.a. von Werder 1986, Jung 1989, Kruse 1997) und wird auch in Auseinandersetzungen um Onlineberatung positiv hervorgehoben (vgl. u.a. Vogt 2007, Knatz 2009a: 65f): „Wer schreibt, schaut sich selbst beim denken zu“ (Knatz 2009b: 106). Auf diese Weise wird die Interaktion der Ratsuchenden mit der bereitgestellten Onlineberatungsschnittstelle zu einer unterstützten Auseinandersetzung mit dem aktuellen Beratungsanliegen und der eigenen Situation und damit Teil der Beratung. Die medienvermittelt und häufig zeitversetzt stattfindende Interaktion mit der BeraterIn bildet den zweiten Teil der Beratung. Diese nimmt die Texte der Ratsuchenden auf, durchdenkt sie und stellt anschließend Fragen und Interpretationsansätze zur weiteren Reflexion zur Verfügung. Ihre Rolle ist dabei

⁴ Weitere Auseinandersetzungen mit der Metapher des Computers und/oder des Computerinterfaces als Spiegel und ihrer Auswirkung auf die Mensch-Computer-Interaktion finden sich unter anderem bei Meyer-Drave (1996), Sutherland (1965) und Nake (2004).

derjenigen einer BeraterIn in der F2F-Beratung sehr ähnlich: Sie ist ReflexionspartnerIn, leistet „aktive Hilfe zur Problembewältigung“ (Nestmann 2004: 791) und moderiert den Beratungs- und damit einen Teil des Lösungsprozesses der Ratsuchenden (König 2007: 44). Mit jeder Antwort der BeraterIn, die der ‚schlaue Spiegel‘ präsentiert, wird ein weiterer Denkprozess angeregt, der die Ratsuchende in ihrer Auseinandersetzung unterstützt. Die Person der BeraterIn tritt dabei hinter das Medium zurück; die Ratsuchende wird von ihr zeitlich, räumlich und emotional unabhängig.

Fachdiskurse zu Onlineberatung: Wo bleibt die Technik?

Die vorliegende Arbeit setzt sich mit der Konzeption und Gestaltung dieses ‚schlaunen Spiegels‘ als Interaktionspartner in der Sozialen Beratung auseinander. Damit rückt ein Themengebiet in den Fokus der Aufmerksamkeit, das in der bisherigen Diskussion über Onlineberatung kaum beleuchtet wurde. Bisher wurden im Fachdiskurs Fragen der Wirksamkeit von Onlineberatung im Vergleich zur F2F-Beratung behandelt (u.a. Knatz & Dodier 2003, Götz 2003, Zimmermann 2004), eine Aufbereitung der Spezifika des internetgestützten Beratungsprozesses vorangetrieben (u.a. Döring 2000, Reindl 2009) und die Ansprüche thematisiert, die dieser an BeraterInnen, ihr Kompetenzportfolio und ihre Ausbildung heranträgt (u.a. Knatz 2006, Gerö 2008). Unter diesem Fokus steht klar die BeraterIn als InteraktionspartnerIn im Vordergrund. Die der Onlineberatung zugrundeliegende Technik spielt nur insofern eine Rolle, als dass die derzeit dominanten Formen der Umsetzung von Onlineberatung in ihrer Eignung für den Beratungsprozess und für bestimmte Zielgruppen untersucht und beschrieben wurden (vgl. u.a. Kühne & Hintenberger 2009). Es handelt sich hierbei um die E-Mail-, die Chat- und die Forenberatung, die drei unterschiedliche Kommunikationskanäle für den schriftsprachlichen Austausch von BeraterInnen und Ratsuchenden öffnen und dabei eine starke Anlehnung an das klassische Gespräch in der F2F-Beratung aufweisen. Der Einfluss, den die Konzeption und Gestaltung der technischen Grundlagen von Onlineberatungsangeboten selbst auf den Beratungsprozess und die Interaktion der beteiligten Personen hat, wird dagegen wenig thematisiert, das aktuelle Portfolio an Anwendungen nur selten herausgefordert (u.a. jedoch von Pölz 2010, Risau & Riesenbeck 2011). Der Computer als zweiter Interaktionspartner in der Onlineberatung bleibt bisher weitgehend unbetrachtet.

Darüber hinaus fällt auf, dass die beschriebene Diskussion über Onlineberatung beinahe ausschließlich im Fachdiskurs der anbietenden Disziplinen (Soziale Arbeit, Pädagogik, Psychologie etc.) geführt wurde. Auf Seiten der Informatik als technikgestaltender Disziplin gibt es dagegen bisher kaum eine sichtbare Auseinandersetzung mit dem Phänomen der Onlineberatung, den Spezifika von Beratung und ihren Anforderungen an eine technische Unterstützung, und den damit zusammenhängenden Möglichkeiten und Unmöglichkeiten einer angemessenen Realisierung entsprechender Schnittstellen. Dies verwundert vor dem Hintergrund, dass Beratung als „grundlegende und typische Leistung der Profession Soziale Arbeit“ (DBSH 2002: 3; vgl. u.a. auch Galuske 2005: 30) gilt, als „vereinheitlichendes Element“ (Schäfter 2010:

20f) für diese Disziplin beschrieben wird, das in fast jeder Zusammenarbeit von Fachkräften und KlientInnen in diesem Feld geleistet wird, – und sich zeitlich parallel zur Etablierung von Onlineberatungsangeboten die ‚Sozialinformatik‘ als eine angewandte Informatik entwickelt hat, die ihren besonderen Fokus auf Anwendungen und Auswirkungen von Informationstechnik in diesem Feld richtet (vgl. u.a. Kreidenweis & Wüstendörfer 2008).

Sozialinformatik: Eine Fachinformatik der besonderen Art

Ähnlich wie in anderen Fachinformatiken, beispielsweise der Wirtschafts-, der Medizin- oder der Bioinformatik, ist es das Ziel der Sozialinformatik, die gestaltende und die einsetzende Fachdisziplin eng miteinander verbinden, um passgenauere Systeme für den bezeichneten Anwendungsbereich zu gestalten und den Einsatz von Technologien in diesem Feld besser zu verstehen (Wendt & Axhausen 2000). Dieser Ansatz der angewandten Informatiken geht über eine interdisziplinäre Zusammenarbeit hinaus. Er verlangt nach einer transdisziplinären Aneignung von Wissensbeständen, Vorgehensweisen und Methoden beider beteiligter Disziplinen, um ein wechselseitiges Verständnis und eine optimale Nutzung der unterschiedlichen verfügbaren Ressourcen im Sinne des gemeinsamen Ziels zu gewährleisten.

Tatsächlich gleicht die Zusammenführung von Sozialer Arbeit und Informatik im Feld der Sozialinformatik bislang eher einer „distanzierten Arbeitsteilung“ (Jurgovsky 2004: 41) als einer gemeinsamen Anstrengung (vgl. auch Jurgovsky 2002, Kreidenweis 2008). Dies wird unter anderem daran sichtbar, dass in Auseinandersetzungen mit einem Curriculum für die Sozialinformatik ein starker Fokus auf die Ausbildung von Kompetenzen zur Planung des Einsatzes von IT und zur Nutzung von Software am Arbeitsplatz gelegt wird (Kreidenweis 2004, Kreidenweis & Wüstendörfer 2008: 838; kritisch dazu: Jurgovsky 2002: 297ff). Führende VertreterInnen der Sozialinformatik verorten die Fachinformatik weiterhin entschieden in der Sozialen Arbeit (u.a. Kreidenweis 2008: 28, zusammenfassend Kreidenweis & Wüstendörfer 2008: 835). Auch dies weist darauf hin, dass die transdisziplinäre Konzeption und Entwicklung von informationstechnischen Anwendungsprogrammen für die unterschiedlichen Aufgabenbereiche der Sozialen Arbeit gegenüber der Auseinandersetzung mit dem Einsatz von IT in der Praxis eine untergeordnete Rolle spielt.

Dieser Zugang unterscheidet sich von dem anderer Fachinformatiken, in denen es „vor allem um die Entwicklung und Erstellung branchenspezifischer Lösungen geht“ (Jurgovsky 2002: 300). Sie fußen auf einer gleichzeitigen Handwerks- und Handlungsorientierung, die die Grundlage für ihre Existenzberechtigung als eigenständige angewandte Disziplin bildet (a.a.O.: 303, als Forderung für die Sozialinformatik auch bei Wendt & Axhausen 2000). Jurgovsky kritisiert aus diesem Grunde den trennenden Ansatz in der Sozialinformatik scharf und spricht sich für eine Neupositionierung der Informatik innerhalb der Sozialen Arbeit aus (2004). Pointiert beschreibt er die derzeitigen

Kooperationsmechanismen als „Festschreibung einer Abhängigkeit“ von einer „lahmen“ Sozialarbeit und einer „blinden“ Informatik, die in ihren jeweiligen Defiziten gefangen bleiben, statt gemeinsam ihre Handlungsfähigkeit zu erweitern (Jurgovsky 2002: 299f). Jurgovsky plädiert für eine „Wahlverwandtschaft“ der beteiligten Disziplinen, deren Grundlage er in einem auf beiden Seiten vorhandenen Interesse an der sozial und politisch verorteten Gestaltung von Information, Interaktion, Kommunikation, Netzwerken und Partizipation sieht, das jede für sich anders ausagiert, in dem sie aber ein gemeinsames Handlungs- und Spannungsfeld finden können (Jurgovsky 2004: 42).

Onlineberatung: (K)ein Thema für die Sozialinformatik?

Der starke Fokus auf den *Einsatz* von Informationstechnologie, der die Sozialinformatik derzeit prägt, gibt einen Hinweis darauf, warum im theoretischen wie im praktischen Diskurs um Onlineberatung kaum die Rede von der *Gestaltung* entsprechender Software ist, und warum sich die in erster Linie eingesetzten Technologien (E-Mail, Forum, Chat) in den vergangenen fünfzehn Jahren kaum verändert haben. Einen weiteren Hinweis auf die geringe Beschäftigung mit dem Feld der Onlineberatung in Bezug auf die ihr zugrunde liegende Technik lässt sich in der Entwicklung und inhaltlichen Schwerpunktsetzung der Sozialinformatik finden: Eine fachspezifische Auseinandersetzung mit IT fand innerhalb der Sozialen Arbeit bereits ab den 1980er Jahren statt, bevor der Begriff der ‚Sozialinformatik‘, prägend durch Halfar (1997), Ende der 1990er Jahre eingeführt wurde und sich die Teildisziplin zu etablieren begann (vgl. u.a. Kreidenweis 2008). In den frühen Jahren standen vor allem der Einsatz von IT in Organisationen der Sozialen Arbeit (Kreidenweis & Wüstendörfer 2008: 835) und EDV-Kurse für MitarbeiterInnen in diesem Feld (Kreidenweis 2008: 28) im Zentrum der Aufmerksamkeit. Inhaltlich rückten in erster Linie Anwendungen zur Administration (Dokumentation, Einsatzplanung, Klientendatenverwaltung) in den Vordergrund, die den organisatorischen Alltag in Einrichtungen der Sozialen Arbeit unterstützten, ihre primären, klientenbezogenen Aufgaben dagegen kaum (vgl. a.a.O, Ley 2004). Die Informatik diene der Standardisierung von Verwaltungsleistungen, zu deren Vereinfachung sie durch Automatisierung beitragen sollte.

Diese Schwerpunktsetzung steht im Zusammenhang mit einem steigenden Rationalisierungs- und Professionalisierungsdruck in der Sozialen Arbeit (Jurgovsky 2002: 297) und ist heute noch immer aktuell: Meyer (2001 nach Ley 2004: 14) unterscheidet in der zur Verfügung stehenden Produktpalette nur zwischen Falldokumentations- und Sachbearbeitungsprogrammen, Kreidenweis (2008: 29) konstatiert die informationstechnische Unterstützung von Managementprozessen im sozialen Sektor als bisheriges Hauptanliegen der Sozialinformatik. Janatzek spricht sogar von einer „völlige[n] Ausblendung des Klienten“ (2007: 72). Diese Einschätzung lässt sich mit Blick auf die im regelmäßig erscheinenden Branchenspiegel „IT-Report für die soziale Arbeit“ untersuchten Felder teilen: Unter den zehn meistgenannten Funktionsbereichen finden sich

ausschließlich Verwaltungstätigkeiten sowie die Planung und Dokumentation von Hilfen (Kreidenweis & Halfar 2008: 33f). Anwendungen zur direkten Interaktion mit oder zum Einbezug von KlientInnen kommen nicht vor.

Für Angebote der Onlineberatung bedeutet die starke Orientierung der Sozialinformatik am Sozialmanagement und ihr eher schwach ausgeprägtes Interesse an der eigenständigen Entwicklung von IT-Anwendungen, dass sie in dieser Konstellation notwendigerweise ein Schattendasein führen, obgleich Beratung als wichtige und prägende „Querschnittsmethode“ (Sickendieck et al. 1999) gilt, die sich durch die Profession der Sozialen Arbeit zieht und eines ihrer zentralen Handlungsfelder bildet. In der Praxis scheint sich die geringe Zusammenarbeit der beteiligten Einzeldisziplinen darin niederschlagen, dass die für Onlineberatung zur Verfügung stehenden Technologien und Gestaltungsansätze heute noch stark an den ‚State of the Art‘ zu Beginn der Bereitstellung entsprechender Systeme anknüpfen, obgleich technologisch in der Zwischenzeit eine weitgreifende Entwicklung stattgefunden hat, die sich in anderen Internetangeboten zeigt. So sind nach wie vor E-Mail-, Chat- und Forenberatung die dominierenden Umsetzungsalternativen; es gibt kaum Angebote zur Nutzung des Internets als interaktives Medium in Form von Selbstberatungselementen und eine Verknüpfung zwischen Online- und Offlineberatung findet so gut wie gar nicht (medienunterstützt) statt. Signifikante Änderungen hat es vor allem in Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit (vgl. Wenzel 2008a) und die grafische Gestaltung gegeben, Veränderungen der Interaktionsmodi und -möglichkeiten dagegen nur in wenigen Fällen.

Ganz anders sieht es beispielsweise bei Anwendungen der Wirtschaftsinformatik aus, bei denen der aktuelle Trend zu ‚E-Services‘ (vgl. u.a. Rowley 2006, Hecht & Maaß 2011), der auch die Bereitschaft zur Etablierung und Nutzung von Onlineberatungsdienstleistungen prägt, zu einer Vielzahl technischer Neu- und Weiterentwicklungen geführt hat (im Überblick u.a. bei Hansen & Neumann 2009). Unter anderem haben sich Angebote des E-Commerce in der vergangenen Dekade stark verändert: Zur einfachen Warenpräsentation sind zunächst unterschiedliche Filterfunktionen, später Personalisierungsmöglichkeiten (u.a. Runte 2000), Empfehlungssysteme (u.a. Klahold 2009) und Entscheidungsunterstützungssysteme (u.a. Hansen et al. 2007) hinzugekommen, inzwischen bieten viele Einkaufswebseiten auch Communityfeatures an, die von der Bewertung einzelner Produkte bis zur Diskussion von Serviceleistungen und gegenseitiger Beratung bei Kauf, Wartung und Fehlersuche reichen (u.a. Richter et al. 2007). Wird die starke Nutzung, Umsetzung und eigene Entwicklung technologischer Innovationen in der Wirtschaftsinformatik zu weiten Teilen mit der Ausrichtung der Angebote auf Konkurrenzdruck, Rationalisierung und Gewinnmaximierung zu erklären sein, so spiegelt sich dort doch auch eine andere Kultur der Kooperation der beteiligten Disziplinen an dieser Fachinformatik wider, die in einer engen Verknüpfung von Thema und Technik eigene Impulse setzt. Eine ähnliche Dynamik ist

auch in der Sozialinformatik vorstellbar.

Zielsetzung der Arbeit

Die Diskrepanz, die sich in der unterschiedlichen technischen Weiterentwicklung von Angeboten zur internetgestützten Dienstleistungserbringung in den Bereichen des E-Commerce einerseits und der Sozialen Beratung andererseits zeigt, bildet einen Ausgangspunkt, um zu reflektieren, wie sich ein stärkerer Einbezug von Methoden und Vorgehensweisen der Informatik auf die Konzeption und Gestaltung von Anwendungen im Feld der Sozialen Arbeit auswirken kann. Die vorliegende Arbeit setzt sich vor diesem Hintergrund mit der Entwicklung von Onlineberatungsschnittstellen auseinander. Ihr gilt ein besonderes Interesse, da sie einerseits bislang von Seiten der TechnikgestalterInnen kaum untersucht wurde, obgleich sich die ihr zugrundeliegenden Technologien prägend auf die Situation der Dienstleistungserbringung auswirken. Andererseits ist wahrnehmbar, dass aktuell der Bedarf an lebenspraktischer Unterstützung durch Beratung mit der zunehmenden Individualisierung von Lebensverläufen und einer erhöhten Komplexität des Alltags steigt (vgl. u.a. Beck & Beck-Gernsheim 1994, Junge 2002), während die ‚neuen‘ Informations- und Kommunikationstechnologien die Informations- und Kommunikationsgewohnheiten vieler Menschen und damit auch ihren Zugang zu psycho-sozialen Dienstleistungen stark verändern.

Am Beispiel dieser Thematik wird gezeigt, welche Potentiale die konsequente Integration informatischer Analyse- und Gestaltungskonzepte für einen geeigneten Entwurf unterstützender Software in dem genannten Anwendungsfeld birgt und wie auf diese Weise eine Orientierung an vorhandenen Bedarfen gegenüber der Orientierung an verfügbaren Technologien gestärkt wird. Hier kommen methodische Zugänge zum Einsatz, die im Fachgebiet der Mensch-Computer-Interaktion (MCI; vgl. u.a. Eberleh et al. 1994, Heinecke 2004) der Informatik zu diesem Zweck verwendet werden. In der MCI steht die Umsetzung der Interaktion zwischen Mensch und Computer im Vordergrund. Sie fokussiert zum einen auf eine passende Gestaltung von Ein- und Ausgabeschnittstellen – die am Bildschirm sichtbaren ‚Interfaces‘. Zum anderen wird innerhalb der MCI die von einem Softwaresystem bereitgestellte Funktionalität daraufhin untersucht, ob sie die Erledigung der Aufgaben, für die sie entwickelt wurde oder werden soll, angemessen unterstützt. Auf diesen beiden Analyse- und Designebenen soll eine adäquate ‚Gebrauchstauglichkeit‘ von interaktiven Systemen erreicht werden – so eine zentrale softwareergonomische Forderung (vgl. u.a. Herczeg 2009: 160ff).

In der vorliegenden Arbeit steht die Betrachtung der von Onlineberatungsschnittstellen bereitgestellten Funktionalität im Vordergrund. Auf der Grundlage von im Rahmen der MCI etablierten Analyse- und Gestaltungskonzepten sollen zunächst Art, Umfang und Ablauf von Beratungsdienstleistungen eruiert und anschließend aus diesen Erkenntnissen Anforderungen an eine gebrauchstaugliche softwaretechnische Unterstützung abgeleitet werden. Darüber hinaus wird

die Integration dieser Perspektive in die praktische Entwicklung von Onlineberatungsschnittstellen thematisiert und es werden Impulse für eine Umsetzung gegeben, die sich stärker an den identifizierten Bedarfen orientiert und damit über den derzeitigen Status Quo hinausgeht.

Den Kern der Ergebnisse bildet die Erarbeitung eines neuen Konzepts von ‚Sozialer Beratung‘ für den Softwareentwicklungsprozess. Mit Konzept wird in diesem Zusammenhang eine Vorstellung bezeichnet, die sich EntwicklerInnen von dem Aufbau eines Anwendungsfeldes und den dort geschehenen Abläufen machen, und an der sie das softwaretechnisch realisierte Unterstützungsangebot für die in diesem Zusammenhang geleisteten Tätigkeiten ausrichten. Aktuell scheint, wie bereits in diesem Kapitel skizziert wurde und in Kapitel 2 näher ausgeführt wird, in der praktischen Umsetzung von Onlineberatungsanwendungen ein Konzept von Beratung als Gespräch vorzuherrschen, das primär zu einer Realisierung von Kommunikationsschnittstellen (E-Mail, Chat, Foren) führt. Diese unterstützen die weitere Einbindung des Beratungsprozesses kaum und bergen nur wenig Spielraum für eine eigene Beratungsform ‚Onlineberatung‘. Sie spiegeln und befeuern auf diese Weise einen Fachdiskurs um Onlineberatung, der die Abgrenzung zur F2F-Beratung in den Mittelpunkt rückt.

Es ist die grundlegende These der vorliegenden Arbeit, dass ein geeignetes Entwicklungskonzept ‚Soziale Beratung‘ in einem weiteren Rahmen fassen muss, als es der enge Blick auf das Beratungsgespräch zulässt: Stattdessen sollte Beratung als interaktive Dienstleistung, und damit als Prozess verstanden werden, der in die unterschiedlichen Kontexte von BeraterInnen und Ratsuchenden eingebettet ist und innerhalb dessen vielfältige Interaktionsmöglichkeiten und -anforderungen bestehen. Primärer Bezugspunkt bleibt auch in diesem Konzept die Kommunikation zwischen den direkt beteiligten Personen, jedoch wird der Blickwinkel einerseits auf indirekte Formen der Kommunikation, Kooperation und Koordination ausgeweitet. Andererseits fließen auch Sekundäraufgaben, die zur Einbettung der Beratungsleistung in den organisationellen Kontext einer Beratungsstelle oder zur weiteren Bewältigung des Lösungsweges der Ratsuchenden notwendig sind, in die Betrachtung ein. Unter dieser Prämisse können unterschiedliche Ansatzpunkte reflektiert werden, wie die in der Beratung geleistete Arbeit von Ratsuchenden und BeraterInnen und ihre Verknüpfung miteinander durch den Einsatz von Software unterstützt werden kann, und Onlineberatungsschnittstellen so entworfen werden, dass sie ein eigenständiges Angebot zur Erfüllung der identifizierten Bedarfe der unterschiedlichen an Beratung beteiligten AkteurInnen präsentieren, statt durch eine ausschließliche Anlehnung an die Gesprächssituation der F2F-Beratung notwendigerweise defizitär zu wirken. Die Tragfähigkeit dieser These wird im Folgenden überprüft, bevor praktische Implikationen aus ihr abgeleitet werden.

Die vorliegende Arbeit leistet auf diese Weise einen Beitrag dazu, die Forschungslücke in Bezug

auf die Auseinandersetzung mit den konzeptionellen Grundlagen der Gestaltung von Onlineberatungsanwendungen zu schließen und aufzuzeigen, welche Ansätze der Informatik, insbesondere der Mensch-Computer-Interaktion, sich für die Auseinandersetzung mit der Entwicklung entsprechender Systeme als tragfähig erweisen können. Sie zeigt darüber hinaus Potentiale für die praktische Konzeption von Onlineberatungsschnittstellen auf, die von aktuell verfügbaren Anwendungen erst wenig genutzt werden. Die Erarbeitung dieser innovativen Gestaltungsansätze ist in die Diskussion eines geeigneten Vorgehensmodells für die Softwareentwicklung entsprechender Systeme eingebettet, die den Wert einer frühen und durchgängigen Fach- und Nutzerorientierung für die praktische Umsetzung von Onlineberatungsanwendungen aufzeigt. Die Neukonzeption von Sozialer Beratung als interaktive Dienstleistung bietet darüber hinaus die Möglichkeit, die Ergebnisse dieser Arbeit auf andere Dienstleistungen – aus dem sozialen Bereich wie auch aus anderen Bereichen – zu übertragen und ihren Wert für die Entwicklung unterschiedlicher ‚E-Services‘ zu diskutieren. Auf einer übergeordneten Ebene zeigt die vorliegende Arbeit auf, wie ein transdisziplinärer Zugang, der in Ansatz und Aufbau dieser Arbeit fest verankert ist, in der Entwicklung fachspezifischer Software wirken kann und wie die so erzielten Erkenntnisse und Ergebnisse weiter greifen als rein disziplinäre Zugänge. Auf diese Weise trägt sie zur Weiterentwicklung und zur disziplinübergreifenden Verankerung der Sozialinformatik bei, die stellvertretend für einen vergleichbaren Ansatz in anderen Fachinformatiken steht.

1.2 Das Fundament dieser Arbeit

Wie jedes wissenschaftliche Werk steht auch die vorliegende Arbeit ‚auf den Schultern von Riesen‘: Sie baut auf den Gedanken und Erkenntnissen auf, die viele andere ForscherInnen bereits zusammengetragen und der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt haben. Gleichzeitig blickt die Person, die auf den Schultern der ‚Riesen‘ steht, aus einem ganz bestimmten Blickwinkel auf die Welt. Dieser Standpunkt rahmt den vorliegenden Text und soll aus diesem Grunde im Folgenden skizziert werden (1.2.1). Weiterhin baut die nachfolgende Arbeit neben theoretischen Quellen auch auf praktischem Erfahrungswissen auf, das in einer im Zuge der Entstehung dieser Arbeit durchgeführten Empiriephase erworben wurde. Deren Ziel war es, der Autorin einen Zugang zu der Thematik ‚Soziale Beratung‘ zu vermitteln und weiterführende Eindrücke zu gewinnen, die in der theoretischen Aufarbeitung des Feldes bisher nur rudimentär beleuchtet wurden. Der Aufbau, die Methodik und die zentralen Erkenntnisse dieser Empiriephase werden im Folgenden ebenfalls dargestellt (1.2.2 und 1.2.3).

1.2.1 Standpunkte und Blickwinkel

Ebenso wenig wie ein „Design from Nowhere“ (Suchman 2002: 95) möglich ist, gibt es eine objektive Wissenschaft, die Phänomene standpunktlos und ohne Vorannahmen zu erklären sucht. Wissenschaftliche Erkenntnisse entstehen zeit-, orts-, personen- und häufig auch zweckgebunden.

Sie sind abhängig vom Zugang zu Menschen und zu Material, von eigenen Erlebnissen und Erfahrungen, sowie individuellen und derzeit vorherrschenden Weltanschauungen. In der Ethnografie, in der die ForscherIn (auch) als „Instrument“ auftritt, das Einfluss auf die Datenerhebung und -analyse nimmt (Schmitz 2002: 37), ist aus diesen Gründen eine detaillierte Selbstreflexion der EthnologIn und eine Offenlegung ihrer eigenen Perspektive üblich. Dies dient dazu, Forschungsergebnisse besser einordnen zu können und gegebenenfalls eine ‚Kulturblindheit‘ beziehungsweise eine von bestimmten Vorannahmen geprägte Interpretation sichtbar zu machen. An diese Offenlegung eigener Hintergründe anknüpfend werden im Folgenden – in aller Kürze – Sichtweisen der Informatik und des Systemdesigns⁵ dargestellt, die sowohl die Herangehensweise an das hier behandelte Thema als auch den Erarbeitungsprozess – und auf diese Weise letztendlich auch die Konzeption und Auswahl der vorgestellten Lösungsansätze – beeinflusst haben.

Ein bekanntes Bonmot des niederländischen Informatikpioniers E. W. Dijkstra lautet: „In der Informatik geht es genauso wenig um Computer, wie in der Astronomie um Teleskope.“⁶ Statt der zur Umsetzung genutzten physikalischen Technik stehen vielmehr die Modellierung von Weltausschnitten und ihre Unterstützung durch geeignete Rechenroutinen im Vordergrund. Informatik beschäftigt sich mit der „Arbeit an der Kopfarbeit anderer“ (Nake 2009: 84), die sie versucht zu vereinfachen – oder zu ersetzen. Nake spricht in diesem Zusammenhang auch von der „Maschinisierung von Kopfarbeit“ (1992). Ludewig bezeichnet Computer als „Modelle des erinnernden, denkenden und entscheidenden Menschen“ (2002: 15). Damit steht die Informatik einerseits in der Tradition der Ingenieurwissenschaften, die die „Arbeit an der Arbeit anderer“ zum Inhalt hat (Nake 1992, 2009). Andererseits setzt die Informatik selbst arbeitswissenschaftliche Prinzipien in automatisierte Abläufe, in Software, um und übt als Technik der Rationalisierung Einfluss auf die Konzeption und Beurteilung von Arbeit aus. Dabei hat die Informatik lange auf die Erwerbsarbeit fokussiert. Inzwischen haben jedoch viele ihrer Anwendungen auch in anderen Räumen einen Platz gefunden und werden heute in allen Lebensbereichen eingesetzt – mit der Konsequenz, dass andere Nutzungskontexte entstehen, für die Anwendungen unter Umständen anders konzipiert und realisiert werden müssen (vgl. u.a. Oberquelle 2008: 164f).

Siefkes spricht in seiner These von der Informatik als Hybridwissenschaft nicht von Arbeit, sondern von ‚Aktivitäten‘:

„Wer Computer entwerfen, programmieren oder benutzen will, muß menschliche Aktivitäten, insbesondere geistige, in Maschinenläufe umzeichnen und umgekehrt. Im Umgang mit dem Computer hybridisieren wir die gegensätzlichen Welten von Menschen und Maschinen mit Hilfe formaler Ausdrücke.“ (Siefkes 2002: 2)

Diese Hybridisierung ist eine Aufgabe, der sich InformatikerInnen stellen müssen (ebd.). Wer aber ‚umzeichnen‘ möchte, der muss zunächst einmal sein Motiv genau kennen und verstehen und um

⁵ Der Begriff der „Sichtweisen der Informatik“ ist dem gleichnamigen Buch entlehnt (Coy et al. 1992).

⁶ Der Ursprung der Aussage ist mir unbekannt. Zitiert wird sie unter anderem im Editorial des Informatik-Spektrums 23 (6), 2009.

das Ziel seiner Bemühungen wissen. Für jede Entwicklung informationstechnischer Artefakte ist eine detaillierte Zurkenntnisnahme des Anwendungsfeldes und der spezifischen Nutzungskontexte unerlässlich, um von diesen ein Modell zu entwerfen, das auf die Maschine übertragen werden kann. In der umgekehrten Richtung kommt der Erhebung, Analyse und Umsetzung von Anforderungen eine besondere Bedeutung zu, um die maschinisierten Abläufe sinnstiftend in menschliche Aktivitäten einbinden zu können. Nur wenn letzteres gelingt, ist die getätigte Anstrengung der InformatikerIn gelungen.

Diese heikle Position wird dadurch zusätzlich ins Wanken gebracht, dass es sich bei ‚sinnstiftend‘ oder auch ‚(aufgaben-)angemessen‘, wie es in der Softwareergonomie heißt, um relationale Adjektive handelt. Etwas kann nur ‚sinnstiftend‘ für eine Person in Bezug auf eine bestimmte Vorgabe sein, nur ‚angemessen‘ in einem spezifischen Umfeld mit einem benannten Ziel. Aus diesem Grunde sind einerseits die Akteure und Akteurskonstellationen, die in einer sozialen Welt wirken, und andererseits die Kontexte, in denen Arbeit als „situated action“ (Suchman 1987) geleistet wird, von besonderer Bedeutung. Informatik wird unter diesem Blickwinkel auch zu einer Kulturwissenschaft (Wilkens 2002), die Kultur auf ihre eigene Art und Weise beobachtet und beschreibt. Als Hybrid- und Kulturwissenschaft, die so viel von ihrem Anwendungsbereich verstehen muss, erscheint es dabei unerlässlich, dass InformatikerInnen in enger Kooperation mit ExpertInnen aus diesem Feld in einem „thoughtful interaction design“ (Löwgren & Stolterman 2004) zusammenarbeiten. Ein transdisziplinärer Ansatz, der das gemeinsame Ergebnis in den Vordergrund rückt und diesem die Auswahl von Methoden und den Zugriff auf Wissensbestände einzelner Disziplinen unterordnet, ermöglicht dabei stärker die Entwicklung eines holistischen Verständnisses, als es eine interdisziplinäre Zusammenarbeit zu leisten vermag (Blevis & Stolterman 2009: 49f).

Neben dem Anspruch an die kontextuell gebundene ‚Nützlichkeit‘ der von ihr geschaffenen Artefakte muss sich die Informatik darüber hinaus einer gesellschaftlichen Verantwortung stellen: Als ziel- und zweckgebundene „Arbeit an der Kopfarbeit anderer“ (s.o.) ist die Entwicklung und Gestaltung von Software ein politischer Akt (u.a. Winner 1999), der zunächst vor allem Auswirkungen auf die späteren BenutzerInnen der Technik, aber durchaus auch darüber hinaus hat. Latour beschreibt die Einschreibung sozialer Strukturen in Technik als „technology is society made durable“ (1991). Viel stärker als mechanische Maschinen, handbetriebene Werkzeuge und schriftlich fixierte Vorgaben determiniert jedoch Software Handlungsabläufe, ermöglicht oder verhindert Arbeitsschritte. Auch dies spricht für eine behutsame und soziotechnisch orientierte Systemgestaltung (u.a. Mumford 2003), die das unmittelbare und auch das weitläufigere soziale Umfeld einbezieht, statt auf Technik zu fokussieren. Das Erkennen von unterschiedlichen Stakeholdern und dazugehörigen Hierarchiestrukturen, mit denen oft divergierende Ziele einhergehen, verlangt nach einem besonders bewussten Umgang mit Entscheidungsprozessen,

wenn Softwaregestaltung als Arbeits- und Organisationsgestaltung verstanden wird. Umso stärker gilt dies, wenn sie sich nicht (nur) der originären Antriebsfeder der Informatik, der Maschinisierung von Kopfarbeit (s.o.) und einer daraus folgenden Rationalisierung von Arbeitsprozessen verpflichtet sieht, sondern bestrebt ist, zu einer „Humanisierung der Arbeitswelt“ (Vetter 1973) beizutragen⁷.

1.2.2 Empirische Grundlagen: Qualitative Studien zu ‚Sozialer Beratung‘

Die in Kapitel 1.2.1 beschriebenen Annahmen über die Informatik und das Vorgehen im Systemdesign führen dazu, dass der Analyse des Anwendungsfeldes in dieser Arbeit eine besondere Bedeutung beigemessen wird. Diese speist sich zum einen aus der fortlaufend angegebenen wissenschaftlichen Literatur und zum anderen aus einer eigenen Empiriephase, die vor allem in den Jahren 2008/2009 durchgeführt worden ist. Ihr Ziel war es in erster Linie, ein grundlegendes Verständnis von ‚Sozialer Beratung‘ und den mit dieser Dienstleistung verwobenen Akteuren zu erwerben. Zudem sollten Erkenntnisse über die subjektive Perspektive von BeraterInnen und Ratsuchenden gewonnen werden, die in der theoretischen Literatur bisher nur wenig behandelt wird, für eine Einschätzung der Anforderungen an eine unterstützende Software jedoch von hoher Bedeutung ist. Darüber hinaus wurde Material für die Konstruktion eines Fallbeispiels gesammelt, anhand dessen die im Verlauf dieser Arbeit gewonnenen Erkenntnisse demonstriert werden können.

Aufgrund dieser Zielsetzung wurde mit qualitativen Methoden gearbeitet, die der ethnografischen Feldforschung entlehnt sind (vgl. u.a. Girtler 2001, Beer 2003, Flick et al. 2000). Der Einsatz dieser Methoden in der Anforderungsanalyse hat sich in den vergangenen Jahrzehnten in der Informatik insbesondere im Forschungsbereich Computer-Supported Cooperative Work (CSCW) etabliert (vgl. u.a. Schmidt 1999, Randall et al. 2007), um die Zusammenarbeit von Menschen zu verstehen und unterstützen zu können. Die empirischen Daten wurden in Anlehnung an die Grounded Theory Methode (Glaser & Strauss 1967, Glaser & Strauss 1998) schrittweise erhoben und ausgewertet. Eine Methodentriangulation (Flick 2004) ermöglichte es, diverse Perspektiven auf Beratung anhand unterschiedlicher qualitativer Methoden zu beleuchten und komplementär zu bewerten. Während anhand einer teilnehmenden Beobachtung einer Fortbildung für BeraterInnen Handlungsmuster und Prozessabläufe erfahren werden konnten, vertieften Experteninterviews mit BeraterInnen diese und eröffneten darüber hinaus die Möglichkeit der Diskussion des Interneteinsatzes in der Beratung. Fokusgruppengespräche mit Ratsuchenden ermöglichten einen Einblick in die Bedürfnisse auf der anderen Seite der Beratungsbeziehung, die durch die Arbeit mit „Cultural Probes“ vertieft wurden. Im Folgenden werden Zielsetzung, Durchführung und

⁷ Was genau das Humanisierungspotential von Technik und insbesondere von Informations- und Kommunikationstechnologie ausmachen kann, ist struktur-, personen- und kontextabhängig. Es ist hier zunächst an der Vorstellung einer „guten Arbeit“ (zum Begriff vgl. Sauer 2011) im Sinne der Forderungen der Ergonomie gedacht; in einer weiteren Betrachtung spielen aber auch sozialstrukturelle Implikationen und Auswirkungen eine wichtige Rolle.

Ergebnisse der einzelnen Empirieschritte näher beschrieben. Ihre Verknüpfung miteinander und der Eingang ihrer Ergebnisse in diese Arbeit sind in Abbildung 1 dargestellt.

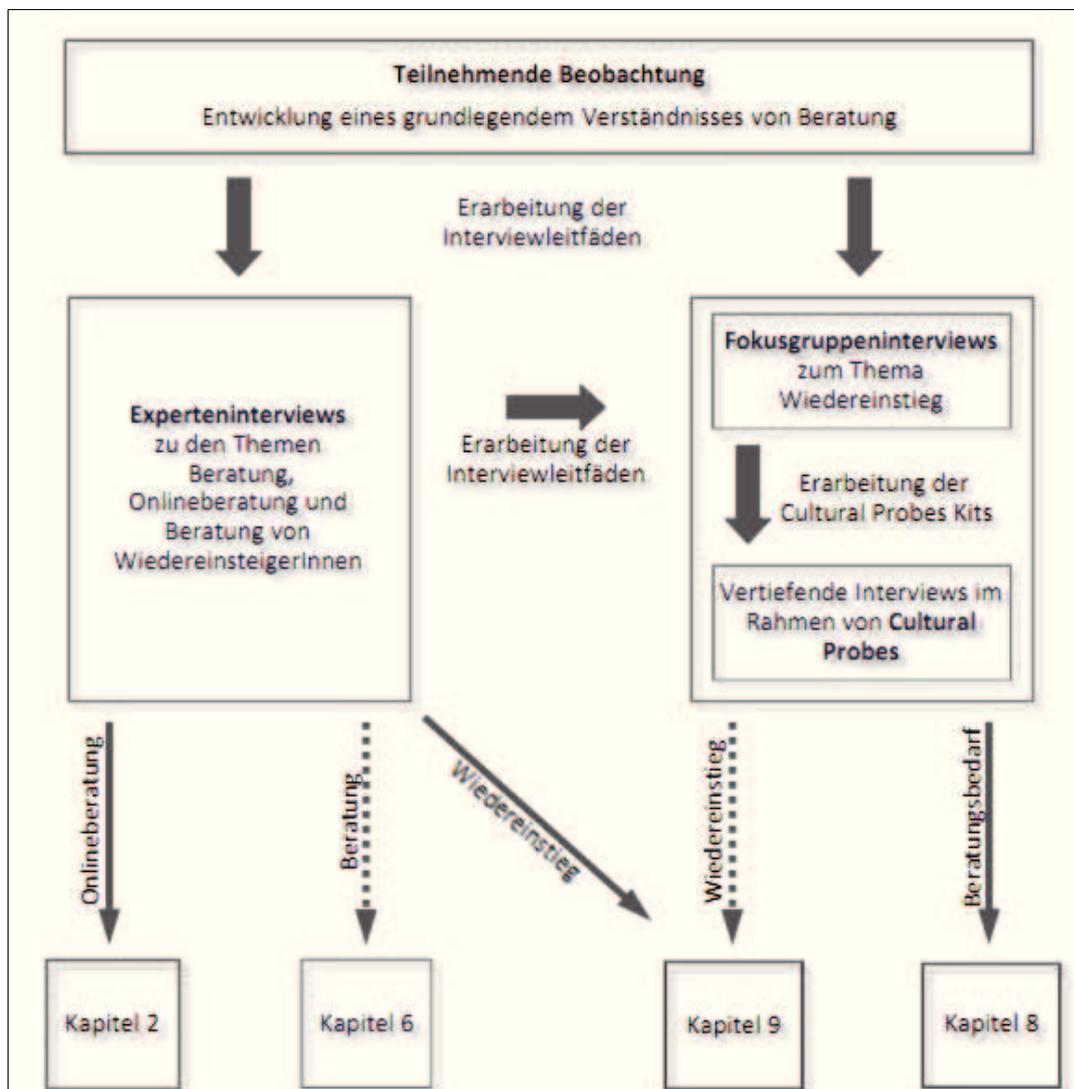


Abbildung 1: Qualitative Erhebungen und Eingang der Ergebnisse in die vorliegende Arbeit

Teilnehmende Beobachtung

Die Basismethode der ethnografischen Feldforschung bildet die „Teilnehmende Beobachtung“ (u.a. Bachmann 2009): Sie fordert die ForscherIn dazu heraus, sich über einen längeren Zeitraum ‚ins Feld‘ zu begeben, mit den dort angetroffenen Personen (in der Regel Angehörige fremder Völker, aber auch z.B. AnhängerInnen von Subkulturen) zusammen zu leben und als teilnehmende Beobachterin detaillierte Erkenntnisse über ihren Alltag zu erwerben. Zu den leitenden Prinzipien der ethnografischen Feldforschung gehört die Maxime, die Welt aus den Augen der Beforschten wahrzunehmen und unmittelbar vor Ort Eindrücke zu sammeln (Lüders 2003: 391). Darüber hinaus steht das Bemühen um einen ganzheitlichen Blick im Vordergrund (ebd.). Diese Prinzipien haben sich in der angewandten Ethnologie erhalten, die im im Gegensatz zur klassischen

ethnografischen Feldforschung in kürzeren Zeiträumen durchgeführt wird und in der Regel einer festgelegten Aufgabenstellung folgt. Neben Studien zur Unternehmenskultur (u.a. Gamst & Helmers 1991) spielen sie im Zusammenhang mit der Gestaltung von Software und sozio-technischen Systemen (u.a. Randall et al. 2007), beispielsweise im Rahmen der „Workplace Studies“ (u.a. Knoblauch & Heath 2006), eine wichtige Rolle. Ziel der ForscherIn ist es, in alltäglichen Situationen präsent zu sein, um das „praxisbezogene Wissen der Handelnden“ (a.a.O.: 146) und seine Einbindung in den übergeordneten Kontext zu verstehen. Stärker als beispielsweise in Interviewsituationen können auf diesem Wege Abläufe und Kooperationsbeziehungen wahrgenommen werden, da die ForscherIn vor Ort am tatsächlichen Geschehen beteiligt ist. Auch ein Verständnis von „stillen Wissensbeständen“ (tacit knowledge, Polanyi 1966), zum Beispiel von Arbeitsroutinen, über das Menschen zwar verfügen, das sie aber im Regelfall nicht explizit benennen können, kann auf diese Weise erzeugt werden.

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit bot die Methode der Teilnehmenden Beobachtung einen Ausgangspunkt, um ein grundlegendes Verständnis der Dienstleistung Beratung zu erwerben und einen Einblick in die Arbeit von BeraterInnen zu erhalten. Da Beratungsstellen sensible Orte sind, an denen insbesondere die unmittelbare Teilnahme an Beratungsgesprächen aus Gründen der Vertraulichkeit kaum möglich ist, wurde eine 15-tägige Fortbildung für BildungsberaterInnen als ‚Feld‘ ausgewählt, die über einen Zeitraum von sechs Monaten an fünf Wochenenden im Jahr 2008 durchgeführt wurde. Sie bot einerseits einen Einstieg in die theoretische Konzeption von Beratung, erlaubte aber vor allem, in Gruppenarbeiten gemeinsam mit BeraterInnen an ihren Themen zu arbeiten und auf diesem Wege viel über ihr Handwerkszeug und den Kontext ihrer Arbeit zu erfahren. Die teilnehmende Beobachtung wurde anhand von Gedächtnisprotokollen und Artefakten (Schulungsunterlagen, Photos) dokumentiert und zur Vorbereitung der weiteren Empirieschritte herangezogen, u.a. zum Erstellen der Leitfäden für die im Anschluss geführten Experteninterviews mit BeraterInnen. Sie diente darüber hinaus in erster Linie der Einarbeitung in das Anwendungsfeld Beratung, sodass das entstandene Material in der vorliegenden Arbeit kaum direkt referenziert herangezogen wird. Dort wo es referenziert wird, sind die Verweise auf die Protokolle mit dem Kürzel ‚TNB‘ (für ‚teilnehmende Beobachtung‘) und der Angabe der jeweiligen Protokollnummer (s.u.: Verzeichnis des empirischen Materials) in Kursivschrift gekennzeichnet.

Zu den wichtigsten Erkenntnissen, die in der teilnehmenden Beobachtung gewonnen werden konnten, gehört die Einsicht, dass Beratungsarbeit ein hochindividueller Prozess ist, der zwar durch den Einsatz von Interventionstechniken methodisch begleitet wird, bei dem BeraterInnen jedoch vor allem aus ihrer Erfahrung und Intuition schöpfen. Weiterhin wurde deutlich, wie stark die Rahmenbedingungen die Beratungserfahrung beeinflussen, indem sie Zeiträume vorstrukturieren, Kommunikationswege zulassen oder verbieten, oder auf die Haltung der

Ratsuchenden und die Rolle der BeraterIn Einfluss nehmen.

Experteninterviews

Im Anschluss an die teilnehmende Beobachtung wurden über einen Zeitraum von einem Jahr 15 ca. 90-minütige leitfadengestützte Experteninterviews (Bogner et al. 2005) mit BeraterInnen durchgeführt. Experteninterviews stellen InterviewpartnerInnen in ihrer Rolle als ExpertInnen für ein bestimmtes Erfahrungsgebiet in den Vordergrund. Dabei kann es sich um Professionen (z.B. LehrerInnen, MaurerInnen), aber auch Interessensgebiete (z.B. BriefmarkensammlerInnen, Fußballfans), oder die Nutzung bestimmter Angebote (z.B. Gruppenreisende, SoftwarenutzerInnen) handeln. Meuser und Nagel beschreiben das Expertentum aus diesem Grunde als einen „relationalen Status“, den Menschen abhängig vom jeweiligen Forschungsinteresse innehaben können (2005: 73). Ziel des Experteninterviews ist es, Einblicke in das Wissen der ExpertInnen zu ihrem Spezialgebiet zu erhalten und ihre Einschätzung zu relevanten Themenfeldern zu erfragen (a.a.O.: 75ff). Die individuelle Biographie und Persönlichkeit der ExpertIn rückt in den Hintergrund.

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurde die Methode des Experteninterviews ausgewählt, um mit BeraterInnen über ihre Rolle und ihren Arbeitsalltag zu sprechen. Mit den Interviews wurde zum einen das Ziel verfolgt, die aus der teilnehmenden Beobachtung gewonnenen Erkenntnisse über Beratung zu vertiefen und zu reflektieren. Zum anderen sollte mithilfe der Experteninterviews eine Brücke zum Themenkomplex Onlineberatung geschlagen und BeraterInnen, die bereits Erfahrungen mit Onlineberatung gesammelt hatten, zu diesem Thema befragt werden. Die Interviews dienten der Sammlung ihrer Erfahrungen mit der Onlineberatung, der Einsicht in ihre Erwartungen an das Medium Internet und den Stand der Erfüllung. Zum dritten diente die Auswahl eines Teils der BeraterInnen dazu, ein spezifisches Beratungsangebot – die Beratung von WiedereinsteigerInnen – näher zu betrachten, da es in der vorliegenden Arbeit als Fallbeispiel herangezogen werden sollte. Dieses Themenfeld wurde ausgewählt, da es einerseits eine hinreichend große Gruppe von Ratsuchenden mit unterschiedlichsten Voraussetzungen betrifft und da es andererseits in Deutschland eine breite Infrastruktur an etablierten Beratungsstellen zu diesem Thema gibt⁸.

Mit der Methode des Experteninterviews wurden insgesamt sechs BeraterInnen zu den Themen Beratung und Wiedereinstieg befragt, bei neun weiteren Interviews lag der Fokus auf dem Themenkomplex Onlineberatung. Für die Interviews wurden drei unterschiedliche Leitfäden erarbeitet, die jeweils einen der Schwerpunkte in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit rückten (vgl. Anhang A1). 13 der 15 Interviews hat die Autorin selbst durchgeführt, zwei Interviews sind im Rahmen eines Projekts von einer StudentIn durchgeführt worden und in der Übersicht (s.u.:

8 Zur genaueren Begründung der Auswahl des Themenfeldes, zur Konstruktion des Fallbeispiels und zur Diskussion der Übertragbarkeit der Ergebnisse aus diesem spezifischen Feld siehe Kapitel 9.

Verzeichnis des empirischen Materials) entsprechend gekennzeichnet. 14 von 15 Interviews wurden digital aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Von einem Interview, bei dem die Aufnahme nicht möglich war, liegt ein Gedächtnisprotokoll vor. Die transkribierten Interviews wurden im Anschluss gemeinsam mit den Interviewdaten der Fokusgruppen und der „Cultural Probes“ (s.u.) einer qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 1991, 2000) unterzogen, indem sie entlang eines Kategoriensystems kodiert und ausgewertet wurden. Die Kategorien wurden im Verlauf der Analyse deduktiv gebildet, indem sie in Abgleich mit den Forschungsfragen der vorliegenden Arbeit aus dem Material abgeleitet wurden. Die Kodierung erfolgte softwaregestützt mit MaxQDA⁹. Eine in Anhang A2 angefügte Themenmatrix (in Anlehnung an Lamnek 1989: 114ff) gibt einen Überblick über die Häufigkeit der vergebenen Codes.

Zu den zentralen Ergebnissen der Experteninterviews gehören neben einem vertiefenden Blick auf Beratung zum einen Erkenntnisse über die Situation von WiedereinsteigerInnen und den Bedarf von Beratung in dieser Zielgruppe. Diese Erkenntnisse fließen in der vorliegenden Arbeit in Kapitel 9 ein, in dem das Fallbeispiel einer fiktiven Beratungsstelle für WiedereinsteigerInnen konstruiert wird. Zum anderen konnten Erfahrungen aus dem Aufbau und der Durchführung von Onlineberatungsangeboten erfragt werden, die in der vorliegenden Arbeit die Datenlage zum Themenkomplex Onlineberatung in Kapitel 2 ergänzen. In Ausschnitten werden Aussagen aus den Experteninterviews darüber hinaus in Kapitel 6 herangezogen. Eine Übersicht über die geführten Interviews befindet sich im Verzeichnis des empirischen Materials (s.u.). Die Namen der BeraterInnen wurden durch Pseudonyme ersetzt, deren Nachnamen durchgehend mit einem ‚B‘ (für ‚BeraterInnen‘) beginnen. Die Interviews werden im Folgenden durch einen Bezug auf diese Namen referenziert, die zur besseren Unterscheidbarkeit von den theoretischen Quellen als ‚Frau B...‘¹⁰ und in Kursivdruck angegeben werden.

Fokusgruppen & „Cultural Probes“-Interviews

Parallel zu den Experteninterviews mit BeraterInnen wurden Interviews mit Frauen geführt, die nach einer familiären Auszeit wieder in den Beruf einsteigen wollen. Sie gehören damit zu der Zielgruppe von Beratungsangeboten für WiedereinsteigerInnen, ein Feld der Sozialen Beratung, das in Deutschland fest verankert ist und sich in vielen themenspezifischen Beratungsstellen für WiedereinsteigerInnen manifestiert. Die Frauen wurden über eine Bekanntmachung in zwei lokalen Zeitungen und den Besuch von Veranstaltungen in sogenannten ‚Mütterzentren‘ rekrutiert. Anhand der Interviews mit den potentiellen WiedereinsteigerInnen sollte die Seite der Ratsuchenden beleuchtet und ihre Anforderungen an Beratung eruiert werden.

Zunächst wurden in dieser Phase vierzehn Frauen in drei Fokusgruppen à vier bis fünf Personen zu

9 MaxQDA ist eine Software, die die qualitative Analyse von Textdaten unterstützt. Neben atlas.ti gehört MaxQDA derzeit zu den am häufigsten eingesetzten Programmen zur computerunterstützten Analyse qualitativer Daten.

10 Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurden überwiegend Beraterinnen interviewt. Da das Geschlecht der beratenden Personen für die Auswertung und den hier behandelten Zusammenhang keine relevante Größe darstellt, werden alle BeraterInnen anonymisiert als ‚Frau B...‘ bezeichnet.

ihren Erfahrungen in ihrer speziellen Situation im Allgemeinen und zur Nutzung von Beratungsangeboten bzw. zu Wünschen in diese Richtung im Besonderen interviewt. Die Gruppeninterviews dauerten jeweils 90 Minuten, wurden digital aufgezeichnet und anschließend vollständig transkribiert. Die Methode der Fokusgruppe bezeichnet eine moderierte Gruppendiskussion, in der mehrere TeilnehmerInnen aufgefordert werden, zu einem vorgegebenen Thema zu diskutieren (vgl. Krueger & Casey 2009). Im Regelfall entstammen die Teilnehmenden einer zuvor ausgewählten Zielgruppe und stimmen insofern in bestimmten Parametern ihres Status' und/oder ihrer Lebensführung überein (a.a.O.: 7). Diese Methode wurde gewählt, weil es sich um zielgerichtete Gespräche zu einem Themenblock handelte und die Teilnehmerinnen in Form eines Erfahrungsaustauschs miteinander ins Gespräch kommen sollten. Dieser Ansatz hat sich als sehr fruchtbar erwiesen, da sich die teilnehmenden Frauen wechselseitig stark auf ihre Beiträge bezogen und zu Erinnerungen angeregt wurden. Darüber hinaus ergaben sich für die Teilnehmerinnen Kontakte zu Menschen in einer ähnlichen Situation, die viele der anwesenden Frauen als wichtig und gewinnbringend bezeichneten. Diese Option hatte einen Großteil der Wiedereinsteigerinnen zur Teilnahme an der Fokusgruppendiskussion bewegt. Auch dieser Aspekt war in die Vorüberlegungen zur Methodenauswahl eingeflossen.

Aus den Fokusgruppen wurden im Anschluss drei Frauen ausgewählt, mit denen vertiefende Einzelinterviews geführt wurden. Diese Interviews thematisierten stärker biographische Aspekte und sollten dazu dienen, eine genauere Vorstellung der Konstruktion von Einzelfällen zu bekommen, als es die Gruppendiskussion zugelassen hatte. Die Frauen wurden so ausgewählt, dass sie sich in ihrer Situation (Alter, Anzahl der Kinder, Familienstand, Finanzen, Länge der ‚Auszeit‘, Internetaffinität, Bildungsstand) möglichst stark unterschieden. Mit ihnen wurden jeweils zwei Interviews geführt, deren Inhalte maßgeblich durch eine Selbstbeobachtungsphase zwischen diesen Interviewterminen bestimmt wurden: Im Anschluss an das erste, kürzere Interview von 45 bis 60 Minuten, in denen die Grundzüge ihrer persönlichen Situation erfragt wurden, erhielten sie sogenannte „Cultural Probes Kits“ (Gaver et al. 1999), eine Materialsammlung zur Selbstbeobachtung.

Cultural Probes sind eine Weiterentwicklung aus dem Designbereich, die sich u.a. auf Tagebuchstudien (vgl. Wilz & Brähler 1997) stützen, diesen Ansatz aber anreichern, indem unterschiedliche Materialien zur Selbstbeobachtung und -reflexion bereit gestellt werden. Häufig enthalten sie eine Kamera mit einem Photoauftrag, ein Tagebuch, Postkarten mit unterschiedlichen Aufgaben, einen Stadtplan zum Einzeichnen wichtiger Orte und ähnliches (vgl. u.a. Gaver et al. 2004: 54, Graham et al. 2007: 30). Diese Sammlungen, die Cultural Probes Kits, sollen ProbandInnen auf eine kreative und spielerische Weise zur Reflexion über den eigenen Alltag anregen. Doppelungen der Themen sind dabei einkalkuliert – es geht auch darum, dass jede ProbandIn ihren eigenen Zugang zu eigenem Wissen findet. Cultural Probes Kits wurden

ursprünglich eingeführt, um anhand der entstehenden Materialien Inspiration für den Designprozess zu erhalten, die aus dem Alltag potentieller NutzerInnen stammt (Gaver et al. 1999). Sie erlauben darüber hinaus aber auch, Einblick in einen privaten Alltag zu gewinnen, zu dem ForscherInnen im Normalfall nur schwer Zutritt finden. Die materiellen Ergebnisse sollten jedoch nicht für sich interpretiert werden, sondern in erster Linie Anlass zu einem Gespräch mit den ProbandInnen geben, in dem sie zu dem vorgegebenen Themenkomplex weiter befragt werden können.

Die drei ausgewählten Wiedereinsteigerinnen wurden im Zuge des ersten Interviews gebeten, über einen Zeitraum von drei Wochen ein Tagebuch zum Thema Wiedereinstieg zu führen, ihre Internetaktivitäten zu protokollieren, Photos zu vorgegebenen Themen anzufertigen und Postkarten zu bestimmten Fragen auszufüllen (vgl. Anhang A3). Nach diesem Zeitraum sandten sie das Material per Post zurück. Die Materialien wurden gesichtet, erste Eindrücke notiert und Fragen und Gesprächsthemen für das Auswertungsinterview erarbeitet. Die drei Auswertungsinterviews fanden in einem Zeitraum von drei Wochen nach Eingang der Materialien statt und hatten einen zeitlichen Umfang von 90-120 Minuten. Die Interviews wurden digital aufgezeichnet und teiltranskribiert¹¹. Im Vordergrund standen Fragen nach der persönlichen Situation in Bezug auf den Wiedereinstieg, ihrer Umgangsweise damit und ihre Unterstützungsbedürfnisse.

Die transkribierten Fokusgruppengespräche und Einzelinterviews wurden im Anschluss gemeinsam mit den ExpertInneninterviews einer qualitativen Inhaltsanalyse unterzogen, indem sie entlang eines Kategoriensystems kodiert und ausgewertet wurden (siehe oben). Zu den wichtigsten Erkenntnissen gehört die Einsicht, dass es ‚den‘ Wiedereinstieg und ‚die‘ WiedereinsteigerIn nicht gibt. Stattdessen befinden sich die befragten Frauen in sehr unterschiedlichen Lebenssituationen, haben unterschiedliche Wünsche und Vorstellungen, kämpfen mit unterschiedlichen Hindernissen und haben dementsprechend einen sehr heterogenen Beratungsbedarf. Gemein ist den meisten, dass es sich bei einem ‚Wiedereinstieg‘ um einen sehr langfristigen Prozess handelt: Er beginnt häufig gedanklich bereits mit dem Ausstieg aus dem Beruf, begleitet die Frauen durch die Zeit der Kindererziehung und wird lange vor der tatsächlichen Rückkehr in den Beruf intensiv durchdacht und bearbeitet. Eine weitere Gemeinsamkeit wird in der Unsicherheit deutlich, die diesen Prozess prägt und die bei einigen Wiedereinsteigerinnen auch zu einer Verunsicherung bezüglich ihrer eigenen Fähigkeiten und Qualifikationen führt. Fast alle Wiedereinsteigerinnen signalisierten Beratungsbedarf, formulierten aber ein sehr unterschiedliches Interesse, das von reiner Information, über den Austausch mit Frauen in ähnlichen Situationen bis zu Weiterbildungsberatung und individuellem Coaching reichte.

Die Ergebnisse dieses Empirieschrittes gehen in der vorliegenden Arbeit vor allem in die

¹¹ Von einer vollständigen Transkription wurde abgesehen, da die Interviews viele Themen streiften, die zum Verständnis der erstellten Materialien beitrugen, aber nicht unmittelbar die Komplexe Beratung und Wiedereinstieg berührten.

Konstruktion des Fallbeispiels in Kapitel 9 ein. Dort werden sie herangezogen, um die Beratungsbedürfnisse der Zielgruppe zu illustrieren. Ergänzend skizzieren sie den Beratungsbedarf von Ratsuchenden in Kapitel 8. Die Ergebnisse aus den Fokusgruppen werden im Folgenden mit ‚WES‘ (für ‚Wiedereinsteigerinnen‘) und der Gesprächsnummer laut des Verzeichnisses des empirischen Materials (s.u.) in Kursivschrift referenziert, Zitate aus den vertiefenden Interviews mit dem jeweiligen Pseudonym ‚Frau R...‘ (‘R‘ für Ratsuchende) und der Angabe des Interviews ((a) oder (b)), ebenfalls in Kursivschrift, gekennzeichnet.

1.2.3 Empirische Grundlagen: Quantitative Erhebung zu Onlineberatungsangeboten

Zusätzlich zu der qualitativen Studie, die zum Aufbau eines grundlegenden Verständnisses der Dienstleistung Beratung und der Bedarfe ihrer Akteure beitragen sollte, wurde im Rahmen der vorliegenden Arbeit eine quantitative Erhebung durchgeführt, die sich auf derzeit verfügbare Angebote von Onlineberatung im deutschsprachigen Raum bezog. Ziel der Erhebung war es, Datenmaterial zu Art und Inhalt der Onlineberatungsangebote zu generieren, das bis dato in der Literatur so nicht verfügbar war. Neben der Darstellung der aktuellen Situation diente der gewonnene Überblick dazu, die eingangs aufgestellte These, dass Onlineberatung derzeit technisch vor allem aus der Bereitstellung von Kommunikationskanälen besteht, zu überprüfen. Da bisher keine umfangreiche Darstellung der verfügbaren Onlineberatungen im deutschsprachigen Raum vorliegt, die einen Einblick in die (technische) Konzeption der Angebote erlaubt, wurde eine entsprechende Erhebung und Auswertung durchgeführt. Dabei wurden 72 Angebote, die durch eine Onlinerecherche mit dem Stichwort ‚Onlineberatung‘ in unterschiedlichen Suchmaschinen sowie durch Hinweise in der Literatur und Verlinkungen untereinander gefunden wurden, einer quantitativen Inhaltsanalyse (vgl. Lamnek 1989: 180ff) unterzogen. Ziel war es, herauszufinden, welche Formen der Beratung online angeboten und wie diese von den einzelnen AnbieterInnen aufbereitet und dargestellt werden.

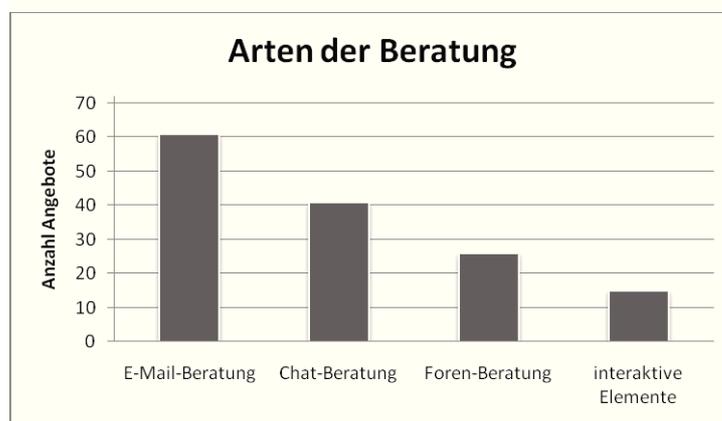


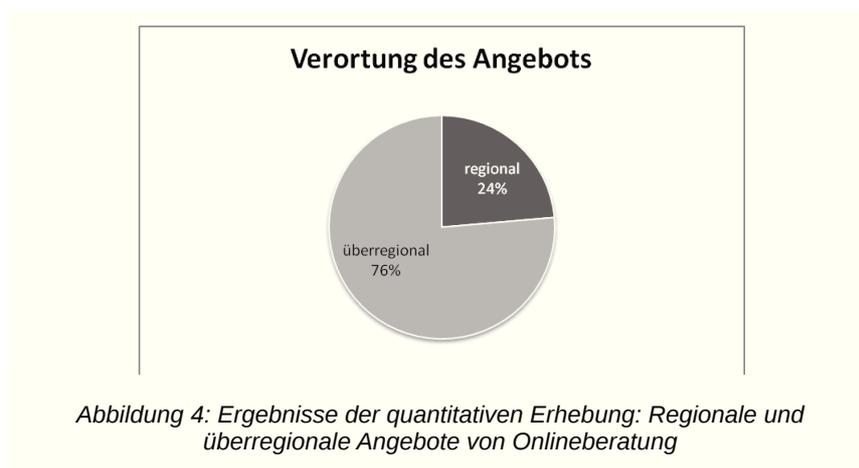
Abbildung 2: Ergebnisse der quantitativen Erhebung: Häufigkeit der unterschiedlichen Onlineberatungsformen

Die eingangs aufgestellte These, dass Onlineberatungsangebote vor allem als

Kommunikationsschnittstellen konzipiert werden, ließ sich durch diese Analyse bestätigen: Von 72 untersuchten Onlineberatungen bieten 36% Forenberatung, 57% Chatberatung und 85% E-Mail-Beratung an; dabei bieten viele Beratungsstellen mehrere Zugänge an (vgl. Abbildung 2).



Während Chatberatung nur in einem Fall als einziger Beratungszugang angeboten wurde, steht die Forenberatung etwas häufiger für sich (20%). Andere Interaktionselemente bieten nur 21% aller Onlineberatungsstellen an, wobei sich diese qualitativ stark voneinander unterscheiden und von sehr einfachen Tests zu differenzierteren Ausdrucksmöglichkeiten reichten. Zu den zentralen Erkenntnissen gehörte weiterhin, dass 60% der Anbieter von Onlineberatungsstellen diese Beratungsform neben der F2F-Beratung anbieten (vgl. Abbildung 3), jedoch nur in 4% der Fälle eine (technisch unterstützte) Möglichkeit zur Verbindung beider Beratungsansätze aus dem Onlineangebot ersichtlich wurde.



Trotz der weitgehend lokalen Verortung durch die Verknüpfung mit Präsenzberatungsstellen bieten 76% aller untersuchten Angebote ihre Dienste überregional an, während in 24% der Fälle explizit auf eine regionale Begrenzung des NutzerInnenkreises hingewiesen wird (vgl. Abbildung 4) – eine Einschränkung, die im WWW zwar leicht übergangen werden kann, die aber insbesondere auf die Problematik der eher lokal organisierten und häufig kommunal finanzierten Beratungslandschaft in Deutschland in Bezug auf ihre Beschränkung, auch überregional tätig werden zu können, hinweist.

Weiterhin wurde untersucht, welche Informationen Onlineberatungsstellen ihren NutzerInnen zur Verfügung stellen, wie die Rückmeldezeiten sind und ob eine Registrierung unter Angabe der E-Mail-Adresse zur Nutzung des Angebots benötigt wird.

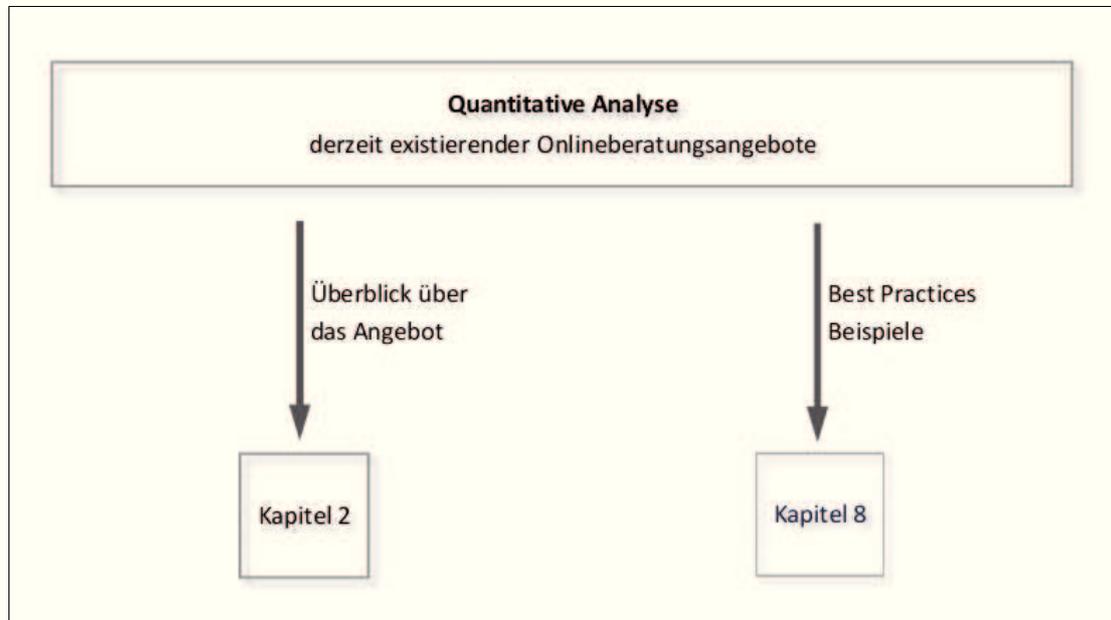


Abbildung 5: Quantitative Erhebung und Eingang der Ergebnisse in die vorliegende Arbeit

Eine Tabelle, die eine Übersicht der Ergebnisse beinhaltet, findet sich in Anhang A4. Die Ergebnisse werden in Kapitel 2 herangezogen, um einen Überblick über den Aufbau von Angeboten der Onlineberatung zu geben. Sie bilden darüber hinaus die Grundgesamtheit der Angebote, aus denen ‚Best Practices‘-Beispiele entnommen wurden, die Teile der Materialsammlungen in Kapitel 8 inspiriert haben. Wie die Ergebnisse der qualitativen Studie bilden auch die aus der quantitativen Erhebung gewonnenen Erkenntnisse nur einen Teil der Grundlage für die vorliegende Arbeit (vgl. Abbildung 5). Sie dienen als solches in erster Linie dem Zugang der Autorin zum Anwendungsfeld und sind als Ergänzung zu den vorliegenden wissenschaftlichen Quellen zu den Themen Beratung und Onlineberatung zu betrachten. Als solche werden die Ergebnisse im Folgenden parallel zu den Erkenntnissen aus der Literatur eingeführt.

1.3 Ein Wegweiser durch diese Arbeit

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, Wege zu einer angemessenen Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen aufzuzeigen. Zu diesem Zwecke erfolgt eine Auseinandersetzung mit dem Anwendungsfeld Soziale Beratung, um ein geeignetes Entwicklungskonzept von Beratung abzuleiten, Vorschläge für ein Verfahren zur Erarbeitung von tragfähigen und nutzerorientierten Angeboten zur Onlineberatung zu generieren und innovative Umsetzungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Die Arbeit basiert, wie in diesem Kapitel beschrieben

wurde, auf theoretischen und empirischen Erkenntnissen über Beratung und Onlineberatung. Sie ist in fünf Teile und zehn Kapitel gegliedert. Neben einem einleitenden Teil, in dem Grundlagen der Arbeit und die genutzten empirischen Methoden erörtert werden, und einen resümierenden Fazit umfasst sie drei Hauptteile, in denen die Inhalte dieser Arbeit erarbeitet werden. Sie widmen sich der Betrachtung des Anwendungsfeldes Beratung aus der Perspektive dreier unterschiedlicher Ansätze aus dem Bereich der Mensch-Computer-Interaktion.

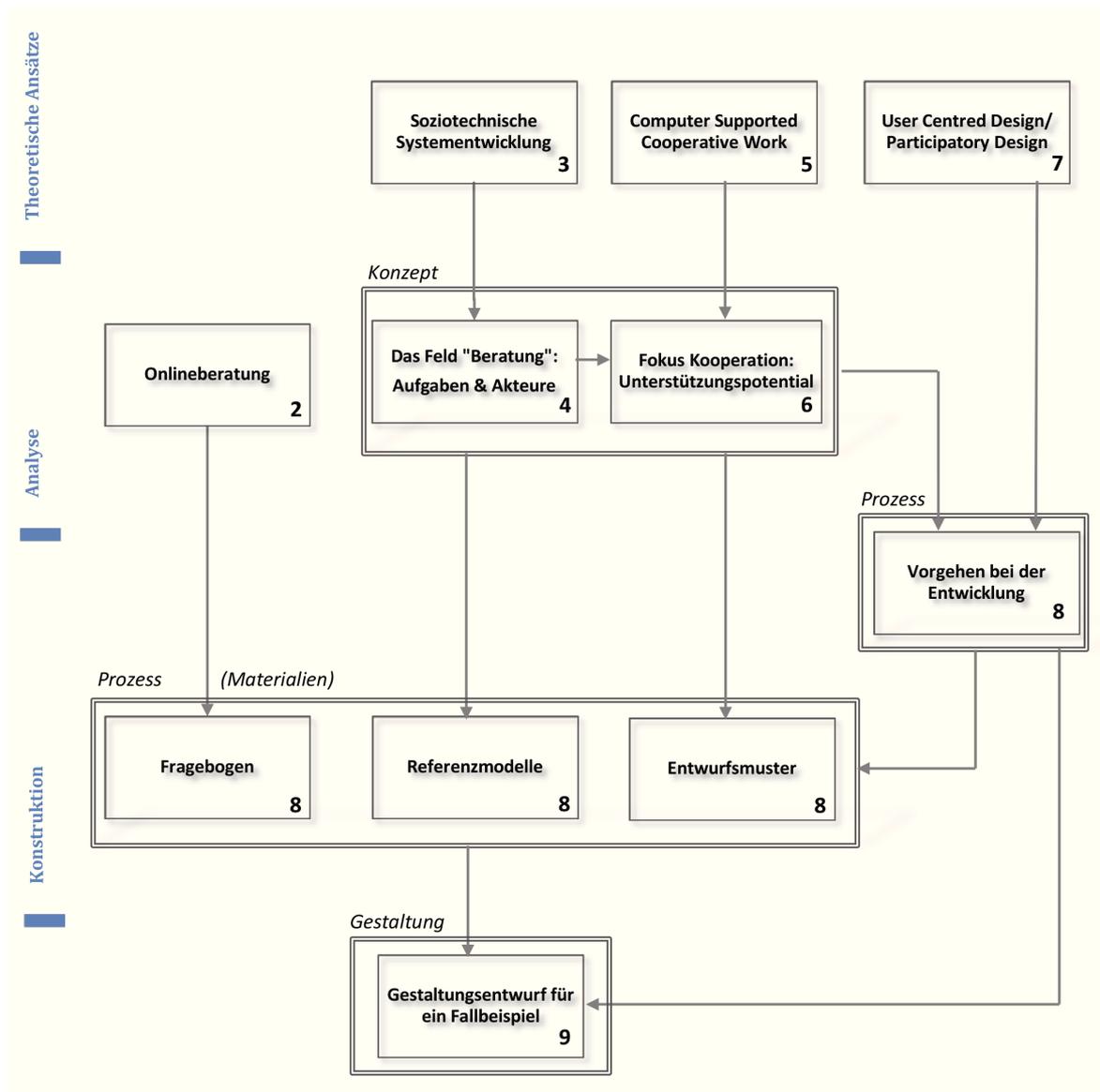


Abbildung 6: Aufbau der vorliegenden Arbeit

Diese Struktur wurde in der vorliegenden Arbeit bewusst einer Unterteilung in einen Methodenteil, in dem die theoretischen Ansätze aus der Informatik beschrieben, und einen Anwendungsteil, in dem sie auf das Feld Soziale Beratung übertragen werden, vorgezogen. In einem transdisziplinär orientierten Vorgehen werden geeignete Wege zu einer angemessenen Konzeption und Gestaltung

von Onlineberatungsschnittstellen sukzessive entlang der Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Analyse- und Gestaltungskonzepten entwickelt.

Dies äußert sich im Aufbau der vorliegenden Arbeit, indem jeder der drei inhaltstragenden Hauptteile (Teile zwei, drei und vier) mit einem Kapitel beginnt, das einen Ansatz der Mensch-Computer-Interaktion vorstellt, der in einem zweiten Kapitel auf das Anwendungsfeld Beratung übertragen wird. Auf diese Weise soll das Potential, das in der engen Verzahnung einer fachbezogenen, anwendenden Disziplin (in diesem Fall maßgeblich die Soziale Arbeit) und einer gestaltenden Disziplin (in diesem Fall die Informatik), verdeutlicht werden: Einerseits helfen die hier vorgestellten Ansätze der Informatik, Beratung als Ganzes genauer zu verstehen und im Hinblick auf mögliche Alternativen zur technischen Unterstützung fundiert einzuschätzen. Andererseits wird sichtbar, wie wichtig eine detaillierte Kenntnis des Anwendungsfeldes für die Entwicklung geeigneter Systeme ist, und dass eine Orientierung an Fachexpertise in jedem Fall einer Orientierung an verfügbarer Technologie vorzuziehen ist. Die inhaltsbezogenen Teile zwei, drei und vier bauen aufeinander auf, indem sie das im jeweils vorangegangenen Teil erarbeitete Wissen weiter entwickeln und peu á peu für die bedarfsorientierte Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen nutzbar machen. Aus Abbildung 6 wird ersichtlich, wie die in den unterschiedlichen Kapiteln erarbeiteten Themen aufeinander aufbauen und ineinander übergehen: Auf der Grundlage theoretischer Ansätze aus der Informatik wird eine Analyse des Anwendungsfeldes durchgeführt, die in eine Erarbeitung von Vorschlägen für die Umsetzung des Entwicklungsprozesses und die Gestaltung von Onlineberatungsszenarien mündet. Die zentralen Ergebnisse der Arbeit werden in Abbildung 6 auf den drei Ebenen Konzept, Prozess und Gestaltung skizziert (vgl. dazu näher Kapitel 10.1).

Es schließt sich im ersten Teil der Arbeit an die Einleitung in *Kapitel 1* zunächst eine Beschreibung der aktuell verfügbaren Angebote zur Onlineberatung und ihres Weiterentwicklungspotentials in *Kapitel 2* an. Dort werden der derzeitige Stand der Dinge in Bezug auf die (sozio-)technische Umsetzung von Onlineberatungsangeboten erörtert und mögliche Perspektiven skizziert. Es werden ferner Beweggründe und Zielsetzungen für diese Beratungsform beleuchtet und derzeitige Umsetzungsstrategien betrachtet. Dem folgt eine Reflexion über die Unterschiede einer medial vermittelten und einer persönlichen Beratung, die von Angesicht zu Angesicht stattfindet. In einem zweiten Schritt werden unterschiedliche Perspektiven aufgezeigt, in welche Richtung sich Onlineberatung entwickeln könnte, um dem ermittelten Bedarf stärker gerecht zu werden, und welche Rolle unterschiedliche Konzepte des Anwendungsfeldes dabei spielen.

Der zweite Teil verfolgt unter dem Titel ‚*Verstehen*‘ das Ziel, Beratung in der Systementwicklung als soziotechnisches System zu erkennen und zu konzipieren. Dabei rückt die Anforderungsanalyse in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. In *Kapitel 3* werden die Begriffe

Anforderung und Anforderungsanalyse definiert und in der Systementwicklung verortet. Anschließend wird das Konzept der soziotechnischen Systementwicklung vorgestellt. Dieser Ansatz erlaubt einen holistisch orientierten Zugriff auf das soziale Geschehen, das technisch unterstützt wird oder werden soll. Bezogen auf Beratung ermöglicht die soziotechnisch orientierte Analyse, die Einbettung von Beratung in den (Arbeits-)Alltag der unterschiedlichen beteiligten Gruppen zu verstehen und entsprechende Anforderungen bei der Systementwicklung und dem ihr zugrundeliegenden Konzept von Beratung zu berücksichtigen. In *Kapitel 4* wird eine genaue Beschreibung des Themenkomplexes Beratung vorgenommen, die die Dienstleistung auf unterschiedlichen Ebenen beschreibt, um ein möglichst weitreichendes Bild für die Analyse herstellen zu können. Neben einer Begriffsdefinition werden Aufbau und Organisation von Beratungsprozessen erläutert, Rahmenbedingungen und Interventionstechniken beschrieben. Ein besonderes Augenmerk gilt den am Beratungsprozess beteiligten Personen, die unterschiedliche Aufgaben übernehmen und Ziele verfolgen und aus diesem Grunde unterschiedliche Anforderungen an technische Unterstützungsszenarien stellen. Kapitel 4 legt auf diese Weise grundlegende Anforderungen an Onlineberatungsszenarien frei, die sich aus der Dienstleistung selbst und den an ihr beteiligten Personen ergeben. Auf der Grundlage dieser Erkenntnisse wird ein Konzept von Sozialer Beratung entworfen, das der Interaktion der Beteiligten, der Prozesshaftigkeit des Geschehens und der mehrfachen Einbettung in unterschiedliche Kontexte Rechnung trägt.

Der als ‚Unterstützen‘ betitelte dritte Teil folgt diesem Konzept und untersucht die identifizierten Interaktionsanlässe näher, um Vorstellungen über eine mögliche technische Unterstützung zu entwickeln. Beratungsarbeit wird dort als kooperative Arbeit (in der Regel von BeraterIn und Ratsuchender, aber auch in weiteren Konstellationen) gefasst. Diese Perspektive erlaubt es, bekannte Analyse- und Gestaltungskonzepte aus dem Bereich Computer Supported Cooperative Work (CSCW) auf das Anwendungsfeld Beratung zu übertragen und auf diese Weise begründete Anhaltspunkte für eine passende technische Unterstützung zu entdecken. Zu diesem Zweck wird in *Kapitel 5* zunächst das Bild ‚kooperative Arbeit‘ expliziert und das Entstehen von Artikulationsarbeit, die der Abstimmung beteiligter Personen im Arbeitsprozess gilt, als Charakteristikum dieser Arbeitsform definiert. Anschließend werden Analyse- und Gestaltungskonzepte aus dem Forschungsgebiet CSCW beschrieben, die geeignete Zugänge zur Realisierung von Computerunterstützung für die kooperative Arbeit bieten können. In *Kapitel 6* erfolgt in drei Schritten eine Analyse von Beratung als kooperativer Arbeit, die sich auf die Erkenntnisse aus Kapitel 4 stützt. Die Betrachtung von Beratung als kooperativer Arbeit von BeraterIn und Ratsuchender ermöglicht, gezielt Übergänge und Übergaben zwischen diesen Personen zu gestalten und so Onlineberatung breiter zu konzipieren denn als bloßes Kommunikationstool. Es werden zum einen Charakteristika identifiziert, die Beratung als

kooperative Arbeit kennzeichnen, sowie beteiligte Personengruppen und genutzte Artefakte. Anschließend werden Möglichkeiten der technischen Unterstützung dieser kooperativen Anstrengungen skizziert, die in Onlineberatungsanwendungen umgesetzt werden könnten. Abschließend werden für den Übergang von der Analyse zu Gestaltungsentscheidungen zentrale Funktionalitäten und Personenkonstellationen in einer Matrix zusammengefasst, die in der Analyse und in Entscheidungsfindungsprozessen zur Unterstützung herangezogen werden kann.

Im vierten Teil ‚*Gestalten*‘ laufen die bis hierher erworbenen Kenntnisse über Beratung und die Anforderungen an Onlineberatung zusammen und münden in einen Verfahrensvorschlag für die Entwicklung von Onlineberatungsschnittstellen, der auf dem Modell einer benutzerorientierten Entwicklung nach DIN ISO 9241-210 aufsetzt. Dieses wird auf das Anwendungsfeld Beratung zugeschnitten und mittels entwickelter Materialien für diesen Bereich unterstützt. *Kapitel 7* diskutiert als Grundlage für das Verfahren Ansätze der benutzerorientierten und der partizipativen Systementwicklung und gibt einen Ausblick, welche Ansätze für die Entwicklung von Onlineberatungsanwendungen eingesetzt werden können. Durch den Einbezug von AnwenderInnen und deren Sichtweisen in den Entwicklungsprozess können Anforderungen genauer erhoben werden. Die gemeinsame Diskussion der Chancen und Grenzen der Technik ermöglicht fundierte(re) Entscheidungen. In *Kapitel 8* wird ein Vorschlag für das Vorgehen bei der Entwicklung von Onlineberatungsschnittstellen vorgestellt. Das zugrundeliegende Verfahren wird um eine Beschreibung der einzelnen Analyseschritte ergänzt. Dabei liegt das Augenmerk insbesondere auf den Fragen, wann und wie die unterschiedlichen Stakeholder in den Entwicklungsprozess einbezogen werden können. Zusätzlich zu dem Verfahren werden drei Materialsammlungen eingeführt, die im Zuge dieser Arbeit und auf der Grundlage der gewonnenen Kenntnisse über Beratung und Onlineberatung gewonnen wurden. Es handelt sich hierbei um einen Fragenkatalog für die Ersteinschätzung, um Referenzmodelle von Sozialer Beratung als Basis für die Analyse von Beratungsszenarien und um eine Sammlung von Entwurfsmustern, anhand derer sich unterschiedliche Designentscheidungen für die Onlineberatung beschreiben und diskutieren lassen. Der vierte Teil enthält ein weiteres Kapitel, in dem die entwickelten Vorschläge veranschaulicht und evaluiert werden: In *Kapitel 9* erfolgt zu diesem Zweck die prototypische Umsetzung einer Onlineberatungsanwendung anhand eines fiktiven Fallbeispiels, das auf der Grundlage theoretischer und empirischer Bezüge konzipiert wird. Die Entwicklung des grafischen Prototypen geschieht auf der Basis eines Szenarios, in dem das in Kapitel 8 vorgeschlagene Verfahren mit den erarbeiteten Materialien umgesetzt wird und dient so einerseits der Illustration und der Überprüfung der Umsetzbarkeit. Andererseits werden an der prototypischen Realisierung innovative Potentiale deutlich, in welche Richtung sich Onlineberatung, bezugnehmend auf die in Kapitel 2 vorgestellten Perspektiven, entwickeln könnte und inwiefern dies mit einem veränderten Konzept von Beratung in Verbindung steht.

1.3 Ein Wegweiser durch diese Arbeit

Anschließend wird diskutiert, inwieweit sich das anhand des Fallbeispiels entwickelte Verfahren auf andere Szenarien und Anwendungsfelder der psycho-sozialen und sozial-pädagogischen Beratung übertragen lässt.

Der fünfte Teil enthält das *Kapitel 10*, das den Abschluss dieser Arbeit bildet. Hier werden die zentralen Ergebnisse dieser Arbeit zusammengefasst und in einen breiteren Kontext eingeordnet. Dabei erweitert sich der Blickwinkel von der Betrachtung von Onlineberatungsanwendungen zunächst auf die technische Unterstützung weiterer Dienstleistungen im Bereich der Sozialen Arbeit und schließlich auf Forschungsdesiderata und Anforderungen in Bezug auf die Entwicklung von E-Services im Allgemeinen. Weiterhin sind im Anschluss Verzeichnisse der verwendeten Literatur, des empirischen Materials und der bereitgestellten Abbildungen zu finden.

2 Vernetzte Interaktion im Beratungsprozess

Professionelle Beratung ist im Kern eine Interaktion zwischen mindestens zwei Personen – der BeraterIn und der Ratsuchenden¹². Letztere sucht eine Gelegenheit zur Reflexion ihrer aktuellen Situation und anderer ihr wichtiger Anliegen, erstere unterstützt sie dabei, indem sie die Prozessmoderation übernimmt, durch Fragen Räume zum Nachdenken öffnet und bei der Formulierung von Anliegen behilflich ist. Diese Beschreibung malt das Bild einer intensiven Zeit, in der der Auseinandersetzung mit den Themen der Ratsuchenden Aufmerksamkeit und Konzentration geschenkt wird. So entsteht der Eindruck, Beratung müsse stets in Form einer persönlichen Begegnung stattfinden, in der sich die Beteiligten von Angesicht zu Angesicht (Face-to-Face, F2F) gegenüber sitzen und ein Gespräch miteinander führen. Auf diese, klassische, Situation bezieht sich ebenfalls die meiste grundlegende Literatur über Beratung und Beratungsprozesse; auf dieser Basis werden Settings, Haltungen und Interventionstechniken beschrieben (s.o.: Kapitel 4).

Der Einsatz von Medien spielt schon lange eine Rolle in der Beratung und verändert ihren scheinbar gesetzten Rahmen: Insbesondere Ratgeberliteratur, die im Sinne der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ nicht nur Informationen zu bestimmten Themen vermittelt, sondern Ratsuchende gezielt in eigenen Reflexionsprozessen unterstützen möchte, blickt auf eine lange Geschichte zurück (Kühne 2009; Engel 2004). Sie machte „gute RatgeberInnen“, die „die richtigen Fragen stellen“ (TNB04: 6), noch vor der Institutionalisierung professioneller Beratungseinrichtungen für mehr Menschen zugänglich und steht heute – wenn auch in einer nicht mehr zu durchdringenden Masse von umstrittener Qualität (Engel 2004: 501) – den meisten Ratsuchenden zur Verfügung. Die Frage des Zugangs war bereits bei der Etablierung des Telefons als Beratungsmedium ein wichtiger Aspekt: Bereits in den 1950er Jahren wurde in Deutschland mit der Telefonseelsorge eine Anlaufstelle für „emotionale Notfälle“ geschaffen, die im Gegensatz zu anderen Einrichtungen rund um die Uhr und ortsunabhängig erreicht werden konnte (Wenzel 2008a: 90). Während anfangs die Suizidprävention im Vordergrund stand, erweiterte sich das Themenspektrum der Telefonseelsorge in den 1970er Jahren offiziell auf Krisenintervention und Konfliktberatung (Telefonseelsorge Berlin 2011). Weitere Telefonberatungsstellen folgten für weitere Zielgruppen und Themenfelder, sodass es heute in Deutschland ein breites Spektrum an ‚Notfalltelefonen‘ gibt.

Die Etablierung der telefonischen Beratungsdienste steht einerseits im Zusammenhang mit der fortschreitenden Verbreitung und Nutzung des Telefons als Kommunikationsmedium in der breiten Bevölkerung. Sie entspricht der aufkommenden Erwartung, telefonisch nicht nur Familie und

¹² Die Hauptakteure des Beratungsprozesses werden in dieser Arbeit vor allem als ‚BeraterInnen‘ und ‚Ratsuchende‘ bezeichnet. Diese Begriffe sehen die Personen in dem Anliegen, in dem sie einander begegnen. Zuweilen wird die Bezeichnung ‚KlientIn‘ synonym zu ‚Ratsuchende‘ benutzt. Dieser Begriff wird jedoch zweitrangig verwendet, da er vor allem die organisationale Position ausdrückt, in der sich eine Ratsuchende gegenüber einer professionellen BeraterIn befindet.

Freunde, sondern auch Institutionen und Organisationen erreichen und in Anspruch nehmen zu können. Andererseits schafft die Telefonberatung einen Mehrwert, indem sie ortsunabhängig zu erreichen ist, leicht erweiterte ‚Öffnungszeiten‘ anbieten kann und eine neue Qualität der Anonymität in der Beratung ermöglicht, deren Bedarf gerade in Bezug auf die ursprünglich von der Telefonseelsorge fokussierte Problematik der Suizidalität leicht nachvollziehbar ist. Es sind dieselben Argumente, die seit Mitte der 1990er Jahre für den Einsatz von Internettechnologie in Beratungszusammenhängen vorgebracht und von ersten Studien bestätigt werden (u.a. Götz 2003, Zimmermann 2004). Handelt es sich bei der sogenannten ‚Onlineberatung‘ deshalb nur um einen weiteren Kommunikationskanal, der gegebenenfalls das Telefon ersetzen wird? Oder können Internettechnologien das Portfolio von Zugängen, Inhalten und Umsetzungen von Beratung erweitern? Wie findet Interaktion in der Onlineberatung statt? Dieses Kapitel legt den aktuellen Stand der Nutzung des Internets in Beratungsszenarien dar (2.1) und zeigt Entwicklungstendenzen und -perspektiven auf (2.2). Anschließend werden auf Grundlage einer Auseinandersetzung mit den Potentialen des „Mediums der Medien“ (Reips 2008: 8) Perspektiven für den Einsatz von Internettechnologien in der Sozialen Beratung skizziert (2.3).

2.1 Das Internet als Beratungsmedium: Stand der Dinge

Im Folgenden wird der aktuelle Stand der Dinge in Bezug auf die Nutzung des Mediums Internet für die Soziale Beratung dargestellt. Nachdem zunächst Beweggründe, die zur Bereitstellung von Onlineberatungsangeboten geführt haben, und die Zielgruppen der Angebote beschrieben werden (2.1.1), folgt eine Auseinandersetzung mit den derzeit verfügbaren technischen Umsetzungsalternativen (2.1.2). Dabei stehen E-Mail, Chat- und Foren-Beratung im Fokus. Abschließend wird reflektiert, welche neuen Herausforderungen die Einführung von Onlineberatung für das Feld der Sozialen Beratung mit sich bringt und es werden die in diesem Zusammenhang stark diskutierten Theorien der computervermittelten Kommunikation vorgestellt (2.1.3).

2.1.1 Beweggründe und Zielgruppen

Ab Mitte der 1990er Jahre begann der Zugang zum Internet in Deutschland auch außerhalb der beruflichen Sphäre für immer mehr Menschen Realität zu werden. Gleichzeitig stieg die Erwartungshaltung an Organisationen, ihr Angebot im World Wide Web (WWW) zu präsentieren – und seien es nur die postalische Adresse und eine Telefonnummer, umspielt von einigen Bildern. Auch die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per E-Mail wurde mehr und mehr zur selbstverständlichen Normalität. Internetforen wurden zu elektronischen Schwarzen Brettern, über die sowohl die Veröffentlichung einer Anzeige als auch deren öffentliche Diskussion möglich wurde. In Internet-Relay-Chats (IRC, Chat) konnte sogar quasi-synchron miteinander schriftlich kommuniziert werden – allerdings von den meisten Privatpersonen noch mit erheblichen Zeitverzögerungen und einer großen Wahrscheinlichkeit von Systemabstürzen aufgrund der

langsamen und instabilen Verbindungen. In dieser Zeit begannen viele Dienstleister, online nicht nur ihre Kontaktdaten zu veröffentlichen, sondern auch ihre Angebote über das Internet zugänglich zu machen. Für Onlinebanking und E-Commerce-Anwendungen, deren Vorläufer bereits in Bildschirmtext-Systemen (u.a. Büttner 1985) zu finden waren, entstand ein neuer, vielversprechender Service- und Vertriebskanal, dessen Nutzung sich in den kommenden Jahren stark ausbreiten sollte.

Gleichzeitig begannen erste Beratungsstellen, mit dem Einsatz von Internettechnologien in ihrem Arbeitsfeld zu experimentieren. Kühne beschreibt diese Entwicklung der Onlineberatung als eine Reaktion auf „technische Machbarkeit“, die einen „Innovationsimpuls“ setzte (Kühne 2009: 3f). Wenn das Internet auch außerhalb der beruflichen Sphäre immer häufiger zu Information und Kommunikation eingesetzt wird, so könnte es doch auch in der Beratung gute Dienste tun – zumal deren Hauptaktivität ebenso mit Information und Kommunikation beschrieben werden kann. Ob Pioniere wie die Telefonseelsorge (ab 1995; vgl. Wenzel 2008a: 90) und Pro Familia (ab 1996; vgl. Zimmermann 2002: 29) dabei dem aktiven Drängen von Ratsuchenden nachgaben oder ob Experimentierfreude in den Organisationen zu den ersten Angeboten geführt hat, kann heute retrospektiv nicht mehr zuverlässig rekonstruiert werden (Kühne 2009: 3). Während bereits viele Organisationen der Sozialen Arbeit mit Informationsangeboten und Kontaktdaten im WWW zu finden waren, boten die ersten Onlineberatungsstellen tatsächlich Beratungsdienste in Form eines Austauschs von E-Mails zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden an. Dies bestätigen auch die im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewten BeraterInnen (u.a. *Frau Baacke*: 4). In einigen Fällen ergab sich dieses Angebot auch eher zufällig: Die Publikation der E-Mail-Adresse einer Beratungsstelle, die anfangs nur zur allgemeinen Kontaktaufnahme und gegebenenfalls zur Terminvergabe gedacht war, führte immer häufiger zu direkten Beratungsanfragen per E-Mail (*Frau Baerwolf*: 29, *Frau Burgold*: 6-7). Anfragen wurden beantwortet, es kam eine erneute Replik und so entspann sich ein schriftlicher Beratungsprozess, der so nicht intendiert war, wohl aber in einigen Fällen durchaus die (von einer oder von beiden Seiten) gewünschte Wirkung zeigte. In einigen Fällen mündeten auf diese Weise eher zufällige Versuche, das Internet als Kommunikationsmedium im Beratungsprozess einzusetzen, in der Institutionalisierung eines Onlineberatungsangebots.

Die Veröffentlichung und Wahrnehmung von Erfahrungen erster Anbieter führte zu einer breiten und gespaltenen Diskussion in der Community. Während die einen mit der Betonung fehlender sozialer Hinweisreize und der Unmöglichkeit, eine Beziehung über das Internet aufzubauen, anzweifelten, dass eine ‚gute‘ Beratung auf diesem Wege überhaupt realisierbar sei (s.a. Kapitel 2.1.3), priesen die anderen das Medium Internet vor allem als einen neuen, zusätzlichen Zugang zu Beratung. Dieser Weg sei vor allem deswegen sinnvoll, da er Menschen in die Beratung führen könnte, die ansonsten schlecht erreichbar wären oder selbst keine Beratungsstelle aufsuchen

könnten oder wollten. Beratungsangebote im Internet gelten als besonders „niedrigschwellig“ (Götz 2003: 34ff). Dies ist zum einen dem relativ hohen Grad an Anonymität geschuldet, in dem Onlineberatung stattfinden kann (vgl. u.a. Risau 2004: 55f): Ratsuchende müssen weder als Person, noch unter ihrem realen Namen in Erscheinung treten. Niemand kann sie ‚auf dem Weg in die Beratungsstelle‘ erkennen und daraus unerwünschte Schlüsse ziehen:

„Uns ist es auch wichtig, dass das hier ein neutraler Ort ist. Es sind noch viele andere Büros in diesem Gebäude, da sieht man nicht gleich, dass jemand zu uns in die Beratungsstelle will. Ich glaube, das darf man nicht unterschätzen, diese Erleichterung. Ähnlich ist es auch mit der Onlineberatung, da sieht dich auch niemand.“ (*Frau Behrens: 15/16*)

Allerdings trägt die gefühlte Anonymität beim ‚Surfen im Netz‘, da IP-Adressen und Einlogdaten durchaus rückverfolgbar sind und auch auf dem für die Beratung genutzten Computer Datenspuren hinterlassen. Es wäre aus diesem Grund durchaus folgerichtig, den tatsächlichen Grad an Anonymität in der Onlineberatung niedriger als in der anonymen Präsenzberatung zu bewerten, da diese in der Regel weniger vielfältig und nicht mit der scheinbaren Präzision automatischer elektronischer Datenverarbeitung dokumentiert werden. Dieses Dilemma zwischen gefühlter und tatsächlicher Anonymität einerseits und den Verpflichtungen zur Behandlung sensibler Personendaten von Seiten der anbietenden Organisation andererseits hat in den vergangenen Jahren zu einer andauernden Diskussion über Datenschutz und Datensicherheit in Bezug auf Onlineberatung geführt (vgl. u.a. Wenzel 2008b). Zum anderen gelten über das Internet verfügbare Angebote als niedrigschwellig, da sie von jedem Ort der Welt verfügbar sind, an dem der Zugang zu einem Computer mit entsprechendem Anschluss gewährleistet ist, und Beratungsanfragen zu jeder beliebigen Tag- und Nachtzeit gestellt werden können (u.a. Gehrman 2010: 109f). Das unmittelbare Eintreffen einer Antwort kann jedoch nicht eingefordert werden – es sei denn, eine Beratungsstelle bietet eine dauerhafte synchrone Kommunikationsanwendung an, die rund um die Uhr von MitarbeiterInnen betreut wird. Ist dies nicht der Fall, bleibt die Wartezeit auf eine Antwort schlecht kalkulierbar und um einiges ungewisser als der Anruf bei einem Anbieter telefonischer Beratung.

Darüber hinaus gilt Beratung im Internet als besonders niedrigschwellig für Zielgruppen, die eine hohe Internetaffinität aufweisen und bisher durch klassische Beratungsangebote nur wenig erreicht werden können. Organisationen haben in diesem Zusammenhang das Medium Internet entdeckt, um sich einen erweiterten Kreis von Ratsuchenden zu erschließen, die zu ihrer Zielgruppe gehören. Derzeit sind im Netz besonders viele Angebote für junge Menschen zu finden (Zimmermann 2004), die das Internet außergewöhnlich häufig nutzen (97% der 14- bis 29-Jährigen; vgl. Initiative D21 e.V. 2011: 14) und für die gemäß ihrem Lebensabschnitt Entscheidungen und Fragen nach Entwicklungsmöglichkeiten eine besonders große Rolle spielen. Weiterhin werden auch Menschen, die zeitlich und von ihrer Mobilität her stark eingeschränkt

sind, für eine potentiell an Onlineberatung interessierte Gruppe gehalten (vgl. u.a. Döring 2000). Auch junge Männer um die 30, die ansonsten als eher wenig zugänglich für Beratungsangebote gelten, wurden als eine verstärkt über das Internet ansprechbare Zielgruppe entdeckt (Müller 2000 nach Götz 2003)¹³. Dennoch ist zu konstatieren, dass die als niedrigschwellig geltende Onlineberatung eher eine Verschiebung als einen Abbau von Barrieren mit sich bringt: Menschen ohne Internetzugang und/oder die entsprechenden Kompetenzen werden von der Nutzung ausgeschlossen. Das Internet wird zwar bereits von mehr als zwei Dritteln der deutschen Bevölkerung genutzt (74,7%; Initiative D21 e.V. 2011: 10), es bestehen aber nach wie vor u.a. geschlechtlich geprägte, bildungs- und einkommensabhängige Nutzungsunterschiede, die zugunsten von eher einkommensstarken, eher gut gebildeten und eher männlichen Nutzergruppen ausfallen – obgleich sich das Verhältnis weiterhin annähert (a.a.O.). Darüber hinaus gelten zwar bestimmte Zielgruppen als internetaffin, die Art der im Internet genutzten Angebote geht jedoch auch innerhalb der einzelnen Zielgruppen weit auseinander (vgl. Schenk & Wolf 2004), sodass sich die Kluft zwischen gering- und hochqualifizierten BürgerInnen zusätzlich in den Präferenzen der NutzerInnen spiegelt. Onlineberatung kann aus diesem Grund einerseits Beratung für neue Zielgruppen öffnen, sie schließt andererseits Menschen von ihrem Angebot aus – und dabei kann es sich auch gerade um diejenigen handeln, die auf klassischem Wege bisher ebenfalls nicht erreicht werden¹⁴.

2.1.2 Schnittstellen für BeraterInnen und Ratsuchende

Das quartäre¹⁵ Medium Internet kann als Informations- und Kommunikations-Infrastruktur gefasst werden (Döring 2003: 43), die als ein „Medium der Medien“ (Reips 2008: 8) unterschiedliche Dienste anbietet, die selbst wieder den Charakter tertiärer/quartärer Medien aufweisen und als solche bezeichnet werden. In Bezug auf den Einsatz in der Beratung differenziert Eichenberg (2004) zwischen der Nutzung des Internets als „Medium der Information“ einerseits und als „Medium der Kommunikation“ andererseits und unternimmt damit eine Einteilung, die so für die meisten aktiven Angebote noch heute gültig ist: Webauftritte präsentieren das Angebot einer Organisation und bieten ein breites Spektrum an Informationen zu ausgewählten Themenfeldern, Datenbanken unterstützen die Individualisierung der Inhalte und Kommunikationswerkzeuge bieten einen direkten Draht zu BeraterInnen – und manchmal auch zu anderen NutzerInnen. Das eigene Portfolio im Internet darzustellen ist heute für die meisten Beratungsstellen bereits eine Selbstverständlichkeit (vgl. bereits Krüger et al. 1997). Allerdings deklarieren viele die virtuelle

13 Hierbei ist zu bemerken, dass zu Anfang der 2000er Jahre das Internet noch deutlich stärker von Männern als von Frauen genutzt wurde, insbesondere in der beschriebenen Altersgruppe. Inzwischen haben sich die Geschlechter in ihrer Internetnutzung weitgehend angenähert: 81% der Männer und 69% der Frauen nutzen nach der (N)Onliner-Studie derzeit in Deutschland das Internet (Initiative D21 e.V. 2011: 43).

14 Diese Tendenz wird auch als doppelte Selektivität beschrieben (vgl. Faulstich 1981, Faulstich 2001), die zu einer Weitung der Kluft zwischen gering- und hochqualifizierten BürgerInnen führt und so dem Postulat der Chancengleichheit widerspricht.

15 Faßler (1997) spricht von quartären Medien, wenn es sich bei tertiären Medien um Computer oder Computernetze handelt. NutzerInnen tertiärer Medien sind sowohl bei der Produktion als auch bei der Rezeption auf die Nutzung technischer Geräte angewiesen, während für sekundäre Medien künstliche Hilfsmittel nur zur Produktion erforderlich sind (Pross 1972: 128ff). Bei primären Medien handelt es sich um natürliche Übertragungsmedien, z.B. Sprache (Döring 2003: 40).

Bereitstellung von Informationen oder den unvermittelten Zugriff auf einen Datenbankbestand selbst nur selten als ‚Onlineberatung‘. Die ausschließliche Nutzung des Internets als „Medium der Information“ entspricht dem Selbstverständnis von Beratung nicht, da sich diese explizit als eigener Ansatz gegenüber Informationsangeboten einerseits und Therapie andererseits abgrenzt. Die Bezeichnung ‚Onlineberatung‘ wird eher synonym mit der Nutzung des Internets als „Medium der Kommunikation“ verwendet und meint den Einsatz von unterschiedlichen synchronen und asynchronen Kommunikationsformen in der individuellen Beratung über das Internet. Drei an technischen Umsetzungsmöglichkeiten orientierte Ansätze, die einem Konzept von Beratung als Kommunikationssituation folgen, dominieren seit dem Start der ersten Angebote und bis heute andauernd die Landschaft der Onlineberatung: E-Mail-, Foren- und Chatberatung.

Sehr häufig findet Onlineberatung über einen Austausch von individuellen Nachrichten zwischen Ratsuchender und BeraterIn statt (vgl. u.a. Knatz & Dodier 2003; z.B. Bildungsberatung Berlin 2009, Weiterbildung Hamburg 2009). Die quantitative Analyse, die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführt wurde, bestätigt dieses Ergebnis: 85% der ausgewerteten Angebote bieten eine sogenannte ‚E-Mailberatung‘ an. Dies korrespondiert auch damit, dass der Versand und Empfang von E-Mails die heute am weitesten verbreitete Nutzungsform des Internets in Deutschland ist (Schenk et al. 2008) und dass viele Beratungsstellen auch außerhalb eines expliziten Onlineberatungsangebotes davon berichten, seit einigen Jahren verstärkt Anfragen auf diesem Wege zu erhalten (u.a. *Frau Baerwolf*: 29)¹⁶. Die textbasierte Individualkommunikation per E-Mail erfolgt asynchron, also zeitlich verzögert. Viele Beratungsstellen sind bemüht, Anliegen innerhalb von 24-48 Stunden zu beantworten (38% der ausgewerteten Angebote; z.B. Caritas 2009). Allerdings werden bei einem Großteil der untersuchten Onlineberatungsangebote keine verbindlichen Angaben zur Rückmeldezeit gemacht (48%). Die meisten Anbieter E-Mail-basierter Beratung stellen auf ihrer Homepage ein unterschiedlich stark vorstrukturierendes Formular zur Verfügung, in dem das Anliegen eingetragen und ggf. klassifiziert werden kann (z.B. LernNetzwerk Bremen 2008). In vielen Fällen steht dieses Formular erst nach einer Registrierung der NutzerIn zur Verfügung (86%) und die Kommunikation wird durchgängig über ein Portal, nicht über die private E-Mail-Adresse der NutzerIn, geführt. Diese unter Datenschutzaspekten vorzuziehende Lösung kann sich im Hinblick auf die Niedrigschwelligkeit der Onlineberatung positiv oder negativ auswirken, sie stellt einen erweiterten Aufwand einem weitergehenden Anonymitätsversprechen gegenüber. Unabhängig von der technischen Realisierung bedeutet die für Ratsuchende im Regelfall verhältnismäßig unaufwändige Beratung per E-Mail für die BeraterIn einen erheblichen Zeitaufwand:

„Die Erfahrung, die uns am meisten beeindruckt oder überrascht hat, war, wie viel Zeit

16 Heute wird diese Form der Onlineberatung noch häufig als E-Mailberatung betitelt, obgleich dies technisch immer seltener der Fall ist. Stattdessen werden die individuellen Nachrichten über eine Onlineplattform der anbietenden Organisation versendet und können auch nur dort abgerufen werden. Hier und im Folgenden wird weiterhin der etablierte Begriff der Beratung ‚per E-Mail‘ verwendet, um das Prinzip der textbasierten Individualkommunikation über das Internet zu beschreiben.

2.1 Das Internet als Beratungsmedium: Stand der Dinge

das kostet. Weil Online-Beratung ganz oft in Beratungsstellen eingeführt wird mit dem Hinweis „Jaja, wir machen da eine Beratungsstelle und dann sitzen da zwei Leute und das meiste können die ja online machen.“ (...) Das ist der größte Quatsch!“ (*Frau Bergmann: 10-12*)

Der hohe Zeitaufwand wird als großer Nachteil der E-Mailberatung bzw. des Einsatzes asynchroner Kommunikationsmedien in der Beratung gesehen, da eine Rückspiegelung des eigenen Verständnisses der Situation und nötige Rückfragen nur verzögert möglich sind (Knatz & Dodier 2003). Aus diesem Grunde findet bei E-Mailberatung primär ein Informationstransfer und weniger ein längerer Beratungsprozess statt. BeraterInnen nehmen eher eine Lotsenfunktion wahr, geben Erstinformationen, Anhaltspunkte und verweisen Ratsuchende weiter. Damit deckt sich auch die Erfahrung, dass es oft bei einem einmaligen E-Mailwechsel mit maximal einer Rückfrageschleife zwischen beiden Parteien bleibt (ZiB 2008).

Weniger zeitaufwändig als die Beratung per E-Mail ist die Beratung innerhalb einer Chatumgebung (vgl. u.a. Götz 2003). Im sogenannten Chatraum können die Teilnehmenden unter Pseudonym zeitlich synchron ein textbasiertes ‚Gespräch‘ führen und dabei unmittelbar auf Fragen und Berichte reagieren. Onlineberatung als Chatkommunikation gleicht die Schwächen des Zeitverzugs bei der E-Mailberatung aus, bedeutet aber durch die geforderte schnelle Reaktion, dass kaum Zeit zur Recherche zur Verfügung steht und bedingt außerdem eine feste Terminbindung. Ebenso bietet die Beratung in einem Chat kaum erweiterte Möglichkeiten zur Reflexion für die Ratsuchenden – ein Charakteristikum der schriftsprachlichen Kommunikation, das viele BeraterInnen positiv hervorheben (*Frau Birkhoff: 34, 39; Frau Bülter: 128*). Letzteres und der hohe Druck, dem BeraterInnen in der Arbeit mit dem Chat ausgesetzt sind, mögen dazu führen, dass diese Form der Onlineberatung weniger häufig Teil des Portfolios von Beratungsstellen ist. Einige BeraterInnen lehnen Chats ab, weil die schnelle Reaktion gepaart mit der Schriftsprachlichkeit des Angebots sie überfordert: „Theoretisch könnte man auch chatten – aber das mache ich nicht. Das finde ich zu anstrengend“ (*Frau Birkhoff: 12*). Chatberatung (z.B. Bildungsberatung Berlin 2009) wird als Individual- oder Gruppenkommunikation in Form von Einzel- oder Gruppenchats angeboten (Thimm 2001), der vorgegebene Zeitraum entspricht in der Regel ungefähr einer Stunde (z.B. Beratungsnetz 2008).

Die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführte quantitative Analyse ergab, dass 41 von 72 Onlineberatungsstellen Einzel- oder Gruppenchats anbieten. Die meisten Beratungsstellen führen beide Formen durch (20 von 41); alle Chats sind termingebunden. Im Einzelchat trifft eine Ratsuchende auf eine BeraterIn, mit der sie ihr Anliegen bearbeitet, im Gruppenchat entsteht ein Gespräch zwischen mehreren Ratsuchenden und der BeraterIn. Während die Gruppenberatung im Chat – wie in der persönlichen Begegnung – ihren Vorteil in der Zusammenführung von Ratsuchenden und der gemeinsamen Bearbeitung eines Themas aus unterschiedlichen Perspektiven hat, kommt der Einzelnen nur eine eingeschränkte Aufmerksamkeit von Seiten der

BeraterIn zu. Die Einzelberatung im Chat bietet eine konzentrierte Arbeitsatmosphäre und gute Möglichkeiten für die BeraterIn, schnell und gezielt Rückfragen zu stellen und sich so, trotz der auch hier entstehenden Reduktion der Wahrnehmungsebenen auf die Schriftsprache, ein gutes Bild von der Situation der Ratsuchenden machen zu können. Durch die zeitliche Synchronität der Chatberatung und den Bedarf an Planung und Terminvergabe wird dagegen eine geschätzte Stärke des Mediums Internet nicht länger genutzt: die zeitliche Autonomie des Zugriffs auf Angebote.

Onlineberatung in Foren (vgl. u.a. Korolewski 2007) wird als Expertenberatung seltener angeboten als Beratung via E-Mail oder im Chat. Der Rückgriff auf ein Forum als Diskussionsplattform bildet einen Mittelweg zwischen diesen beiden Formen: Die Kommunikation verläuft asynchron, Beiträge werden auf einer Webseite veröffentlicht. Lesende können, sofern sie die entsprechende Zugriffsberechtigung haben, Kommentare zu den Beiträgen schreiben und sich so gegenseitig beraten (Ludwig 2004). Damit gleicht der Austausch über ein Forum einem zeitlich verzögerten Chat bzw. einer öffentlichen E-Mailkorrespondenz zwischen mehreren Personen. Die Onlineberatung in Foren animiert Ratsuchende vor allem dazu, sich auszutauschen und gegenseitig zu unterstützen und ist häufig als Angebot der Jugendarbeit zu finden (z.B. kidshotline 2010). Die quantitative Analyse weist für 26 von 76 Onlineberatungsangeboten eine Forenberatung aus; davon sind über 50% der Angebote der Zielgruppe Jugendliche/junge Erwachsene zuzuordnen. In der Forenberatung moderieren BeraterInnen die Beiträge und schalten sich bei Bedarf in die Diskussionen ein. Häufig werden öffentliche Foren- und individuelle Mailberatung gemeinsam angeboten, indem innerhalb des Forums eine „Safe Area“ (vgl. Mädchenhaus Bremen 2010) angeboten wird, in der TeilnehmerInnen unter Ausschluss der Öffentlichkeit mit einer BeraterIn kommunizieren können. Eine Qualitätssicherung durch Moderation der Foren kann zum Aufbau eines soliden Informationspools für zukünftige BesucherInnen führen und dokumentiert gut sichtbar die Arbeit der Beratungsstelle. Auch Wartezeiten auf eine persönliche Beratung können durch die Nutzung von Foren überbrückt werden (z.B. Hilferuf 2009). Der entfallende Bedarf einer eigenen E-Mailadresse schließt darüber hinaus auch gelegentliche InternetnutzerInnen in die Zielgruppe mit ein, die über eine solche nicht verfügen oder sie nicht preisgeben möchten. Allerdings kann die dauerhafte Präsenz der persönlichen Anfrage im Netz – trotz der möglichen Nutzung eines Pseudonyms – Personen von der Nutzung abhalten, die ihr Anliegen nicht öffentlich machen möchten und einen Ort größerer Vertraulichkeit für die Beratung vorziehen.

Während die ersten technischen Umsetzungen von Onlineberatungsangeboten auf einzelne Komponenten setzten und Beratung über Standard-Mailserver, in Webseiten eingebundene Internet-Relay-Chats und konventionelle Onlineforen betrieben, werden heute vor allem integrierte Systeme und Plattformen mit browserbasiertem Front- und Backend¹⁷ genutzt. Ratsuchende müssen sich im Frontend häufig einloggen (85%), um einen Zugang zur Mail-, Chat- oder

17 Hier wird die Schnittstelle der Ratsuchenden als ‚Frontend‘, die der BeraterInnen als ‚Backend‘ bezeichnet.

Forenberatung zu erhalten, Informationen sind dagegen in der Regel ohne Login zu erreichen. Zuweilen werden Ratsuchende per E-Mail informiert, wenn ein neuer Beitrag für sie vorliegt. Andere Beratungsstellen haben sich bewusst gegen die Nutzung einer privaten E-Mail-Adresse entschieden, um keine Verbindung zwischen Ratsuchender und Beratungsstelle nach außen sichtbar zu machen. Bei diesen Beratungsstellen ist eine Angabe der E-Mail-Adresse bei der Registrierung nicht nötig (58%). Auch BeraterInnen nutzen in der Regel ein personalisiertes Backend (z.B. beranet 2010), in dem die Fälle einzelnen BeraterInnen zugeordnet bzw. von diesen aktiv übernommen werden. Häufig ist ihnen ein Zugriff auf die ‚Beratungshistorie‘ der Ratsuchenden möglich, sodass sie alle bisher eingegangenen Anfragen und Antworten auf diese einsehen können. Zuweilen können BeraterInnen auch weitere Informationen über die ratsuchende Person in ‚KlientInnenmappen‘ (u.a. Mädchenhaus Bremen 2010) nachlesen und eintragen. Ebenso geben einige Systeme Statusmeldungen zu den einzelnen Beratungsanfragen aus: z.B. Beantwortung noch offen, Zeit des Eingangs etc. Viele Organisationen setzen bei der Entscheidung für eine Onlineberatungsanwendung auf Eigenentwicklungen (z.B. Caritas 2009, Jungenbüro Bremen 2010), mit denen sie genau ihren Bedarf abzubilden versuchen und der Folgekostenentwicklung durch Lizenzen und der an ein Unternehmen gekoppelten Betreuung der Systeme Einhalt gebieten wollen. Einige dieser Organisationen bieten inzwischen ihre technischen Dienste, Infrastruktur und Anwendungen auch anderen Organisationen als Produkt an (z.B. die Softwarelösung ki-konzept (ki-konzept 2010)). Darüber hinaus entstanden in den vergangenen Jahren erste kommerzielle Anbieter, die fertige Onlineberatungslösungen vertreiben (z.B. beranet 2010). Von den im Rahmen dieser Arbeit untersuchten 72 Onlineberatungsstellen greifen 30 auf die am weitesten verbreiteten Lösungen beranet und ki-konzept zurück. In 24 Fällen scheint es sich um Eigenentwicklungen zu handeln; auf den entsprechenden Webseiten sind Vermerke auf an der Entwicklung beteiligten Unternehmen zu finden. Bei 17 Onlineberatungsangeboten konnten keine Angaben zur Softwarelösung gefunden werden.

2.1.3 Die Veränderung von Beratung durch den Einsatz von Internettechnologien

Beratung über das Internet, wie sie bisher in Kapitel 2 beschrieben wurde, findet heute vor allem als technisch vermittelte Kommunikation zwischen Ratsuchender und BeraterIn statt. Der Einsatz von Technik verändert dabei die „Kommunikationsform Beratung“ (Nestmann & Engel 2002), indem Medien Botschaften nicht einfach übermitteln, sondern eigene Wirkkräfte entfalten (Krämer 2000 nach Engel 2002: 139). Auf diese Weise ändert sich sowohl das Geschehen in der Beratung selbst, als auch Abläufe, Rahmenbedingungen und Erwartungen an die Begegnung von BeraterInnen und Ratsuchenden. Eine grundlegende und weitreichende Auseinandersetzung mit den Konsequenzen des Einsatzes von Internettechnologien in Beratungsszenarien, die zu einer eigenständigen Theoriebildung führen könnte, steht jedoch derzeit noch aus (Brunner 2009). Bisherige Annäherungen definieren Onlineberatung häufig residual in Abgrenzung zu F2F-

Beratung und fokussieren auf Theorien der computervermittelten Kommunikation, die sich mit den Besonderheiten des Kommunikationsmodus „Tippen auf der Computertastatur und Lesen vom Monitor“ (Döring 2000: 352) beschäftigen. Diese Theorien skizzieren Veränderungen im Verhalten und Erleben von Personen auf drei Ebenen: der Ebene der Nutzungssituation, der Mikroebene der Lebenswelt und der Makroebene der Gesellschaft (ebd.).

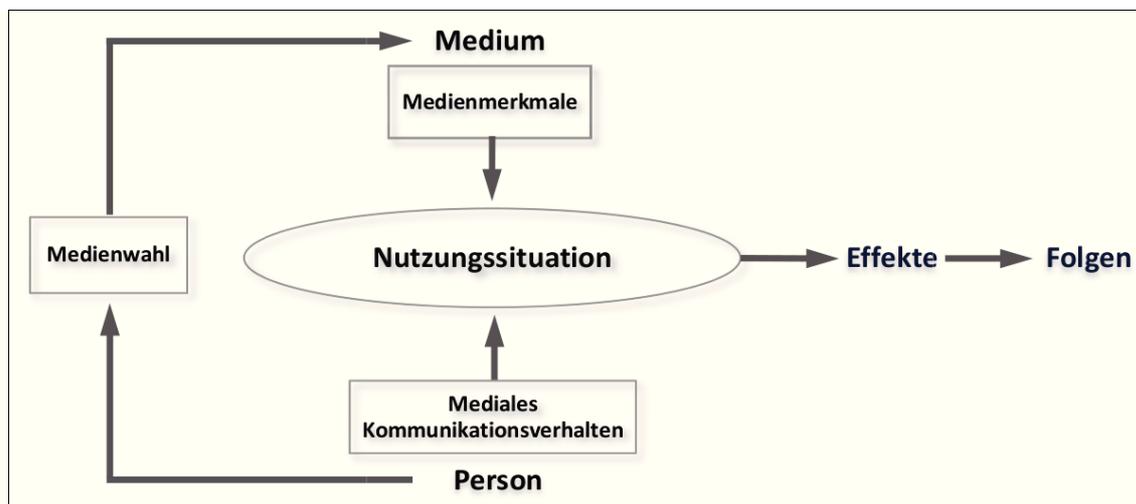


Abbildung 7: Medienökologisches Rahmenmodell (Döring 2003: 128)

Unterschiedliche Ansätze und Theorien schreiben dabei der Auswahl des Mediums und dem medialen Kommunikationsverhalten von Menschen einerseits und den Medienmerkmalen andererseits einen unterschiedlich großen Einfluss zu (Döring 2003: 128f). Döring integriert diese Faktoren in einem „medienökonomischen Rahmenmodell“ (ebd.; vgl. Abbildung 7), mit dem sie ihr Zusammenspiel aufzeigt: Eine Person wählt ein Medium nach bestimmten Gesichtspunkten aus, wobei Nutzungsabsichten, eigene Erfahrungen mit dem und Eigenschaften des Mediums eine Rolle spielen. In die Nutzung bringt sie ihr persönliches und das medial bedingte Kommunikationsverhalten ein und trägt auf diese Weise zu bestimmten Effekten und Folgen bei, die über die konkrete Nutzungssituation hinaus auch Lebenswelt und Gesellschaft beeinflussen.¹⁸

In Bezug auf das Verständnis und die Konzeption von Onlineberatungsszenarien stehen der Zugang zu Onlineberatung, die konkrete Nutzungssituation und ihre Ausgestaltung im Vordergrund¹⁹. Theorien zu Medienmerkmalen (a.a.O.: 149ff) erläutern, wie der Kommunikationsprozess durch die spezifischen Eigenschaften eines Mediums beeinflusst wird. Im Falle von E-Mail-Austausch, Chat und Onlineforen als internetgestützte Kommunikationskanäle steht dabei eine Defizitorientierung im Vordergrund, die auf den Verlust von Informationen durch die Einengung der Kommunikation auf eine schriftsprachliche Ebene hinweist. Vor allem auf die

¹⁸ Da Veränderungen auf der Mikro- und Makroebene wieder Einflüsse auf das Verhalten einzelner Personen ausüben, wäre es sinnvoll, das Modell zirkulär ergänzen und diesen Einfluss darzustellen.

¹⁹ Effekte und Folgen auf der Mikro- und Makroebene werden aus diesem Grunde hier zunächst vernachlässigt, auch da es nur wenig differenzierte Auseinandersetzungen mit den gesellschaftlichen Folgen medial vermittelter Beratung gibt und bisher keine Langzeitstudien möglich waren.

Kanalreduktionstheorie, die „jede Form der technisch mediatisierten Individualkommunikation a priori als defizitäres und tendenziell (je nach Dosis) destruktives Surrogat für Face-to-Face-Interaktionen ansieht“ (a.a.O.: 150), wird in der Diskussion um Onlineberatung häufig hingewiesen – häufig zustimmend, aber zunehmend auch kritisch (vgl. u.a. Primus 2007: 2ff, Koch 2009: 3ff). Die Kanalreduktionstheorie wird durch Filter-Modelle wie den „reduced social cues approach“ (Kiesler et al. 1984) ergänzt, die dezidiert den Verlust sozialer und kontextueller Hinweisreize bei der vermittelten Kommunikation thematisieren: Nonverbale, visuell oder auditiv vermittelte Hintergrundinformationen prägen die gegenseitige Wahrnehmung von Personen, die sich von Angesicht zu Angesicht begegnen. Online stehen dagegen in erster Linie Texte zur Verfügung, die, bezogen auf die Vielfältigkeit der Rückkopplung, nur ein ‚ärmeres‘ Feedback erlauben.

Viele im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewten BeraterInnen thematisieren ebenfalls eine verschobene Wahrnehmung in der Onlineberatung, die sich einerseits an die vorgestellten Modelle anlehnt, andererseits ihre technikedeterministische und defizitorientierte Anlage nicht teilt. So thematisieren die einen, dass ihnen zusätzliche, nonverbale Hinweisreize fehlen, um eine Ratsuchende einschätzen oder auch die Wirkung der eigenen Intervention besser abschätzen und gegebenenfalls gegensteuern zu können (*Frau Bergmann: 12-14, Frau Bahner: 34*). Aufmerksamkeit und Empathie können der KlientIn nicht in der gewohnten Intensität vermittelt werden. Andere weisen darauf hin, dass sie es hilfreich finden, dass in der Onlineberatung Äußerlichkeiten keine Rolle spielen. Auf diese Weise erhält einerseits die KlientIn eine erweiterte Definitionsmacht über ihre Wirkung und bieten andererseits die ungesteuerten, nonverbalen Signale der BeraterIn weniger Ablenkungspotential:

„Ich habe ja auch ein sehr sprechendes Gesicht. Wenn ich nachdenke, lege ich immer meine Stirn in Falten, was oft als kritisch interpretiert wird. So, dass Leute denken, sie hätten jetzt irgendetwas Falsches gesagt – obgleich ich nur noch einmal über irgendetwas nachdenke. Das ist natürlich soziale Interaktion, das geguckt wird und wenn mich jemand beeindrucken oder gut dastehen will, dann interpretiert man mein Gesicht oder meine Körperhaltung völlig unbewusst natürlich auch im Sinne sozialer Erwünschtheit. Und das fällt da weg, beim Schreiben.“ (*Frau Birkhoff: 28*)

Viele BeraterInnen sagen aus, dass sie konzentrierter mit den Aussagen von KlientInnen arbeiten, noch mehr auf das (wortwörtlich) ‚zwischen den Zeilen‘ Thematisierte achten (*Frau Bülter: 132*) und auch sich selbst eine tiefere Reflexion und Präzision abverlangen (*Frau Baerwolf: 41, Frau Bergmann: 54*). Dies gilt insbesondere für die Nutzung asynchroner Kommunikationsformen, die darüber hinaus auch den KlientInnen mehr Zeit für ihre Reaktion geben und sie gleichzeitig durch einen Reflexionsprozess im Zuge der Verschriftlichung leiten (*Frau Birkhoff: 47*). BeraterInnen stimmen weitgehend darin überein, dass diese Merkmale dazu führen, dass Onlineberatung – entgegen scheinbar nahe liegender Vermutungen, die zum Beispiel die schnelle Verfügbarkeit von Information im Internet suggeriert – im Gegensatz zu F2F-Beratung ein Vielfaches an Zeit

benötigt (u.a. *Frau Bahner: 36, Frau Baerwolf: 36, Frau Bergmann: 10*) und „wenig kalkulierbar ist“ (*Frau Behrens: 35-36*). Inwiefern dies auch für (längerfristige) Beratungsprozesse gilt, die eine Kombination unterschiedlicher Medien und/oder mediale Begegnungen und F2F-Kontakte einsetzen, ist nicht bekannt, da derzeit kaum derartige Angebote verfügbar sind (vgl. auch Kapitel 2.2.2).

Neben der Veränderung der Wahrnehmungsmöglichkeiten wirkt auch das technische Datenformat als beeinflussendes Medienmerkmal, da digital vorliegende Texte computergestützt automatisch verwertet oder verändert, transportiert, gespeichert, miteinander kombiniert, durchsucht etc. werden können. Diese Besonderheiten, die den Umgang mit den Inhalten computervermittelter Kommunikation verändern, sind im Digitalisierungs-Modell näher beschrieben worden (Döring 2003: 157ff). Für Beratungsszenarien sind diese Merkmale von entscheidender Bedeutung, da sie die Grundsätze der Interaktion zwischen den beteiligten Personen in einem Maße berühren, das keinen Spielraum für ausgleichendes Verhalten bietet: Zum ersten Mal werden die Inhalte der Beratung zeitgleich zur Erbringung der Dienstleistung vollständig erfasst und liegen als digitales Material vor. Die Speicherung von Rahmendaten (Zeitpunkte des Logins und/oder des Absendens einer Nachricht etc.) erlaubt zusätzliche Einblicke in die Arbeitsorganisation. Die im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewten OnlineberaterInnen sehen sich mit der Situation konfrontiert, dass ihre Beratungsleistung einsehbar und ihre Arbeit auf diese Weise kontrollier- und stärker angreifbar wird (*Frau Behrens: 45, Frau Bültel: 250*). Gleichzeitig können sie die dokumentierten Daten als Gedächtnisstütze oder zur Vor- bzw. Nachbereitung ähnlicher Fälle sowie in der kollegialen Beratung und Supervision nutzen. Dabei kann die KollegIn stärker als in der persönlichen Beratung als direktes Korrektiv der eigenen Wahrnehmung herangezogen werden:

„Wir hatten zum Beispiel einen Fall, da hat meine Kollegin ganz spontan gesagt: „Jetzt lies dir das mal durch, das ist doch gefaked, das ist doch nicht ernst gemeint!“ Und ich hab gesagt: „Wie kommst du denn darauf? Das klingt für mich völlig normal.““ (*Frau Bergmann: 26*)

Auch Informationen können mit Hilfe von Informationstechnologien intra- oder interorganisationell – beispielsweise in Form einer Wissensdatenbank als zusätzliches Arbeitsmittel für BeraterInnen – leichter gemeinsam gesammelt und genutzt werden. Die automatische Datenverarbeitung eröffnet darüber hinaus eine weitere gravierende Änderung der klassischen Interaktion in Beratungsbegegnungen, da durch sie interaktive Elemente²⁰ zur eigenständigen Reflexion angeboten oder automatisch generierte Informationen versandt werden können. In diesem Falle tritt die BeraterIn hinter die Technik zurück. Ratsuchende erhalten dagegen in jedem Fall einen erweiterten Zugang zu den erarbeiteten Inhalten: Sie können sowohl ihre eigenen Gedanken als auch die Antworten der BeraterInnen immer wieder zur Hand nehmen

²⁰ Gemeint sind hier durch die Software angebotene Möglichkeiten der NutzerIn, in Interaktion mit dem Computer zum Beispiel eine Auswahl aus bereitgestellten Alternativen zu treffen oder Gedanken aufzuschreiben, zu sichern und anhand einer vorgegebenen Systematik zu strukturieren (u.a. Testverfahren, Fragebögen etc.).

oder gezielt auf einzelne Punkte zurückkommen:

„Und da, finde ich, ist die Onlineberatung auch sehr schön, weil man sich das aufheben und immer wieder lesen kann. (...) Wenn das so eine schöne E-Mail ist, dann ist das wie so ein Liebesbrief. Da kann ich mir das öfter durchlesen und, ach, das ist super.“ (*Frau Bülter: 96*)

Diese Gelegenheit schätzten im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewte Ratsuchende bereits im Zusammenhang mit anderen Beratungsangeboten, in denen sie Materialien erstellten, die ihnen nach Abschluss des Beratungsprozesses weiterhin zur Verfügung stehen (*Frau Rakels (a): 78, Frau Reinbach (b): 178*).

Die Möglichkeit, digitale Texte zu rekombinieren, zu durchsuchen und in Hypertextstrukturen auch non-linear anzuordnen, bietet sowohl einen neuen Zugang zu den gespeicherten Inhalten, als auch die Option, sie mit Dritten zu teilen. Da im Internet die Grenzen zwischen Individual-, Gruppen-, Uni- und Massenkommunikation verschwimmen (Döring 2003: 157), ist dabei grundsätzlich eine fast beliebige Erweiterung des Adressatenkreises möglich. Dies bietet für internetgestützte Beratungsszenarien einerseits Chancen, zum Beispiel indem bei Bedarf leicht weitere Personen in einen Beratungsvorgang einbezogen oder Ratsuchende mit ähnlichen Anliegen miteinander ins Gespräch gebracht werden können. Andererseits birgt es die Gefahr, dass private Daten oder Anliegen leichtfertig publik gemacht werden können. Es ergeben sich Fragen des Datenschutzes (vgl. zu diesem Thema u.a. Wenzel 2008b) und des Urheber- und Verwendungsrechts in Bezug auf das in Kooperation entstehende Material. Ebenso werfen die medieninhärente automatische Dokumentation und die einfache wie kostengünstige automatische Archivierung Fragen nach einer adäquaten Datensicherheit auf (a.a.O.). Es wird deutlich, dass

„Computernetze und ihre Dienste als ‚neue Medien‘ eben nicht einfach dieselben Botschaften in anderer Weise als die ‚alten Medien‘ transportieren, sondern dass sie die Art und Weise, wie Botschaften zustande kommen, wie sie gestaltet und in welchen sozialen Kommunikationsstrukturen sie ausgetauscht werden, entscheidend beeinflussen“ (Döring 2003: 160).

Diesem Einfluss sind einerseits die TeilnehmerInnen von Onlineberatungsszenarien ausgesetzt, andererseits stellt er auch Organisationen vor völlig neue Herausforderungen im Umgang mit adäquaten Beratungsansätzen, Datenschutz und Arbeitnehmerrechten.

Medienmerkmale beeinflussen die Kommunikation selbst, ihre Möglichkeiten und den TeilnehmerInnenkreis. Auf diese Weise eignen sie sich für unterschiedliche Kommunikationsanlässe, die von Theorien zur Medienwahl (a.a.O.: 131ff) in den Vordergrund gestellt werden. Sie berühren den Zugang zu Beratung, indem sie erklären, warum sich jemand bewusst für Onlineberatung und damit (temporär) gegen beispielsweise persönliche Beratung oder Telefonberatung entscheidet. Theorien der rationalen Medienwahl (ebd.) gehen davon aus, dass diese Entscheidung entlang eines Kosten-Nutzen-Kalküls getroffen wird. Ihnen liegt die Annahme

zugrunde, dass es eine Medienhierarchie gibt, an deren Spitze die persönliche F2F-Kommunikation steht. Technisch vermittelte Kommunikation ‚verarmt‘ dagegen, da sie an Lebendigkeit (soziale Präsenz), der Fähigkeit der Technologie, mehrdeutige Botschaften zu übermitteln (mediale Reichhaltigkeit), und der Anzahl der Verständigungsmechanismen (Backchannel-Feedback) einbüßt. Allerdings entscheiden sich Menschen mitunter bewusst für eine ‚ärmere‘ Kommunikationsvariante, die den Vorteil der Reduktion von Komplexität birgt. Theorien der rationalen Medienwahl werden dafür kritisiert, dass sie von einer festen Medienhierarchie unabhängig von Nutzungskontexten und Kompetenzen der NutzerInnen ausgehen und die rationale Entscheidung in der Vordergrund rücken (a.a.O.: 142). Sie geben dennoch Hinweise auf Aspekte, die Ratsuchende in Bezug auf ein auszuwählendes Beratungssetting unterscheiden: persönlicher Aufwand, gewünschte Nähe oder Distanz, Komplexität des Anliegens sowie Möglichkeiten, sich zu erklären und zu verstehen. Die unterschiedlichen Klassifikationen öffnen darüber hinaus den Blick für besondere Stärken und Eigenschaften von Internettechnologien. So lenkt die Media-Richness-Hierarchie von Clark & Brennan (1991 nach Döring 2003: 133) die Aufmerksamkeit auf die Merkmale Reviewability und Revisibility, die klassische Kommunikationsbegegnungen nicht bieten. Ergänzend lenken Modelle der normativen (Döring 2003: 143ff) und der interpersonalen (a.a.O. 2003: 146ff) Medienwahl den Blick auf un- bzw. semibewusste Aspekte der Auswahl von Kommunikationsmedien, die neben einer Abwägung von Kosten und Nutzen auch durch soziale Normen und Erwartungen sowie durch das Kommunikationsverhalten des jeweiligen Gegenübers geprägt wird. Für die Onlineberatung ist aus diesen Ergänzungen zu lernen, dass die Wahrscheinlichkeit der Nutzung entsprechender Angebote mit der Etablierung von Internettechnologien in der Gesellschaft und mit sich verändernden Kommunikationsmustern und Kompetenzen steigt und gleichzeitig stärker gefordert wird – wie in den vergangenen Jahren bereits zu beobachten gewesen ist.

2.2 Entwicklungstendenzen und -perspektiven der Onlineberatung

In Kapitel 2.1 ist deutlich geworden, dass Onlineberatung inzwischen zum Portfolio vieler Beratungsstellen gehört und dass diese über Informationstechnologien vermittelte Beratung vor allem als weiterer Kommunikationskanal zwischen Ratsuchenden und BeraterInnen gestaltet wird. Damit folgt die Onlineberatung in ihrem Fokus auf das Beratungsgespräch dem Vorbild der bereits seit den 1950er Jahren etablierten Telefonberatung und bringt ihrerseits den Faktor Schriftsprachlichkeit als Veränderung in das Beratungsgeschehen ein. Andere Ansätze, die die Spezifika des Mediums Internet für sich nutzen würden, werden bisher kaum diskutiert und ausprobiert. Im Folgenden werden aus diesem Grunde zwei Entwicklungsperspektiven für die Onlineberatung skizziert, die die Potentiale des Mediums Internet stärker ausloten (könnten): der gezielte Einsatz des Internets als interaktives Medium (2.2.1) und die Integration von Onlineberatung in traditionelle Beratungsprozesse (2.2.2).

2.2.1 Onlineberatung als ‚Interaktives Medium‘

Als ‚Medium der Medien‘ (Reips 2008: 8) bietet das Internet unterschiedliche asynchrone und synchrone Dienste zur Information und Kommunikation von Ratsuchenden und BeraterInnen. Als quartäres Medium ermöglicht es darüber hinaus zusätzlich, dass eine BenutzerIn für sich und ohne dass es einer Reaktion durch andere bedarf, innerhalb bereitgestellter Anwendungen mit dem System interagieren kann. Neben ‚Interaktion‘ bietet es ‚Interaktivität‘. Letztere beschreibt eine Eigenschaft von Software, die der BenutzerIn Eingriffs- und Steuerungsmöglichkeiten unterschiedlicher Freiheitsgrade eröffnet und/oder einen wechselseitigen Dialog von Mensch und Computer initiiert (Haack 2002: 128, Herczeg 2009: 114). Interaktivität bezeichnet aber gleichzeitig auch das Gefühl der AnwenderIn, in Interaktion mit dem Computer Bedeutung zu produzieren (Schelhowe 1997: 160ff)²¹. Der subjektive Gewinn interaktiver Anwendungen hängt auf diese Weise einerseits mit der persönlichen Disposition der BenutzerIn und andererseits einer passenden Gestaltung der Software zusammen. Für Beratungsszenarien bietet die Erweiterung des Modells von Eichenberg (2004; s.o.: Kapitel 2.2.1) um eine Ebene der Nutzung des Internets als ‚Interaktiven Mediums‘ Gelegenheit, den Blick auf mögliche Potentiale des Einsatzes von Internettechnologien in der Beratung zu erweitern (vgl. Abbildung 8).

Während die klassischen (Informations- und vor allem) Kommunikationsdienste weiterhin dominieren, gibt es bereits einige Anwendungsbeispiele, die das Internet als interaktives Medium für die Beratung nutzen. Dazu gehören derzeit in erster Linie Multiple-Choice-Tests (vgl. Geister & Rastetter 2009), die Entscheidungen begleiten sollen, und Kompetenzbilanzierungsanwendungen, die das Zusammentragen persönlicher Eigenschaften und Fähigkeiten unterstützen (u.a. Kobra 2009; vgl. auch Bieker 2009). Interaktive Elemente können darüber hinaus den ‚Spielcharakter‘ vieler Internetanwendungen nutzen, um die Auseinandersetzung mit der eigenen Person oder Situation anzuregen. Ein „Beratungsportal für eine menschliche Arbeitswelt“ (www.mensch-arbeit.de²²) bot zum Beispiel einen virtuellen Fluss, in den die BenutzerIn „Gepäck abwerfen“ konnte: In einem Textfeld konnten Sorgen und Probleme eingetragen und mit Klick auf einen Button „weggespült“ werden (Erbach 2005: 45ff). Ratsuchende können weiterhin beispielsweise über Skalen Unterstützung bei einer ersten Einschätzung ihrer derzeitigen Situation erhalten, mit Hilfe von Szenarien unterschiedliche Optionen abwägen oder eine Zielvereinbarung mit sich selbst abschließen. In einer der wenigen verfügbaren explorativen Studien untersucht Pölz (2010) die Wirksamkeit lösungsorientierter Fragetechniken²³ (vgl. u.a. Bamberger 2005) in der Online-Selbsthilfe. Er kommt zu der

21 Schelhowe erläutert dies mit Rückgriff auf die semiotische Analyse von Nake (u.a. 1994), die die scheinbare Kopplung des von der BenutzerIn wahrgenommenen Zeichenprozess mit dem vom Computer durchgeführten Signalprozess beschreibt. Vor dem Hintergrund dieses ‚Zurücktretens‘ der Maschine generiert die BenutzerIn innerhalb ihres persönlichen Kontexts eine subjektive Bedeutung aus den produzierten Zeichen.

22 inzwischen offline

23 Lösungsorientierte Fragen stellen nicht das Problem in den Vordergrund, sondern fokussieren auf mögliche Lösungen, um anschließend einen Weg in die gewünschte Richtung zu eruieren (zum Beispiel: ‚Wie könnte die Situation aussehen, wenn ihr Problem gelöst wäre?‘).

Erkenntnis, dass diese Beratungsform zu ähnlich guten Ergebnissen führt wie eine F2F-Beratung, problemorientierte Fragestellungen²⁴ dagegen etwas schlechter abschneiden. Die eingesetzten Fragetechniken selbst werden nicht genannt. Des weiteren handelt es sich um eine stichpunktartige Erprobung unter Laborbedingungen, was die Aussagekraft der Studie einschränkt. Geißler et al. (2007) berichten allerdings von ähnlich hohen Zufriedenheitswerten in einer Teststudie zur Zufriedenheit mit „Virtuellem Selbstcoaching“. Letzteres wird von ihnen als Kombination aus Coaching- und E-Learningelementen vorgestellt und bietet virtuelle Anleitungen zu Training und Selbstreflexion, die sowohl mit als auch ohne Unterstützung eines menschlichen Coaches genutzt werden können.

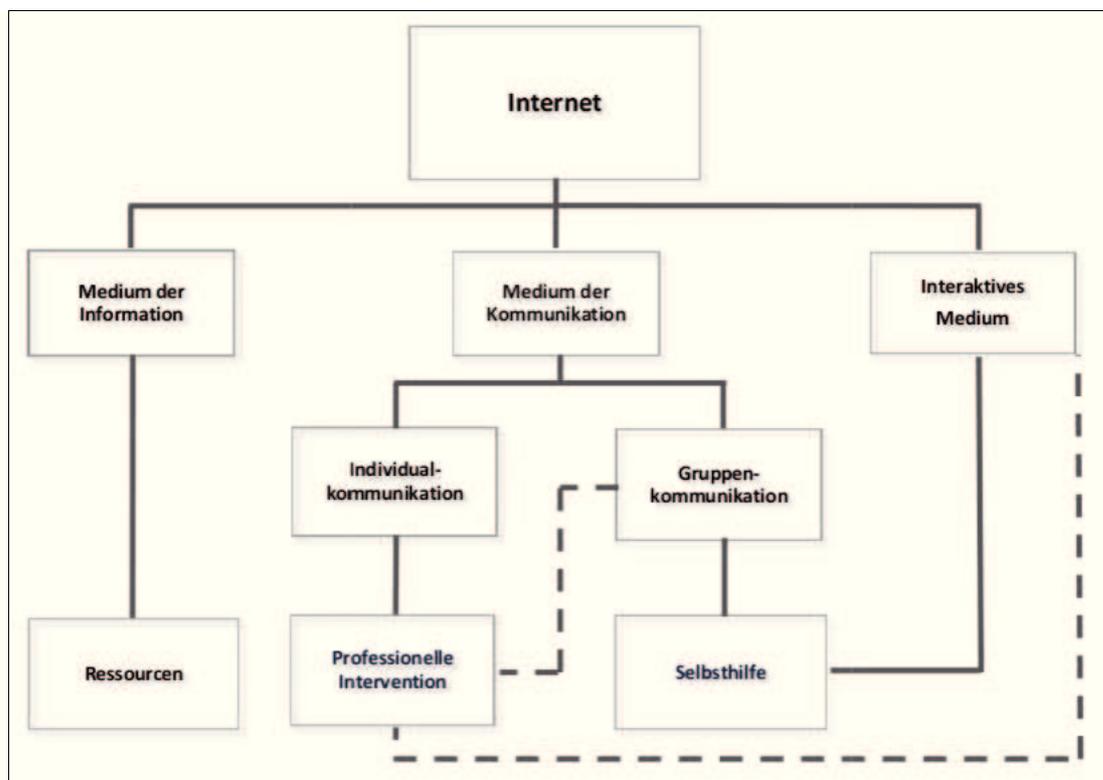


Abbildung 8: Internettechnologie im Beratungsprozess (Weiterentwicklung zu Eichenberg (2004))

Die wenigen bisher verfügbaren Beispiele deuten an, dass interaktive Elemente zur ‚Selbstberatung‘ das Portfolio von Internetanwendungen zur Beratung bereichern können. Auch äußerten mehrere der im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewten BeraterInnen, dass sie sich die Arbeit mit bereitgestellten interaktiven Materialien gut vorstellen könnten, z.B. um mit KlientInnen an Themen wie Kompetenzbilanzierung (*Frau Berns: 93-94*) oder Bewerbung (*Frau Baacke: 93*) zu arbeiten. Auch für einen ‚Selbstcheck‘ können sich einige BeraterInnen interaktive Anwendungen gut vorstellen:

„Ich hab mal was Tolles gesehen im Web, eine Paarberatung und das war auch

²⁴ Problemorientierte Fragen stellen das akute Problem in den Vordergrund und versuchen in erster Linie, seiner Ursache auf den Grund zu gehen (zum Beispiel: ‚Womit haben Sie die größten Schwierigkeiten und woran liegt das?‘).

irgendwie so automatisiert. Da gibt es ein paar Fragen, und die kann man völlig anonym beantworten und der Partner kann das auch beantworten – die gleichen Fragen – und dann kann man das vergleichen. (...) Und dann kommen sie doch da mal drüber ins Gespräch. Und dann muss man noch gar keine Beratung gekriegt haben, ja, sondern dann hat man schon einen Hinweis: Aha, schau! (...) Oder auch, den kann man zu einem späteren Zeitpunkt nochmal machen und dann sieht man wieder, was man vor einem halben Jahr für Probleme hatte und wie sich das verändert hat.“ (*Frau Bülter: 188-190*)

Der autonome Zugriff auf diese Anwendungen korrespondiert dabei theoretisch durchaus mit Ansprüchen von BeraterInnen an ihre Arbeit, in der sie sich um individuelle Chancennutzung der Ratsuchenden und deren eigenständige Gestaltung von Handlungsspielräumen bemühen (Nestmann 2004: 726). Letzteres wird durch die Onlineberatung intensiviert und weiter als zuvor in die Hände der Ratsuchenden gelegt. Die bedingte Veränderung des Beratungsszenarios berührt dabei auch das berufliche Selbstverständnis und das Verantwortungsgefühl von BeraterInnen. Gleichzeitig fordert das Angebot interaktiver Selbstberatungselemente aufgrund des fehlenden menschlichen Korrektivs zu einer besonders sensiblen Entscheidungsfindung und Gestaltung heraus. Im Gegensatz zu Kommunikationsanwendungen, bei denen die Beratung in Anlehnung an die bekannte F2F-Beratung in Form einer direkten Auseinandersetzung zwischen BeraterIn und Ratsuchender stattfindet, sollte für interaktive Elemente genau analysiert werden, welche bisher in der Beratung eingesetzten Methoden auf die neuen Technologien übertragbar bzw. für diese anpassbar sind, um Ratsuchenden neue Sichtweisen und Zugänge zu ihren eigenen Wünschen und Fähigkeiten zu erschließen. Inwiefern diese Lösungsansätze tragen, hängt stark mit dem Selbstverständnis der beratenden Organisation, mit ihrer Klientel, dem Themenspektrum ihrer Beratungsangebote und nicht zuletzt auch mit der Gestaltung der Anwendungen zusammen.

2.2.2 Integration der Onlineberatung in klassische Beratungsprozesse

Neben der expliziten Wahrnehmung und Nutzung des Internets als interaktives Medium in Beratungsszenarien bietet die Integration unterschiedlicher Online- und Offlineberatungselemente eine weitere Entwicklungsperspektive, die derzeit erst wenig Beachtung findet: Eine besondere Stärke des Mediums Internet liegt in der Fülle der existierenden und sich weiter entwickelnden Anwendungen für die unterschiedlichen Ebenen der Information, Kommunikation und Interaktion, eine zweite darin, dass es einen beinahe nahtlosen Wechsel zwischen ihnen zulässt. So kann, während zwei Personen miteinander kommunizieren, leicht Informationsmaterial gezeigt, aber auch ohne Zeitverzögerung gemeinsam oder nur von einer der Beteiligten verändert werden. Ebenso einfach ist es technisch möglich, weitere Personen ‚zuzuschalten‘ oder die Ergebnisse der Kommunikation für andere dauerhaft sichtbar zu machen. Dies ist u.a. darin begründet, dass die Nutzung von Internettechnologie in der Beratung zu einer unmittelbaren Materialisierung der Beratungsinhalte in Form schriftsprachlicher Dokumente (und weiter gedacht auch in der Erstellung anderer direkt erstellter oder hochgeladener Artefakte wie Zeichnungen, Photos etc.)

führt. Im „Zeitalter ihrer digitalen Reproduktion“ (Engel 2002) wird Beratung als Onlineberatung so auf eine neue Art und Weise greifbar: Teile des Erkenntnisprozesses, gewonnener Ein- und formulierter Absichten bleiben über den Entstehungsmoment hinaus sichtbar und beliebig häufig (wieder) einsehbar. Der technisch einfach mögliche Wechsel von Personenkonstellationen – zwischen professioneller Beratung, Beratung durch Peers und Selbstberatungselementen – und Interaktionsformen in der Onlineberatung wird auf diese Weise auch konzeptionell erleichtert.

Zusätzlich zu einer flexiblen Gestaltung im virtuellen Raum kann eine Verzahnung von Online- und Offlineberatung einen Mehrwert für die TeilnehmerInnen an Beratungsprozesse erzeugen. Derzeit existiert eher ein loser Bezug zwischen den beiden Ebenen, indem Onlineberatung vielfach als Vorstufe oder Türöffner zu einer persönlichen Beratung angesehen wird. Während die F2F-Beratung von einigen BeraterInnen als einzige Möglichkeit empfunden wird, um eine gute Beratung zu leisten, und deshalb das Ziel der Onlineberatung sein sollte (*Frau Bergmann: 44, Frau Behrens: 25-26*), wird dieser Weg von anderen kritisiert:

„Ich glaube, es gibt schon einen Grund, warum man mailt und nicht anders kommuniziert und ich finde, das sollte man dann auch respektieren. Deswegen finde ich das auch respektlos und nicht angemessen der Klientin gegenüber, zu sagen: „Rufen Sie mich an oder kommen Sie vorbei.“ Sie hat halt dieses Medium gewählt und man muss ihr dann darüber auch eine Antwort geben. Das ist sonst nicht okay. Das ist wie eine Tür vor der Nase zuzuschlagen.“ (*Frau Bülter: 142*)

Eine Integration beider Zugänge würde KlientInnen und BeraterInnen ermöglichen, innerhalb eines Beratungsprozesses die Ebene ihrer Interaktion – gegebenenfalls mehrfach – zu wechseln. Dies böte sich beispielsweise an, wenn eine Ratsuchende generell an einer persönlichen F2F-Beratung interessiert ist, sich jedoch keine geeignete Beratungsstelle in ihrer unmittelbaren Umgebung befindet. Auch wäre es bei längeren Beratungsprozessen denkbar, dass eine KlientIn bestimmte Reflexionsschritte durch ein Onlinetool unterstützt durchführt und die Ergebnisse anschließend on- oder offline mit ihrer BeraterIn bespricht. In einem dritten Szenario könnte ein persönliches Offlinetreffen einen weitgehend online geführten Beratungsprozess unterbrechen, falls die Komplexität des Themas dies erfordert oder sich Missverständnisse zwischen den beteiligten Personen ergeben haben.

Eine Verzahnung der unterschiedlichen Interaktionsebenen und Personenkonstellationen könnte perspektivisch auch Möglichkeiten der organisationsübergreifenden Kooperation schaffen, beispielsweise indem Onlineberatungsanbieter ihre Arbeit mit lokalen Beratungsstellen an unterschiedlichen Orten vernetzen und so ihren KlientInnen bei Bedarf einen einfachen Wechsel ermöglichen. Gleichzeitig könnte den übernehmenden BeraterInnen bei Einverständnis der jeweiligen Ratsuchenden Material aus dem bisherigen Beratungsprozess zur Verfügung gestellt werden. Diese Vorstellung greift jedoch voraussichtlich weit in die Zukunft, da sie noch stärker als zuvor Fragen des Datenschutzes und Unsicherheiten in Bezug auf das Eigentum von in der

Onlineberatung entstandenem Material berührt. Auch auf der organisatorischen Ebene wäre nicht nur in der Kooperation selbst Neuland zu betreten, sondern auch in Bezug auf Finanzierungs- und Förderungsmodelle für öffentlich finanzierte Beratungsstellen²⁵. Ein entsprechendes Umdenken findet derzeit auf europäischer Ebene (zumindest theoretisch) für den Bereich der Bildungs- und Berufsberatung statt: Unter dem Stichwort „lebensbegleitende Beratung“ soll im Zusammenhang mit der Strategie des lebenslangen Lernens ein Paradigmenwechsel vollzogen werden, der insbesondere die Verzahnung von Beratungsdiensten und die verstärkte Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien beinhaltet (Cedefop 2008). Eine tatsächlich kontinuierliche, lebensbegleitende Beratung im wörtlichen Sinne ist nur unter der Prämisse möglich, dass Übergänge zwischen unterschiedlichen Beratungsangeboten gezielt mitgedacht und -gestaltet werden.

2.3 Wege zu einer angemessenen Technikunterstützung

In diesem Kapitel sind der aktuelle Stand von Anwendungen zur internetgestützten Beratung sowie weitere Entwicklungsperspektiven beleuchtet worden. Es lässt sich belegen, dass Onlineberatung bisher vor allem unter einer starken Orientierung an verfügbaren Kommunikationstechnologien und -tools konzipiert und umgesetzt wurde (s.o.: Kapitel 2.1). Es ist zu vermuten, dass ihre Entwicklung einem engen Konzept von Beratung folgt, das auf das *Beratungsgespräch* an sich fokussiert. Diese Form der Onlineberatung wird inzwischen im Feld der Sozialen Arbeit weitgehend akzeptiert und als neuer Zugang zu Beratung begrüßt. Von der Materialität der bearbeiteten Inhalte, die mit der computervermittelten Beratung entsteht, wird dagegen selten explizit Gebrauch gemacht und Interaktivität als Konzept kaum umgesetzt (s.o.: Kapitel 2.2). Auch der Wechsel zwischen On- und Offlineberatung wird bisher technisch wie organisatorisch nur rudimentär unterstützt. Organisatorisch ist er vor allem in eine Richtung akzeptiert: als Wechsel von der Online- in die persönliche Beratung. Dies geht mit einer Vorstellung von Onlineberatung als „Brücke in die Beratung“ (*Frau Behrens: 24*) einher, die weit verbreitet scheint. In umgekehrter Denkrichtung oder als mehrfacher Wechsel der Interaktionsebenen und -medien spielt er dagegen keine Rolle.

Die vorliegende Arbeit verfolgt die Annahme, dass ein Konzept von Sozialer Beratung für den Entwurf und die Gestaltung von Onlineberatungsszenarien ein umfassendes Bild der Dienstleistung und ihrer Einbettung in unterschiedliche Kontexte bieten muss, um den Prozess als Ganzes unterstützen zu können. Auf diese Weise kann ein höherer Mehrwert durch den Einsatz von Internettechnologien in Beratungsszenarien erzielt werden. Eine vor allem auf die Gesprächssituation zwischen BeraterIn und Ratsuchender fokussierte Vorstellung von Beratung kann dagegen nur diesen Teil unterstützen und führt dazu, dass Onlineberatung als Angebot

²⁵ Dass die Geldgeber für Letztere häufig Kommunen oder Bundesländer sind, wirkt sich heute vielfach schon auf die bloße Bereitstellung von Onlineberatungsangeboten erschwerend aus – da sich in diesem Medium eine vorwiegend lokale Nutzung nicht mehr gewährleisten lässt.

unvermittelt neben anderen Zugängen zu Beratung steht. Auf diese Weise bietet Onlineberatung zwar einen weiteren Zugang zu Beratung an, der von einigen Ratsuchenden bevorzugt wird, sie schöpft aber das Potential des eingesetzten Mediums nicht aus und muss sich der kritischen Frage stellen, ob sie in ihrer aktuellen Form den in Beratungsszenarien bestehenden Anforderungen angemessen begegnet.

Im Folgenden wird in dieser Arbeit eine ausführliche Auseinandersetzung mit Sozialer Beratung stattfinden, aus der ein breites Bild dieser interaktiven Dienstleistung hervorgeht, auf dessen Grundlage Anforderungen an eine Onlineberatungsanwendung und unterschiedliche Umsetzungsansätze skizziert werden. Im Vordergrund steht dabei die Intention, Beratung so zu kartieren, dass neben der unmittelbaren Interaktion von BeraterIn und Ratsuchender im Beratungsgespräch auch der weitere Kontext ins Zentrum der Aufmerksamkeit rückt, in den dieser Teil der Dienstleistung eingefasst ist. Eine mangelnde Kontextsensitivität wird bereits in der Beratungsforschung selbst kritisiert (Nestmann et al. 2004: 605): Weber vermisst in diesem Zusammenhang eine Auseinandersetzung mit dem „institutionellen Kontext“ (2006: 87), den sie als Rahmenbedingung des Handelns einer Organisation fasst. Eine Reduktion auf räumliche Gegebenheiten moniert Großmaß im Zusammenhang mit der Begriffsdefinition des „Beratungssettings“, in die sie ebenfalls politische Verflechtungen der Beratungsstelle, aber auch Formen der innerbetrieblichen Arbeitsorganisation eingeschlossen wissen möchte (2004: 488f). Im Zusammenhang mit der Systemgestaltung ist eine Wahrnehmung des Kontextes getätigter Arbeit von besonderer Bedeutung, da er die Handlungsspielräume rahmt, die durch die zu entwickelnde Software unterstützt werden sollen (vgl. u.a. Kirsh 2001, Dourish 2004). Die vorliegende Arbeit kann diese Lücke nicht schließen, da ihr ein anderer Fokus zugrunde liegt. Sie kann aber das Feld der Beratung soweit aufbereiten, dass eine Grundlage für die Analyse von Anforderungen in konkreten Anwendungsfällen und die Gestaltung angemessener Systeme für die Onlineberatung geschaffen wird. Zu diesem Zweck werden in den folgenden drei Teilen dieser Arbeit unterschiedliche Ansätze herangezogen, die im Bereich der Mensch-Computer-Interaktion zur Analyse und Konzeption von Mensch-Maschine-Schnittstellen angewandt werden. Eine Erweiterung des Blickwinkels von einer Fokussierung des Gesprächs hin zur Betrachtung des gesamten Prozesses und seiner Einbettung in unterschiedliche Kontexte erlaubt dabei, Anforderungen vielschichtiger wahrzunehmen und die in diesem Kapitel beschriebenen Perspektiven für die Onlineberatung auszubauen und über sie hinaus zu gehen.

VERSTEHEN:
BERATUNG ALS SOZIOTECHNISCHES
SYSTEM

3 Die Analyse von soziotechnischen Systemen

In Kapitel zwei wurde anhand der Darstellung des Diskurses um Onlineberatung und eines Blicks auf die derzeitige praktische Umsetzung entsprechender Szenarien der aktuelle Stand der Dinge in Bezug auf das Angebot internetgestützter Beratung dargelegt. Dabei wurde deutlich, dass aktuelle Anwendungen auf das Beratungsgespräch als Kommunikationssituation fokussieren, die weiteren Kontexte von Beratung jedoch vernachlässigen. Vor diesem Hintergrund soll in diesem Teil der Arbeit eine genaue Analyse der Dienstleistung Soziale Beratung erfolgen, die die Einbettung des Beratungsgespräch in den weiteren Handlungsraum der AkteurInnen aufzeigt und als Basis für die Konzeption einer geeigneten technischen Unterstützung dienen kann.

Zu diesem Zwecke wird im Folgenden der Ansatz der soziotechnischen Systementwicklung als spezifische Perspektive der Anforderungsanalyse vorgestellt. Dazu werden zunächst die Rolle und die Bedeutung von Anforderungsanalysen in der Systementwicklung im Allgemeinen erläutert (3.1). Anschließend wird der Ansatz der soziotechnisch orientierten Analyse und Gestaltung von Systemen gezielt betrachtet (3.2) und das Potential dieses Ansatzes für die Betrachtung von Beratungsszenarien aufgezeigt (3.3). In Kapitel 4 folgt eine detaillierte Auseinandersetzung mit der Dienstleistung Beratung auf dieser Grundlage.

3.1 Anforderungen und ihre Analyse

In der Systementwicklung kommt der Erhebung und (temporären) Festschreibung von Anforderungen eine Schlüsselrolle zu: Sie skizziert Bedarfe der potentiellen NutzerInnen²⁶ und ermöglicht auf diese Weise eine (aufgaben-)angemessene Konzeption. Dies gilt umso stärker, sofern es sich um neue Entwicklungen handelt oder Informationstechnologie in Bereiche eingeführt werden soll, für die es bisher nur wenig Softwareunterstützung gibt. In diesen Fällen existieren keine ‚Standardlösungen‘, an denen eine Orientierung möglich wäre. Aber auch in anderen Fällen ist eine Anforderungsanalyse unumgänglich, da jeder Anwendungsfall spezifische Bedarfe mit sich bringt und Technikeinsatz nicht als Selbstzweck, sondern als Unterstützungsangebot zu betrachten ist (Rudlof 2005: 35). Ziel der Anforderungsanalyse ist es, die Bedarfe der beteiligten Nutzergruppen zu erheben und eine Vorstellung des zukünftigen Systems, seiner Funktionalität und seiner Rahmenbedingungen zu entwickeln, in der sich die ermittelten Bedarfe widerspiegeln. Auf dieser Grundlage erfolgt die technische Umsetzung und Einbettung. Allerdings ist die Auseinandersetzung mit den Anforderungen an ein System sehr

26 In dieser Arbeit werden Personen, die eine Software für einen speziellen Bedarf einsetzen (wollen) als NutzerInnen, BenutzerInnen oder (Fach-)AnwenderInnen bezeichnet. Personen, die eine Software entwickeln, Analysen über den Nutzungskontext anstellen oder Designvorschläge erarbeiten, werden in den Sammelkategorien EntwicklerInnen oder GestalterInnen gefasst. Damit folgt diese Arbeit klar dem Blickwinkel der Informatik, der mit einer Dichotomie arbeitet: Menschen, die sich mit der Herstellung von Software in unterschiedlichster Form beschäftigen, sind EntwicklerInnen. Menschen, die Software einsetzen, sind BenutzerInnen. Während erstere es verdient hätten, in ihren differenzierten Aufgabengebieten wahrgenommen zu werden, sind ‚NutzerInnen‘ in erster Linie gar keine NutzerInnen, sondern FachexpertInnen unterschiedlichster Bereiche. Die Verwendung der dichotomen Kategorien ist eine Konzession an eine eindeutige Zuordnung von Personen zu einer der beiden Seiten und an eine bessere Lesbarkeit dieser Arbeit.

komplex und die Anforderungen verändern sich im Laufe der Zeit, sodass ihre Analyse notwendigerweise immer unvollständig und ein ‚work in progress‘ bleibt (vgl. hierzu auch Brödner et al. 2010: 154f). Dies führt auch dazu, dass sie sich im Systementwicklungsprozess nur schwierig verorten lässt und der Anforderungsanalyse zwar theoretisch ein hoher Stellenwert zugemessen wird, diesem praktisch aber nicht immer in einem ausreichenden Maße Rechnung getragen wird²⁷. Im Folgenden soll diese Problematik weiter erörtert werden. Es wird zunächst der Begriff der Anforderung näher bestimmt (Kapitel 3.1.1). Anschließend werden methodische Ansätze zur Durchführung von Anforderungsanalysen beschrieben (Kapitel 3.1.2) und ihre Rolle und Bedeutung im Softwareentwicklungsprozess diskutiert (Kapitel 3.1.3).

3.1.1 Der Begriff der ‚Anforderung‘

Eine ‚Anforderung‘ wird durch das „Institute of Electrical and Electronics Engineers“ (IEEE) und das „International Requirements Engineering Board“ (IREB) als eine Bedingung oder Fähigkeit beschrieben, die entweder „von einem Benutzer (Person oder System) zur Lösung eines Problems oder zur Erreichung von Zielen benötigt wird“ (nach Rupp et al. 2009: 13) oder die „ein System oder Teilsystem erfüllen oder besitzen muss, um einen Vertrag, eine Norm, eine Spezifikation oder andere, formell vorgesehene Dokumente zu erfüllen“ (ebd.). Weiterhin wird als Anforderung eine dokumentierte Repräsentation einer Bedingung oder Eigenschaft gemäß der vorhergehenden Beschreibungen verstanden (ebd.). Die erstgenannte Definition ist dabei für den Systementwicklungsprozess als solchen entscheidend. Die nachfolgende ist dagegen als Klassifizierung einzustufen, die ein vertragsrechtliches Abprüfen von Anforderungen erlaubt. In der dritten Definition spiegelt sich das Prozedere der Anforderungsanalyse wider: Anforderungen müssen erhoben *und* angemessen dokumentiert werden, damit sie in der Systementwicklung zur Verfügung stehen und dort Beachtung finden können. Sie dienen den am Entwicklungsprozess beteiligten Personen als Kommunikations-, Diskussions- und Argumentationsgrundlage (Rupp et al. 2009: 16), um Funktionalität und Gestaltung des avisierten Systems zu bestimmen. Anforderungen sollten möglichst korrekt, eindeutig, vollständig, konsistent, bewertet, prüfbar, modifizierbar und verfolgbar definiert werden (Standard IEEE830).

²⁷ Bereits 1981 stellte Boehm fest, dass nur 6% der anfallenden Projektkosten und lediglich 9-12% der zeitlichen Ressourcen während des gesamten Softwarelebenszyklus auf die Beschäftigung mit Projektanforderungen verwendet werden (Boehm 1981 nach Hofman & Lehner 2001: 61). Eine 1996 von Jones durchgeführte Studie kommt zu dem Ergebnis, dass Anforderungsanalyse und -management in 75% aller softwareproduzierenden Unternehmen nur defizitär durchgeführt werden (Jones 1996 nach a.a.O.:58). Versteegen bezeichnet aus diesen Gründen die unzureichende Erhebung von Anforderungen bzw. ein ungenügendes Anforderungsmanagement als „hauptsächliche[s] Sorgenkind der Softwareentwicklung“ (2005: 57).

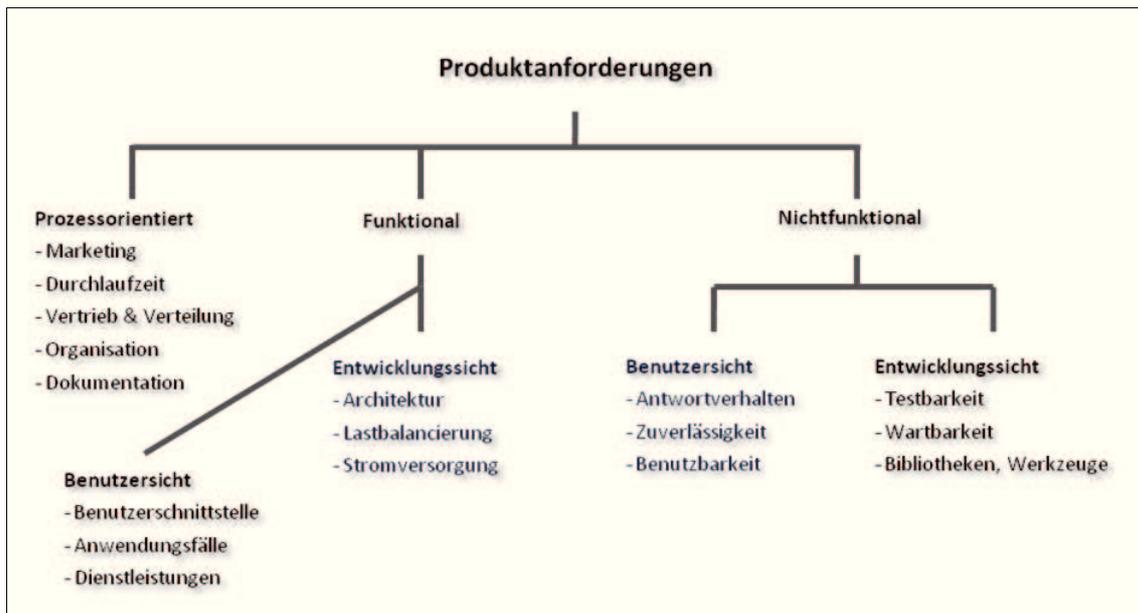


Abbildung 9: Arten von Anforderungen (Ebert 2008: 22)

Anforderungen werden durch ihre Einteilung in funktional und nichtfunktional unterschieden. Funktionale Anforderungen beschreiben, was die zu entwickelnde Software leistet (vgl. Ebert 2008: 26ff): Welche Interaktionsmöglichkeiten stehen zur Verfügung? Welche Funktionsabläufe werden wie definiert? Welche Eingabe- und Ausgabemöglichkeiten gibt es und wie stehen sie in Verbindung zueinander? Funktionale Anforderungen sind in der Regel eindeutig zu spezifizieren und können durch Tests validiert werden (ebd.). Sie definieren „eine vom System oder von einer Systemkomponente bereitzustellende Funktion des betrachteten Systems“ (Pohl & Rupp 2009: 16). Nichtfunktionale Anforderungen umfassen alle weiteren Anforderungen, die die Eigenschaften oder Einschränkungen des Produkts beschreiben und auf diese Weise in Zusammenhang mit den funktionalen Anforderungen stehen (Ebert 2008: 28f). Dazu gehören technologische Anforderungen, die den Lösungsraum einschränken, ebenso wie Qualitätsanforderungen und Anforderungen an die Benutzungsoberfläche (Rupp et al. 2009: 249). Rupp et al. schließen darüber hinaus Anforderungen an sonstige Lieferbestandteile, an durchzuführende Tätigkeiten sowie rechtlich-vertragliche Anforderungen in ihre Definition ein (ebd.). Ebert differenziert zwischen Markt-, Produkt- und Komponentenanforderungen (2008: 22ff; vgl. Abbildung 9). Er unterscheidet nur die Produkthanforderungen in funktional und nichtfunktional und führt auf dieser Ebene organisatorische Rahmenbedingungen als „prozessorientierte Anforderungen“ ein. Diese entsprechen weitgehend den von Rupp et al. zusätzlich beschriebenen Kategorien. Die Nutzung des Begriffs der Anforderung stützt sich im Folgenden auf die Definition von Ebert.

Weiterhin lassen sich Anforderungen durch ihre Detaillierungsebene differenzieren. Im Verlauf ihrer Spezifikation werden sie immer genauer beschrieben. Lautet die grobe Anforderung an ein

System beispielsweise, dass es die Kommunikation zwischen Ratsuchenden und BeraterInnen unterstützen soll, kann eine detailliertere Anforderung bestimmen, dass diese Kommunikation synchron verläuft. Weiter spezifiziert wird gefordert, ein Chatmodul in der Beratung zur Verfügung zu stellen. Auf diese Weise erfolgt eine Annäherung an die Lösung des vorgegebenen Problems und an die konkrete Umsetzung entsprechender Systeme oder Systemkomponenten (in diesem Beispiel die Bereitstellung einer Onlineberatungsanwendung). Mit jeder Verfeinerung werden allerdings auch weitere mögliche Lösungswege ausgeschlossen. Aus diesem Grunde ist es notwendig, bei der Spezifikation behutsam vorzugehen und sowohl wechselseitige Abhängigkeiten der Anforderungen als auch die zur Verfügung stehenden Umsetzungsmöglichkeiten – z.B. im Sinne technologischer Neuentwicklungen – im Blick zu behalten.

Eine Anforderung beschreibt immer ein bestehendes Bedürfnis oder einen geforderten Nutzen, eine Lösung formuliert dagegen, wie dieser Nutzen zu realisieren ist (Ebert 2008: 21). Da die Problemstellung meist länger stabil bleibt als mögliche Lösungsalternativen, sollten letztere nur dann angegeben werden, wenn eine definitive Entscheidung für diese gefallen ist oder wenn andere Optionen dezidiert ausgeschlossen werden sollen (Rupp et al. 2009: 42). Ebenso gilt es aus diesen Gründen, Komponentenanforderungen in der Anforderungsanalyse zunächst zurückzustellen. Bei der Konzeption von Onlineberatungsschnittstellen würde dies beispielsweise bedeuten, Entscheidungen für Tools wie Chat oder Forum erst im Anschluss an eine umfassende Erarbeitung der Anforderungen zu fällen.

3.1.2 Die Analyse von Anforderungen

Eine systematische Anforderungsanalyse umfasst das Erheben, Analysieren, Spezifizieren und Validieren von Anforderungen in ihren unterschiedlichen Ausprägungen (vgl. Abbildung 10).

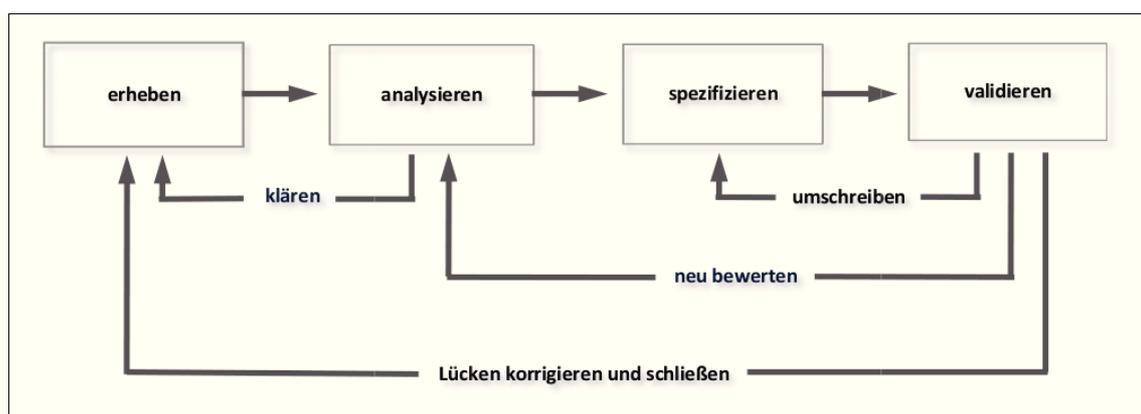


Abbildung 10: Iterative Analyse von Anforderungen (in Anlehnung an Peterjohann 2011)

Diese Tätigkeiten sind eng miteinander verknüpft und bilden den Kern der „Schlüsseldisziplin“ Requirements Engineering (RE)²⁸, das „als erster Schritt der Systementwicklung [...] maßgeblich

²⁸ Zum RE gehören weiterhin die Vereinbarung und die Verwaltung von Anforderungen (Ebert 2008: 55). Diese beiden Aspekte

den Erfolg eines Projektes“ bestimmt (IREB 2010). Zur Durchführung der einzelnen Schritte werden unterschiedliche Methoden eingesetzt, um die Erwartungen und Bedarfe der potentiellen NutzerInnen zu erkennen und für die Entwicklung aufzubereiten. Während der Erhebung verschaffen sich EntwicklerInnen ein möglichst genaues Bild des IST-Zustandes (Rupp et al. 2007: 88f): Wie werden die anfallenden Aufgaben heute erledigt und in welche Rahmenbedingungen sind sie beziehungsweise ist die betrachtete oder zukünftige Software eingebunden?

Zu den wichtigsten Erhebungsmethoden zählen neben der Analyse von Artefakten wie Ablaufplänen, Organigrammen, Formularen und Handbüchern quantitative und qualitative Interviewtechniken unterschiedlicher Tiefe, wie z.B. standardisierte Fragebogenerhebungen (vgl. Kirchhoff et al. 2010), Fokusgruppen (vgl. Krueger & Casey 2009) und Interviews im Kontext (Beyer & Holtzblatt 1997). Beobachtungen ergänzen diese insbesondere in Fällen, in denen viele manuelle Tätigkeiten ausgeführt werden oder das Zusammenspiel von Menschen eine entscheidende Rolle spielt (vgl. Randall et al. 2007). In der partizipativen Systementwicklung (s.u.: Kapitel 7) kommen darüber hinaus häufig Workshops zum Einsatz, in denen Anforderungen in kleinen Gruppen beispielsweise anhand von (Karten-) Spielen (u.a. Muller et al. 1994, Törpel 2006) oder Zukunftswerkstätten erhoben werden.

Das entstandene Material wird anschließend ausgewertet und analysiert, um den IST-Zustand festzuhalten und anschließend einen SOLL-Zustand zu erarbeiten. Dafür werden die erhobenen Daten z.B. nach der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 1991, 2000) kodiert und kategorisiert und mit Hilfe von Szenarien, als Use Cases und/oder in Form von Modellen aufbereitet (vgl. u.a. Maiden & Alexander 2004). Einige Methoden wie das „Contextual Design“ (Beyer & Holtzblatt 1997), ein an ethnografische Zugänge angelehntes Verfahren zur Anforderungsanalyse, integrieren Erhebung und Analyse, indem sie für beide Schritte miteinander integrierte Vorgehensweisen vorschlagen. Während der Analyse der Daten werden häufig Wissenslücken aufgedeckt, die weitere Erhebungen nach sich ziehen (müssten).

Anhand der Erkenntnisse aus der Analyse werden SOLL-Zustand und die dazugehörigen Anforderungen im Detail spezifiziert. Dies kann ebenfalls in Form von Szenarien geschehen, die vom Problem- oder Mängelszenario zum Aktivitätsszenario zum Informations- und Interaktionsszenario immer weiter verfeinert werden (Rosson & Carroll 2002). Ein klassischer Zugang ist es jedoch, eine Anforderungsspezifikation zu erstellen, in der funktionale und nicht-funktionale Anforderungen an das zu entwickelnde System in Form von Muss-, Soll- und Kann-Kriterien festgeschrieben werden (Rupp et al. 2007: 231f). An dieser Stelle erfolgen sowohl Festlegungen des Funktionsumfangs als auch Festschreibungen von Ansprüchen an die technische Realisierung. Beides geht bereits mit dem Ausschluss weiterer Alternativen einher (vgl. Kapitel

werden im Folgenden jedoch nicht weiter vertieft, da sie eng an die praktische Realisierung von Softwareprojekten geknüpft sind, die in dieser Arbeit theoretisch betrachtet werden.

3.1.1). Eine Anforderungsspezifikation ist meist ein sehr umfangreiches Dokument, das neben der transparenten Definition der Anforderungen als Basis für die weitere Entwicklung auch der (juristisch validen) Absprache zwischen Auftraggeber und EntwicklerInnen dient (Rupp et al. 2007: 18).

Die spezifizierten Anforderungen müssen validiert werden, um Fehler oder Unstimmigkeiten der Analyse aufzudecken, weitere Lücken in der Erhebung zu erkennen und auszuschließen, dass die Entwicklung in eine ‚falsche‘ Richtung verläuft. Die Validierung wird häufig als Test von Low- oder High-Tech Prototypen (zur Diskussion siehe Rudd et al. 1996) durchgeführt. Zu diesen können ExpertInnen herangezogen werden, die in Form eines Expertenreviews (heuristische Evaluation; vgl. u.a. Nielsen 1993, Nielsen & Mack 1994: 25ff) Funktionalitäten und/oder Gestaltungselemente überprüfen und mit den festgelegten Anforderungen abgleichen. In den meisten Fällen ist es sehr sinnvoll, zusätzlich Tests mit zukünftigen NutzerInnen und weiteren Stakeholdern durchzuführen, da diese einerseits ihre Bedarfe am besten kennen und andererseits mit dem Funktionsumfang des zukünftigen Systems zufrieden sein sollen (vgl. auch Sarodnick & Brau 2006). Frühe Validierungen tragen dazu bei, die Anforderungen durch Rücksprünge in die Analyse oder Erhebung genauer zu spezifizieren und Folgekosten durch Entwicklung auf der Grundlage ungenauer und unzureichender Anforderungen zu vermeiden.

3.1.3 Anforderungsanalyse als Bestandteil der Systementwicklung

Das systematische Erfassen von Anforderungen, wie es in Kapitel 3.1.2 beschrieben wurde, gehörte lange nicht zu den selbstverständlichen Bestandteilen der Systementwicklung²⁹. Erst als einzelne Computerprogramme komplexer wurden und sie mit dem Einzug von Computern in eine Vielzahl größerer Industrieunternehmen verstärkt auch von Nicht-ProgrammiererInnen benutzt wurden (Zöller-Greer 2002: 1f)³⁰, kam es zu der Entwicklung des neuen Paradigmas, Softwareentwicklung als planvollen und strukturierten Prozess zu betreiben – als „Software Engineering“ (vgl. Bauer 1993) – in dem auch die Analyse von Anforderungen ihren Platz fand. Die Entstehung dieses Fachgebietes ist eng verknüpft mit der so genannten ‚Softwarekrise‘ Ende der 1960er Jahre, in der die Kosten für die Software begannen, die der Hardwarebeschaffung zu übersteigen. Es entstanden unterschiedliche Vorgehensmodelle für die Realisierung von Softwareprojekten, die die Analyse von Anforderungen als einen Teilaspekt der zu leistenden Arbeitsaufgaben beschrieben, da insbesondere die Behebung von Mängeln, die durch unzureichend erhobene oder umgesetzte Anforderungen verursacht wurden, einen hohen Anteil am Gesamtbudget der Softwareentwicklung einnahmen (vgl. Boehm 1981). Ein Vorgehensmodell ist „eine Beschreibung einer koordinierten Vorgehensweise bei der Abwicklung eines Vorhabens“, das

29 Systementwicklung wird im Folgenden z.T. als Softwareentwicklung näher beschrieben. Dabei wird von einer weiten Definition von Softwareentwicklung als Bestandteil von System- bzw. Organisationsentwicklung ausgegangen.

30 Zuvor hatten die MitarbeiterInnen von Rechenzentren Software vor allem für den Eigenbedarf entwickelt. Auf diese Weise war die Gruppe der ProgrammiererInnen nun nicht mehr deckungsgleich mit der der NutzerInnen und die Problematik der unbekanntem Anforderungen entstand.

dabei auszuführende Aktivitäten sowie ihren In- und Output festlegt (Versteegen 2002: 29). Die meisten der für die Softwareerstellung entworfenen Modelle definieren Planung, Analyse, Entwurf, Programmierung, Test, Einführung und Nutzung/Wartung als unterscheidbare Phasen im Softwarelebenszyklus (Rupp et al. 2007: 47ff). Sie unterscheiden sich darin, wie strikt sie die identifizierten Phasen voneinander abgrenzen, ihre Reihenfolge bestimmen und inwiefern sie Iterationen zulassen.

Das älteste dieser Modelle, das *Wasserfallmodell* (vgl. u.a. Versteegen 2002: 30ff), trägt seinen Namen, da es den Ablauf der Phasen stark vorstrukturiert. Wie in einem Wasserfall ‚fällt‘ die Entwicklung von einer Phase zur nächsten – eine Rückkehr zu einer vorherigen Stufe ist kaum möglich, da eine lineare Struktur vorgegeben ist. Das Wasserfallmodell sieht am Ende jeder Phase einen Meilenstein vor, an dem entschieden wird, ob zur nächsten Phase übergegangen werden kann. Dies ist auch der einzige Punkt, an dem nach diesem Modell eine Möglichkeit zur Rückkehr zu der vorhergehenden Phase möglich ist. Das *Spiralmodell* (Boehm 1988) gilt als eine Weiterentwicklung des Wasserfallmodells. Hier werden die einzelnen Phasen mehrfach spiralförmig durchlaufen und eine zusätzliche Phase der Risikoanalyse eingeführt. Dieses iterative Vorgehen hat den Vorteil, dass Anforderungen wiederholt erhoben und dadurch verfeinert werden können; es entstehen unterschiedliche Versionen der Anforderungsspezifikation. Das Erstellen von Prototypen und ihre Validierung erlauben ein Erkennen problematischer Konstellationen und veränderter Bedarfe im Verlauf des Softwarelebenszyklus. Trotzdem ist der Rahmen des Modells weiterhin relativ starr und bedeutet in der Praxis eine aufwändige Umsetzung. Auch ist der Endpunkt der iterativen Softwareentwicklung anhand dieses Modells nur schwer definierbar, was beispielsweise die Vertragserstellung erschwert.

Der neuere Ansatz der *agilen Programmierung* bricht mit den traditionellen Modellen, indem er sich (scheinbar) gänzlich von einem phasenorientierten Vorgehensmodell verabschiedet. Stattdessen beschreibt er eine Reihe von prägenden Prinzipien: Die Agile Programmierung soll Prozesse vereinfachen und beschleunigen, indem die an ihr beteiligten Personen in den Mittelpunkt des Geschehens rücken und ihre Interaktion Priorität gegenüber dem Formulieren von Verträgen, zu benutzenden Tools und ausführlichen Dokumenten genießt („Individuals and interactions over processes and tools“; Beck et al. 2001). Dabei steht die Anpassbarkeit an Veränderungen in jedem Fall über dem Befolgen eines Plans (a.a.O.). Die Agile Programmierung umfasst unterschiedliche Ansätze – wie beispielsweise das Extreme Programming (u.a. Beck 2003) –, die zum Teil eigene an einer (aus ProgrammiererInnensicht) pragmatischen Umsetzung orientierte Vorgehensmodelle, Methoden und Praktiken präsentieren. Ihre Stärke liegt in der schnellen Reaktionsfähigkeit, zu der sie die UmsetzerInnen befähigt, gleichzeitig rücken die EntwicklerInnen und ihre Arbeit damit aber gegenüber den potentiellen NutzerInnen stark in den Vordergrund. Veränderte Anforderungen werden willkommen geheißen und zeitnah in das Projekt

integriert; eine Anforderungsspezifikation wird nicht erstellt und gepflegt. Allerdings setzt dies eine sehr genaue Kenntnis der Stakeholder voraus, damit der Zugang zu den bestehenden Bedarfen gewährleistet ist³¹. Das Agile Manifest fordert aus diesem Grunde eine kontinuierliche Zusammenarbeit von „business people and developers“ (Beck et al. 2001). Darüber hinaus bleibt fraglich, wie gut basale Anforderungen zu Beginn bekannt und umgesetzt sein müssen, damit diese intensive Kooperation auch von der Anwenderseite über einen längeren Zeitraum gewünscht oder zumindest getragen wird.

Ebenfalls zu den neueren Ansätzen gehört das Modell des benutzerorientierten Entwicklungsprozesses (Usability-Engineering Life-Cycle; vgl. Nielsen 1993)³². Im Zentrum dieses Ansatzes steht ein iteratives Vorgehen zur Systementwicklung, bei dem die Orientierung an potentiellen NutzerInnen eine wichtige Rolle spielt. Er lehnt sich grob an das Spiralmodell an, indem er ebenso eine iterativ wiederkehrende Anforderungsanalyse, prototypische Umsetzung und Validierung verlangt. Der benutzerorientierte Entwicklungsprozess grenzt sich aber von diesem ab, indem er nicht auf Kosten und Risiken fokussiert und stattdessen das Verständnis der Nutzungszusammenhänge in den Vordergrund rückt. Die Erhebung und Evaluation von Anforderungen ist in diesem Modell zentral, da es auf die Erfüllung der Bedarfe der potentiellen NutzerInnen fokussiert und dabei auf das wiederholte Erstellen und Testen von Prototypen setzt. Auf diese Weise beschreibt er drei basale Entwicklungsschritte (vgl. u.a. Nielsen 1993, Mayhew 1999): Den ersten bildet die grundlegende Analyse der Anforderungen, den zweiten das Erstellen und Testen von Entwürfen. Der dritte Schritt ist der Installation des Systems vorbehalten, die erst in dem Moment geschehen soll, in dem der aktuelle Entwurf die Nutzungsanforderungen erfüllt. Auf diese Weise ist im Modell des benutzerorientierten Entwicklungsprozesses ein Endpunkt der Iteration definiert³³.

Die hier vorgestellten Vorgehensmodelle zeigen, dass die Analyse von Anforderungen einen anerkannten Teil der Softwareentwicklung ausmacht, aber auch, dass gerade ihre Platzierung nur schwierig festzulegen ist: Während das Wasserfallmodell die Anforderungsanalyse an den Anfang setzt, beginnt das Spiralmodell ebenso, verlangt aber im Folgenden eine iterative Verfeinerung der Anforderungsspezifikation. Die Agile Programmierung strebt dagegen danach, sich von einer expliziten Phase der Anforderungsanalyse zunächst gänzlich frei zu machen, in der Überzeugung, dass Anforderungen sich im Prozess ohnehin verändern und im Verlauf sicht- und bearbeitbar werden. Die benutzerzentrierte Entwicklung räumt der Erhebung von Anforderungen einen hohen Stellenwert ein, indem sie sie einerseits zum Ausgangspunkt der Entwicklung deklariert und andererseits einen iterativen Designprozess vorschlägt, der mit einer ständigen Evaluation durch

31 Nähere Erläuterungen zu Stakeholdergruppen und ihrer Partizipation im Systementwicklungsprozess sind in der vorliegenden Arbeit in Kapitel 7 zu finden.

32 Eine ausführlichere Beschreibung des benutzerorientierten Entwicklungsprozess folgt in Kapitel 7.

33 Allerdings bleibt dieses Kriterium relativ und eine Entscheidungsfrage, da eine vollständige und definitive Erhebung der Anforderungen nicht möglich ist und zudem unterschiedliche Stakeholder durchaus unterschiedliche Anforderungen formulieren können, die gegebenenfalls miteinander konkurrieren (s.u.: Kapitel 7).

potentielle NutzerInnen verknüpft ist. Die Reihenfolge, in der die Vorgehensmodelle hier vorgestellt werden, weist eine Entwicklung von einer starken Konzentration auf die eingesetzte Technik hin zu einer Fokussierung von Nutzerinteressen und von einer festgelegten Reihenfolge der zu befolgenden Schritte hin zu einem Bekenntnis zu Iteration auf. Die Priorität, die der Ermittlung von Anforderungen zugemessen und der Raum, der ihr in der Systementwicklung zugewiesen wird, hängen dabei stark von der Perspektive ab, aus der die Entwicklung betrieben wird. Ein Zugang, der in besonderer Weise eine holistische Analyse von Anforderungen auf unterschiedlichen Ebenen und aus dem Blickwinkel verschiedener AnwenderInnen ermöglicht, ist der Ansatz der soziotechnischen Systementwicklung. Er kann in unterschiedliche Vorgehensmodelle eingebettet werden, spielt seine Stärke jedoch besonders im Zusammenhang mit einem benutzerzentrierten Entwicklungsprozess aus, da hier die Aufmerksamkeit auf die Anforderungen der potentiellen NutzerInnen gelegt wird.

3.2 Der Ansatz der soziotechnischen Systementwicklung

Der Ansatz der soziotechnischen Systementwicklung erlaubt, die Entwicklung von Software von ihren anwendungsbezogenen Anforderungen aus zu denken und Informationstechnik als integralen Bestandteil eines sozialen Systems zu konzipieren. Besondere Aufmerksamkeit kommt dabei den andauernden Wechselwirkungen zwischen sozialem und technischem System zu, die sich gegenseitig beeinflussen und formen. In der Analyse verlangt der soziotechnische Ansatz, von den Bedürfnissen des sozialen Systems auszugehen, damit sich die Technik den dortigen Anforderungen anpasst – und nicht umgekehrt. Im Folgenden werden der Ansatz und seine Genese beschrieben (Kapitel 3.2.1). Anschließend wird die Methode der soziotechnischen Modellierung eingeführt, mit der es möglich ist, soziotechnische Systeme im Rahmen der Anforderungsanalyse einerseits formal zu beschreiben und dabei andererseits die inhärente Unvollständigkeit eines jeden solchen Analyseversuchs sicht- und diskutierbar zu machen (Kapitel 3.2.2).

3.2.1 Die Ermittlung von Anforderungen eines soziotechnischen Systems

Häufig wird bei Anforderungsanalysen der betrachtete Ausschnitt sehr eng gewählt und die Aufmerksamkeit vor allem auf die Arbeitsschritte gerichtet, die das zu entwickelnde technische System zukünftig unterstützen oder übernehmen soll. Es stehen funktionale Anforderungen im Vordergrund des Erkenntnisinteresses, die sehr genau definierbar sind und einfach getestet werden können. Eine Einbettung in den organisatorischen Kontext spielt dagegen häufig nur eine untergeordnete Rolle. Welche Folgen dies haben kann, zeigten bereits in den 1950er Jahren Forscher des Londoner Tavistock Instituts, die den Einfluss teilmechanisierter Abbaumethoden auf die Arbeit(-smotivation) in britischen Kohlebergwerken untersuchten (u.a. Trist & Bamforth 1951). Sie stellten fest, dass diese zwar die Kohlegewinnung selbst erheblich erleichterten, jedoch organisatorische Veränderungen mit sich brachten, die die Arbeiter in ihrer Kooperation und infolgedessen auch in ihrer Produktivität stark einschränkten. Das technische System allein konnte

den gewünschten Erfolg nicht erzielen – obgleich es die von den einzelnen Arbeitern zu leistenden Arbeitsschritte durchaus unterstützte. Bei der Anforderungsanalyse wurden allerdings viele Faktoren nicht als relevant erkannt: Wie koordinieren die ArbeiterInnen ihre Aufgaben? Was brauchen sie, um als Team zu wirken? Welche Motivation treibt die einzelnen Mitglieder an? Die beteiligten ForscherInnen prägten in der Folge ihrer Erkenntnisse den Begriff des ‚soziotechnischen Systems‘, um zu verdeutlichen, dass es einen unmittelbaren Zusammenhang zwischen eingesetzter Technologie in und sozialer Organisation von Arbeitszusammenhängen gibt. Diese müssen beide bekannt sein und aufeinander abgestimmt werden („joint optimization“), um ein funktionsfähiges Arbeitssystem sicher zu stellen (Eason & Abdelnour-Nocera 2009: 66). Spätere Studien des Tavistock Instituts stützten diese ersten Erkenntnisse und trugen zu ihrer Weiterentwicklung bei (vgl. Trist 1981). Über die Grenzen des Instituts und seiner arbeitspsychologischen Perspektive hinaus wurde der soziotechnische Ansatz auch von anderen WissenschaftlerInnen aus verschiedenen Disziplinen stark rezipiert und interessiert aufgenommen (ebd.). In den 1970er und 1980er Jahren spielte er im Zuge der beginnenden Informatisierung von Arbeit und der einsetzenden Diskussion um ihre Humanisierung eine wichtige Rolle (Sydow 1984: 47, 51). Die Erfahrungen, die in den britischen Kohlekraftwerken gemacht wurden, ließen und lassen sich auf die Entwicklung und Einführung von Softwaresystemen übertragen: Auch hier spielen der Kontext der Arbeit, die unterschiedlichen Bedürfnisse der beteiligten Personen und die Verknüpfung der einzelnen Arbeitsaufgaben und Kooperationsbeziehungen eine wichtige Rolle. Sie müssen in der Anforderungsanalyse Beachtung finden, um ein geeignetes Softwaresystem zu entwickeln, das sich in die soziotechnischen Gegebenheiten gewinnbringend einfügt.

Im Zentrum einer soziotechnisch orientierten Analyse steht das Arbeitssystem, dessen Existenz an die Lösung einer „primären Arbeitsaufgabe“ gekoppelt ist (Rauterberg et al. 1994: 8). Unter diesem „Primat der Aufgabe“ (Ulich 1991: 154ff) wirken das soziale und das technische Subsystem zusammen (vgl. Abbildung 11). Das soziale Teilsystem umfasst die beteiligten Personen, ihre Bedürfnisse in unterschiedlichen Rollen und ihre Beziehungen untereinander – beispielsweise die Beschäftigten einer Beratungsstelle, ihre Aufgabengebiete und ihre Kooperationsweisen. Das technische Teilsystem umfasst die räumlichen und technologischen Rahmenbedingungen sowie die zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel, z.B. die Büros der Beratungsstelle und ihre materielle Grundausstattung. Einige Ansätze zählen darüber hinaus Arbeitstechniken und -methoden zum technischen Teilsystem (vgl. u.a. Cummings & Srivastara 1977: 51ff). Diese Auslegung soll hier jedoch vernachlässigt werden, da sie die subjektive Ausgestaltung der Anwendung formal definierter Arbeitsmethoden unterschlägt (vgl. auch Sydow 1984: 28). Stattdessen werden verwendete Arbeitstechniken und -methoden, die die Organisation der Arbeit bestimmen, dem sozialen Teilsystem zugeordnet. Dessen Mitglieder arbeiten,

3.2 Der Ansatz der soziotechnischen Systementwicklung

unterstützt durch die Artefakte des technischen Teilsystems, an der Lösung ihrer primären Arbeitsaufgabe – beispielsweise der Beratung einer bestimmten Zielgruppe innerhalb eines definierten Themengebiets. Gleichzeitig sind sie mit der Bewältigung von Sekundäraufgaben beschäftigt, die der eigenen Koordination, dem Selbsterhalt des Arbeitssystems und seinen Verknüpfungen mit anderen Systemen gewidmet ist. Um im Beispiel zu bleiben: Zu den Sekundäraufgaben einer Beratungsstelle gehören unter anderem Teambesprechungen und das Erstellen von Arbeitsplänen, um die eigene Arbeit zu koordinieren, ebenso wie das Führen einer Statistik der Fallzahlen und das Schreiben von Förderanträgen als Aufforderungen, die andere Systeme an die Beratungsstelle herantragen.

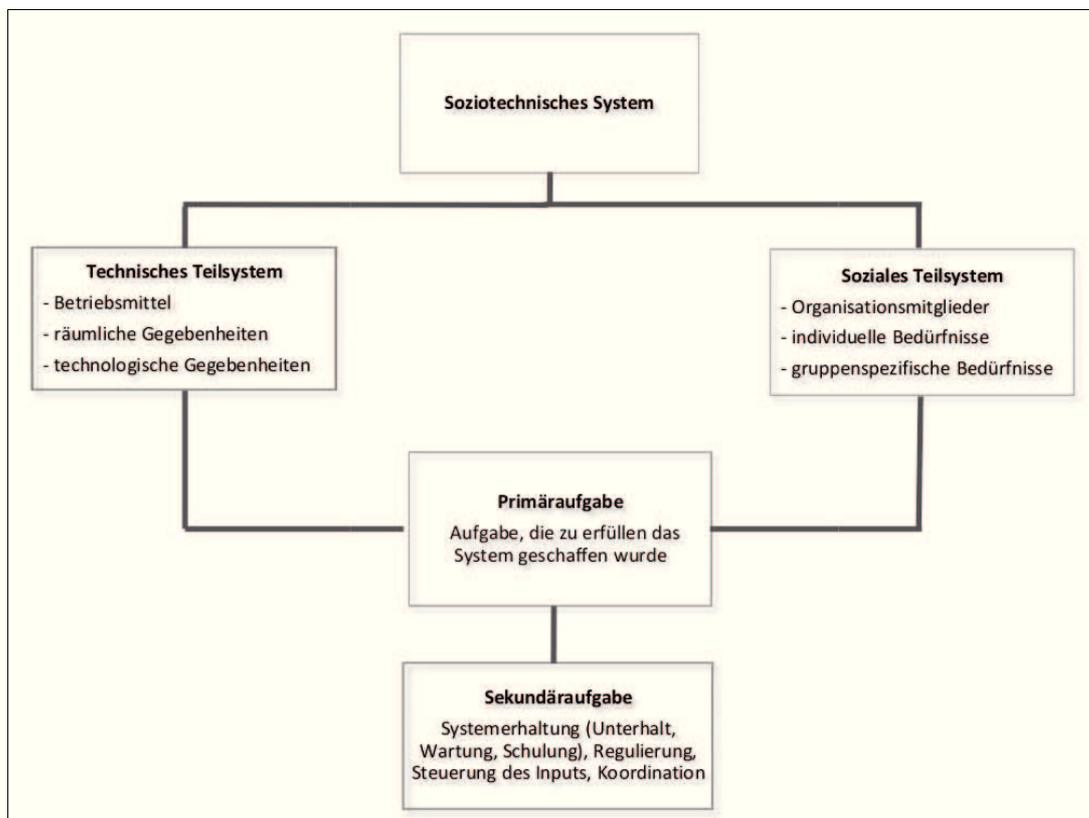


Abbildung 11: Das soziotechnische System (Rauterberg et al. 1994: 8)

Eine Stärke der soziotechnisch orientierten Systemanalyse ist es, dass sie die Betrachtung von abgrenzbaren Arbeitssystemen auf unterschiedlichen Ebenen zulässt (Sydow 1985: 88f): Zum einen auf der Mikroebene – dem einzelnen Arbeitsplatz –, zum anderen auf der Mesoebene, die die Arbeit einer spezialisierten Abteilung beleuchtet, und zum dritten auf der Makroebene – in Bezug auf die gesamte Organisation mit ihren Verbindungen nach außen. Sie gilt damit als Mehrebenenansatz (Büssing 1992), der sowohl die individuelle Arbeitssituation als auch die Organisationsstruktur und ihre Verknüpfungen abbilden und miteinander in Bezug setzen kann. Die Gestaltung und Einführung von Technik wird aus diesem Blickwinkel nicht isoliert, sondern

als Veränderungsprozess betrachtet und konzipiert, der die gesamte Organisation, ihre Strukturen und ihre Einbindung in externe Systeme betrifft. Der Anspruch einer holistischen Herangehensweise ist dabei sowohl auf Effizienz als auch auf Arbeitszufriedenheit und ausreichende Freiräume der direkt beteiligten Personen ausgerichtet (Mumford 1987: 67), da Technik als Variable

„sowohl die Fähigkeit des Individuums oder der Gruppe [beeinflusst], die eigenen persönlichen Bedürfnisse zu erfüllen, als auch die Fähigkeit der Organisation, erfolgreich mit ihrer wirtschaftlichen Umwelt zu interagieren“ (Mumford & Welter 1984:7).

Allerdings attribuiert diese Aussage Technik scheinbar einen unveränderlichen Charakter, indem sie die techno-soziale Wirkungsrichtung (Finck & Janneck 2008: 89), den Einfluss von Technik auf das soziale Subsystem, in den Vordergrund stellt. Das Hervorheben der soziotechnischen Wirkungsrichtung (ebd.) fordert dagegen zunächst eine genaue Analyse des sozialen Systems mit seinen Zielsetzungen, Akteuren und Arbeitsweisen, seiner Interaktion mit anderen Systemen und seiner Einbettung in übergeordnete Systeme, um Konzepte für eine passende Gestaltung der Technik vorschlagen zu können. Unter diesem Blickwinkel kann eine soziotechnisch orientierte Anforderungsanalyse zur Gestaltung technischer Unterstützungslösungen beitragen, die sich den Bedarfen der NutzerInnen (weitgehend) anpassen – oder auch dazu, dass von einer technischen Lösung gänzlich Abstand genommen wird. Der soziotechnische Ansatz macht darüber hinaus deutlich, dass die Einführung oder Reorganisation von Technik immer auch eine Zäsur darstellt, die den Blick für einhergehende oder zusätzliche organisatorische Veränderungen öffnen sollte, um diese bewusst zu gestalten und nicht als Diktat der Technik in Kauf nehmen zu müssen. Technische und soziale Strukturen sollten als Subsysteme eines gemeinsamen Arbeitssystems analysiert und gestaltet werden, die ineinander greifen und sich wechselseitig beeinflussen (vgl. u.a. Mumford 2003: 23ff). Aus diesem Grunde ist Technikgestaltung als Organisationsgestaltung zu verstehen.

3.2.2 Durchführung und Dokumentation einer soziotechnisch orientierten Analyse

Um eine soziotechnisch orientierte Anforderungsanalyse durchzuführen, wird zunächst die primäre Arbeitsaufgabe des sozialen Systems bestimmt, die zukünftig technisch (anders) unterstützt werden soll. Sie ist der Ausgangspunkt, um das soziotechnische System auf der Mikroebene zu analysieren: Welche Arbeitsschritte werden getätigt? Welche Personen sind beteiligt? Wie interagieren die Akteure miteinander? Welche technischen Hilfsmittel werden eingesetzt? Über die Betrachtung der primären Arbeitsaufgabe hinaus bemüht sich eine soziotechnisch orientierte Analyse, Sekundäraufgaben aufzudecken und in diesem Zusammenhang entstehende Anforderungen ebenfalls zu erheben und zu dokumentieren. In der Beratung ist beispielsweise nicht nur die Kommunikation zwischen BeraterIn und Ratsuchender Teil der Analyse, sondern auch Zugänge zu Beratung, Terminabsprachen, Falldokumentation etc. Von der Mikroebene

ausgehend, wird in der soziotechnischen Analyse weiterhin gefragt, wie die Einbettung der primären Arbeitsaufgabe und der Sekundäraufgaben auf der Mesoebene vonstatten geht: Wie werden Arbeitsschritte zusammengefügt? Wie organisiert sich ein Team? Wie werden Übergaben getätigt? Wie werden Konflikte gelöst? Dieser Blickwinkel öffnet die Augen für die Einbettung der Arbeit in der Organisation und legt weitere Sekundäraufgaben offen, die dem Systemerhalt und der Koordination seiner Mitglieder dienen. Dasselbe Ziel verfolgt die anschließende Analyse auf der Makroebene. Hier rücken die weitere Verknüpfung innerhalb der Gesamtstruktur einer Organisation und im Hinblick auf externe Verbindungen in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit.

Die gewonnenen Erkenntnisse werden im Anschluss an ihre Erhebung und Analyse für den weiteren Systementwicklungsprozess aufbereitet. Dabei hat es sich in der Softwareentwicklung bewährt, ermittelte Arbeitsabläufe in Form grafischer Modelle zu dokumentieren (Killich et al. 1999: 326ff; kritisch dazu u.a. Ludewig 2002, Floyd & Klischewski 1998). Anhand dieser Abstraktion können im weiteren Verlauf einzelne Anforderungen aus der Sicht unterschiedlicher Akteursgruppen, mögliche Auswirkungen auf andere Teilbereiche und gegebenenfalls Zielkonflikte der ermittelten Anforderungen diskutiert werden. Im Gegensatz zu textuellen Beschreibungen ermöglichen Modelle im Regelfall eine schnellere Erfassung komplexer Zusammenhänge in Form einer gemeinsam einseh- und bearbeitbaren Diskussionsgrundlage (Killich et al. 1999). Für die Modellierung stehen unterschiedliche Modellierungssprachen und Notationskonventionen zur Verfügung.

Derzeit wird die Modellierungsmethode UML (Unified Modelling Language, ISO/IEC 19501), die für die objektorientierte Programmierung entworfen wurde, besonders häufig eingesetzt. Ihre Stärke – die Nähe zur Programmierung – ist jedoch zugleich ihre Schwäche: UML fokussiert stark auf die unmittelbare Interaktion zwischen NutzerIn und Computersystem bzw. auf die Funktionalität der geplanten Anwendung (vgl. u.a. Killich et al. 1999: 330ff). Auf diese Weise ‚verarmt‘ das Wissen über Prozesse, die Teil des Anwendungskontextes sind, sich aber nicht formal strukturieren lassen – ein Grund dafür, dass grafische Modelle bereits des öfteren als unvollständig kritisiert wurden (u.a. von Suchman, die das Abweichen „situieren Handelns“ von „formalen Plänen“ thematisiert (1987; 2006)). Herrmann et al. haben diese Reduktion als „Trockenlegung feuchter Informationsgebiete“ bezeichnet (1999). Soziotechnisch orientierte Modellierungsansätze, wie beispielsweise die von ihnen entworfene „semistrukturierte soziotechnische Modellierungsmethode“ (SeeMe, a.a.O.), müssen die Möglichkeit bieten, weitreichende Interaktionen und Zusammenhänge auf unterschiedlichen Ebenen darzustellen. Dazu gehören auch diejenigen, die nicht unmittelbar mit technischen Artefakten in Verbindung stehen. ‚SeeMe‘ wurde explizit zur Darstellung „technisch unterstützte[r] Arbeitsprozesse mit ihren formalen und informellen Inhalten“ (Kunau et al. 2005: 151) entworfen und erlaubt eine Darstellung vager und unvollständiger Information, wie sie die Zusammenarbeit von Menschen

prägen, indem sie Notationen bereitstellt, mit deren Hilfe der Stand des Wissens der ModelliererIn dokumentiert werden kann. Auf diese Weise hilft sie, den Kontext von Arbeit angemessen und vielschichtig zu modellieren.

Modelle eines soziotechnischen Systems sollten für jeden Anwendungsfall neu angelegt werden, da unter anderem Akteurskonstellationen und -beziehungen, Arbeitskultur und verfügbare Artefakte von Fall zu Fall unterschiedlich ausfallen. Referenzmodelle können jedoch eine Grundlage für die spezifische Modellierung eines Anwendungsfalles bilden, indem sie im Sinne eines Idealtypus Aussagen über ein Anwendungsfeld skizzieren (Becker et al. 2004: 1). Sie legen den Aufbau vergleichbar Primäraufgaben und Organisationsstrukturen (beispielsweise Callcenter, KFZ-Werkstatt, Sekretariat, Sozialberatung) dar und können genutzt werden, um sie an die Spezifika des jeweils betrachteten Falles anzupassen. Sind bereits Referenzmodelle vorhanden, kann dies unter Einbezug der beteiligten Akteure geschehen, indem Arbeitsaufgaben und Verflechtungen auf Basis der Modelle durchgesprochen und verfeinert werden. Herrmann und Jahnke bezeichnen dies für die soziotechnisch orientierte Analyse als „Sociotechnical Walkthrough (STWT)“ (2006). Der STWT kann auch zu einem späteren Zeitpunkt eingesetzt werden, um in Modellen dokumentierte Strukturen zu validieren, anhand ihrer Anforderungen zu spezifizieren oder um diese zu testen. Die partizipative Methodik, bei der spätere NutzerInnen des Systems und weitere Stakeholder intensiv am Entwicklungsprozess beteiligt werden, wird in Kapitel 7 näher erläutert. Dort werden auch die Schwierigkeiten aufgegriffen, die eine auf Modellen basierende Diskussion in einer heterogenen Gruppe mit sich bringen kann: Vielen Menschen ist das Denken in Modellen wenig geläufig und nicht jede Person kann gut auf dieser Abstraktionsebene kommunizieren. Eine Modellierungssprache trägt unter anderem deutliche Züge einer Fachsprache, mit der ein adäquater Umgang gefunden werden muss.

3.3 Zur soziotechnisch orientierten Analyse von Beratungsszenarien

Wer danach fragt, wie Internettechnologien gewinnbringend für Beratungsszenarien konzipiert und umgesetzt werden können und wie fundiert Entscheidungen für oder gegen den Einsatz von Informationstechnologien in der Beratung getroffen werden können, muss zur Beantwortung dieser Fragen das Anwendungsfeld kennenlernen und die Anforderungen der unterschiedlichen beteiligten Personengruppen unter den gegebenen Rahmenbedingungen verstehen. Dabei ist es bedeutsam, eine Anforderungsanalyse durchzuführen, die über das primäre Arbeitssystem hinaus geht. Die soziotechnische Systementwicklung bietet als Mehrebenenansatz eine gute Möglichkeit, das Anwendungsfeld holistisch zu betrachten und relevante Wechselwirkungen wahrzunehmen. Auf diese Weise können unterschiedliche und gegebenenfalls konkurrierende Bedarfe sichtbar gemacht und bei Entscheidungen über die Gestaltung der Technik berücksichtigt werden. In Bezug auf Beratungsszenarien erlaubt der soziotechnische Ansatz, Zugänge zu Beratung sowie Durchführung und Einbettung von Beratungsprozessen gemeinsam zu reflektieren und Impulsen

3.3 Zur soziotechnisch orientierten Analyse von Beratungsszenarien

für eine organisatorische und gegebenenfalls technische Neugestaltung einzelner Elemente Raum zu geben. Er erscheint deshalb als geeignet, um ein breites Verständnis von Beratung zu erwerben, aus dem ein geeignetes Konzept für die Entwicklung von Onlineberatungsschnittstellen abgeleitet werden kann. Die Frage nach einem möglichen Technikeinsatz tritt während der Analyse des sozialen System zunächst in den Hintergrund und erlaubt so ein Primat der Fachlichkeit, dem die technische Umsetzung untergeordnet wird. Statt einer ‚spontanen‘ Entscheidung zwischen E-Mail, Forum und Chat werden auf diese Weise Zielsetzungen, Klientel, Personal(-struktur), Beratungsphilosophie und weitere einflussnehmende Rahmenbedingungen analysiert, um den Bedarf zu eruieren und anschließend unterschiedliche Möglichkeiten der soziotechnisch orientierten Gestaltung abzuwägen (vgl. Abbildung 12).

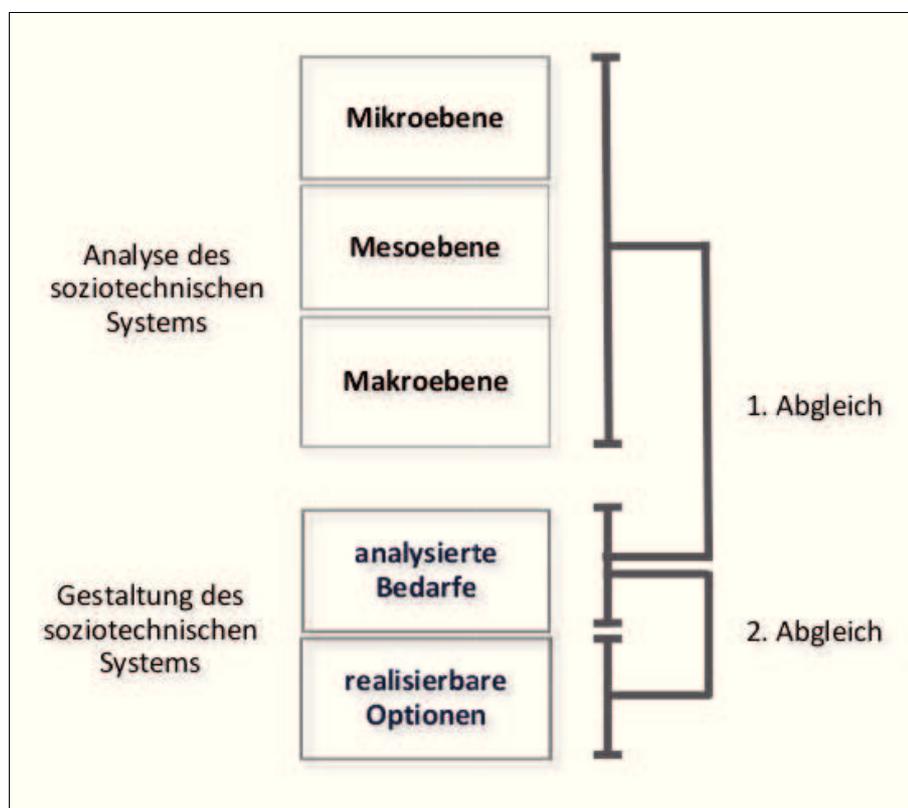


Abbildung 12: Soziotechnisch orientierte Analyse und Gestaltung in zwei Schritten

Zunächst erfolgt eine Analyse des bestehenden soziotechnischen Systems. Dabei handelt es sich im Falle von Beratungsszenarien in der Regel um eine Beratungsstelle, die mit KlientInnen arbeitet und in einem Netzwerk mit anderen Organisationen verknüpft ist. Auf der Mikroebene wird die konkrete Beratungsarbeit betrachtet, der auch bei bisher verfügbaren Onlineberatungsangeboten die meiste Aufmerksamkeit gewidmet wurde. Die Interaktion zwischen BeraterInnen und KlientInnen bildet das primäre Arbeitssystem des soziotechnischen Systems Beratung, sie stellt den Sinn und Zweck der Anstrengungen dar und ihr gilt in erster Linie die

Zielsetzung der Beratungsstelle. Es wird analysiert, was in diesen Interaktionen passiert, inwiefern die beratende Organisation ihren eigenen Ansprüchen aktuell gerecht werden kann und welche weiteren Ziele verfolgt werden sollen: Wer gehört zur anvisierten Zielgruppe und wird diese erreicht? Wie wird in der Beratung gearbeitet? Welche Artefakte werden verwendet? Welche unterschiedlichen Angebote und Beratungsstile gibt es? Welche Probleme gibt es; was wäre wünschenswert und wird derzeit nicht erreicht?

Auf der Mesoebene wird in erster Linie die Einbettung der individuellen Beratungstätigkeit der BeraterInnen in die Abläufe der Organisation betrachtet, die die Sekundäraufgaben darstellen und dazu beitragen, das soziotechnische System am Laufen zu halten: Wie sind die Beratungstätigkeiten in die Arbeit der Organisation eingebunden? Welche Sekundäraufgaben fallen an? Welche Artefakte werden genutzt? Welche Rechte, welche Pflichten gibt es? Wie funktionieren Interaktion, Übergaben und Erfahrungsaustausch zwischen den MitarbeiterInnen? Welche Schwierigkeiten und/oder Defizite gibt es? Auf der Mesoebene lässt sich darüber hinaus auch die Einbettung der Beratung in den Alltag der Ratsuchenden analysieren: Welchen Stellenwert nimmt das professionelle Beratungsangebot in ihrem Leben ein? Welche weiteren Ressourcen nutzen sie und wie sehen die Verknüpfungen zwischen diesen Linien aus? Was würden sie sich von einer guten Beratung wünschen? Was davon bekommen sie aktuell schon, was noch nicht? Da sowohl BeraterInnen als auch Ratsuchende zentrale Akteure in Beratungsszenarien darstellen, ist es für eine holistisch orientierte Analyse wichtig, diese Perspektive ebenfalls stark mit einzubeziehen, um den Bedarfen dieser Gruppe gerecht werden zu können.

Auf der Makroebene löst sich die Analyse vom unmittelbaren Beratungsgeschehen und wirft einen Blick auf die äußere Einbettung des soziotechnischen Systems und seine weitere Verknüpfung mit anderen soziotechnischen Systemen. Es werden Fragen nach dem Netzwerk, der Einbindung und den von außen gesetzten Rahmenbedingungen bedeutsam: Wie sieht das Netzwerk der Organisation aus? Welche Rechenschaftspflichten bestehen und welche weiteren Ziele werden neben der Primäraufgabe verfolgt? Welche Probleme und/oder Widersprüche entstehen dabei? Welche Rahmenbedingungen, Restriktionen und Handlungsspielräume gibt es für das Angebot? Die Betrachtung dieser Ebene offenbart gegebenenfalls weitere Gestaltungsziele, die aus einer reinen Analyse der unmittelbaren Arbeit nicht ersichtlich werden.

Im Anschluss an die Analyse auf den unterschiedlichen Ebenen wird der Übergang zur Gestaltung realisiert, indem zunächst die unterschiedlichen ermittelten Bedarfe zusammengetragen, abgeglichen und priorisiert werden. Aus den Analyseergebnissen ergeben sich so Anforderungen an das neu zu gestaltende oder umzugestaltende soziotechnische System. In Beratungsszenarien gilt es dabei, die unterschiedlichen Interessen gegeneinander abzuwägen und Zielsetzungen zu entwickeln, die mit der vorherrschenden Beratungsphilosophie und den gesetzten

3.3 Zur soziotechnisch orientierten Analyse von Beratungsszenarien

Rahmenbedingungen im Einklang stehen. Neben der Definition der funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen ist es dabei wichtig, Ziele zu modifizieren, indem Zielkonflikte – beispielsweise die gleichzeitige Entlastung der MitarbeiterInnen und die Ausweitung der Zielgruppe bei aktuell hoher Auslastung und gleichbleibenden finanziellen Ressourcen – behoben und feststehende Rahmenbedingungen einkalkuliert werden. Die erarbeiteten Lösungen können sowohl sozialer als auch technischer Natur sein oder – und das ist häufig der Fall – Elemente von beiden aufweisen. Sie werden in einem zweiten Abgleich auf ihre Realisierbarkeit hin untersucht.

4 Das soziotechnische System Beratung

Der in Kapitel 3 eingeführte Ansatz der soziotechnischen Systementwicklung stellt in der Anforderungsanalyse zunächst das soziale System in den Vordergrund und untersucht, wie die AkteurInnen in diesem Feld wirken und welche technischen Komponenten sie dabei unterstützen (könnten). Soziales und Technisches werden stets in ihrer Wechselwirkung miteinander betrachtet. Für die Analyse von ‚Sozialer Beratung‘ unter der Fragestellung ihrer Unterstützung durch Internettechnologien eignet sich dieser Ansatz deshalb besonders gut: Er erlaubt es, Anforderungen auf mehreren Ebenen zu ermitteln und dabei das Geschehen als Ganzes zu betrachten. Dem Zusammenspiel der unterschiedlichen beteiligten Personen und der Identifikation von primären wie sekundären Aufgabenbereichen gilt dabei ein besonderes Augenmerk. Die Gestaltung soziotechnischer Lösungen kann auf dieser Grundlage genauer an die tatsächlichen Bedarfe und Zielsetzungen des einzelnen Beratungsszenarios angepasst werden.

Eine solche Analyse muss jeweils im Einzelfall erfolgen und die Anforderungen und Zusammenhänge derjenigen Beratungsstelle betrachten, für die Neuentwicklungen geplant sind. Beratungsstellen unterscheiden sich unter anderem in ihrem Beratungsansatz, in ihrer Zielgruppe, ihrer Personalstruktur, ihren Arbeitsweisen, Angeboten und Rahmenbedingungen. Jedoch kann das Anwendungsfeld Beratung als solches kartiert werden, indem typische Strukturen, Rahmenbedingungen, Vorgehensweisen und Akteurskonstellationen von in der Beratung tätigen Organisationen aufgezeigt werden. Auf diese Weise entsteht ein komplexes Bild des Anwendungsfeldes, das eine Wissensbasis für die Analyse konkreter Fälle darstellt. Aus diesem kann ein Referenzmodell (vgl. u.a. Becker 2004) abgeleitet werden, um als Grundlage für die konkrete Einzelfallanalyse zu dienen.

Eine solche Kartierung des Anwendungsfeldes soll in diesem Kapitel vorgenommen werden. Sie beschränkt sich dabei nicht auf das Beratungsgespräch, sondern zeigt im Sinne einer soziotechnischen Betrachtung dezidiert auch Sekundäraufgaben und die Einbettung in den Kontext der handelnden AkteurInnen auf. Zu diesem Zwecke wird im Folgenden zunächst eine grundlegende Einordnung von Beratung als professioneller Dienstleistung vorgenommen (4.1). Anschließend wird die Organisation und Umsetzung von Beratung betrachtet, indem der Blick auf das Setting, die Phasen und die eingesetzten Interventionstechniken im Beratungsgespräch gerichtet wird (4.2). Es folgt eine Auseinandersetzung mit den primär am Beratungsprozess beteiligten Personen und der Einbettung von Beratung in ihren weiteren Arbeits- und Lebenskontext (4.3). Die Ergebnisse der Analyse des Anwendungsfeldes werden in einem nächsten Schritt verdichtet und erste Anhaltspunkte für Anforderungen an die Analyse und Gestaltung von Onlineberatungsanwendungen skizziert (4.4). Im Verlauf des Kapitels werden zusätzlich Ausschnitte aus dem Beratungsgeschehen in Form soziotechnischer Modelle grafisch

aufbereitet³⁴. Sie werden in Kapitel 4.4 zu einem Referenzmodell von Beratungsszenarien mit mehreren Sichten ergänzt.

4.1 Grundlagen von Beratungsarbeit

Beratung ist nicht gleich Beratung. Während Beratung als Alltagsphänomen allgegenwärtig ist, hat sich professionelle Beratung³⁵ erst innerhalb der vergangenen hundert Jahre in Deutschland etabliert: einerseits als Teil der in dieser Zeit an Bedeutung gewinnenden Dienstleistungsarbeit, insbesondere im Verkauf, andererseits im Rahmen institutionalisierter Anlaufstellen, die Unterstützung bei (psycho-)sozialen und (sozial-)pädagogischen Themen bieten. Letztere stehen im Fokus dieser Arbeit. Ihre Genese soll im Folgenden kurz nachvollzogen und ihre Grundlagen und theoretischen Ansatzpunkte erläutert werden. Dazu folgt zunächst eine allgemeine Begriffsbestimmung (4.1.1), die durch eine spezifischere Betrachtung von Beratung als professionell angebotener Dienstleistung ergänzt wird (4.1.2). Abschließend werden in diesem Zusammenhang grundlegende Beratungsansätze vorgestellt (4.1.3), die die Arbeit von BeraterInnen prägen.

4.1.1 Von der Alltagshandlung zur institutionalisierten Beratung

Beratung ist mehr als das professionelle Gespräch zwischen einer BeraterIn und einer Ratsuchenden. Menschen haben sich schon lange vor der Institutionalisierung von Beratung als Dienstleistung gegenseitig beraten und in Klärungs- und Entscheidungsprozessen unterstützt. Darüber hinaus beinhaltet die ursprüngliche Wortbedeutung von beraten auch die eigenständige Reflexion: Das Verb beraten geht etymologisch auf das mittelhochdeutsche „beraten“ zurück, das weniger die aktive Übergabe von Rat(-schlägen) zwischen Personen, sondern vielmehr das Überlegen und Anordnen von mhd. „rat“, dem Vorrat, thematisiert (Duden 2004). Reflexiv gebraucht steht das mittelhochdeutsche „beraten“ für „sich bedenken“ (ebd.). Auch die althochdeutsche Form von raten („ratan“) steht ursprünglich für „(sich etw.) zurechtlegen, (aus)sinnen; Vorsorge treffen“ (ebd.) und ist damit eher als aktive, autonome Tätigkeit anzusehen, die nicht unbedingt ein Gegenüber erfordert. Stets sind raten und beraten aber mit Bemühungen um die (eigene) Zukunft verknüpft. Letzteres ist auch heute noch der Fall: Beratung selbst zieht keine unmittelbaren Handlungsfolgen nach sich, sondern bedeutet ein Überlegen, Antizipieren und Abwägen von Möglichkeiten und ihres Einflusses auf zukünftige Entwicklungen. Doch im Gegensatz zur ursprünglichen Wortbedeutung ist das Beraten heute nicht mehr als eigenständige aktive Tätigkeit bekannt; die Beratung fordert stattdessen ein Gegenüber. In dieser Form ist sie fester Bestandteil der alltäglichen zwischenmenschlichen Kommunikation: Menschen suchen explizit Rat bei jemandem, dem sie aufgrund unterschiedlichster Voraussetzungen ein besonders

34 Für die Modellierung wird die Modellierungsmethode „SeeMe“ verwendet (s.o.; Kapitel 3.2.2). Die dabei genutzte Notation folgt der Beschreibung in Herrmann (2006) und Herrmann et al. (1999).

35 Wenn hier und im Folgenden von (professioneller) Beratung die Rede ist, ist stets ‚Soziale Beratung‘ im Sinne der Definition in Kapitel 1.1 gemeint.

gutes Urteilsvermögen in Bezug auf einen bestimmten Sachverhalt oder ihre eigene Persönlichkeit zutrauen. Implizit beraten Personen sich – häufig wechselseitig – in Gesprächen, in denen sie sich über Erfahrungen und Erkenntnisse austauschen. Wenn sie gemeinsam Entscheidungen treffen möchten, beraten sie sich miteinander und nutzen das Verb in seiner reflexiven Form.

Transitiv gebraucht teilt das Verb ‚beraten‘ die beteiligten Personen zunächst scheinbar in einen aktiven und einen passiven Part: die angefragte und ratgebende Person berät, die nachfragende und ratsuchende Person wird beraten. Dies entspricht jedoch kaum dem aktuellen wissenschaftlichen Verständnis von Beratung als „professionelle Kommunikations- und Handlungsform“ (Engel 2003: 216), das diese als

„Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchende(n) – mit Einsatz von kommunikativen Mitteln – dabei unterstützen, in Bezug auf eine Frage oder auf ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen“ (Sickendiek u.a. 1999: 14)

beschreibt. Die Betonung liegt dabei auf einer interaktiven Erarbeitung, die die beteiligten Personen gemeinsam erbringen und in der sie unterschiedliche Verantwortlichkeiten übernehmen. Eine im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewte BeraterIn illustriert diese Situation wie folgt:

„Wenn Sie sagen, ich möchte gern den Berg besteigen, aber alleine will ich nicht, dann bin ich sozusagen der Bergführer: Ich begleite den Weg, ich kenne mich aus, ich bin ortskundig, ich kenne auch die Erfrischungsquellen, aber den Weg müssen sie selber gehen. Schritt für Schritt. So: Jetzt gucken wir uns mal die Aussicht an und jetzt können wir weitergehen. In kleine Teile zu teilen und nicht den ganzen großen Berg auf einmal zu nehmen.“ (Frau Brockmeier 24)

Dagegen gibt es im Alltagssprachlichen Gebrauch durchaus eine passiv-aktiv Konnotation, die sich zuweilen auch in der Erwartungshaltung von Ratsuchenden zeigt, die sich von einer explizit eingeleiteten Beratungssituation konkrete Lösungsangebote und -anweisungen erhoffen (Sanders 2004: 797). Dies gilt vor allem in der Konsultation professioneller (psycho-)sozialer und (sozial-)pädagogischer³⁶ Beratungseinrichtungen, die sich seit Beginn des letzten Jahrhunderts in Deutschland etablierten und deren Verbreitung beständig weiter zunimmt (vgl. u.a. Sickendiek et al. 1999). Vielfach wird die Entwicklung der Beratungslandschaft allgemein und ihr anhaltender „Boom“ seit den 1980er/1990er Jahren (Barz 2000: 31f) mit der zunehmenden Komplexität des alltäglichen Lebens (verursacht durch Globalisierung, Informatisierung etc.) und dem Wegfall ordnender Strukturen (Erosion des Normalarbeitsverhältnisses, Aufweichen von Geschlechterrollen etc.) in Verbindung gebracht (vgl. u.a. Pätzhold 2004: 51ff; Nestmann 2004: 725f, Sickendiek et al. 1999). Gröning unterstreicht dagegen den Einfluss, den die erste

36 In dieser Arbeit steht Beratung als soziale Dienstleistung in Abgrenzung zu kommerzieller Produktberatung im Vordergrund. Die Konstruktion ‚(psycho-)soziale und (sozial-)pädagogische Beratung‘ ergibt sich aus der uneinheitlichen Bezeichnung entsprechender Angebote sowohl in der Theorie als auch in der Praxis. Die Uneindeutigkeit der Begriffe spiegelt die Unklarheit der Benennungsgrenzen zwischen Sozialarbeit und Sozialpädagogik wider (Schilling 2005: 146ff). Schilling schlägt vor, von Sozialer Arbeit mit den Schwerpunkten Sozialpädagogik und Sozialarbeit zu sprechen (a.a.O.: 158). Daran angelehnt wird im Folgenden die mehrere Begriffe vereinende Konstruktion ‚(psycho-)soziale und (sozial-)pädagogische Beratung‘ durch den in Kapitel 1 eingeführten Begriff der ‚Sozialen Beratung‘ abgelöst, um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten.

bürgerliche Frauenbewegung im ausgehenden 19. Jahrhundert neben der Etablierung der professionellen Sozialen Arbeit (vgl. Sachße 2003: 94ff) auch auf die Institutionalisierung von Beratung in Deutschland hatte (2009). Sie bezeichnet die Frauenstimmrechtsbewegung als „die entscheidende Wurzel für eine demokratische und klientenorientierte Sachberatung und Sozialberatung in Deutschland überhaupt“ (Gröning 2009: 21). Die ersten dieser Beratungsstellen wurden in Trägerschaft des Bundes deutscher Frauenvereine gegründet und arbeiteten im Gegensatz zum gängigen Beratungsverständnis der damaligen Zeit mit einem anwaltlichen anstelle eines ärztlich-therapeutischen Beratungsmodells (a.a.O.: 29). Die sogenannten „Auskunftsstellen“ verfolgten in unterschiedlichen thematischen Feldern das Ziel, Frauen Rechtsschutz im Sinne einer Unterstützung bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte zu bieten. Ihre Beratung verstand sich als „Sachberatung verbunden mit lebenspraktischer Unterstützung“ (ebd.) und nahm damit ebenso Abstand von einem Modell der Fürsorge als auch von einer Psychopathologisierung der Klientinnen. Beratung grenzt sich auf diese Weise von Therapie ab, als deren kleine und kurze Form sie allerdings auch heute noch häufig gilt (a.a.O.: 21; Engel 2003: 216) – eine Trennung, die auf einem schmalen Grat verläuft und nicht immer einfach zu bewerkstelligen ist (vgl. u.a. Nestmann 2002). Das anwaltliche Modell der Auskunftsstellen der ersten Frauenbewegung haben viele moderne Beratungseinrichtungen als Grundlage ihrer Arbeit übernommen. Je nach Ausrichtung bieten sie einerseits konkreten Rechtsschutz im Sinne einer Beratung zu Gesetzeslagen und -auslegung und orientieren andererseits in einem weiten Sinne von Rechtsschutz auf die Wahrnehmung der eigenen individuellen Bedürfnisse der Ratsuchenden.

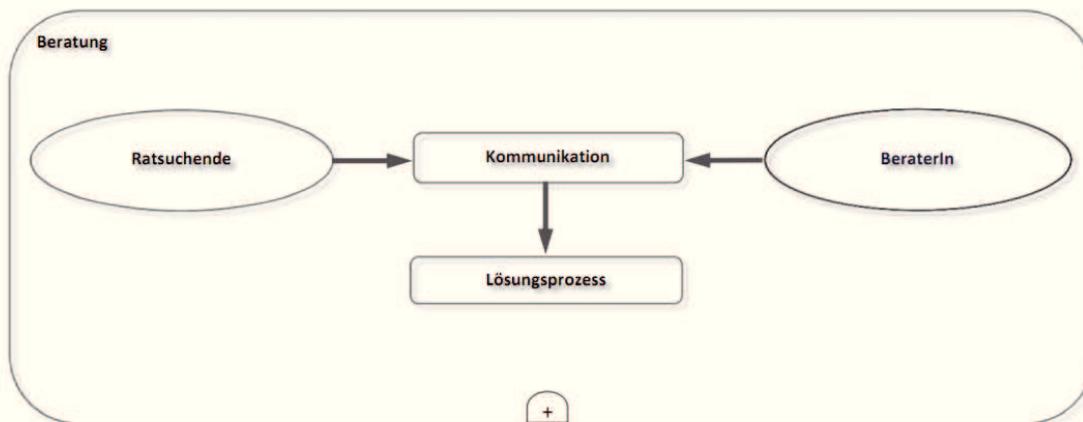


Abbildung 13: Der Kern der Dienstleistung Beratung (Modell)

Die Soziale Arbeit unterscheidet zwischen Rechts- und Lebensberatung (Schilling 2005: 238ff). In beiden Fällen grenzt sich Beratung nicht nur von Therapie, sondern auch von Information ab: Indem sie das Individuum einbezieht und ihm bei der Formulierung seiner Fragen und Anliegen zur Seite steht, ist Beratung mehr als das bloße Bereitstellen von Informationen. Auch diese Grenze verläuft nicht trennscharf, da je nach Themengebiet der Beratung (Fach-)Informationen zu

Rechten, Pflichten und Möglichkeiten der Ratsuchenden durchaus einen wichtigen Teil der gemeinsam bearbeiteten Inhalte ausmachen können. Engel stellt fest, dass in vielen Beratungsfeldern ein Beratungsprofil dominiert, das das Informieren durchaus in den Vordergrund rückt (2003: 218). Er kritisiert, dass mit dieser Perspektive der Prozesscharakter von Beratung ausgeblendet wird – ein wichtiger Markierungspunkt, der das professionelle Vorgehen von BeraterInnen ausmacht und ihre Gestaltungskompetenz als zentrale Fähigkeit in den Vordergrund rückt (ebd.). Professionelle Beratung kann zusammenfassend als eigenständiges Handlungsfeld auf einem Kontinuum zwischen den Polen Information und Therapie beschrieben werden, wobei sie auch auf Elemente bzw. methodische Ansätze beider Extreme zugreift, sich diese aber mit der Grundhaltung einer umsetzungsorientierten Hilfe zur Selbsthilfe zu eigen macht und weiterentwickelt, aber auch neue Formen findet und pflegt.

4.1.2 Beratung als Dienstleistung

Der Auftrag professioneller Sozialer Beratung ist es, einen Beitrag dazu zu leisten, dass Menschen ihre individuellen Bedürfnisse klären und im Abgleich mit den sie umgebenden sozialen Systemen verwirklichen können. Institutionalisierte Beratung folgt dabei dem anwaltlichen Modell einer „parteilicheren Praxis“ (Thiersch 1977: 129), die der Rechtswahrnehmung ihrer KlientInnen – im Sinne eines weiten Verständnisses von ‚Recht‘ (s.o.) – verpflichtet ist. Sie dient darüber hinaus dem Umgang mit Komplexität, zu deren Auf- oder Abbau sie je nach Bedarf der Ratsuchenden beiträgt (vgl. Voswinkel 2005: 150f). In diesem Sinne ist Beratung eine Dienstleistung, die mit der steigenden Komplexität des alltäglichen Lebens, dem Ausbau individueller Möglichkeiten und der gleichzeitigen Individualisierung von Verantwortung einen Ort zur Reflexion und Neuordnung bieten kann und damit einen immer wichtigeren Stellenwert für das gesellschaftliche System bekommt³⁷, um „Innovationen und Probleme abzufedern“ (Engel 2003: 217; mit Bezug auf Dewe (1991)). Keupp spricht in diesem Zusammenhang von „Beratung als Förderung von Identitätsarbeit“ (2004: 469ff), Barz et al. von einer neuen Meta-Herausforderung des „Boundary-Managements“ (2001). Letzteres deckt sich auch mit der Definition von Beratung als Unterstützungsleistung an „Übergängen“ (Gröning 2005, Sauer-Schiffer 2010: 25ff), zur Bewältigung „kritischer Lebensereignisse“ (Filipp 1995) oder von „Lebenszäsuren“ (Gieseke 2000: 12).

³⁷ Professionelle Soziale Beratung kann einzelnen Menschen in vielfältigen Lebenslagen weiterhelfen, ihnen einen Anlaufpunkt bieten und eine Stütze sein. Sie bietet diese Hilfe innerhalb eines politischen Settings an, das häufig – da es sich bei vielen Beratungseinrichtungen um zu weiten Teilen öffentlich finanzierte Organisationen handelt – durch die aktuell herrschende Meinung, moralische und gesetzliche Vorgaben und Ordnungsprinzipien eines Staates geprägt ist. In diesem Sinne wirkt Beratung nicht nur in der Unterstützung von Individuen, sondern auch systemstabilisierend. Melzer bezeichnet sie als „Strukturelement einer demokratischen Leistungsgesellschaft“ (Melzer 1978 nach Schilling 2005: 236). Sie wirkt „sozialintegrativ“ (Schilling 2005: 236). Im Umkehrschluss muss sich Beratung vorwerfen lassen, immer auch als Advokatin der gegebenen Verhältnisse aufzutreten, indem sie die Individualisierung von Verantwortung fördert, statt das etablierte System in seine Mechanismen selbst in Frage zu stellen (Cedefop 2008: 22). Ihr Einfluss changiert auf diese Weise zwischen sozialer Reform und sozialer Kontrolle (Watts 1996: 352); sie ermöglicht ein Empowerment der Einzelnen ebenso wie sie einen Beitrag dazu leisten kann, Menschen den ‚ihnen angemessenen‘ Platz in der Gesellschaft zuzuweisen. Diese zwei Extrema, zwischen denen sich Beratung politisch positionieren kann, wirken auf die Konzeption des jeweiligen Beratungsangebots ein und schlagen sich gegebenenfalls auch in technischen Unterstützungsstrukturen nieder. Dieses Dilemma ist der Sozialen Beratung inhärent und nicht auflösbar. Unter der Prämisse, dass Technikgestaltung immer auch ein politischer Akt ist, soll sein Einfluss in dieser Arbeit Beachtung finden.

Während Beratungsstellen als „spezifische[n], konstruierte[n] bzw. arrangierte[n] Beratungssettings“ (Galuske 2005: 167) diese Dienstleistung als Kern ihrer Arbeit anbieten, sind beratende Tätigkeiten als Teildienstleistung in vielen weiteren Zusammenhängen anzutreffen. Berufsberatung, Drogenberatung, Eheberatung, Gesundheitsberatung, Sozialberatung, Studienberatung sowie Beratung für Menschen mit besonderen Bedürfnissen und/oder in unterschiedlichen Lebenslagen und Notsituationen (MigrantInnen, Schwangere, Arbeitslose etc.) und ähnliches werden in vielen Fällen von (häufig) öffentlichen Beratungsstellen angeboten. Sie erbringen Beratung explizit als Kerndienstleistung ihrer Arbeit – in vielen Fällen allerdings auch zusätzlich zu anderen Angeboten (wie beispielsweise Fortbildungsveranstaltungen oder politische Arbeit).

Daneben bildet Beratung eine (untergeordnete) Aufgabe innerhalb der Tätigkeit z.B. von Lehrenden, deren Hauptanliegen das Vermitteln von Wissen und Kompetenzen ist, die sich jedoch im Rahmen dieses Auftrags auch um die allgemeine Lernfähigkeit und die Entwicklungsperspektiven der Lernenden bemühen (Engel 2003: 217). Sickendiek et al. bezeichnen Beratung deshalb auch als „Querschnittmethode“ (1999). Als Teildienstleistung unterstützt sie ferner Auswahlprozesse, die zur Entscheidung für oder gegen eine Dienstleistung oder ein Produkt führen. In diesen Fällen spielen neben einem zu der Ratsuchenden passenden Ergebnis häufig kommerzielle oder andere anbieterbezogene Faktoren eine Rolle, die dem Selbstverständnis von Beratung als „Hilfe zur Selbsthilfe“ (Engel 2003: 219) diametral entgegenstehen und die Betrachtung der KlientIn als ExpertIn für ihre eigenen Bedürfnisse nicht länger (uneingeschränkt) zulassen. Aus diesem Grunde wird Beratung als Teildienstleistung und insbesondere als konkrete Entscheidungsunterstützung für Dienstleistungen und Produkte im Folgenden zunächst außer Acht gelassen und erst in Bezug auf eine Übertragbarkeit der erarbeiteten Ergebnisse in Kapitel 10 wieder thematisiert.

Der Fokus richtet sich statt dessen auf Beratung als Kerndienstleistung in ihrer institutionalisierten Form, wie sie von sozialen Beratungsstellen angeboten wird. Sie erfolgt in der Regel in einem mehrere Phasen umfassenden Beratungsprozess, in dem sich stets (mindestens) eine professionelle BeraterIn und (mindestens) eine KlientIn begegnen – häufig mehrfach. Dennoch findet in der Beratung nur ein Bruchteil der Klärungsaktivität einer Ratsuchenden in geplanten Sitzungen statt. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass Menschen, die Hilfe und Unterstützung suchen, diese nur zu etwa einem Drittel bis einem Viertel bei Beratungsstellen und ähnlichen Institutionen nachfragen (Nestmann 2005: 347). Statt dessen findet die meiste Beratungsarbeit in alltäglichen Zusammenhängen statt (Galuske 2005: 167) – zwischen Familienmitgliedern, Freunden, KollegInnen und Bekannten oder auch in der individuellen Auseinandersetzung mit aktuellen Fragestellungen und Situationen des eigenen Lebens.

Zum anderen läuft auch bei Personen, die professionelle Beratung aufsuchen, nur ein Bruchteil des Klärungsprozesses innerhalb der angesetzten Beratungstermine ab (Nestmann 2005). Initiiert wird dieser bereits weit im Voraus, indem eine Unzufriedenheit mit der aktuellen Situation realisiert wurde und es unter Umständen bereits eigene und/oder von nahe stehenden Personen (mit-)getragene Lösungsansätze gegeben hatte. Die Auseinandersetzung mit den identifizierten Problemen läuft parallel zu den vereinbarten Beratungsterminen weiter und schließt häufig mit diesen noch nicht ab. Aus diesem Grunde ist der professionell begleitete Beratungsprozess keinesfalls mit dem Lösungsprozess der Ratsuchenden (s.u.: Kapitel 4.3.2) gleichzusetzen.

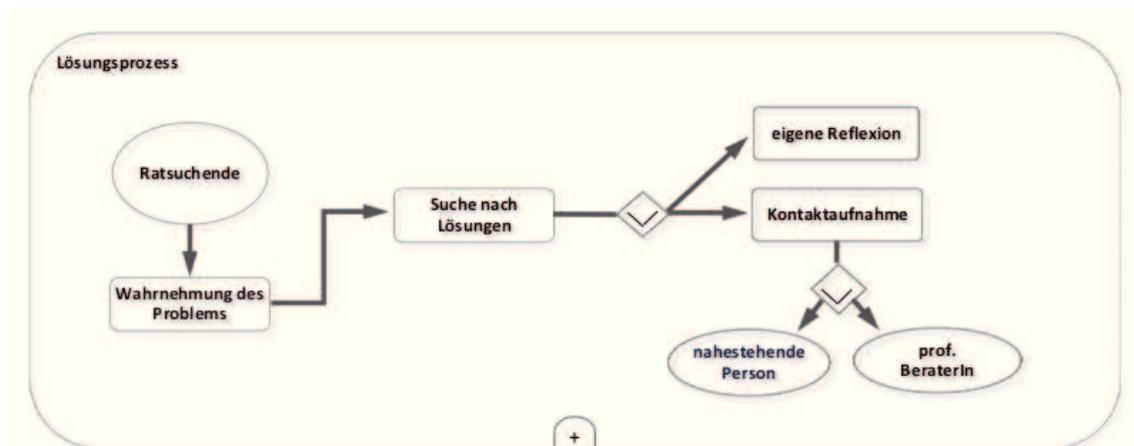


Abbildung 14: Der Lösungsprozess der Ratsuchenden (Modell)

Professionelle Beratung bietet als Dienstleistung vielmehr eine ergänzende und fokussierende Unterstützung zusätzlich zu individuellen Bemühungen und alltäglicher Beratung, die von der KlientIn in den Beratungsprozess eingebracht werden. Sie ist ein „Hilfsangebot“ (Engel 2003: 219), das Menschen nutzen, die „prinzipiell im Alltag handlungsfähig sind und ‚nur‘ in Bezug auf einen bestimmten Aspekt oder ein Thema Unterstützung nachfragen“ (Schiersmann & Thiel 2009: 76).

4.1.3 Grundlegende Beratungsansätze und Haltungen von BeraterInnen

Im Gegensatz zu klassischen therapeutischen Ansätzen (vor allem tiefenpsychologische Theorien wie die Psychoanalyse nach Freud (u.a. 2000/1916), die eher problemorientiert agieren und das Aufdecken und Behandeln von Krankheitsbildern zum Ziel haben, stehen in der Sozialen Beratungsarbeit professionelle Arbeitshaltungen im Vordergrund, die die KlientIn als an sich gesunde Person wahrnehmen, die Unterstützung sucht, ihr Leben aber dennoch selbst und eigenverantwortlich in die Hand nehmen kann³⁸. Schiersmann und Thiel sprechen von einer ausreichenden Fähigkeit zur Selbststeuerung (2009: 76). Die Definition des Anlasses bleibt in der Beratung der KlientIn vorbehalten, während sie in der Therapie durch die Diagnose der TherapeutIn vorgenommen wird (Barz 2000: 35). Innerhalb dieser Ausrichtung können

³⁸ Es gibt jedoch auch eine tiefenpsychologisch-psychoanalytische Beratungstradition (vgl. u.a. Fittkau 2003, Datler et al. 2004).

unterschiedliche theoretische Schulen unterschieden werden; jedoch weisen Schiersmann und Remmele auf der Grundlage einer empirischen Studie im Feld der Weiterbildungsberatung darauf hin, dass nur 45% der befragten BeraterInnen ihr Handeln überhaupt an einem theoretischen Konzept orientieren (2004: 72ff). Diese Erfahrung korrespondiert mit der These der „Autonomie der Praxis“, die Schrödter in einem Beitrag zum Thema Beratungsforschung zum Verhältnis von Wissenschaft und Praxis in den Vordergrund rückt (2004: 812): Praktische Beratungsarbeit lässt sich aufgrund ihres „konsequenten Fallbezugs“ (a.a.O.: 813) nur schwer auf genau eine Theorie oder Schule festlegen³⁹. BeraterInnen nutzen stattdessen „Methoden und Verfahren aus unterschiedlichen Konzepten von Veränderung und Hilfe“ (Sickendieck et al. 1999: 119) im „Versuch einer geplanten und kontrollierten Kombination und Integration verschiedener Verfahren“ (ebd.). Barz spricht in diesem Zusammenhang von einem praktizierten „Methodeneklektizismus“ (2000: 37). Diese Tendenz zur Kombination von Beratungsansätzen hat in den vergangenen zwanzig Jahren stark zugenommen, sodass Schiersmann und Thiel sich aktuell für eine Theorie der Beratung jenseits von Schulen und Formaten einsetzen (2009: 76ff). Im Folgenden sollen trotzdem die drei derzeit dominierenden Ansätze kurz vorgestellt werden, die auch in der Studie von Schiersmann & Remmele unter den BeraterInnen, die ihre Arbeit theoriegeleitet betreiben, eine wichtige Rolle spielen: die personen- oder klientenzentrierte, die systemische und die lösungsorientierte Beratung (2004: 72ff). Auf diese Weise wird ein Überblick über grundlegende Haltungen und Vorstellungen von Beratung gegeben, die die meisten Beratungsprozesse unabhängig von ihrer disziplinären oder thematischen Verortung⁴⁰ prägen.

Eine Grundlage theoretischer Beratungsmodelle bilden humanistische Konzepte, die den Menschen als Ganzes betrachten und von seiner Autonomie und seinem Streben nach Selbstverwirklichung ausgehen. Dazu gehört prägend die klientenzentrierte Therapie, die in den 1940er und 1950er Jahren von Carl Rogers entwickelt wurde (u.a. Rogers 1941, Rogers et al. 1951). Auf das Feld der Beratung angewendet, wird sie vor allem als „personenzentrierte Beratung“ bezeichnet, die Rogers Wertkonzept übernimmt und in die beraterische Vorgehensweise integriert (Sander 2004: 331). Ihr liegt ein zutiefst positives Menschenbild zugrunde, sowie die überzeugte Annahme, dass Ratsuchende die Fähigkeit, ihre Problemlösungen selbst zu gestalten, bereits in sich tragen (Berdel-Mantz & Greulich 2008:13). Die Aufgabe der TherapeutIn oder BeraterIn ist es deshalb, der KlientIn im Gespräch Interesse, Akzeptanz und *Wertschätzung* entgegenzubringen, um sie auf diese Weise dabei zu unterstützen, ihren eigenen Weg zu finden und Zugang zu ihren Ressourcen zu erlangen (Weinberger 1980: 31f). Dabei ist es wichtig, dass die

39 Schröder beschreibt weiter, dass die beraterische Praxis sich weitgehend autonom und disziplinübergreifend entwickelt, während die Forschung auf eine disziplinäre Grenzziehung und die Beschreibung und Begründung von Grundtatsachen abhebt (ebd.). Er plädiert für die Nutzung des relativen Privilegs der Zweckungebundenheit der Forschung als Ressource für die Praxis, die sich in diesem Rahmen „selbst zum „eigenen Fall“ machen“ kann (a.a.O.: 817).

40 Engel spricht von einer „Doppelverortung“ von Beratung (2003: 219), über die Beratung in zwei Diskurse eingebunden ist und eine doppelte professionelle Einbinde von BeraterInnen verlangt: Zum einen benötigen sie handlungsspezifisches Faktenwissen über das Feld, in dem sie tätig sind (z.B. Berufsberatung). Zum anderen wird von ihnen feldübergreifendes Beratungs- und Interaktionswissen verlangt, über das sie ihre Tätigkeit strukturieren. In dieser Arbeit steht letzteres im Vordergrund der Analyse.

BeraterIn der KlientIn eine vorbehaltlose Akzeptanz entgegenbringt, die sich auch darin zeigt, dass sie die Ratsuchende nicht führt, sondern sie selbst den Fortschritt des Erkenntnisprozesses bestimmen lässt (non-direktive Gesprächsführung; Rogers 1972/1941). *Empathie* hilft der BeraterIn dabei, das Geschilderte vom Standpunkt ihres Gegenübers aus zu sehen und gemeinsam mit ihm zu verstehen, indem sie ihr Verständnis der Situation „spiegelt“ (Bachmair et al. 1999: 35ff) und um weitere Reflexion bittet. Sie darf jedoch den „Als-ob-Zustand“ (Rogers 1980/1961: 277) des Sich-Einfühlens nicht verlassen – zum einen zu ihrem eigenen Schutz und ihrer eigenen Abgrenzung, zum anderen, um ihre Authentizität zu wahren. Letztere spielt im Beratungsprozess ebenfalls eine wichtige Rolle: Durch das Erleben einer Deckungsgleichheit – der *Kongruenz* – zwischen den tatsächlichen Gefühlen der BeraterIn und ihrem Ausdruck in Mimik und Gestik, soll der Vertrauensaufbau mit der KlientIn begünstigt und das Vermitteln der persönlichen Wertschätzung unterstrichen werden (Rogers 1980/1961: 276f).

Mit *Wertschätzung*, *Empathie* und *Kongruenz* hat Rogers drei Grundhaltungen formuliert, die heute das Selbstverständnis vieler BeraterInnen prägen (Schiersmann & Thiel 2009: 76) und auch explizit als erlernbare Kompetenzen gelten (Seithe 2008: 65ff). Das zugrunde liegende positive Menschenbild und die darauf aufbauende Ressourcenorientierung stützen das anwaltliche Beratungsmodell und den oft formulierten Anspruch, in der Beratung „Hilfe zur Selbsthilfe“ (u.a. Engel 2003: 219) anzubieten. Dazu gehört auch, dass die BeraterIn eine „Haltung des Nichtwissens“ (u.a. Engel 1998, Kleve 2011) einnimmt: Nicht sie ist die ExpertIn für die Inhalte, sondern die ratsuchende Person selbst. Aus diesem Grunde wird prinzipiell das von der KlientIn Geäußerte als (subjektive) Wahrheit aufgefasst und ernst genommen. Als Ressource wird dabei allgemein zunächst alles gefasst, was Individuen für ihre jeweilige Lebensgestaltung brauchen oder schätzen – Personen, Güter, Umwelt, Fähigkeiten etc. – und die sie deshalb versuchen zu erlangen, zu nutzen und zu bewahren (vgl. Nestmann 2004: 728). Die „Theorie der Ressourcenerhaltung“ von Hobfoll (1989: 518) geht davon aus, dass der (drohende) Verlust oder die (drohende) Verschwendung von Ressourcen bei Menschen Stress auslöst. Beratung kann Menschen in solchen Situationen dabei behilflich sein, wichtige Ressourcen zu erhalten oder wiederherzustellen; sie kann auch zu dem Erkenntnis weiterer oder dem bewussten und akzeptierten Verzicht auf bestimmte Ressourcen beitragen. Zu diesem Zweck versucht eine ressourcenorientierte Beratung, mögliche oder tatsächliche persönliche Ressourcen der Ratsuchenden auf unterschiedlichen Ebenen zu identifizieren und nutzbar zu machen: bei der Ratsuchenden selbst, in ihrer Umgebung und insbesondere im Wechselspiel zwischen diesen beiden (Nestmann 2004: 732f). Der ressourcenorientierte Ansatz „bildet bewusst einen Gegenpol zu den Defizit- und Risikoorientierungen klinisch-therapeutischer Klientenbilder“ (a.a.O.: 730f) und wendet den Blick von Unzulänglichkeiten auf Stärken und Potenziale (a.a.O.: 731).

Von einer ähnlichen Grundhaltung geht die lösungsorientierte Beratung aus, die in ihren

Aktivitäten noch stärker auf „solution-building rather than problem-solving“ (Iveson 2002: 149) setzt. Sie wurde ursprünglich als „Lösungsorientierte Kurztherapie“ für die Arbeit mit Familien entwickelt (de Shazer et al. 1986), ist aber in den vergangenen Dekaden sowohl über den Kontext der Familientherapie als auch über den Einsatz in der Kurzberatung hinaus bekannt geworden. Lösungsorientierte Beratungsansätze bemühen sich darum, der Betrachtung von Defiziten so wenig Raum wie möglich einzuräumen und statt dessen dezidiert „Ausnahmen“ aufzuspüren (de Shazer 2010a: 70f). Dieser Suche liegt die Annahme zugrunde, dass keine Situation ausschließlich problematisch ist und dass Ausnahmen bereits Hinweise auf eine mögliche, individuell passende Lösung enthalten. Sie werden gemeinsam mit der KlientIn sichtbar und greifbar gemacht, um positive Aspekte und vorhandene Ressourcen bewusst zu verstärken und in einen Lösungsweg einzubetten. Die BeraterIn legt dabei bestenfalls eine neugierige, offene und zugewandte Art an den Tag und führt einen „solution talk“ (Gingerich et al. 1988). Dabei lenkt sie die Aufmerksamkeit auf das Ziel, stets wissend, dass es nicht den ‚einen‘ richtigen Weg und auch nicht die ‚eine‘ richtige Beratungsstrategie gibt, sondern dass „ein Schloss mit verschiedenen Schlüsseln geöffnet werden“ kann (Thiel 2003a: 140). Lösungsorientierte Beratungsansätze zeichnen sich durch diesen besonderen Fokus und ihr darauf abgestimmtes Portfolio von Interventionstechniken aus. Ebenso wie ressourcenorientierte Beratungsansätze werden sie häufig im Kontext eines systemischen Beratungsverständnisses genutzt (vgl. u.a. Brunner 2004, von Schlippe & Schweitzer 2007). Dieses zielt auf eine ganzheitliche Beratung ab, die Menschen in ihrem Umfeld, in ihren Systemen, wahrnimmt. Systemische Beratung arbeitet mit einem konstruktivistischen Weltbild, in dem Dinge und Verhältnisse nicht für sich bestehen, sondern in Erkenntnis- und Interaktionsprozessen erst hergestellt werden (u.a. Watzlawick 1976). Sie sind beginnlos und zirkulär (Krause 2003a: 130f). Analog nehmen systemische BeraterInnen Ratsuchende als Teile von Systemen wahr, die zum einen Einfluss auf sie ausüben, zum anderen aber auch von ihnen (re-)produziert und (mit-)gesteuert werden (Simmen et al. 2008: 74f). Der Wertschätzung und Nutzung von Ressourcen sowie dem gezielt eingesetzten Perspektivenwechsel kommt unter dieser Prämisse eine besondere Bedeutung zu.

4.2 Organisation und Umsetzung von Beratung

Soziale Beratung beruht auf einem positiven Menschenbild und agiert entsprechend der Prämisse, dass jede Person prinzipiell in der Lage ist, ihr Leben selbst zu bestimmen und in die Hand zu nehmen. Sie realisieren dies durch eine wertschätzende und offene Haltung, die Ratsuchende auf ihrem Weg bestärkt, und Interventionen, die die jeweilige KlientIn gezielt zur Reflexion anregen. Nachfolgend wird die praktische Umsetzung von Beratungsarbeit nachvollzogen, indem das Setting der Beratung (4.2.1), die Phasen des Beratungsprozesses (4.2.2) und ein Portfolio von Interventionstechniken (4.2.3) dargestellt werden.

4.2.1 Das Beratungssetting

Mit „Beratungssetting“ wird das professionell hergestellte Arrangement einer Beratungssituation bezeichnet (Großmaß 2004: 488). Es umfasst zum einen Zugang zu und zeitliche wie räumliche Umstände der Beratung, zum anderen die Konstellation der teilnehmenden Personen und methodische Herangehensweisen. Weiterhin sind die Atmosphäre während der Begegnung und ihre institutionelle Einbindung wichtige Teilaspekte des Beratungssettings. Seine Produktion verläuft auf drei Ebenen: der politischen, der räumlichen und der methodischen Ebene (Großmaß 2004: 488f).

Auf der politischen Ebene spielen herrschende gesellschaftliche (Moral-)Vorstellungen eine Rolle, die Einfluss sowohl auf das Angebot als auch auf die Ausrichtung von Beratungsstellen nehmen – insbesondere, wenn diese öffentlich finanziert werden (Großmaß 2004: 489f). Vorgefertigte Wertsetzungen nehmen implizit oder explizit Einfluss auf die beraterische Tätigkeit und können im Widerspruch zu einer offenen Haltung der BeraterIn und dem Ziel einer ergebnisoffenen Beratung stehen. Besonders deutlich wird dies z.B. bei der Schwangerschaftskonfliktberatung (ebd.). Zusätzlich birgt die u.a. in diesem Fall mögliche Setzung als „Zwangsberatung“ (Nestmann et al. 2004: 602) Konfliktpotential, da professionelle Beratungshaltungen und daran anknüpfende Angebote nach dem Prinzip der Freiwilligkeit konzipiert sind (vgl. u.a. Großmaß 2010)⁴¹. In der politischen Dimension wirkt weiterhin die institutionelle Einbettung von Beratung auf das Setting: einerseits im Sinne von Personalauswahl und Arbeitskultur, andererseits durch die Präsentation der Institution in ihren Räumlichkeiten wie in ihrer Außendarstellung (Großmaß 2004: 490). Letztere vermittelt (potentiellen) KlientInnen häufig noch vor der Entscheidung für eine Beratung einen Eindruck, der in ihre Erwartungshaltung gegenüber der Organisation eingeht.

Stärker noch als die äußere Erscheinung nimmt die vorgefundene räumliche Gestaltung der unmittelbaren Beratungsumgebung einen direkten Einfluss auf das Setting. Für die meisten Menschen ist es wichtig, dass ein Beratungsgespräch in Ruhe und ohne ‚MithörerInnen‘ stattfinden kann. Auf diese Weise wird im wörtlichen Sinne ein Raum geschaffen, in dem die Ratsuchende sich öffnen kann und in dem sie ausschließlich den von ihr ausgewählten Personen, der BeraterIn und ggf. anderen Ratsuchenden, begegnet. Dieses Setting erleichtert es, eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen (Großmaß 2004: 493). Auch ein ästhetisch ansprechender Raum kann dazu beitragen, dass die Ratsuchende sich wohl fühlt, und sich auf diese Weise positiv auf den Fortgang der Beratung auswirken – dabei sind individuelle Präferenzen jedoch sehr unterschiedlich (ebd.). Darüber hinaus sind Lage und Erreichbarkeit der Beratungsstelle wichtige Faktoren, die aus- oder einladend wirken. Die Integration einer Organisation in eine belebte

41 In dieser Arbeit wird im Folgenden vom Regelfall der freiwilligen Beratung ausgegangen. Die Spezifika von und der Umgang mit Zwangskontexten in Sozialer Arbeit und speziell in der Beratung werden u.a. bei Kähler (2005) und bei Großmaß (2010) behandelt, sollen hier aber nicht weiter vertieft werden. Sie wirken sich jedoch auf die Gestaltung entsprechender Onlineberatungsanwendungen aus.

Umgebung und an einem selbstverständlichen Ort kann das Aufsuchen der Institution erleichtern, da sich Ratsuchende „nicht gleich als Klient[Innen] oute[n]“ müssen (Großmaß 2004: 492).

Das methodische Setting nimmt über die Struktur der Begegnung und die eingesetzten Interventionen Einfluss auf Atmosphäre und Verlauf der Beratung (Großmaß 2004: 494f). Eine Beratung kann geplant oder ungeplant stattfinden, für die Ratsuchenden ist es jedoch in der Regel immer eine bewusste und im Vorfeld getroffene Entscheidung, einen professionellen Beratungskontext aufzusuchen. Eine im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewte BeraterIn beschreibt diesen Entscheidungsprozess wie folgt:

„Es ist ja auch manchmal erstaunlich, dass sie schon vor der Beratung ganz aufgeregt sind, wo wir uns das schon gar nicht mehr vorstellen können. Und für uns ist es auch wichtig, sich das klar zu machen: für die beginnt jetzt was Neues. Und das ist auch eine Entscheidung, dass sie in der Beratung sind, allein das schon.“ (Frau Baerwolf: 127)

Viele Beratungsstellen bieten offene Sprechstunden an, häufig ist aber auch eine vorangehende Terminabsprache erwünscht bzw. unabdingbar. Welches Modell Beratungsstellen wählen oder ob sie beides anbieten, hängt im Regelfall von einer Kombination aus thematischem Schwerpunkt, Zielgruppe, Auftrag und (vor allem personellen) Ressourcen der Organisation ab. Je nach Modell kann die für das Beratungsgespräch zur Verfügung stehende Zeit variieren (zur zeitlichen Dimension in der Beratung vgl. Kröger et al. 2005). Verabredete Beratungsbegegnungen sind häufig an einen festen Zeitrahmen gebunden. Dies dient zum einen der Planbarkeit der Arbeit in der Beratungsstelle, zum anderen gibt es einen fixen Rahmen für das Gespräch vor, der die Situation sowohl für die BeraterIn als auch für die Ratsuchende strukturiert (u.a. Rogers 1972/1941: 86,96). Weiterhin unterscheiden sich Beratungssettings dadurch, ob eine Beratung als einmalige Begegnung und als langfristiger Prozess angedacht wird (Großmaß 2004: 494). Dies hängt auch mit dem zugrundeliegenden methodischen Selbstverständnis und den auf dieser Basis eingesetzten Interventionstechniken zusammen.

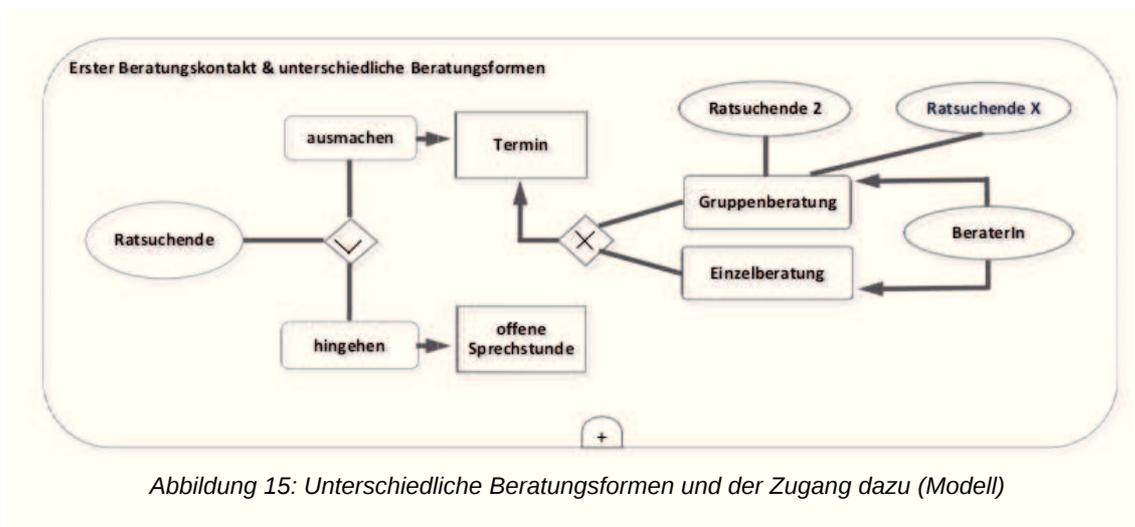


Abbildung 15: Unterschiedliche Beratungsformen und der Zugang dazu (Modell)

Während in der klassischen Einzelberatung die Aufmerksamkeit auf die tiefgehende Erforschung

des Problem- bzw. Lösungsraums einer Person gerichtet ist, steht bei der Gruppenberatung die gemeinsame Erarbeitung im Sinne eines sozialen Lernens und der wechselseitige Austausch von Erfahrungen als Entlastungsfunktion im Vordergrund (Rechtien 2004: 370; Sickendiek et al. 1999: 103ff). „Die Gruppe trägt und die Gruppe multipliziert sich in dem, was sie miteinander bespricht. Das Ganze ist mehr als die Summe der einzelnen Teile, weil da entsteht einfach mehr“ (*Frau Brockmeier: 12*). Die BeraterIn setzt weniger eigene Interventionen ein und begleitet die Gruppe zusätzlich in der Funktion einer ModeratorIn. Eine Gruppenberatung kann alternativ oder ergänzend zu einer oder mehrerer Einzelberatungen erfolgen. In den meisten Fällen findet Gruppenberatung in geschlossenen Gruppen statt, die während des gesamten Beratungsprozesses zusammenbleiben (Rechtien 2004: 363), wobei dieser zuweilen in einen größeren Lern- bzw. Erfahrungskontext eingebunden ist – beispielsweise im Rahmen eines Seminars. Aufgrund der Gruppenprozesse, die parallel zu den Erlebnissen auf der individuellen Ebene der Beteiligten ablaufen, empfiehlt Rechtien (a.a.O.: 367), dass sich zwei oder drei BeraterInnen die Leitung der Sitzungen teilen und dabei ihr Augenmerk auf je eine der beiden Ebenen (das individuelle Beratungsanliegen einerseits und der Gruppenprozess andererseits) richten .

4.2.2 Die Phasen des Beratungsprozesses

Den Kern einer Beratung bildet die interaktive Er- und Bearbeitung des Anliegen der KlientIn. Aus diesem Grunde kommt der methodischen Dimension des Beratungssettings eine besondere Bedeutung für die Gestaltung des Beratungsprozesses zu. Eine weit verbreitete methodische Entscheidung ist es, den Beratungsprozess in mehrere Phasen zu unterteilen, die zwar nicht trennscharf voneinander abgegrenzt werden können, aber dennoch wichtige Bestandteile und Meilensteine der gemeinsamen Arbeit von BeraterIn und KlientIn herausheben. Die Gestaltung dieses Phasenverlaufs in der jeweiligen Beratungssituation gehört zu den grundlegenden Aufgaben und Fähigkeiten einer BeraterIn und wird als ihre Prozesskompetenz bezeichnet (Thiel 2003b: 80). Obgleich über die Unterscheidung von Phasen weitgehend Einigkeit herrscht, differenziert die Anzahl und Bezeichnung der identifizierten Phasen stark: Während einige Ansätze in Anfang, Mitte und Ende des Prozesses unterscheiden (Culley 1996), benennen andere die scheinbar selbstverständliche Beginn- und Abschlussphase nicht und fokussieren stattdessen auf die inhaltliche Ebene von Problemdefinition, Zielformulierung und Intervention (Bürgi & Eberhardt 2006: 153f).

Thiel (2003b: 79) schlägt ein zyklisches Spiralmodell von Beratung vor, um der Tatsache Rechnung zu tragen, dass der Prozess nicht starr und linear abläuft. In diesem Modell werden die Phasen Analyse, Ziele, Lösung, Planung, Durchführung und Kontrolle definiert. Dabei entspricht die erste Begegnung und Klärung der gemeinsamen Arbeit von BeraterIn und KlientIn als Kontakt- und Kontraktphase einer Kombination der ersten zwei bis drei Phasen des Modells: der Analyse des Problembereichs, der Identifikation des Zielbereichs und der Vorbereitung des

Transfers (Thiel 2003b: 75). Die Gestaltung des Endes eines Beratungsprozesses wird dagegen in diesem Modell nicht erwähnt. Es erscheint sinnvoll, sie den Phasen Durchführung und Kontrolle zuzuordnen, in denen die Umsetzung der erarbeiteten Lösungswege ansteht und sich die BeraterIn wieder stärker aus den Aktivitäten der KlientIn zurückzieht. Eine BeraterIn beschreibt diese Arbeitsweise wie folgt:

„Was meistens gut ist, ist am Anfang etwas intensiver zu arbeiten und dann die Abstände größer werden zu lassen, sodass jemand auch alleine weiter kann....Immer ein bisschen loslassen und signalisieren: ‚Ich bin immer noch da‘. So, und dann geht das so in diese Richtung. Und meine Erfahrung ist, dass die Klienten am Ende da sitzen und sagen: ‚Ah, hab ich ja doch alles alleine gefunden!‘. Und das ist das Gute, denn dann bleibt das.“ (Frau Brockmeier 10)

Das Modell von Thiel (2003b; vgl. Abbildung 16) bietet sich für eine Betrachtung der in der Beratung erfolgenden Arbeitsschritte und behandelten Themen an, da es Beratung als zirkulären Prozess präsentiert und die Bezeichnung der Phasen an die Bedürfnisse der Ratsuchenden anlehnt. Letztere entsprechen der funktionalen Klassifikation von Beratung als Unterstützung von Entscheidungsfindung, Orientierung, Planung, Handlung und Information (Engel 2002: 145). Das Spiralmodell lässt sich sowohl auf die einzelne Beratungsbegegnung als auch auf den gesamten Prozess beziehen und bildet darüber hinaus eine Grundlage, um den gesamten Erarbeitungsverlauf der Ratsuchenden zu verstehen, der zu weiten Teilen in ihrem Alltag und außerhalb professionell gestalteter Beratungssettings stattfindet.

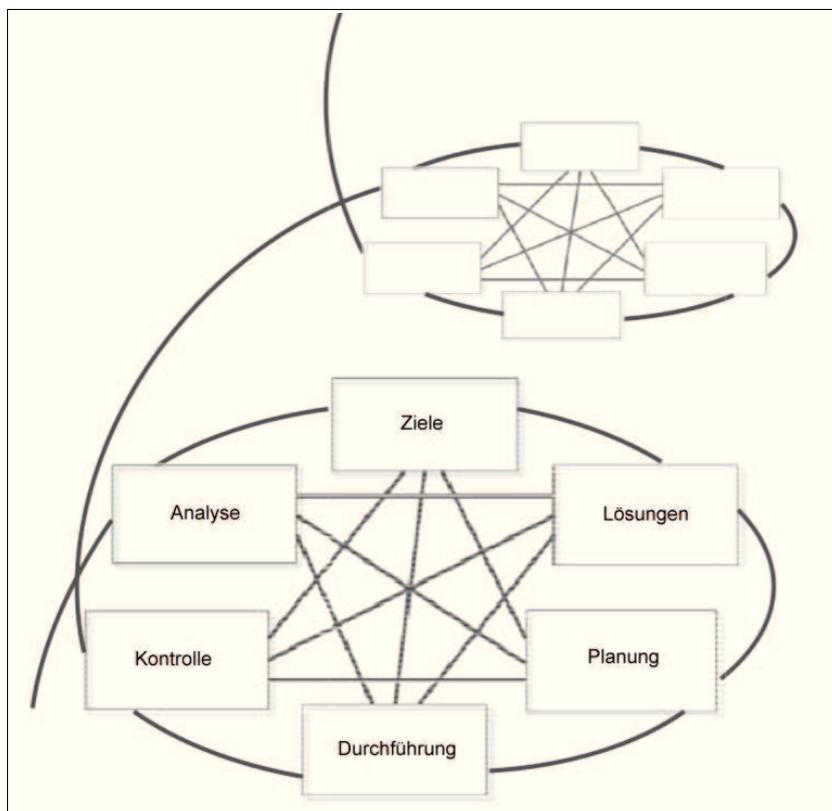


Abbildung 16: Spiralmodell von Thiel (2003b: 79)

Jede Phase setzt eigene Themen und bietet BeraterInnen unterschiedliche Möglichkeiten zur Intervention: In der Kontakt- und Kontraktphase muss zunächst der Kontakt zwischen BeraterIn und KlientIn zustande kommen. In dieser Phase geht es vor allem darum, eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufzubauen (Culley 1996: 15) und die Rahmenbedingungen festzulegen (Brüggemann et al. 2006: 19ff). Es erfolgt eine Klärung der Erwartungen und des Anliegens – soweit sie zu diesem Zeitpunkt möglich ist. Zu Beginn einer professionellen Beratung herrscht selten Klarheit darüber, an welchem Punkt die Ratsuchende derzeit steht und in welchem Bereich sie Unterstützung sucht. Diese Aushandlung findet im Verlauf der ersten Begegnung(en) statt. Sie behält aber stets einen dynamischen Charakter, da sich der Verlauf der Beratung und der Bedarf der KlientIn verändern kann. Jeder Beratungsprozess behandelt zudem die in Abbildung 16 bezeichneten Phasen unterschiedlich intensiv. In der Kontaktphase steht neben dem Kontrakt der Aufbau von Vertrauen im Vordergrund, um eine gute Atmosphäre für die weitere gemeinsame Arbeit, für das „Arbeitsbündnis“ (Fuhr 2003: 43), zu schaffen. Dazu gehört auch ein Angebot der BeraterIn, auf welche Art und Weise sie der Ratsuchenden Unterstützung bieten kann. Zusätzlich erläutert sie die gegebenen Rahmenbedingungen (Dauer, Häufigkeit und Ort der Sitzung(en), Anforderungen an die KlientIn etc.).

Die Analysephase bietet Raum, um die IST-Situation der Ratsuchenden (Thiel 2003b: 75f) zu reflektieren und das Thema zu erschließen: Was geschieht derzeit in ihrem Leben, dass sie sich dazu entschlossen hat, professionelle Beratung in Anspruch zu nehmen? Wie sieht ihr Umfeld aus? Häufig kämpfen Ratsuchende mit einem diffusen Gefühl der Unzufriedenheit, deren Verursacher sie nicht direkt ausmachen können (u.a. Gieseke et al. 2007: 34). Zuweilen tritt auch das zuerst benannte Thema nach kurzer Zeit in den Hintergrund, da es sich als ein Symptom für eine dahinter liegende Schwierigkeit oder nur als Teil eines übergeordneten Themas entpuppt (u.a. Rubner 2006: 96). Aus diesen Gründen ist es wichtig, zunächst ein Feld zu identifizieren, das besonders relevant sein könnte und/oder von dem die weitere Arbeit ausgehen könnte (Brüggemann et al. 2006: 44, 55f). Ähnlich verhält es sich mit der Phase der Zielfindung, in der ein wünschenswerter SOLL-Zustand erarbeitet wird (Thiel 2003b: 75). Hier geht es darum, herauszufinden, welche Situation für die Ratsuchende wünschenswert wäre und welche Zwischenschritte einen Weg in die richtige Richtung markieren könnten. Es soll eine „Lösungsvision“ (Bamberger 2005: 69) erarbeitet werden. Dabei kann es wichtig sein, das Selbstbewusstsein und das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten der KlientIn zu stärken und mittels einer starken Ressourcensensibilität zu deren Auffinden und Sichtbarkeit beizutragen (Nestmann 2004: 732). In einigen Fällen ist es darüber hinaus notwendig, der Ratsuchenden Fachinformationen anzubieten, damit sie ihren Möglichkeitenraum besser einschätzen kann (z.B. in der Berufsberatung).

In der Lösungsphase steht der Weg zu dem erarbeiteten Ziel im Zentrum der Aufmerksamkeit. Es werden Maßnahmen und Schritte ausgelotet, die zum Erreichen des avisierten Ziels führen können

(Thiel 2003b: 77f). In dieser Phase wird der Blick erneut auf Ressourcen und Kompetenzen gerichtet, die der Ratsuchenden dabei zur Verfügung stehen oder die sie auf diesem Weg aktivieren könnte (vgl. Nestmann 2004). Ebenso richten die beteiligten Personen den Blick auf mögliche Kosten, die der KlientIn abgefordert werden könnten (a.a.O.) – sowohl während des Lösungsprozesses als auch nach dem Überschreiten der Ziellinie. Diese Reflexionen spielen in der Entscheidungsphase eine wichtige Rolle, wenn eine Entscheidung über die „Weg-Ziel-Relation“ (Thiel 2003b: 75) getroffen wird. Dabei gilt es, Alternativen zu identifizieren und gegeneinander abzuwägen und die KlientIn in ihrer Selbstwahrnehmung darin zu bestärken, selbst die Entscheidung treffen zu können (Thiel 2003b: 77). Je nach Beratungsanlass und Ziel können getroffene Entscheidungen auch einen stark vorläufigen Charakter haben, da sich Lösungswege für komplexe Sachverhalte häufig nicht vollständig festlegen lassen. Entsprechend fällt auch das Ausarbeiten der Umsetzung in der Planungsphase mehr oder weniger detailliert aus.

Während die bisher beschriebenen Phasen vor allem die kognitive Auseinandersetzung mit der aktuellen und einer wünschenswerten zukünftigen Situation zum Ziel hatten, beginnt die aktive Umsetzung der geplanten Veränderung mit der Phase der Durchführung. Gleichzeitig wird mit dieser Phase das Ende des Beratungsprozesses eingeläutet, sofern es sich nicht um eine langfristige Begleitung wie beispielsweise ein Coaching handelt. In jedem Fall zieht sich die BeraterIn stärker aus dem Prozess zurück, während die Ratsuchende damit beginnt, (geplante) Veränderungen in ihre Lebenswelt zu übertragen (Culley 1996: 22). Die BeraterIn kann letztere dabei unterstützen, indem sie aktivierend und motivierend wirkt. Sie kann ihrer KlientIn auch weiterhin als ReflexionspartnerIn zur Verfügung stehen bzw. diese zur Reflexion herausfordern, wie es beispielsweise im Coaching der Fall ist (vgl. u.a. Fischer-Epe & Schulz von Thun 2003 zum Thema Coaching). Die Kongruenz von geplanten und umsetzbaren Schritten auf dem Weg zum Ziel steht im Mittelpunkt der gemeinsamen Auseinandersetzung in der Kontrollphase. An dieser Stelle wird besonders deutlich, dass ein zirkuläres Verständnis des Beratungsprozesses und der identifizierten Phasen nötig ist. Das Modell von Thiel (vgl. Abbildung 16)) zeigt, dass Beratungsverläufe einerseits zyklisch verlaufen und damit als Ganzes innerhalb des Beratungsprozesses mehrfach ablaufen können. Andererseits wird dargestellt, dass die einzelnen Phasen miteinander verknüpft sind, sodass jederzeit ein Sprung zwischen der Bearbeitung einer Phase und dem Rück- bzw. Vorgriff auf eine andere Phase möglich und wahrscheinlich ist. Die konkrete Umsetzung und ihre Evaluation führen in vielen Fällen dazu, dass die Ratsuchende ihre eigene Position neu reflektiert, Zielkorrekturen vornimmt und/oder ihren entwickelten Plan modifiziert. Dies ist zum einen auf kontinuierliche innere Weiterentwicklung der ratsuchenden Person, zum anderen auf externe Ereignisse und sich verändernde Rahmenbedingungen zurückzuführen (Thiel 2003b: 80). Beratung muss aus diesen Gründen als „komplexe[r] und dynamische[r] Verlaufsprozess in der Zeit“ (ebd.) betrachtet werden.

4.2.3 Interventionstechniken

Beratung findet in den meisten Fällen als direkte Interaktion von BeraterIn und Ratsuchender in Form eines Gesprächs statt. Während die Ratsuchende als ExpertIn für ihre Inhalte und ihre Lebensrealität handelt (König 2007: 44), übernimmt die BeraterIn die Moderation der Erarbeitung von Zielen und Lösungswegen. Sie ist ExpertIn für den Prozess (ebd.). Als solche setzt sie gezielt Interventionstechniken ein, um ihr Gegenüber zum Reflektieren und Benennen seiner Situation, zum Verlassen ausgetretener Pfade bzw. zum Denken in eine andere Richtung, zum Erkennen eigener Ressourcen etc. zu motivieren. Die genutzten Interventionen variieren einerseits nach Beratungsphase, -thema und Ratsuchender, andererseits nach theoretischem Bezugsrahmen, Grundhaltung und Persönlichkeit der BeraterIn. Sie können explizit als Methode oder implizit im Rahmen von unbewusstem Erfahrungshandeln, „aus dem Bauch heraus“ (TNB01 2), eingesetzt werden.

Zu den sehr weit verbreiteten Interventionsansätzen gehören Gesprächstechniken wie das „aktive Zuhören“ (vgl. u.a. Gieseke et al. 2007: 34, Culley 1996: 69ff). Eine aktive ZuhörerIn signalisiert ihrem Gegenüber Interesse und Aufmerksamkeit, indem sie während des Gesprächs stille Rückmeldungen gibt – z.B. Blickkontakt hält und nickt. Sie versucht, auch das Unausgesprochene zu ‚hören‘ und zwischen den Zeilen zu lesen und nimmt aus diesem Grunde nonverbale Signale ebenso auf wie die gesprochenen Worte (zur Bedeutung nonverbaler Signale in der Beratung vgl. Schäfter 2010: 119ff). Das Auftreten der Ratsuchenden, ihre Art zu sprechen, Pausen und Nicht-Thematisiertes spielen dabei eine wichtige Rolle (u.a. Sickendiek et al. 1999: 127, Belardi et al. 2001: 65). Nachdem die Ratsuchende ihre Gedanken geschildert hat, sollte die BeraterIn ihr Verständnis der Situation spiegeln und das Gehörte und Erlebte in eigenen Worten wiedergeben: ‚Ich verstehe Sie so, dass...‘ oder ‚Geht es Ihnen um...?‘. Auf diese Weise signalisiert sie einerseits, dass sie aufmerksam zugehört hat, andererseits ermöglicht das „Paraphrasieren“ (vgl. u.a. Bachmair et al. 1999: 33f, Culley 1996: 75ff) der KlientIn, die empfangene Botschaft auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen. Für die Beraterin ist dabei wichtig, sich ganz auf die Ratsuchende und ihre Version zu konzentrieren und sich zunächst nicht von eigenen Wertvorstellungen und Gefühlen ablenken zu lassen (u.a. Belardi et al. 2007: 51ff, 65). Letztere sollten allerdings bewusst wahrgenommen werden und können der KlientIn auch in Form von „Ich-Botschaften“ als Reflexionsangebot widergespiegelt werden (u.a. Bamberger 2005: 60). Diese persönlichen Einschätzungen können sich einerseits auf das Gesagte beziehen, andererseits aber auch die Empfindungen der BeraterIn in der aktuellen Situation betreffen (ebd.). Letzteres kann hilfreich sein, wenn die BeraterIn beispielsweise den Eindruck hat, die Beratung verlaufe im Kreis und den Grund dafür sucht, warum die GesprächspartnerInnen nicht voran kommen. Der Einsatz von Metakommunikation kann zum einen mögliche Knoten in der bestehenden Begegnung lösen helfen, zum anderen einen weiteren Zugang zu den Handlungs- und Verhaltensweisen der KlientIn

öffnen (u.a. Bürgi & Eberhardt 2006: 40).

Allgemein versuchen BeraterInnen Ratsuchende mittels Fragetechniken bei der Darstellung ihrer Situation zu unterstützen und bisher Unbeschriebenes oder Unbewusstes zu formulieren (Bachmaier et al. 1999: 32ff, Bürgi & Eberhardt 2006: 237ff). In der lösungsorientierten Beratung werden Fragen auch als „Lösungs-Dietriche“ bezeichnet (Bamberger 2004: 741). Einen wichtigen Stellenwert nehmen dabei offene Fragen ein, die zum Erzählen und Vertiefen anregen (a.a.O.: 38ff). Die Beantwortung von Informationsfragen, wie den so genannten ‚W-Fragen‘ (was, wer, wann, wo, warum etc.), schafft dabei ein grundlegendes Verständnis, während Fokusfragen den Blick auf bestimmte Themen und Zusammenhänge richten (u.a. Rietmann 2009: 15f). Andere Fragen laden zu einem Wechsel der Perspektive ein und fordern die Ratsuchenden auf, eine Situation aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten (ebd.). Sie werden gebeten, aus der Position einer anderen Person oder von einer anderen Person aus auf das Problem oder die avisierte Lösung zu schauen und auf diese Weise eine neue Bewertung vorzunehmen. Auf diese Weise kann einerseits Verständnis für andere Einschätzungen gewonnen und andererseits können bisher nicht wahrgenommene Möglichkeiten entdeckt werden.

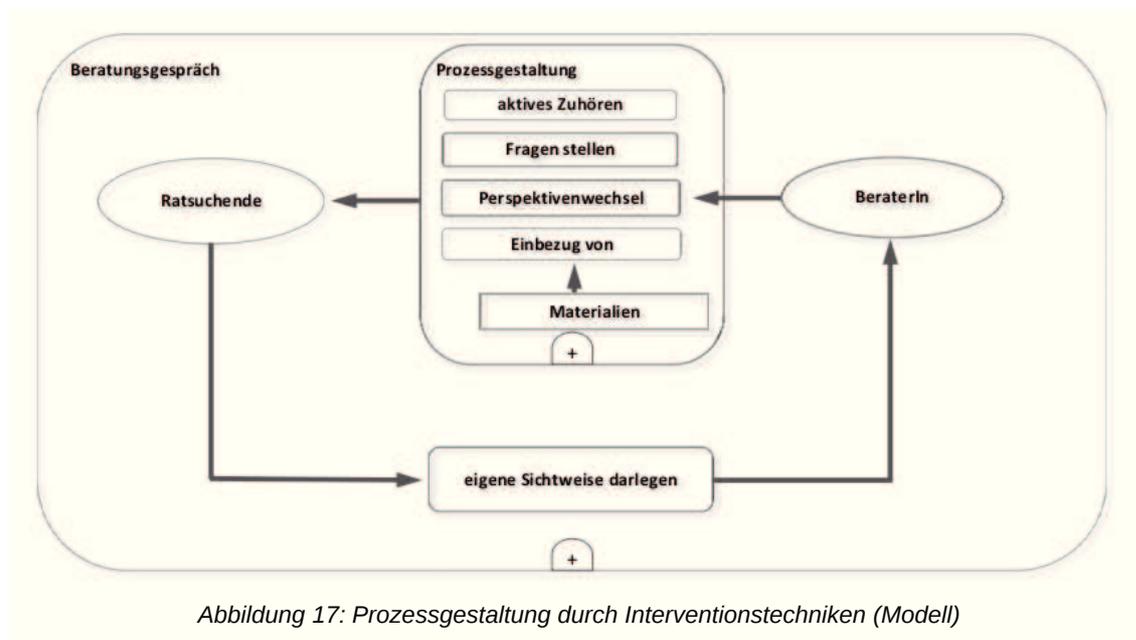


Abbildung 17: Prozessgestaltung durch Interventionstechniken (Modell)

In der lösungsorientierten Beratung wird der Perspektivwechsel als „Reframing“ bezeichnet (Bamberger 2005: 99). Er rekurriert auf ein konstruktivistisches Weltbild, nach dem jeder Mensch Bedeutungen selbst schafft und zuweist. Aus diesem Grunde kann ein Einnehmen einer anderen Position die Augen für Neues öffnen und andere Interpretationen möglich machen. In der systemischen Beratung erschließt zirkuläres Fragen nacheinander die Blickwinkel unterschiedlicher Personen, die an einer Situation beteiligt sind (Krause 2003b: 176ff). Dabei ist es nicht nötig, dass diese Personen in der Beratung anwesend sind: Statt ihrer kann auch die ratsuchende Person selbst zu ihrer Einschätzung befragt werden (ebd.). Zu den lösungsorientierten

Interventionstechniken gehört weiterhin das „Skalieren“ (u.a. De Jong & Berg 2003: 168ff; de Shazer 2010b: 109ff). Es regt dazu an, die positiven und negativen Anteile einer Situation auf einer Skala zu vermerken (z.B. die Häufigkeit von Enttäuschungen am Arbeitsplatz auf einer Skala von eins bis zehn). Im Anschluss wird die Aufmerksamkeit auf die positiven „Ausnahmen“ gerichtet und überlegt, was sie ausmacht und wie ihr Anteil erhöht werden könnte (de Shazer 2010a: 70f). Einen ähnlichen Effekt soll die „Wunderfrage“ (de Shazer & Dolan 2008: 70ff; De Jong & Berg 2003: 138ff) ermöglichen: Sie lädt zu der Vorstellung ein, dass die Ratsuchende morgens aufwachen würde und ihr Problem gelöst wäre. Und fragt danach, was dann in dieser Situation anders wäre. Diese „Imagination des Zielzustandes“ (Kirn et al. 2009: 125f) kann einerseits dabei unterstützen, Ziele und erwünschte Situationen zu erarbeiten und zu benennen. Andererseits ermöglicht das Hineinversetzen in einen Zielzustand, das Ziel selbst zu überprüfen sowie Kosten und Nutzen abzuwägen (ebd.). Hier kommen auch Visualisierungstechniken zum Einsatz (vgl. Thiel 2003a: 141).

In professionellen Beratungsszenarien steht im Regelfall das persönliche Gespräch zwischen KlientIn und BeraterIn im Zentrum. Aus diesem Grunde füllen in erster Linie Frage- und Gesprächsführungstechniken den praktischen Methodenkoffer von BeraterInnen. Darüber hinaus werden Materialien in der Beratung eingesetzt, die die Kommunikation der beteiligten Personen unterstützen und weitere Anreize zur Reflexion geben können (z.B. vorformulierte Aufgaben- und Arbeitsblätter, Fragebögen, Gegenstände etc.). Einbezogene Artefakte fordern dabei zum direkten (Re-)Agieren, Erleben und Nachfühlen heraus. Erstellte Materialien fixieren dagegen Teilergebnisse und Zwischenschritte des Beratungsprozesses. Diese ‚Produkte‘ sind transportabel, sie können von den Ratsuchenden an unterschiedliche Orte und zu unterschiedlichen Personen mitgenommen werden. Sie können weiterentwickelt, zerstört oder aufbewahrt und wieder zur Hand genommen werden. In der Beschäftigung mit Materialien bieten zum einen Stifte und Papier, Flipcharts, Karten und ähnliches Gelegenheit zur Visualisierung der besprochenen Inhalte. Auf diese Weise können bestimmte Elemente sichtbar in den Fokus gerückt oder Verbindungen zwischen einzelnen Aspekten verdeutlicht werden. Darüber hinaus kann die Handhabbarkeit beispielsweise von Skalen erleichtert werden. Zum zweiten können Materialien verwendet werden, um KlientInnen (Teil-)Aufgaben zu übergeben, die sie zunächst für sich bearbeiten. Anschließend können die Ergebnisse in der Beratung zum Anlass für ein weiterführendes Gespräch genutzt werden. Eine im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewte Beraterin, die ihre KlientInnen Lebensläufe und Collagen anfertigen lässt und diese anschließend mit ihnen bespricht, beschreibt diesen Prozess als sehr gewinnbringend:

„Manchmal bringt sie das ja auch in Papierformat mit [...], dann nehme ich das immer ganz gerne, aber ich lese es mir dann erst mal nicht durch. Sondern ich sage, dass sie mir das erzählen möchten. Und erst wollen einige das nicht, aber dann sind sie drin und dann kriegt man mit, wo sie lachen, wo sie glänzende Augen kriegen, wo sie stiller

werden. Und wenn ich dann was nicht verstehe, dann kann ich direkt eingreifen: ‚Das verstehe ich jetzt nicht und was meinen sie damit?‘ Danach sind wir immer alle völlig erschlagen, aber ganz wunderbar.“ (*Frau Baacke 30*)

Mit Materialien, die an Ratsuchende ausgegeben werden, werden diese häufig gebeten, sich auf eine oder mehrere Arten mit sich selbst, ihrer Situation, ihrer Vergangenheit und/oder ihrer Zukunft auseinander zu setzen. Dies kann in Form von frei beantwortbaren Fragen oder Fragenkatalogen (z.B. Tests oder Instrumente zur Kompetenzbilanzierung (vgl. zur Definition Preißer & Völzke (2007: 63) und für einen Überblick Triebel (2009: 82ff)) geschehen oder auch als Bitte um eine kreative Gestaltung eines Themenfeldes (beispielsweise in Form von geschriebenen Geschichten oder geklebten Collagen (vgl. u.a. Reichel & Rabenstein 2001)). Zum dritten bieten Materialien die Möglichkeit, Kreativität und Imagination in der Beratungsbegegnung herauszufordern. Anhand von Gegenständen können Menschen über sich und andere sprechen (zum Beispiel Aufstellungsarbeit; vgl. dazu u.a. Knorr 2004) oder auf unterschiedlichen Stühlen verschiedene Positionen und Blickwinkel einnehmen (s.a. Walt-Disney-Methode; u.a. bei Schawel & Billing 2009: 200f). Auf diese Weise werden weitere Sinne angeregt, Körper und Raum werden in die Wahrnehmung einbezogen.

4.3 Der Kontext von Beratung: Zwei unterschiedliche Perspektiven

In diesem Kapitel sind bislang die Grundlagen von Beratungsprozessen vorgestellt worden. Es wurden sowohl methodische Zugänge als auch institutionelle Rahmenbedingungen thematisiert. Im Folgenden wird der Fokus auf den weiteren Kontext des Beratungsgesprächs gelegt, indem die Einbettung von Beratung in den Arbeits- bzw. Lebensalltag der BeraterIn und der Ratsuchenden beschrieben wird. Es wird einerseits erläutert, welche Anforderungen Beratungsarbeit an BeraterInnen stellt und welche weiteren Arbeitsschritte für sie mit der unmittelbaren Beratung von KlientInnen verknüpft sind (4.3.1). Andererseits wird sichtbar, wie sich Beratung in den Lösungsprozess der KlientIn einpasst und in ihrem Alltag verorten lässt (4.3.1).

4.3.1 Beratung als Arbeitsaufgabe: Die Perspektive der BeraterInnen

Professionelle Beratungsarbeit umfasst mehr als die Begegnung im Beratungsgespräch. Auch beginnt die Arbeit einer BeraterIn weder mit der Ankunft einer Ratsuchenden zum angesetzten Beratungstermin, noch endet sie damit, dass die KlientIn am Ende der verabredeten Zeit den Raum verlässt. Stattdessen werden im Vorfeld individuelle Terminabsprachen getroffen. In der Vorbereitung auf das Gespräch mit der KlientIn stellt sich die BeraterIn auf die Begegnung ein: Sie nimmt die Informationen zur Kenntnis, die ihr über eine neue KlientIn derzeit zur Verfügung stehen (Belardi et al. 2001: 69f) und trifft ggf. Entscheidungen für das Beratungssetting. Bei einer bekannten KlientIn nimmt die BeraterIn ihre eigenen Aufzeichnungen zu diesem Fall zur Hand und vergegenwärtigt sich den aktuellen Stand des Beratungsprozesses. Unter Umständen führt sie Recherchen zu bestimmten Themen durch, über die sie die Ratsuchende informieren möchte, liest

Notizen zu ähnlichen Beratungen mit anderen KlientInnen oder bereitet Materialien vor, die sie in der Sitzung nutzen möchte (vgl. z.B. Reichel & Rabenstein 2001). Geschieht die Begegnung von Beraterin und Ratsuchender während einer offenen Sprechstundenzeit, so müssen diese Termine im Voraus festgelegt und öffentlich angekündigt werden. Die BeraterIn kann sich auf die erscheinenden Personen nicht individuell vorbereiten, wohl aber auf die spezielle Situation, sich in einem gegebenenfalls sehr kurzen Zeitraum auf unterschiedlichste Anliegen einzustellen, über weitere Vorgehensmöglichkeiten (mit) zu entscheiden und darauf, Menschen in akuten Krisensituationen aufzufangen (zu „emotionalen Tiefen“ in der Beratung vgl. Belardi et al. 2001: 84ff).

Letzteres stellt eine besondere Kompetenz von BeraterInnen dar, die ebenso in anderen Phasen des Beratungsprozesses eine große Rolle spielt. Gleichzeitig beinhaltet diese Leistung eine hohe emotionale Belastung, die den beruflichen Alltag von BeraterInnen prägt (Belardi et al. 2001: 205f). Es ist Teil ihrer Aufgabe, Ratsuchenden einen Raum zu geben, in dem sie ihre Ängste, Sorgen, Nöte oder Unsicherheiten frei formulieren und bearbeiten können. Dazu gehört eine professionelle Haltung, in der die BeraterIn sich und ihre eigenen Gefühle einerseits stark zurücknimmt. Andererseits instrumentalisiert sie diese, indem sie sie bewusst reflektiert und der KlientIn in einer bearbeiteten Form zu deren Fortkommen zur Verfügung stellt. Die gleichzeitige Erwartung von Wertschätzung, Empathie und Kongruenz stellt dabei hohe Ansprüche an die Reflexion und den Ausdruck der Gefühlssituation der BeraterIn. Im Sinne des „Mitgehens“ (Reichel & Rabenstein 2001: 24) bemüht sich die BeraterIn, sich den Kommunikationsbedürfnissen und dem Tempo der Ratsuchenden anzugleichen, um auf diese Weise eine gute Arbeitsbeziehung (den sogenannten „Rapport“, vgl. u.a. Bamberger 2005: 137ff) herzustellen und ihr ein offenes Gespräch zu erleichtern. An diesen unterschiedlichen Erwartungen an ein professionelles Auftreten von BeraterInnen wird deutlich, dass Beratung zu einem großen Teil emotionale Arbeit beinhaltet – die zielgerichtete Beeinflussung der eigenen oder der Gefühle anderer im beruflichen Kontext.

Der Begriff der emotionalen Arbeit – auch Emotions- oder Gefühlsarbeit genannt – wird in dem heutigen Verständnis vor allem durch eine Studie von Hochschild (1990/1983⁴²) geprägt. In dieser zeigt sie u.a. auf, wie Stewardessen bewusst und gezielt Gefühle einsetzen und bei KundInnen hervorrufen, um diesen ein positives Erlebnis zu bescheren, das im besten Fall in eine Folgebuchung mündet. Hochschild nennt diese Form des institutionalisierten Umgangs mit Gefühlen am Arbeitsplatz „emotional labor“ und grenzt ihn damit begrifflich von im privaten Umfeld geleisteter „emotional work“ ab (vgl. Rastetter 1999: 375). Sie nennt drei Merkmale, die Berufe beschreiben, bei denen „Gefühlsarbeit zur Tätigkeitsanforderung“ gehört (Hochschild 1990: 120). Es handelt sich danach um Berufe mit Kundenkontakt (1), die verlangen, dass die

42 Deutsche und hier zitierte Fassung 1990; englischsprachige Originalversion 1983

DienstleisterIn ein bestimmtes Gefühl bei ihren KundInnen hervorruft (2) und bei denen der Arbeitgeber durch formale Strukturierung über ein gewisses Maß an Kontrolle über das Gefühlsleben der Angestellten verfügt (3). Dies gilt im weiten Maße auch für BeraterInnen in sozialen Kontexten. Zwar ist es nicht Ziel der Beratung, KundInnen positive Gefühle zu beschern und sie zu Unternehmenstreue zu motivieren, dennoch soll eine gute und öffnende Atmosphäre hergestellt werden. Weiterhin wird, wenn auch mit einer starken Betonung der Eigenverantwortung der KlientIn und ihrer Hauptaktivität, mit und an den Gefühlen der Ratsuchenden gearbeitet. Und während aufgrund der – im Vergleich zu gewinnorientierten Unternehmen anders gelagerten Organisationskultur – anzunehmen ist, dass Arbeitgeber von Beratungsstellen nur selten bewusst Kontrolle über das Gefühlsleben der BeraterInnen ausüben wollen, nehmen sie über das Setting der Beratung dennoch Einfluss. Dasselbe gilt verstärkt auch für das eigene Selbstverständnis von BeraterInnen, das sie häufig vor hohe Anforderungen in Bezug auf ihre Arbeit und insbesondere auf den emotionalen Umgang mit KlientInnen stellt (vgl. Schmidbauer 2007).

Während emotionale Arbeit einerseits als stresserzeugend und belastend analysiert wird (vgl. Hochschild 1990), stellen andere Forschungsarbeiten heraus, dass funktionale Aspekte der Emotionsarbeit für DienstleisterInnen durchaus existieren und notwendig sind – beispielsweise als emotionale Abgrenzung in schwierigen Situationen und damit als Selbstschutz in der Interaktion (Raststetter 1999: 378). Abgrenzung spielt in der Beratungsarbeit wie in vielen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit eine besondere Rolle: BeraterInnen jonglieren damit, sich einerseits in die KlientIn einzufühlen und andererseits die professionelle Außenperspektive einzunehmen (Belardi et al. 2007: 51ff). Gleichzeitig erleben sie auch bei sich emotionale Reaktionen auf das Geschehen, die sie reflektieren und dem Beratungsprozess – wo möglich und sinnvoll – zur Verfügung stellen. Die Reflexion besteht vor allem in der Unterscheidung zwischen Wahrnehmung der Ratsuchenden, der gezeigten Empathie und der Wahrnehmung eigener, individueller Reaktionen, die nichts mit der KlientIn zu tun haben, sondern deren Wurzeln in Erfahrungen und (aktuellen) Lebensthemen der BeraterIn zu suchen sind (Thiersch 2009: 247ff im Zusammenhang mit Authentizität). Abgrenzung ist aus diesem Grunde zum einen innerhalb des Beratungsgesprächs notwendig. Zum anderen braucht die BeraterIn auch außerhalb der Begegnungen mit Ratsuchenden wirksame Selbstschutzmechanismen. Abgrenzung ist aus diesem Grunde auch ein häufiges Thema in der kollegialen Beratung, in der sich KollegInnen aus derselben Organisation oder aus ähnlichen Arbeitskontexten gegenseitig beraten (vgl. u.a. Schlee 2008).

Neben der individuellen Entlastung stehen der kollegiale Austausch von Erfahrungen allgemein und die gemeinsame Fallbesprechung im Mittelpunkt der Zusammenkünfte (a.a.O.: 21ff). Supervision bietet dagegen die Gelegenheit, sich in Einzel- oder Gruppenbesprechungen mit einer professionellen SupervisorIn mit Themen und Fällen des eigenen Berufsalltags auseinanderzusetzen (Pühl 2004: 397f, Iser 2008). Die Beleuchtung der persönlichen Erlebnisse

4.3 Der Kontext von Beratung: Zwei unterschiedliche Perspektiven

und Belastungen der SupervisandIn sind der Fokus dieser professionellen Form von Beratung für BeraterInnen (Schlee 2008: 14).

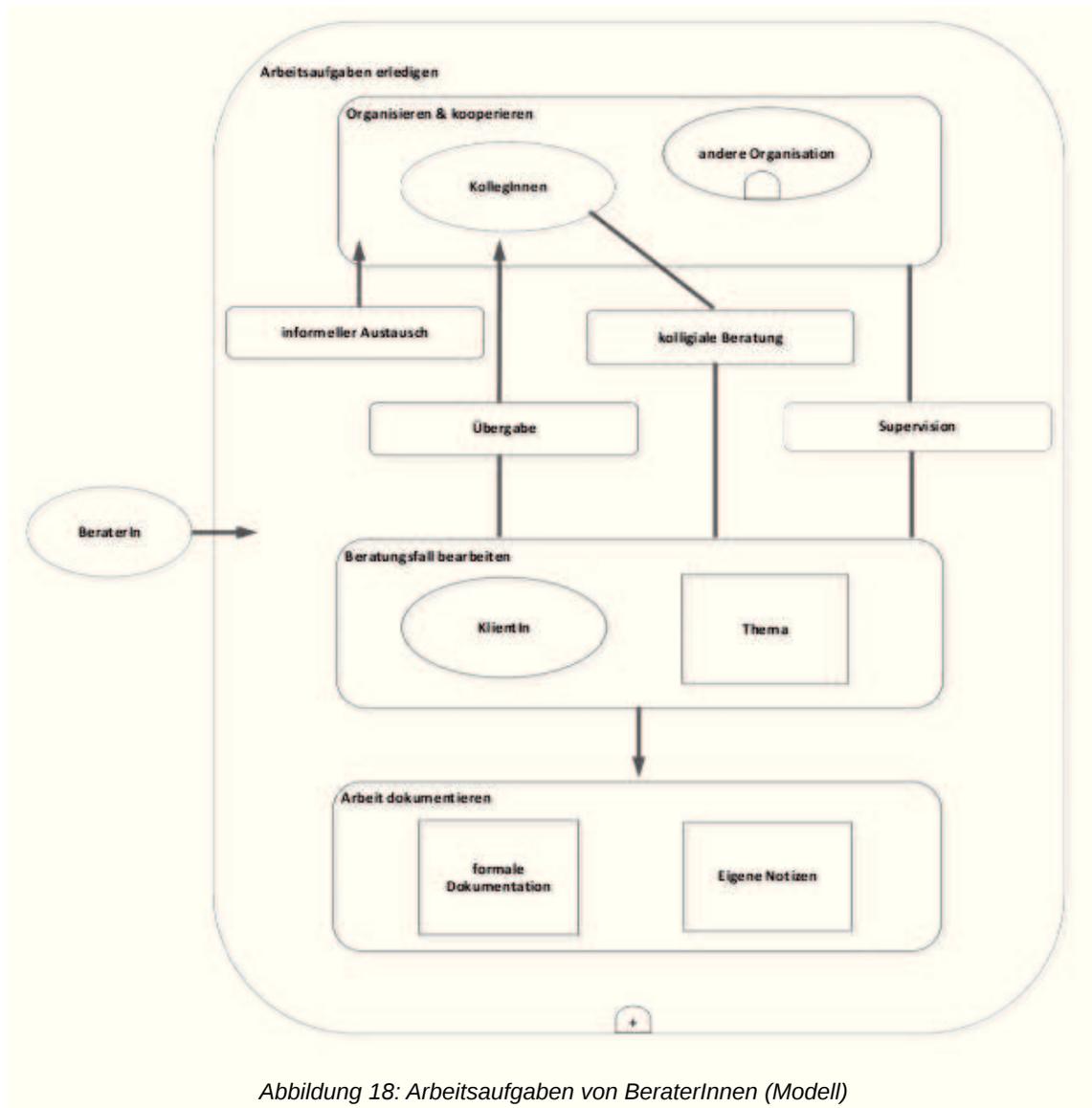


Abbildung 18: Arbeitsaufgaben von BeraterInnen (Modell)

Die Diskussion eigener Beratungen in der Supervision und/oder in der kollegialen Beratung gehört in vielen Beratungsorganisationen selbstverständlich zu der Arbeit von BeraterInnen und ist ein (häufig verpflichtendes) Unterstützungsangebot für ihre Tätigkeit (Pühl 2004: 395). Diese Bearbeitung der erlebten Begegnungen bildet einen Teil der Nachbereitung. Ihr geht in den meisten Fällen eine individuelle Reflexion im Alleingang und im KollegInnenkreis voraus, die zum einen der eigenen Entlastung und Vorbereitung, zum anderen dem Austausch und der Diskussion des gemeinsamen Selbstverständnisses innerhalb einer Organisation dient (a.a.O.: 392f). Zusätzlich dokumentieren BeraterInnen ihre Beratungen in der Regel und häufig in mehrfacher Form: Einerseits verfassen sie ihre eigenen Notizen, die ihnen bei einer erneuten

Begegnung mit der Ratsuchenden hilfreich sein oder ihnen die Bearbeitung ähnlicher Fälle vereinfachen sollen. Andererseits sind ihnen gewisse Dokumentationspflichten auferlegt, die sich aus Rechenschaftsverpflichtungen (z.B. gegenüber Geldgebern) oder aus Anforderungen des Qualitätsmanagements der Organisation herleiten oder die Übergabe zwischen KollegInnen erleichtern (vgl. u.a. Brack 2009 und Ziltener 2009 zur Dokumentation in der Sozialen Arbeit). Der Zeitaufwand für Dokumentationen ist in vielen Organisationen hoch, während der Anspruch an die Quantität und Qualität des dokumentierten Materials stetig steigt. Einige der im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewten BeraterInnen beklagten, dass ihnen diese Arbeitsschritte zunehmend Zeit abverlangen, die sie nicht länger direkten Beratungskontakten widmen können:

„Und das geht ja nicht nur mir so. Ich habe den Eindruck, dass sich die Anforderungen immer mehr verdichten, und dass wir das, was wir hier machen, also das müssen wir ja 28 Mal irgendwo dokumentieren [...]. Das ist ganz schön schwierig, sich dann die Mühe für das eigentlich Wichtige zu nehmen.“ (Frau Baacke: 56).

Gleichzeitig nehmen sie wahr, dass eine gute Dokumentation ihre Arbeit und auch die Zusammenarbeit in der Beratungsstelle erleichtern kann, indem Übergaben erst möglich werden (Frau Behrens: 35). Dabei ist gerade die Dokumentation für Dritte, die über eine anonyme Datensammlung hinausgeht, hochgradig problematisch, da BeraterInnen der Schweigepflicht unterliegen (nach § 203 StGB; Belardi et al. 2001: 201; vgl. auch Barabas 2004 zu gesetzlichen Grundlagen von Beratung). Von dieser werden sie ohne Einwilligung der KlientIn nur entbunden, wenn nachweisbar eine akute Lebensgefahr von der KlientIn ausgeht oder für sie besteht. In diesen Fällen kann auch eine Kooperation mit der Polizei erforderlich sein.

4.3.2 Beratung als Teil des Lösungsprozesses: Die Perspektive der Ratsuchenden

Auch die Arbeit der KlientIn beginnt nicht erst mit dem Termin in der Beratungsstelle und endet nicht in dem Moment, in dem sie die Tür wieder hinter sich schließt. Für sie ist die Nutzung eines professionellen und institutionalisierten Beratungsangebotes nur ein geringer, wenngleich häufig wichtiger Teil ihrer eigenen Orientierungs- und Lösungsarbeit (vgl. Galuske 2005: 167). Darüber hinaus ist diese in ihren persönlichen Alltag, in ihre alltägliche Lebensbewältigung eingebunden. ‚Arbeit‘ wird hier in Bezug auf die Tätigkeiten der Ratsuchenden im Sinne eines erweiterten Arbeitsbegriffes (u.a. Biesecker 1999) verwendet, der neben Erwerbsarbeit explizit Reproduktionsarbeit betrachtet und auf diese Weise das gesamte Portfolio von Anstrengungen, die zum physischen und psychischen Selbsterhalt notwendig sind, einschließt⁴³.

43 Die Entwicklung eines „erweiterten Arbeitsbegriffs“ geht auf die feministische Kritik ab den frühen 1970er Jahren an einem Arbeitsbegriff zurück, der ausschließlich auf Erwerbsarbeit fokussiert und somit die vor allem von Frauen ausgeübten Tätigkeiten in der Reproduktionssphäre negiert bzw. unsichtbar werden lässt (vgl. Littig & Spitzer 2011: 17ff). Neuere Forschungen der Frauen- und Geschlechterforschung haben diese Neuformulierung des Arbeitsbegriffs dafür kritisiert, dass er die ökonomische Verwertungsperspektive auf das gesamte menschliche Leben ausdehnt (u.a. Nickel 2007: 32ff). Diese Kritik schließt an eine Definition von Arbeit als zweckgerichteter Tätigkeit an, die für einen erweiterten Arbeitsbegriff impliziert, dass sich auch jegliche Arbeit im privaten Bereich dieser Maxime und damit den Prinzipien der Ökonomisierung unterwerfen muss. In der vorliegenden Arbeit wird trotz dieser Kritik an einem erweiterten Arbeitsbegriff festgehalten und der Lösungsprozess der Ratsuchenden als ‚Arbeit‘ bezeichnet, da es sich dabei um Tätigkeiten handelt, die auf ein Ziel ausgerichtet sind – auch wenn diese in vielen Fällen parallel zu der alltäglichen Lebensführung ausgeführt werden und als losgelöste Aktivitäten kaum isoliert zu betrachten sind.

Das menschliche Leben unterliegt einem ständigen Veränderungsprozess, der einerseits von der Einzelnen selbst, andererseits von den sie umgebenden Systeme beeinflusst und gesteuert wird. Mit Veränderungen geht Arbeit an der eigenen Situation einher, die sich in Anforderungen, die an die Einzelne herangetragen, und Entscheidungen, die ihr abverlangt werden, zeigt. Die herausgeforderten Abwägungsprozesse laufen in den meisten Fällen als integrierter Bestandteil des Alltags mit und werden kaum als explizite, reflektierte Entscheidungen wahrgenommen. Je weitreichender und langfristiger sich jedoch Entscheidungen auswirken können und je unvorhersehbarer einzelne Faktoren bzw. ihr Einfluss auf die zukünftige Situation und auf andere beteiligte Personen ist, desto bewusster, langwieriger und schwieriger erleben viele Menschen den Prozess. Dies gilt insbesondere an „Übergängen“ (u.a. Gröning 2005, Sauer-Schiffer 2010: 25ff), in denen sich ein oder mehrere Teile des Lebens eines Menschen einschneidend verändern – sei es eine selbst initiierte oder eine von außen herangetragene, eine planbare oder ad hoc zu bewältigende Veränderung (z.B. der Übergang von der Schule in den Beruf, Familienplanung, Arbeitslosigkeit). Darüber hinaus erkennen Menschen zuweilen Teile ihrer eigenen Lebenssituation als eine Belastung, mit der sie nicht länger wie gehabt umgehen können oder wollen. Mit dieser Erkenntnis beginnt ein Prozess der Orientierung und Lösungssuche, der eine Art innere Umbruchsituation herstellt.

Diese Situationen kann professionelle Beratung unterstützen, indem sie einen Raum für die Reflexion der eigenen Bedarfe, für die Imagination von Zielen und Konsequenzen, für Priorisierung und das Erkennen von Lösungsmöglichkeiten bietet: ‚Ich bin der Resonanzboden,‘ beschreibt eine im Rahmen der vorliegenden Arbeit interviewte Beraterin diese Situation (*Frau Birkhoff: 31*). BeraterInnen werden als ModeratorInnen dieses Reflexionsprozesses tätig, die Arbeit des Bedenkens und (schrittweisen) Umsetzens bleibt dagegen bei der Ratsuchenden. Aus diesem Grunde laufen weite Teile der gedanklichen Auseinandersetzung mit dem jeweils aktuellen Thema auch außerhalb der Begegnung in der Beratung ab (Nestmann 2005). Die ratsuchende Person erarbeitet sich ihre Position und die für sie bedeutsamen Aspekte in vielen Fällen einerseits im Alleingang und andererseits im Gespräch mit anderen – seien es enge Vertraute, Menschen in ähnlichen Situationen oder „alltägliche Helfer“ (a.a.O.). Diese Form der Reflexion hat häufig bereits vor dem ersten Beratungsgespräch begonnen, hat zum Teil erst dazu geführt, dass die Ratsuchende professionelle Beratung in Anspruch genommen hat, und läuft während des und nach dem gesamten Beratungsprozess in unterschiedlicher Intensität weiter. Die BeraterIn kann im Verlauf der Beratung die eigenständige Auseinandersetzung mit bestimmten Themen unterstützen und herausfordern, indem sie die Klientin bittet, zwischen zwei Terminen Aufgaben zu bearbeiten oder Materialien herzustellen. Sie kann – wenn es ihr sinnvoll erscheint – der Ratsuchenden vorschlagen, eine vertraute Person zu einem verabredeten Beratungstermin mitzubringen und/oder ihr Kontakte zu Menschen in einer ähnlichen Situation vermitteln. In jedem Fall ist es wichtig,

4.3 Der Kontext von Beratung: Zwei unterschiedliche Perspektiven

dass der parallel stattfindende Reflexionsprozess der Ratsuchenden im Beratungsprozess eine angemessene Würdigung erfährt.

Der im Alltag wie in der Beratung stattfindende Lösungsprozess verläuft in weiten Teilen ebenso wie der in Kapitel 4.2.2 beschriebene Beratungsprozess: Er enthält Elemente der Analyse, der Zielfindung, Planung und Evaluation der (Zwischen-)Ergebnisse, die alle miteinander verknüpft sind und in wechselnder chronologischer Reihenfolge mehrfach im Fokus stehen können. Aus der Perspektive der Ratsuchenden ist es aber darüber hinaus notwendig, den Blick auf Hindernisse zu richten, die ein zielorientiertes Erkennen und Verändern einer unerwünschten Situation erschweren. Die Betrachtung des Veränderungsprozesses auf der Metaebene (nach Denne 2009, vgl. Abbildung 19) schärft aus einer lösungsorientierten Perspektive den Blick für Hindernisse und den „Nutzen des Problems“ (ebd.). Während die lösungsorientierte Beratung der Ursache eines Problems zunächst kaum Beachtung schenkt, lenkt sie den Fokus auf die Zeit nach dem Problem: Ziele und Visionen sollen erarbeitet und zukünftig handlungsleitend werden (u.a. Bamberger 2005).

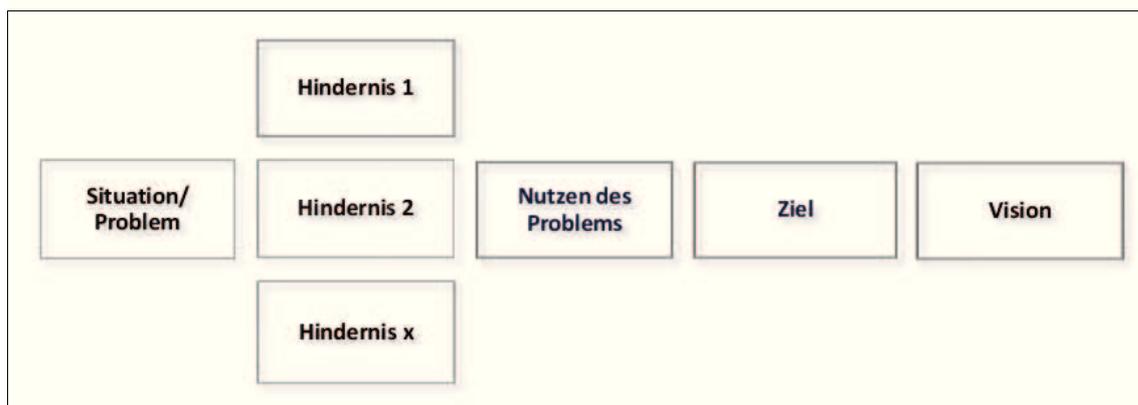


Abbildung 19: Metaebene Veränderungsprozess (Fokus Lösungsorientierung; Denne 2009)

Auf dem Weg von der derzeitigen Situation zum gewünschten Zielzustand trifft die Ratsuchende jedoch in den meisten Fällen auf Hindernisse, die sie bremsen oder das avisierte Ziel in Frage stellen lassen können: In den im Rahmen der vorliegenden Arbeit geführten Interviews mit Ratsuchenden zum Thema Wiedereinstieg nannten diese zum einen externe Hürden wie unflexible Arbeitgeber oder ein veränderter Arbeitsmarkt (*Frau Rakels (b): 7, WES1: 25*), Schwierigkeiten bei der Organisation der Kinderbetreuung (*WES3: 8, WES3: 143*) oder eine geringe Unterstützung durch den Partner und die Familie (*WES1: 286, WES3: 155-156*). Zum anderen sahen die interviewten Mütter ihre eigene Unsicherheit und Angst vor Ablehnung (*WES1: 288; WES1 142ff*), fehlende Kompetenzen (*WES2: 183, Frau Rakels (b): 4*) oder auch die eigene Unentschlossenheit zum Wiedereinstieg (*Frau Rakels (a): 52ff, Frau Reinbach (a): 22*) für ihren eingeschlagenen Weg als hinderlich an. Oft können derartige Probleme jedoch nicht unmittelbar benannt werden,

sondern ihre Erkenntnis ist Teil eines Reflexionsprozesses, der sich auch im Rahmen professioneller Beratung abspielt. Ein weiteres Hindernis kann eine unrealistische Zielvorstellung darstellen, deren Unwahrscheinlichkeit die KlientIn entmutigt. Das Ziel kann aber auch in dem Sinne ‚falsch‘ gewählt worden sein, dass eigentlich ein anderes Ziel im Vordergrund steht, das der Ratsuchenden stärker am Herzen liegt und sich erst im Verlauf der Beratung herauskristallisiert. In anderen Fällen stimmen die Rahmenbedingungen und/oder das Beratungssetting nicht: Die BeraterIn lässt der KlientIn z.B. nicht genügend Raum, die Zeitphasen stimmen mit deren Tempo nicht überein oder die Kommunikation zwischen BeraterIn und Ratsuchender ist (noch) nicht gut aufeinander eingestimmt (WES2: 75, *Frau Rakels (b)*: 59).

Häufig blockiert, aus Sicht der lösungsorientierten Beratung, zudem die sogenannte „Problemutilisierung“ (Denne 2009) den Lösungsweg der KlientIn: Die als problematisch empfundene Situation erfüllt einen bestimmten Nutzen für die Ratsuchende, indem sie zum Beispiel Halt und Sicherheit gibt oder die Ausübung einer sozialen Rolle unterstützt (internalisierte Glaubenssätze, vgl. Cormann 2006: 41ff). Aus diesem Grunde sollte Signalen des Problems Aufmerksamkeit gewidmet werden: Inwiefern ist das Problem ein Produkt der Selbstorganisation (Denne 2009; vgl. auch Schiersmann 2009)? Welchen Nutzen hat es (Bamberger 2005: 55ff)? Im Anschluss an die Annäherung an diese Fragen können gemeinsam mit der KlientIn zu ihr passende Wege gesucht werden, um diesem Nutzen auf eine andere Art und Weise zu entsprechen oder ihn durch einen neuen Zugang zu den eigenen Ressourcen, Bedarfen und Wünschen zu substituieren. Die Umsetzung trägt die KlientIn in ihren Alltag hinein, überprüft ihn dort erneut und bringt unter Umständen ihre Erlebnisse wieder in die Beratung ein, um sie dort erneut zu reflektieren. Es ist jedoch auch jederzeit möglich, dass sie auf eine weitere Inanspruchnahme professioneller Beratung verzichtet und ihr angestoßenes Thema beiseite legt und/oder es selbst mit oder ohne Unterstützung durch Bezugspersonen weiter verfolgt.

4.4 Anforderungen an eine technische Unterstützung

Die bislang in diesem Kapitel verfolgte Auseinandersetzung mit der aktuellen Praxis von Beratung auf theoretischer und empirischer Basis zeigt, dass es sich bei Beratung um einen individuellen Vorgang handelt, bei dem ein Mensch einem anderen Menschen bei der Strukturierung und Analyse einer als schwierig empfundenen Lebenssituation behilflich ist. Dies gelingt, indem die BeraterIn die Ratsuchende zur Reflexion anleitet und sie als eigenständige Person stützt und stärkt. Der Begriff der Beratung folgt dabei eher einem anwaltlichen als einem ärztlichen Modell, indem die Definitionsmacht über die eigenen Lebensumstände beim Ratsuchenden verbleiben – die BeraterIn hilft nicht aus der Situation an sich hinaus, sondern lediglich dabei, diese zu verstehen, zu artikulieren und eigene Wege zur Bewältigung zu finden. Diese Trennung schwimmt in der alltäglichen Beratung vielfach, ist aber für das Selbstverständnis professioneller BeraterInnen von entscheidender Bedeutung. Gleichzeitig wird deutlich, dass Beratung in organisatorische und

individuelle Zusammenhänge eingebettet ist, die ihre Umsetzung und Wirkung beeinflussen. Aus der Betrachtung von Beratung als soziotechnischem System können erste grundlegende Forderungen an die Analyse und Gestaltung von Beratungsprozessen und ihrer technischen Unterstützung herausgearbeitet werden:

Onlineberatung als Beratung im Kontext

Erstens handelt es sich bei professioneller Beratung um einen mehrfach eingebetteten Prozess: Die konkrete Interaktion zwischen Ratsuchender und BeraterIn findet einerseits innerhalb des professionellen Umfeldes einer Organisation statt (Makroebene). Die auf die Beratungssituation wirkenden Rahmenbedingungen wie das Selbst- und Beratungsverständnis der Organisation, ihre Methodik, ihre finanzielle Ausstattung und ihre Planungssicherheit, ihre Vernetzung mit anderen Institutionen etc. müssen unbedingt Teil der Analyse sein, um zu einer passenden technischen Unterstützungslösung zu gelangen, die auch organisatorisch realisiert und sinnvoll eingebettet werden kann. Ebenso ist die interne Arbeitsverteilung und -organisation zu analysieren, da die Einführung eines neuen Arbeitsmittels auch Arbeitsplätze und Kooperationsbeziehungen ändert (Mesoebene). Parallel sollte deshalb im Zuge der Entwicklung internetgestützter Beratungsanwendungen reflektiert werden, wie sekundäre Arbeitsbereiche der Organisation unterstützt werden können (z.B. durch den Aufbau einer Wissensdatenbank, von Statistik- und Dokumentationstools oder Kooperationswerkzeugen) und dadurch einen Mehrwert bieten. Andererseits wird aus dem bislang Erörtertem deutlich, dass die Inanspruchnahme professioneller Beratung für Ratsuchende stets nur einen Bruchteil ihrer persönlichen Lösungsaktivität ausmacht. Damit ist diese in diverse Rahmenhandlungen des Alltags eingebettet. Bislang ist Beratung allerdings vor allem als „sitzende Beratung“ (Engel 2004: 507) realisiert worden, die außerhalb des Alltags von Ratsuchenden als separates Ereignis in den Räumen einer Beratungsstelle stattfindet und so nur wenig in das Leben der KlientInnen integriert ist. Bei der Entwicklung internetgestützter Beratungsanwendungen sollte aus diesem Grunde geprüft werden, ob und wie der Einsatz dieser Technologien dazu führen kann, eine „aufsuchende Beratung“ (ebd.) zu konzipieren, die stärker im Lebensumfeld der Ratsuchenden integriert und dort verankert ist. Dazu gehört einerseits die räumliche Verortung, andererseits aber auch die Betrachtung nicht-professioneller Beratungssituationen des Alltags, wie der Austausch mit Nahestehenden und/oder Gleichgesinnten oder die ‚Eigenberatung‘ durch Selbstreflexion – im ursprünglichen Wortsinne des ‚sich bedenkens‘ –, und das Abwägen einer Integration beider Zugänge.

Onlineberatung als zusätzlicher Zugang

Zweitens ist professionelle Beratung eine hochgradig individuelle Dienstleistung. Sie findet vor allem im persönlichen Austausch zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden statt und erfordert eine hohe Anpassung an die jeweiligen Bedürfnisse der KlientInnen (Mikroebene). Gleichzeitig sind selbst definierte Zielgruppen einzelner Beratungsorganisationen (z.B. WiedereinsteigerInnen,

SchülerInnen auf Ausbildungsplatzsuche) in sich äußerst heterogen. Beratung muss deshalb unterschiedliche Zugänge, Formate und Arbeitsmethoden bieten, um dieser hohen Anforderung bestmöglich gerecht werden zu können. Internetgestützte Beratungsangebote sollten aus diesem Grunde als ein möglicher weiterer Zugang statt als Alternative konzipiert werden. Es ist bei der Umsetzung zu überlegen, welche Interventionstechniken aus der klassischen Präsenzberatung sich auch für eine Nutzung innerhalb von internetgestützten Beratungsszenarien eignen und für welche Arbeitsweisen neue Formen entwickelt und integriert werden müssen. Weiterhin sollte reflektiert werden, ob Interventionstechniken auch außerhalb einer medial vermittelten Kommunikation als Anleitung zur Selbstreflexion angeboten werden können. Insbesondere für längerfristig angelegte Beratungsverläufe können zusätzlich Wechsel zwischen unterschiedlichen On- und Offlineberatungssituationen eine interessante Option darstellen; diese Möglichkeit müsste von einer eingesetzten informationstechnischen Anwendung im besten Fall durchgängig angemessen begleitet werden, um die Reibungsverluste bei Medienwechseln gering zu halten. Eine entsprechende Konzeption trüge auch der Erkenntnis Rechnung, dass sich ein Beratungsprozess in mehrere Phasen gliedert, in denen unterschiedliche Fragestellungen und Arbeitsschritte im Vordergrund stehen und die unterschiedlich begleitet werden können.

Onlineberatung als ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘

Drittens entspricht die Einrichtung internetbasierter Beratungsangebote als zusätzlicher Zugang zu Beratung einerseits dem emanzipatorischen Anspruch von Beratung, als ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ zu wirken und den Handlungsraum weitgehend der KlientIn zu überlassen, während BeraterInnen ‚nur‘ Unterstützung bei der Strukturierung und Gestaltung des Prozesses anbieten. Eine erweiterte Wahl des Zugangs zu und der Intensität der Beteiligung einer BeraterIn an der eigenen Lösungsfindung wird auf diese Weise gestärkt. Andererseits geht Beratung von einer intakten Selbststeuerungsfähigkeit der Ratsuchenden aus; BeraterInnen können aber KlientInnen bei einem Zweifel an dieser in der Regel kompetent weiter vermitteln (z.B. an eine PsychologIn und/oder an eine therapeutische Einrichtung). Es entsteht hier bei Internetanwendungen eine Grauzone der Verantwortlichkeit – insbesondere wenn neben Kommunikationsplattformen auch Angebote zur ‚Selbstberatung‘ in Form einer Unterstützung der Selbstreflexion angeboten werden. Darüber hinaus passt sich klassische Beratung den individuellen Bedürfnissen der KlientInnen stark an und erleichtert ihnen den Klärungsprozess, indem sie Strukturierungshilfen gibt – die originäre Aufgabe von BeraterInnen. Außerhalb medial vermittelter Kommunikationssituationen ist deshalb bei der Konzeption von Angeboten genau zu analysieren, wie individuell Unterstützung bei der Gestaltung eines Lösungsprozesses geboten werden kann, ohne Ratsuchende mit einer Vielzahl von Angeboten zu überfordern und ihnen dieses Kernangebot vorzuenthalten. Darüber hinaus gilt es, Grenzen der Gestaltbarkeit wahrzunehmen: Grundlegende Haltungen von BeraterInnen kann ein System kaum übernehmen. Es ist nicht in der Lage, kongruent Wertschätzung und Empathie zu

vermitteln, sondern kann allenfalls eine Illusion dessen erzeugen (vgl. Weizenbaum 1983) – eine Gestaltungsoption, die einen höchst verantwortungsvollen Umgang erfordert. Emotionale Arbeit, die von BeraterInnen geleistet wird, um Ratsuchende aufzufangen und zu stärken, findet kein Pendant in Softwarelösungen, sie kann aber durch diese unterstützt oder der Zugang zu ihr kann über ein Medium ermöglicht werden.

Ein Referenzmodell zur Analyse von Beratungsszenarien

Die hier beschriebenen Erkenntnisse über Beratung wurden im Verlauf des Kapitels grafisch in unterschiedlichen Modellen aufbereitet, die jeweils einen Ausschnitt aus der Dienstleistung und seiner Einbettung in die Kontexte der handelnden AkteurInnen zeigen. Sie lassen sich zu einem Referenzmodell verdichten und ergänzen, das das Beratungsgeschehen und seine Einbettung auf unterschiedlichen Ebenen beschreibt und zur Analyse von konkreten Beratungssituationen herangezogen werden kann (vgl. Abbildung 20⁴⁴).

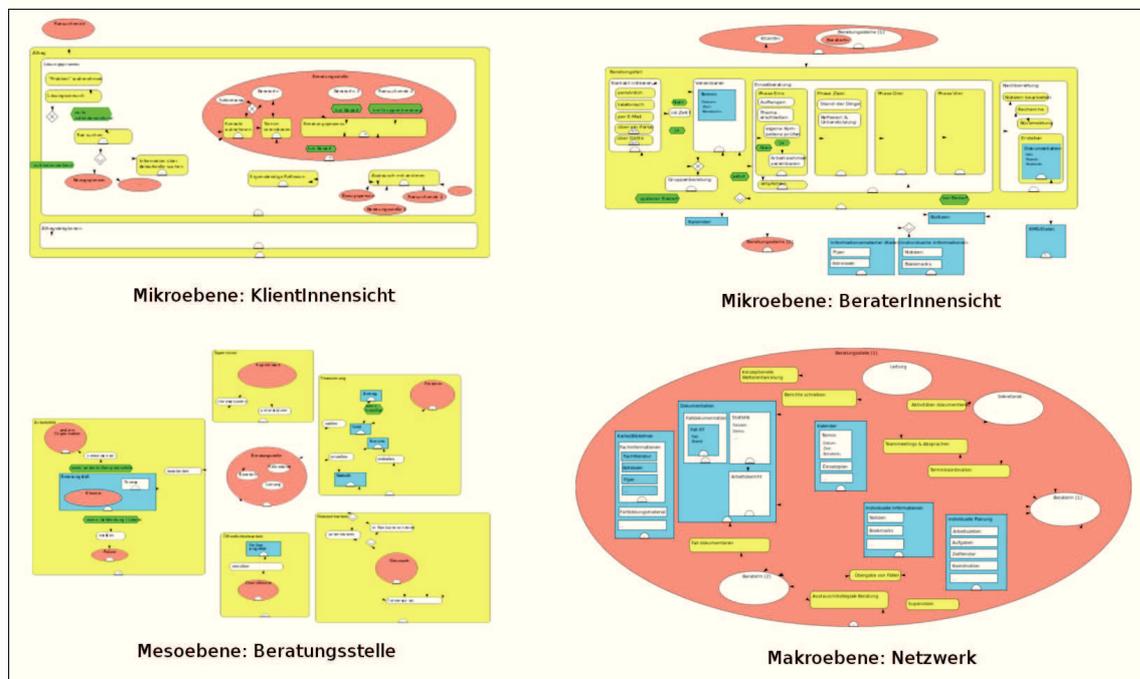


Abbildung 20: Referenzmodell ‚Soziale Beratung‘ (vgl. Anhang B2)

Das Referenzmodell besteht aus vier Sichten, die die drei in Kapitel 3.3 beschriebenen Ebenen darstellen: Auf der Mikroebene werden der Beratungsprozess selbst und seine Einbindung in die unterschiedlichen Welten der Akteure verhandelt. Im Referenzmodell sind auf dieser Ebene zwei Sichten notwendig, da die primär beteiligten Personengruppen Ratsuchende und BeraterInnen aus unterschiedlichen Blickwinkeln auf das Geschehen schauen. Aus diesen unterschiedlichen Perspektiven ergeben sich unterschiedliche und zum Teil konfligierende Bedarfe (s.u.: Kapitel

44 Aufgrund der Größe der einzelnen Modellausschnitte wurde davon abgesehen, sie an dieser Stelle in die Arbeit zu integrieren. Eine vergrößerte Ansicht der einzelnen Ebenen findet sich in Anhang B2. Dort ist auch eine genauere Beschreibung der Ausschnitte zu finden, die die in diesem Kapitel gewonnenen Erkenntnisse über die Dienstleistung Beratung für die einzelnen Sichten bzw. Ebenen zusammenfasst.

6.2.3). Auf der Mesoebene bedarf es der Darstellung der Zusammenhänge im professionellen Umfeld der Beratungsstelle. Es ist notwendig, zu erkennen, welche Sekundäraufgaben dort anfallen, um auch diese im soziotechnischen System zu berücksichtigen und zu unterstützen. Auf der Makroebene sollte die Vernetzung der Beratungsstelle mit anderen Systemen deutlich werden, um Rahmenbedingungen und sich daraus ergebende Anforderungen erörtern zu können. Im Zentrum steht das Beratungsgespräch als Teil des Beratungsprozesses der Fokus. Von ihm ausgehend werden die weiteren Verknüpfungen betrachtet.

In Kapitel 8.3 wird der Einsatz des Referenzmodells als unterstützendes Material bei der benutzerzentrierten Entwicklung von Onlineberatungsanwendungen näher erläutert. Das Modell skizziert den generellen Aufbau vieler Beratungsszenarien und macht deutlich, welche AkteurInnen bei welchen Aufgaben zusammenwirken und in welche sie jeweils einzeln eingebunden sind. Die detailliertere textuelle Beschreibung in diesem Kapitel vertieft dieses abstrahierte Wissen – insbesondere dort, wo es kaum in einem Modell ausgedrückt werden kann (z.B. Haltungen von BeraterInnen oder Ausgestaltung des Beratungssettings).

Ein neues Konzept von ‚Sozialer Beratung‘ für die Entwicklung

Die in diesem Kapitel zusammengetragenen Erkenntnisse verdeutlichen, dass eine weite, soziotechnisch orientierte Betrachtung des Phänomens Beratung nötig ist, um Ideen für eine Gestaltung von Onlineberatungsangeboten zu erarbeiten, die den Beratungsprozess als Ganzes betrachten und unterstützen. Viele der skizzierten Forderungen und Ansatzpunkte werden von aktuellen Onlineberatungsangeboten nicht beachtet (s.o.: Kapitel 2). Ihr Fokus auf den kommunikativen Akt im Beratungsgespräch nimmt vor allem die Primäraufgabe ernst und bietet Möglichkeiten, diese auch über zeitliche und räumliche Distanz zu erfüllen. Eine soziotechnisch orientierte Analyse von Beratung auf mehreren Ebenen zeigt, dass zwar die Interaktion von BeraterIn und Ratsuchender im Vordergrund steht – denn ohne diese gäbe es das gesamte Anwendungsfeld nicht –, diese aber selbst aus mehr als Kommunikation besteht und darüber hinaus in unterschiedliche Kontexte eingebunden ist. Zusätzlich zum Gespräch über das Thema der Ratsuchenden koordinieren sich die beteiligten Personen, indem sie Termine vereinbaren oder Arbeitsaufgaben übernehmen, die sie bis zu ihrem nächsten Treffen erfüllen möchten. Sie tragen Neues zusammen und nutzen dabei auch Materialien, die sowohl von der BeraterIn als auch von der Ratsuchenden eingebracht werden können. Ein geeignetes Konzept von Beratung für die Systementwicklung muss deshalb die Interaktion als Ganzes fassen und darf sie nicht auf die Kommunikation von BeraterInnen und Ratsuchenden reduzieren. Um die gemeinsame Arbeit an einem Gegenstand und die verteilte Übernahme von Aufgaben zu fassen, soll deswegen im Folgenden Beratung als kooperative Arbeit analysiert werden. Darüber hinaus sollte den unterschiedlichen Kontexten Rechnung getragen werden, in die die Begegnung im Beratungsprozess auf Seiten der BeraterIn und auf Seiten der Ratsuchenden eingebettet ist. Der

Fakt, dass in der professionellen Beratung nur ein Bruchteil der Klärungsaktivität der Ratsuchenden stattfindet, deutet darauf hin, dass eine Einbettung in ihren Lebensalltag einen wichtigen Anknüpfungspunkt für die Reflexion über unterstützende Systeme bietet. Aktuelle Onlineberatungen transportieren zwar die Beratungssituation in die Privatsphäre der KlientIn, sie verankern sie dort aber kaum, indem sie weitergehende Unterstützungsangebote für den gesamten Prozess geben. Dasselbe gilt in Teilen auch für die Einbettung in den professionellen Arbeitskontext der BeraterIn – hier greifen derzeitige Anwendungen aber bereits weiter, indem sie zum Beispiel elektronische KlientInnenmappen oder eine Schnittstelle zur Supervision anbieten (s.o.: Kapitel 2).

Unter Betrachtung dieser Aspekte wird deutlich, dass sich die eingangs aufgestellte Annahme zur Unvollständigkeit der Entwicklungskonzepte⁴⁵, die aktuell verfügbaren Schnittstellen für die Onlineberatung zugrunde liegen, als tragfähig erweist: Sie berücksichtigen vorwiegend die Primäraufgabe des soziotechnischen Systems und führen zu Entwicklungen, die nur diese unterstützen. Die Anforderungen an eine angemessene Unterstützung von Sozialer Beratung als Prozess, der in die Kontexte der Organisation, der BeraterInnen und der Ratsuchenden eingebettet ist, gehen darüber hinaus. Die Berücksichtigung der unterschiedlichen Sekundäraufgaben der beteiligten AkteurInnen führt dagegen zu einem Entwicklungskonzept, das Soziale Beratung als interaktive Dienstleistung beschreibt, die in mehrere Kontexte eingebunden ist und in der vielfältige Formen der Interaktion stattfinden (können). Diese unterschiedlichen Interaktionsformen sollen im folgenden Teil der vorliegenden Arbeit näher betrachtet und bestimmt werden, sodass auf dieser Grundlage das Konzept von ‚Sozialer Beratung‘ als interaktiver Dienstleistung vervollständigt werden kann.

45 Wenn hier von einem ‚Entwicklungskonzept‘ die Rede ist, ist das innere Bild einer EntwicklerIn gemeint, mit dessen Hilfe sie sich eine Vorstellung vom Anwendungsfeld macht, für den eine Softwarelösung entstehen soll. Es handelt sich um eine abstrakte Spezifikation, die nicht auf einem konkreten Fall beruht, sondern ein übergreifendes Muster enthält. Der Begriff wird in Bezug auf eine analytische Vorstellung gebraucht, von der ausgehend eine technische Unterstützungslösung entwickelt werden soll (vgl. auch Kapitel 1.1).

UNTERSTÜTZEN: BERATUNG ALS KOOPERATIVE ARBEIT

5 Die Unterstützung kooperativer Arbeitsprozesse

Im zweiten Teil dieser Arbeit ist ein breit angelegtes Bild von ‚Sozialer Beratung‘ gezeichnet worden, das neben der Primäraufgabe des Beratungsgesprächs auch die Betrachtung von Sekundäraufgaben und die kontextuelle Einbindung von Beratung einschließt. Der erweiterte Blickwinkel ermöglicht, nicht nur auf die Primäraufgabe des Beratungsgesprächs zu fokussieren, sondern Rahmenbedingungen wie Sekundäraufgaben in die Analyse einzubeziehen und (Aus-)Wirkungen der Technikeinführung oder -reorganisation auf das soziale System zu bedenken. In diesem Teil der Arbeit wird auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse der Blick gezielt auf die im Beratungsprozess stattfindende Interaktion und Kooperation der beteiligten AkteurInnen gelegt, die die interaktive Dienstleistung Soziale Beratung prägen. Die Betrachtung der dort getätigten Handlungen bildet einen wichtigen Anknüpfungspunkt, um die Arbeit in diesem Feld durch den Einsatz von Technologie zu unterstützen.

In der Informatik steht das Forschungsgebiet „Computer-Supported Cooperative Work“ (CSCW) für die Analyse von Arbeitsprozessen, in denen Menschen gemeinsam an einem Ziel arbeiten, und die Konzeption von Technologien zur Unterstützung dieser voneinander abhängigen Tätigkeiten. Forschungen aus diesem Gebiet bieten Anhaltspunkte, die Prozesse der Arbeitsteilung und des Zusammenfügens einzelner Arbeitsschritte zu verstehen, und Konzepte für eine adäquate technische Unterstützung zu entwerfen. Dieser Ansatz wird im Folgenden eingeführt (Kapitel 5.1) und seine Implikationen für die Analyse und Gestaltung kooperativer Systeme werden herausgestellt (Kapitel 5.2). Anschließend erfolgt eine Ableitung von Analysemustern und Gestaltungsfragen für die Konzeption von Beratungsschnittstellen (Kapitel 5.3). In Kapitel 6 werden diese Analyse- und Gestaltungskonzepte aus dem Bereich CSCW für die Konzeption von Onlineberatungsschnittstellen herangezogen.

5.1 Das Verständnis von kooperativer Arbeit

Mit der Etablierung von Computersystemen und Anwendungssoftware am Arbeitsplatz änderte sich zum einen die Gruppe der BenutzerInnen, wie sie in Kapitel 3.1 beschrieben wurde: EntwicklerInnen entwarfen Programme nicht länger (nur) für den Eigenbedarf, sondern zunehmend auch für andere Menschen, die diese ausschließlich als Arbeitsmittel einsetzen wollten – oder sollten. Zum anderen reifte die Erkenntnis, dass Arbeitsaufgaben in vielen Fällen keine isoliert auszuführenden Tätigkeiten sind, sondern dass ein Großteil in – unterschiedlich gestalteter – Zusammenarbeit mehrerer Personen geleistet wird und es einen großen Bedarf gibt, auch Prozesse der Aufgabenteilung und -zusammenführung zu unterstützen (vgl. u.a. Friedrich & Rödiger 1991). Diese Sichtweise wurde durch technologische und organisatorische Entwicklungen weiter befördert: Die zunehmende Vernetzung von Computern miteinander und der damit ermöglichte Datenaustausch sowie die Einführung von Flexibilisierungsstrategien wie der „Lean

Production“⁴⁶ lenkten den Blick immer stärker auf die Zusammenarbeit in und von Gruppen, und stellten Fragen nach ihrer technischen Unterstützung (vgl. Oberquelle 1991:1, Gross & Koch 2007: 1ff). In diesem Zusammenhang entstand in den 1980er Jahren das Forschungsgebiet Computer-Supported Cooperative Work (CSCW). Sein Fokus ist der Einsatz von Technologie zur Unterstützung von Gruppenarbeit, wobei weniger die Unterstützung primärer Arbeitsaufgaben an sich, sondern die Koordination der einzelnen Arbeitsschritte und damit die Kooperation der beteiligten Personen im Mittelpunkt des Interesses stehen⁴⁷. Im Folgenden wird ein grundlegendes Verständnis kooperativer Arbeit aufgebaut (Kapitel 5.1.1) und das zentrale Konzept der Artikulationsarbeit eingeführt (5.1.2). Im Anschluss werden Ansatzpunkte zur Unterstützung kooperativer Arbeit durch informationstechnische Anwendungen vorgestellt (5.1.3).

5.1.1 Kooperation und kooperative Arbeit – Begrifflichkeiten

In der deutschen Übersetzung wird ‚cooperative work‘ in den meisten Fällen zu ‚Gruppenarbeit‘, ‚CSCW‘ zu ‚computerunterstützter Gruppenarbeit‘ (vgl. u.a. Gross & Koch 2007, Teufel et al. 1995, Friedrich & Rödiger 1991). Im Folgenden soll dagegen die wörtliche Übersetzung ‚kooperative Arbeit‘ verwendet werden, da sie den Blick für die Begegnung von Menschen und ihre Verbundenheit im Arbeitsprozess schärft und weniger starke Vorgaben für die Zusammensetzung der beteiligten Personen enthält. Diese Begrifflichkeit lehnt sich an eine Definition von Oberquelle (1991: 5) an, der CSCW als „kooperative Arbeit, für deren Erledigung Groupware zur Verfügung steht“ fasst. Sie lässt offen, ob Groupware zur Bewältigung der kooperativen Arbeit genutzt werden muss (ebd.) und inwiefern elektronische Medien die direkte Interaktion von Angehörigen einer „kooperativen Gruppe“ (a.a.O.: 4) erfolgreich ersetzen können (a.a.O.: 5). Der Begriff Gruppe wird organisationspsychologisch verwendet, um eine Mehrzahl von Personen zu beschreiben, die „relativ überdauernd in direkter Interaktion stehen, durch Rollendifferenzierungen und gemeinsame Normen gekennzeichnet sind und die ein Wirgefühl verbindet“ (von Rosenstiel et al. 1988: 41). Dabei wird häufig eine Mindestanzahl von drei Personen angenommen, da erst in dieser Konstellation „bedeutende sozialpsychologische Phänomene wie z.B. Koalitionsbildung“ auftreten, und die maximale Gruppenstärke wird mit 15 bis 50 beziffert (ebd.). Das Interesse an kooperativer Arbeitserbringung greift im Kontext von CSCW jedoch weiter und bezieht unterschiedliche soziale Entitäten ein, die in Form einer „interdependence in work“ (Schmidt & Bannon 1992: 13,16) zusammenwirken. Dabei kann es sich um Dyaden (zwei Personen), Gruppen, Gemeinschaften (große Gruppen) und Netzwerke (lose gekoppelte Arrangements) handeln (Gross & Koch 2007: 9f), die sich in der Anzahl ihrer Mitglieder und die Intensität der Kooperation unterscheiden können.

46 Die „Lean Production“ ist ein Organisations- und Managementkonzept, das auf die Dezentralisierung und Dehierarchisierung von Zuständigkeiten abzielt und dabei der Einführung von Gruppenarbeit eine besondere Bedeutung zu misst (Holtrup 2008: 39).

47 Dabei bleibt jedoch die Beachtung der Primäraufgabe von zentraler Bedeutung, da sie im Zentrum der Aktivitäten des soziotechnischen Systems steht und die Teilsysteme zusammenhält (vgl. auch Gross & Koch 2007: 15).

Das hier zugrunde gelegte Verständnis von Kooperation schließt an eine klassische Definition von Marx an: „Die Form der Arbeit vieler, die in demselben Produktionsprozess oder in verschiedenen, aber zusammenhängenden Produktionsprozessen planmäßig neben- und miteinander arbeiten, heißt Kooperation“ (Marx & Engels 1974/1867: 344). Eine ähnliche Definition erarbeitet Oberquelle in Bezug auf CSCW, in der er zusätzlich die Abhängigkeit der beteiligten Personen voneinander im Hinblick auf das gemeinsame Ziel betont:

„Unter kooperativer Arbeit sollen Arbeitssituationen verstanden werden, in denen mehrere Personen zusammenarbeiten zwecks Erreichung eines Ergebnisses, welches unter den gegebenen Randbedingungen nur gemeinsam, aber nicht einzeln erzielt werden kann.“ (1991: 4).

Kooperative Arbeit findet dort statt, wo Arbeit auf mehrere Schultern verteilt wird, die dazu dient, ein gemeinsames Ziel zu erreichen. Es ist damit nicht (nur) gemeint, dass mehrere Menschen sich den Zugriff auf ein bestimmtes Arbeitsmittel teilen, sondern vor allem, dass sie die Arbeit auf- und unter sich verteilen. Sie sind zum Erreichen des gesetzten Ziels zwingend aufeinander angewiesen und müssen aus diesem Grunde miteinander kooperieren (Schmidt & Bannon 1992: 13f). Die kooperierenden Personen können sich dieses Ziel selbst setzen oder in einem Verbund zusammenarbeiten, dem von außen ein bestimmtes Ziel vorgegeben wird. Letzteres ist in Arbeitsprozessen in der Regel der Fall. Gleichzeitig konfligiert das gemeinsame Ziel unter Umständen mit anderen Zielen der einzelnen beteiligten Personen (Herrmann 1991: 73f, Friedrich 1994: 19). Auch die Entscheidung, Arbeit kooperativ zu erledigen, kann von den Betroffenen selbst oder aber von anderer Stelle (z.B. Vorgesetzte, Management) getroffen werden (Kumbruck 2001b: 159). Kooperative Arbeit beruht deshalb – auch wenn es das alltagssprachliche Verständnis des Begriffs suggeriert – nicht unbedingt auf einer freien Wahl (a.a.O.: 149f, Schmidt & Bannon 1992:15f). Diese Erkenntnis ist für die Konzeption von Unterstützungsmechanismen für die kooperative Arbeit wertvoll, da eine erzwungene Kooperationsbereitschaft eine fragile Konstruktion ist, die sich auf den Arbeitsprozess auswirkt und entsprechend bedacht werden muss.

5.1.2 Der Bedarf an Artikulationsarbeit

Durch die Verteilung eines zusammenhängenden Arbeitsvolumens entstehen einerseits einzelne Arbeitspakete, die einzelnen Personen zugeordnet werden, die die Verantwortung für sie übernehmen. Diese Aufteilung ist nicht immer trennscharf, da sich komplexe Arbeitszusammenhänge nur selten genau explizieren lassen. Die Ergebnisse der einzelnen Arbeitspakete erfüllen gemeinsam die Primäraufgabe des soziotechnischen Systems. Andererseits bringt Arbeitsteilung neue sekundäre Arbeitsaufgaben der Aufteilung und des Zusammenfügens von Arbeitspaketen und benötigten Wissensbeständen mit sich und fordert durch ständige Übergaben und Abstimmungsbedarf ein hohes Maß an Kommunikation und Kooperation (vgl. Abbildung 21). Diese zusätzliche Arbeit wird als „Artikulationsarbeit“, ein Konzept von Strauss (1985; 1988), bezeichnet. Artikulationsarbeit ist „a kind of supra-type of work in any division of

labour, done by the various actors“ (Strauss 1985: 8) und bezeichnet eine Reihe von Tätigkeiten, die Schmidt & Bannon exemplarisch als „articulate: divide, allocate, coordinate, schedule, mesh, interrelate etc.“ (1992:14) illustrieren.

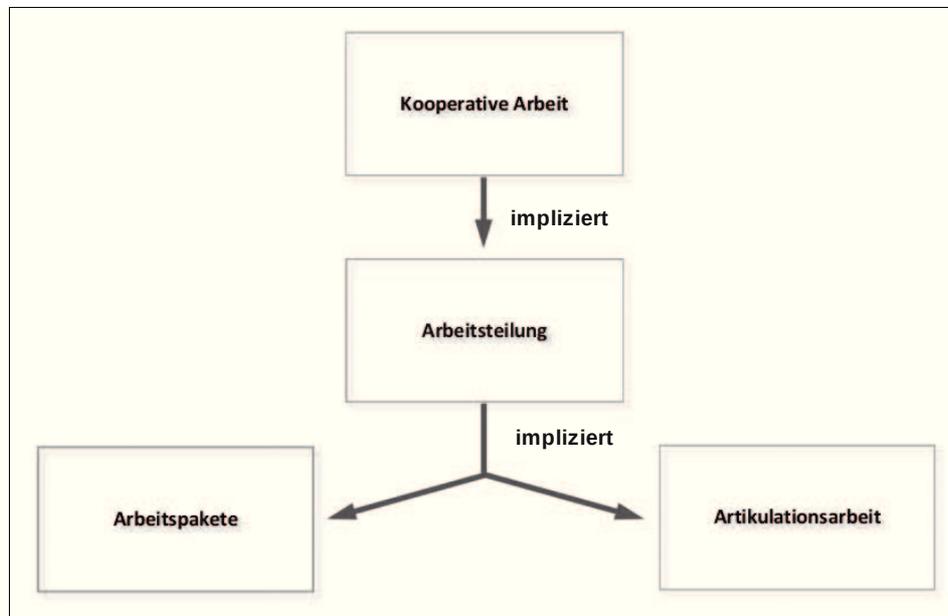


Abbildung 21: Artikul工作 als Folge von Arbeitsteilung

Die Komplexität dieser Arbeit steigt mit der Anzahl der beteiligten Personen und der Anzahl der Arbeitspakete. Ihr wird in vielen Organisationen mit festgelegten Aufgabenbereichen, Abläufen, Strukturen und Plänen, Protokollen, Beschreibungen etc. begegnet. Diese „Mechanismen der Interaktion“ objektivieren und determinieren (einen Teil der) Artikul工作 (a.a.O.:19) und tragen damit zur Komplexitätsreduzierung bei. Allerdings kann das soziale System Arbeit nicht als Ganzes vorausschauend festgelegt und beschrieben werden, da es sich in einem ständigen Wandel befindet und von den ausführenden Individuen geprägt wird. Auch aus diesem Grunde bleibt Artikul工作 in vielen Fällen „unsichtbar“ (Star & Strauss 1999, Kumbruck 2001a) und ein „Hygienefaktor“ (vgl. Herzberg et al. 1959): Der hohe Bedarf an Artikul工作 wird erst sicht- und greifbar, wenn es Unstimmigkeiten gibt und die Kooperation der beteiligten Akteure ins Stocken gerät. Zusätzlich wird ein großer Teil der anfallenden Artikul工作 ohnehin unbewusst geleistet, indem sich beispielsweise Teammitglieder im Verlauf ihrer alltäglichen Arbeit implizit oder explizit miteinander abstimmen, ohne dass sie dies als Teil ihrer ‚eigentlichen‘ Aufgabe wahrnehmen. Aus diesen Gründen wird anfallende Artikul工作 in der Praxis seltener in definierten Arbeitspaketen gefasst, explizit verteilt oder übergeben und in der Konsequenz auch weniger häufig honoriert. Sie kann deshalb in der Analyse kooperativer Arbeit leicht übersehen werden, obgleich sie diese erst ermöglicht und ihre Unsichtbarkeit zu gravierenden Leerstellen in der Analyse führt:

„Articulation is a necessary part of due process because the definition of adequate provision shifts according to local circumstances. No matter how detailed the requirements are, they must be aligned with or tailored to a set of implementation conditions that cannot be fully specified ahead of time. [...]Without an understanding of articulation, the gap between requirements and the actual work process [...] will remain inaccessible to analysis.“ (Gerson & Star 1986: 258)

5.1.3 Computerunterstützung kooperativer Arbeit

Informationstechnische Systeme für kooperative Arbeitszusammenhänge zielen insbesondere auf Aspekte der Artikulationsarbeit ab, um diesen Anforderungen gerecht zu werden und Kooperationsprozesse angemessen unterstützen zu können. Möglichkeiten, Arbeit zu verteilen und zusammenzufügen, Übergaben zu machen und Wissen auszutauschen müssen dabei explizit gestaltet werden. Im Forschungsfeld CSCW werden seit den 1980er Jahren unter dieser Prämisse unterschiedliche Unterstützungssysteme entwickelt (Teufel et al. 1995: 21f), die häufig als Groupwareapplikationen im Sinne von „computer-based systems that support groups of people engaged in a common task (or goal) and that provide an interface to a shared environment“ (Ellis et al. 1991: 40) bezeichnet werden. Sie unterstützen oder ermöglichen kooperatives Arbeiten und sind von Mehrbenutzeranwendungen abzugrenzen, die lediglich eine Infrastruktur zur parallelen Benutzung von Computersystemen bereitstellen (ebd.). Der Fokus auf Arbeitszusammenhänge führt einen Perspektivenwechsel in der Gestaltung von Computerprogrammen ein. Statt des Lösens von Problemen tritt die Unterstützung menschlicher Interaktion während dieses Lösungsprozesses in den Vordergrund (Ellis et al. 1991: 39). Darüber hinaus verschiebt sich eine zentrale Anforderung an diese Software, die für die Gestaltung von Groupwaresystemen von Bedeutung ist:

„Groupware is distinguished from normal software by the basic assumption it makes: groupware makes the user aware that he is part of a group, while most other software seeks to hide and protect users from each other.“ (Lynch et al. 1990: 160 nach Gross & Koch 2007: 7)

CSCW-Applikationen bedienen unter dieser Prämisse unterschiedliche Bestandteile der zwischenmenschlichen Interaktion. Vor allem werden in diesem Zusammenhang Kommunikation, Koordination und Kooperation genannt. Gross & Koch ergänzen dies um den Zustand der Koexistenz und um zielgerichtete Vorhaben der Konsensfindung (Gross & Koch 2007: 8). Letztere ordnen sie dem Bereich Koordination zu (a.a.O.: 10). Sie heben Kommunikation hervor, da andere Formen der sozialen Interaktion diese als Vorbedingung haben oder selbst Vorbedingung zu ihr sind (a.a.O.: 20)⁴⁸. Diese Arten der Interaktion können zur Klassifikation von Groupware herangezogen werden: Im so genannten „3K-Modell“ (Schlichter et al. 2001: 8) werden Software (-klassen) in einem Dreieck so angeordnet, dass ihr Standort die Nähe zu einem der drei Ks (Kommunikation, Koordination, Kooperation) ausdrückt (Teufel et al. 1995: 27; s.a. Abbildung

48 Zum Beispiel ist Kommunikation ein inhärenter Bestandteil von Koordinations- und Kooperationsbemühungen.

22), das sie in erster Linie unterstützen. Auf diese Weise wird die häufige Überlappung deutlich, während eine graduelle Zuordnung dennoch möglich ist.

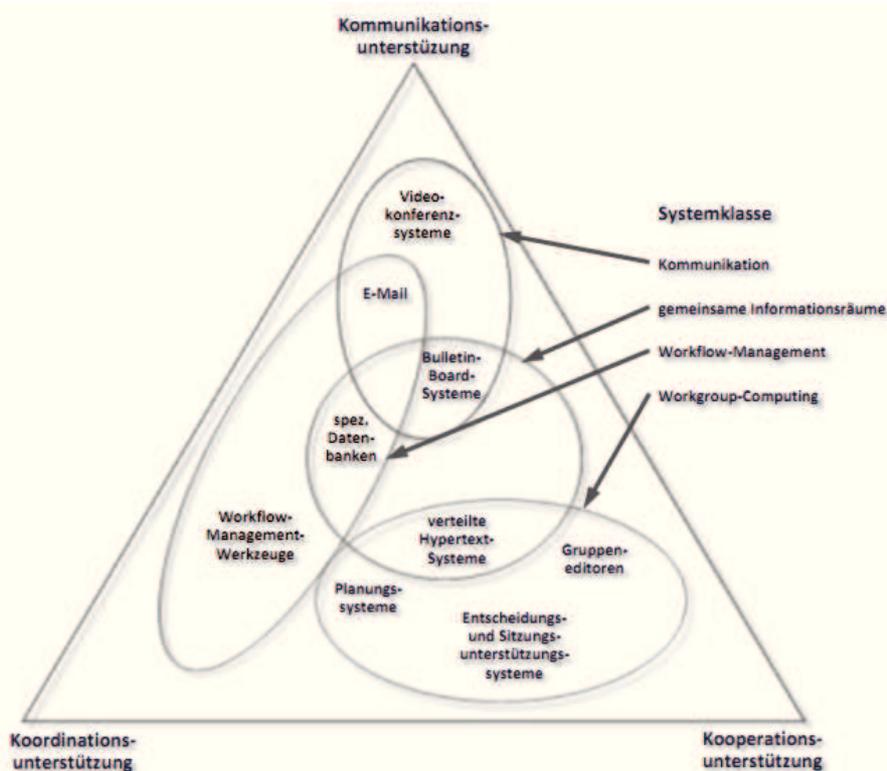


Abbildung 22: 3K-Modell (nach Teufel et al. 1995: 27)

Teufel et al. (1995: 27f) definieren innerhalb dieses Dreiecks zusätzlich vier Systemklassen, die zu unterschiedlichen Zwecken eingesetzt werden: Sie bedienen den Austausch von Wissen über Raum- und Zeitdifferenzen hinaus (Systemklasse Kommunikation) und schaffen dafür gemeinsame Datenspeicher (Systemklasse Informationsräume). Weiterhin bieten sie teilautomatisierte Mechanismen zur Übergabe von (Teil-)Aufgaben und Informationen an (Systemklasse Workflow-Management) und ermöglichen die direkte gemeinsame Arbeit an Problemen (Systemklasse Workgroup-Computing). Diese Systemklassen erlauben eine genauere Einordnung einzelner CSCW-Applikationen. Es ist jedoch fraglich, ob sie in erster Linie von den zur Zeit der Entstehung des Modells verfügbaren Anwendungen abgeleitet wurden und ob sich neuere Ansätze wie beispielsweise digitale Soziale Netzwerke (vgl. u.a. Bächle 2006) innerhalb dieses Modell geeignet abbilden lassen. Auch lassen sich in dem Modell zeitliche und räumliche Rahmenbedingungen der kooperativen Arbeit nicht darstellen, die die Raum-Zeit-Taxonomie von Johansen (1988) in den Vordergrund stellt. Dort werden CSCW-Applikationen danach eingeteilt, ob die NutzerInnen gleich- oder ungleichzeitig damit arbeiten und ob sie sich gemeinsam an einem Ort befinden oder nicht. Grudin (1994: 25) differenziert diese Matrix, indem er auf beiden Achsen zwischen „gleich“, „ungleich und unvorhersehbar“ und „ungleich, aber vorhersehbar“

unterscheidet. Maaß (1991: 12) stellt mit Rückgriff auf Sorgaard (1987) in einer ähnlichen Matrix die zeitliche Dimension in den Vordergrund und unterscheidet, ob Anwendungen die explizite (verbale oder schriftsprachliche) Kommunikation von Personen unterstützen oder eine Verständigung über die gemeinsame Nutzung von Material erlauben.

Diese unterschiedlichen Klassifikationsansätze machen deutlich, dass kooperative Arbeit durch unterschiedliche Aspekte geprägt wird, die in einer großen Zahl unterschiedlicher Konstellationen auftreten können, und dass es schwierig ist, alle Dimensionen und ihre Verknüpfungen miteinander darzustellen. Gross & Koch (2007: 57f, 8) haben auf der Basis der Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Klassifikationen eine lose Übersicht relevanter Konzepte zusammengestellt, die sie in die vier Kategorien soziale Entitäten, soziale Interaktion, CSCW-Unterstützung und CSCW-Toolklassen einteilen. Damit geben sie einen guten Überblick über die relevanten Themen und Aspekte, stellen aber keine Verknüpfung zwischen den einzelnen Kategorien her. Für GestalterInnen von CSCW-Applikationen ist es sinnvoll, diese Vielfalt im Blick zu behalten und Lösungen auf der Basis der Betrachtung mehrerer Klassifikationsschemata zu entwickeln. Dafür sollten zunächst die besonderen Anforderungen des Anwendungsfeldes an die Unterstützung der Kooperation betrachtet werden, die sich durch Koordination und Konsensfindung auf der Basis direkter und indirekter Kommunikation unter den gegebenen Rahmenbedingungen verwirklichen lassen. Im Anschluss können dafür passende technische Lösungen auf der Basis der vorliegenden Klassifikationsschemata ausgewählt und angepasst werden.

5.2 Analyse und Gestaltung computerunterstützter kooperativer Arbeit

Computersysteme haben „schon immer [...] Kommunikation und Kooperation zwischen Menschen unterstützt [...], auch ohne dass sie explizit unter diesem Aspekt gestaltet wurden“ (Maaß 1991: 11). Die besondere Aufmerksamkeit gegenüber den Charakteristika kooperativer Arbeitsgestaltung ermöglicht jedoch, wichtige Aspekte dieser Arbeitsform in der Analyse wahrzunehmen, die bisher bei der Gestaltung von Computersystemen eine untergeordnete Rolle spielten: Die bei der Arbeitsteilung entstehende Artikulationsarbeit sowie Prozesse des Umgangs mit dem unter diesen Bedingungen notwendigerweise stark verteilten Wissen. Von diesem Ausgangspunkt aus rücken bei der Gestaltung von CSCW-Software Anwendungen in den Vordergrund, die die direkte und indirekte Kommunikation der beteiligten Personen unterstützen. Dabei stehen der Austausch von Daten, die Information über Zuständigkeiten, Bearbeitungsstände und Verfügbarkeit von Personen sowie das gemeinsame Abstimmen und Treffen von Entscheidungen im Vordergrund. Im Folgenden werden die Grundlagen der Analyse und Gestaltung computerunterstützter kooperativer Arbeit zusammengefasst (5.2.1) und die Gestaltungskonzepte des „gemeinsamen Materials“ (5.2.2) und der „Awareness“ (5.2.3) näher betrachtet, die für CSCW-Tools und auch für die Entwicklung von Beratungsanwendungen aus einer CSCW-Perspektive von besonderer Bedeutung sind.

5.2.1 Analyse- und Gestaltungsinteresse von CSCW

Eine angemessene Gestaltung von CSCW-Applikationen setzt eine genaue Kenntnis des soziotechnischen Systems (s.o.: Kapitel 3) voraus, in dem sie angewandt werden sollen. Einerseits müssen die Primäraufgabe als prägender Kristallisationskern des Systems und ihr Zerfall in einzelne Arbeitspakete, die kooperativ bearbeitet werden, verstanden werden; dazu gehört auch, den jeweiligen Kontext ihrer Ausführung zu verstehen. Andererseits liegt der Fokus auf der Organisation der Zusammenarbeit der beteiligten Personen und damit auf dem, was in Kapitel 5.1.2 als Artikulationsarbeit beschrieben wurde. Da es vor allem diese Arbeit ist, die von CSCW-Applikationen unterstützt werden soll, kommt ihr in der Analyse eine besondere Bedeutung zu. Kommunikationsanlässe, -wege, -partner, -mittel und -bedarfe werden explizit untersucht, um festzustellen, welche Wege Informationen in einem soziotechnischen System aktuell nehmen und welche (weiteren) sinnvoll wären, wie und von wem Entscheidungen getroffen und welche Unterstützung sich die beteiligten Personen gegenseitig geben. Teufel et al. (1995: 26) stellen auf der Basis von Lubich (1991) eine Klassifikation kooperativer Arbeit vor, deren Grundlage ebenfalls die Kommunikation bildet: Sie trägt auf einem Kontinuum Information, Koordination, Zusammenarbeit und Kooperation als zunehmende Intensität der Zusammenarbeit und Integration ab. Parallel dazu vervielfältigt sich die Verteilung des aufgabenbezogenen Wissens. Dieser zweiten Komponente wird in der Analyse von kooperativer Arbeit ebenfalls verstärkt Rechnung getragen: Die Fragen, welches Wissen an welchen Stellen und bei welchen Personen vorhanden ist und wie es weitergetragen wird oder werden müsste, nehmen einen prominenten Stellenwert ein.

Auf der Ebene der Gestaltung werden Lösungen gesucht, um die analysierte Ausführung und Organisation kooperativer Arbeit zukünftig (besser) durch Computersysteme zu unterstützen. Dabei stehen Kommunikationsanwendungen im Vordergrund, die unterschiedliche Formen der Zusammenarbeit unterstützen: Einige ermöglichen die direkte (schrift-)sprachliche Kommunikation, indem sie Kanäle zur Verfügung stellen, über die sich zwei oder mehrere Personen austauschen können. Weitere stellen Tools zur indirekten Kommunikation zur Verfügung, mit deren Hilfe Menschen Informationen, Standpunkte oder Statusmeldungen voneinander erfahren. Diese werden in der Regel durch Artefakte vermittelt, die von einzelnen oder mehreren Personen genutzt werden können oder die automatisch Daten aus anderen, meist aufgabenbezogenen Anwendungen heraus generieren.

Das besondere Interesse von CSCW gilt einerseits dem technischen Ermöglichen von direkter Kommunikation, die entweder ungleichzeitig oder von verteilten Orten heraus stattfindet. Dazu gehören sowohl schriftbasierte Kommunikationskanäle wie E-Mail-, Foren-, Instant Messaging- und Chat-Systeme als auch visuell-auditive Kanäle, die Telefon- oder Videokonferenzen ermöglichen. Andererseits werden Anwendungen gestaltet, die die direkte und indirekte Kommunikation unterstützen, indem sie Daten zur Verfügung stellen, die Aufschluss über den

Arbeitsprozess, das Wissen und die Ergebnisse der KooperationspartnerInnen geben. Zwei Gestaltungskonzepte haben sich dabei besonders hervor getan: der Versuch, „gemeinsames Material“ (u.a. Schwabe 2001a: 447ff) zur aktiven Zusammenarbeit zur Verfügung zu stellen und das Bemühen, das prozessimmanente Gewinnen von „Awareness“ (u.a. Schmidt 2002) – von Schlichter et al. im Deutschen als „Gewahrsein“ bezeichnet (2001: 10f) – der Arbeitsschritte anderer auch über elektronische Medien vermittelt zu ermöglichen.

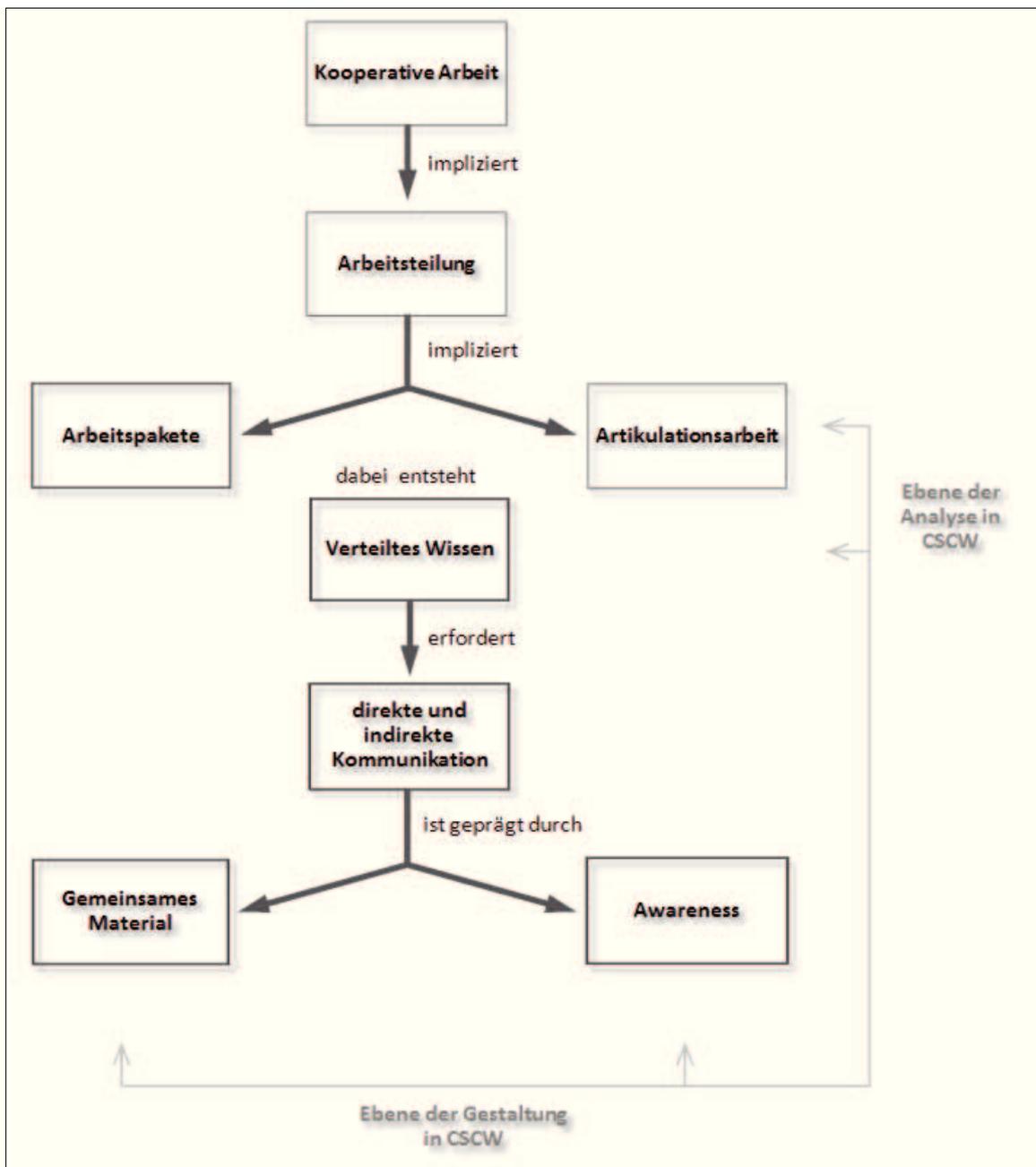


Abbildung 23: CSCW: Ebenen der Analyse und der Gestaltung

5.2.2 Gemeinsames Material

Menschen koordinieren sich in ihrem Arbeitsprozess entweder indem sie explizit miteinander kommunizieren oder durch die gemeinsame Nutzung von Artefakten. Häufig nutzen sie eine Kombination aus beiden Ansätzen. Ein sehr eingängiges, da alltagsnahes, Beispiel illustriert dies (Sørgaard 1988: 321): Wenn zwei Personen zusammen einen Tisch tragen, sprechen sie zunächst ab, wer den Tisch wo festhalten soll und wie sie ihn durch die Tür bekommen. Während des Tragens stimmen sie sich implizit durch das Material ab. Sie realisieren, wie die jeweils andere den Tisch hält und welchen Weg sie einschlägt, da der Tisch sich in eine Richtung bewegt und sich schwerer oder leichter anfühlt. Entsprechend werden die eigenen Bewegungen angepasst – ohne dass zu jeder Anpassung eine explizite Aufforderung ausgesprochen wird. Aus diesem Grunde spielen Artefakte in und neben der direkten Kommunikation eine große Rolle für kooperative Arbeitszusammenhänge. Sie werden als „gemeinsames Material“ („shared material“ bei Sørgaard 1988; „common artefacts“ bei Robinson 1993), auf das alle beteiligten Personen Zugriff haben (Gross & Koch 2007: 97), bedeutsam. Dieser Zugriff muss nicht synchron sein: Artefakte übermitteln auch asynchron ‚Botschaften‘ durch ihre Platzierung, ihren Status und sichtbare Veränderungen. Das Schlüsselbrett in (älteren) Hotels ist ein Beispiel für ein Artefakt, dass auf unterschiedliche Art und Weise genutzt werden kann, um Mitteilungen über die Belegung der Zimmer und/oder Nachrichten und Aufforderungen (z.B. zur Zahlung) für einzelne Gäste bei einem Schichtwechsel zu übergeben (Robinson 1993: 190f). In Büros kann die Abwesenheit eines Ordners bedeuten, dass bereits eine Person die vorliegenden Aufgaben übernommen hat; sind die Ordner virtuell angelegt, können beispielsweise automatisch Statusmeldungen über den letzten Zugriff erfolgen. Gemeinsames Material kann in den meisten Fällen von mehreren Personen nicht nur gesichtet, sondern auch gestaltet, verändert und ausgetauscht werden. Allerdings bedeutet der asynchrone Zugriff auf gemeinsames Material in der Regel auch, dass sich der Kontext ändert, in dem das jeweilige Artefakt gebraucht wird. Es wird damit zum „boundary object“ (Star & Griesemer 1989), einem Objekt, das Grenzen zwischen sozialen Welten überschreitet, jenseits derer es in einem anderen Kontext verstanden und genutzt wird. Artefakte erlangen ihre Bedeutung durch Interpretation und sind als gemeinsames Material darauf angewiesen, dass die sie nutzenden Menschen in ihrem Interpretationsansatz übereinstimmen und gewissen Regeln und Prämissen folgen – oder sich gegenseitig die unterschiedlichen Ansätze der Bedeutungsgebung transparent machen können:

„Die Karte des Staates Kalifornien ist ein bedrucktes Stück Papier, solange Fallenssteller, Amateurnaturkundler, Wissenschaftlerinnen und Universitätsadministration nicht beginnen, darin jeweils für sich praktische Bedeutungen zu entdecken.“ (Strübing 2005: 262)

In CSCW-Anwendungen stehen textuelle oder grafische Repräsentationen in gemeinsamen Informationsräumen zur Verfügung, die in unterschiedlichen Kontexten genutzt werden (können).

Das Konzept der Grenzobjekte ist deshalb für die Gestaltung gemeinsamen Materials von Bedeutung. Grenzobjekte können die Rolle eines ‚Übersetzungsmediums‘ einnehmen, aber auch Fehlinterpretationen und Missverständnisse hervorrufen.

In physischen Objekten spiegeln sich Wissen und Erfahrung wider (Hutchins 1995: 96ff)⁴⁹, die Hinweise auf die (mögliche) Nutzung des Artefakts geben. Da Menschen in Kooperationsprozessen einerseits an einer „gemeinsamen Repräsentation des Problemgegenstandes“ (Schwabe 2001a: 450) arbeiten und andererseits über individuelles Wissen und eine unterschiedliche Wahrnehmung verfügen, unterstützen diese Artefakte sie bei der Verständigung auf dem Weg zum gemeinsamen Ziel. Allerdings müssen sowohl der Umgang mit Dingen selbst als auch ihre gemeinsame Verwendung erst erlernt werden: Zwei Menschen, die zum ersten Mal gemeinsam einen Tisch tragen, stoßen dabei in der Regel auf sehr viel größere Schwierigkeiten als Personen, die diese Tätigkeit bereits häufig ausgeführt haben (Sørgaard 1988: 321). Einerseits muss die Fähigkeit, einen Tisch zu tragen, von beiden Beteiligten individuell entwickelt werden und andererseits ist es nötig, dass sie Mechanismen ihrer Kooperation erarbeiten und etablieren. Dasselbe gilt auch für die Nutzung virtuellen gemeinsamen Materials. Robinson beschreibt vier unterschiedliche Charakteristika von diesen „common artefacts“ (1993: 191 ff): Sie müssen für NutzerInnen berechenbar⁵⁰ und in ihrer Struktur durchschaubar sein, sodass diese ihre Aufgaben mit Hilfe der angebotenen Tools erledigen können. Weiterhin sollten sie die periphere Wahrnehmung (Awareness; vgl. Kapitel 5.2.3) der Arbeit von KooperationspartnerInnen unterstützen. Drittens müssen sie als Material für die implizite Kommunikation funktionieren, indem beispielsweise Notizen, die jemand für sich auf einem Artefakt vermerkt, auch von anderen richtig interpretiert und eingeordnet werden können. Viertens macht Robinson darauf aufmerksam, dass die Nutzung von Artefakten einerseits eine wichtige Rolle spielt, um die direkte Kommunikation zu unterstützen und gemeinsame Regeln und Vorstellungen auszuhandeln und abzugleichen, dass aber andererseits die indirekte die direkte Kommunikation nicht ersetzen kann. Jede kooperative Zusammenarbeit benötigt Kommunikation auf beiden Ebenen, die miteinander verwoben ist (Robinson 1993: 195f). Dies bezeichnet Robinson als „double level language“ (ebd.).

Die beiden Ebenen können sich gut ergänzen, wenn sie entsprechend gestaltet werden: Während direkte Kommunikation zum Beispiel nicht per se⁵¹ über einen Speicher verfügt, kann ein Artefakt diese Aufgabe übernehmen. So stehen auch nach einem Gespräch Inhalte beispielsweise in Form von Notizen, Protokollen oder erstellten Modellen zur Verfügung und können gegebenenfalls auch an Dritte weitergegeben werden, die an der direkten Kommunikation nicht beteiligt waren. Rückbezüge werden auf diese Weise vereinfacht und der Abgleich unterschiedlicher

49 Hutchins weist allerdings auch darauf hin, dass es kulturell unterschiedlich ist, ob bzw. wie „Wissen in Artefakten abgelegt“ wird (ebd.).

50 Gemeint ist berechenbar im Sinne von Vorhersagbarkeit.

51 Nur in Fällen, in denen ein analoges oder digitales Medium für die Kommunikation genutzt wird, das über eine Speicherfunktion verfügt.

Wahrnehmungen anhand der erstellten Artefakte ermöglicht (Schwabe 2001a: 449). So erleichtert gemeinsames Material den Kommunikations- und Kooperationsprozess, indem es zur Vor- oder Nachbereitung genutzt wird oder während eines synchron durchgeführten Gesprächs als Bezugselement zur Verfügung steht. Zuweilen ist auch die temporäre Substitution der direkten Kommunikation auf diese Weise möglich, wenn beispielsweise genau definierte Zustandsveränderungen eingetroffen sind und durch das Artefakt übermittelt werden oder wenn eine Entscheidung nach einem eindeutigen Modus getroffen werden soll. An Beispielen wie dem oben erwähnten getragenen Tisch wird deutlich, dass Artefakte durch ihre Materialität in einigen Fällen Botschaften oder Eindrücke sogar genauer übertragen können, als dies durch verbalisierte Kommunikation möglich wäre.

Bei der Gestaltung von Unterstützungssystemen für die kooperative Arbeit kommt der Betrachtung (potentiellen) gemeinsamen Materials eine wichtige Rolle zu. Es ist einerseits notwendig, für bereits eingesetztes und geschätztes Material neue Wege und Repräsentationen im geplanten System zu integrieren und andererseits darüber zu reflektieren, welche weiteren Materialien den Kooperationsprozess erleichtern könnten, wie diese gestaltet und organisiert werden sollten und wie dazugehörige Lernprozesse initialisiert werden können. Zusätzlich bringt gemeinsames Material allerdings immer auch die Frage nach seiner EigentümerIn mit sich: Wem gehören die Daten, wer darf sie wo speichern, verwerten, ändern, an wen weitergeben? In diesem Zusammenhang müssen Fragen von Datenschutz und Urheberrecht geklärt werden, insbesondere wenn die kooperierenden PartnerInnen sich nicht in innerhalb einer einzigen Organisation mit einem festen Regelwerk bewegen.

5.2.3 Awareness

Ein zweites Konzept, das die Gestaltung von Computerunterstützung für die kooperative Arbeit prägt, wurde bereits in Kapitel 5.2.2 als Charakteristikum von gemeinsamem Material eingeführt: das Ermöglichen von Awareness – „an understanding of the activities of others, which provides a context for your own activity“ (Dourish & Bellotti 1992: 1). Es geht darauf zurück, dass ein großer Teil der Artikulationsarbeit nicht explizit, sondern unausgesprochen und im Vorbeigehen erledigt wird: ohne dass Personen direkt miteinander kommunizieren und während sie andere Aufgaben erledigen. Scheinbar nahtlos fügen sich Arbeitsschritte einzelner Personen aneinander, werden Aufteilungen vollzogen und lautlos Vereinbarungen getätigt. Die Aufmerksamkeit, die jede einzelne während ihres Arbeitsprozesses für die Arbeitsschritte, Befindlichkeiten, Bedarfe und Bedürfnisse der anderen (vor allem implizit) aufbringt, wird als Awareness bezeichnet. Sie dient der Orientierung und der Verortung der eigenen Arbeit in kooperativen Prozessen (Schlichter et al. 2001: 7).

Awareness bezeichnet die Aufmerksamkeit einer Person gegenüber einer Sache, einer Situation

oder einer anderen Person; sie ist stets „a person’s awareness of something“ (Schmidt 2002: 287). Awareness wird in der Regel als periphere Handlung parallel zu anderen Tätigkeit ausgeführt. Sie umfasst die Wahrnehmung, ob jemand anwesend ist, wo im Raum er/sie sich befindet und welche Tätigkeiten die Person ausführt. Weiterhin geht es um Aufmerksamkeit gegenüber der Befindlichkeit einer Person: Ist sie gestresst, überfordert, benötigt sie Hilfe? Hat sie ein Mitteilungsbedürfnis? Dabei steht weniger die explizite, sondern vielmehr die implizite Wahrnehmung anderer Personen und ihrer Aktivitäten und die eigene, beinahe intuitive Reaktion auf eben diese im Vordergrund:

„When we are talking about awareness we are talking about the phenomenon that actors align and integrate their activities with the activities of others without interrupting the current line of action and in a seemingly effortless way“ (Schmidt 2002: 290).

Die Kreation von Awareness ist in ihrer Ausführung unterschiedlich, aber stets ein zweiseitiger Prozess: Zum einen gilt die latente Beobachtung Personen, mit denen jemand in einem kooperativen Arbeitszusammenhang steht; auf diese Weise entwickeln Menschen ein Gefühl dafür, an welcher Stelle sich andere im Arbeitsprozess befinden und können sich und ihre Tätigkeiten darauf einstellen. Zum anderen gebe sie selbst laufend ‚Statusmeldungen‘ von sich und empfangen diese von anderen: „Displaying and monitoring are subtly attuned“ (Schmidt 2002: 291). Die Aufmerksamkeit anderen gegenüber und das Einordnen ihrer Tätigkeiten in den eignen Arbeitskontext erfolgt nicht zielgerichtet, sondern ist der menschlichen Art und Weise geschuldet, sich in der Welt zu orientieren (Robertson 2002: 311). Awareness funktioniert intuitiv und wird aus diesem Grunde bei einer räumlichen und/oder zeitlichen Trennung der kooperierenden Akteure zunächst verhindert.

Technologie kann Awareness selbst nicht schaffen, sondern lediglich Ressourcen bereitstellen, um eine gegenseitige Wahrnehmung zu erleichtern (ebd.). Die CSCW-Forschung sucht nach Wegen, dies zu realisieren und für räumlich und zeitlich getrennte Arbeitszusammenhänge geeignete Informationstechnologien zu entwerfen. Erste Anwendungen stützten sich dabei vor allem auf das Angebot „peripherer Awareness“ durch Bereitstellung von Videostreams, die zeitlich synchron Einblicke in die Arbeit verteilt arbeitender Team ermöglichten (vgl. Bly et al. 1993). Auf diese Weise sollten räumliche Nähe simuliert und reichhaltige und ungefilterte Informationen zur Verfügung gestellt werden (Gaver 2002: 476f). Die Annahme, dass Videoaufnahmen keine Vorauswahl treffen und vollständige Informationen liefern, erwies sich jedoch als falsch und hinderlich für den Kooperationsprozess (ebd.). Darüber wurde die informationelle Selbstbestimmung der gefilmten Personen empfindlich beeinflusst und Fragen der Kontrolle und des Datenschutzes bei Awarenessunterstützung kamen auf (vgl. u.a. Hudson & Smiths 1996). Andere Applikationen stützen Awareness über gemeinsames Material, organisieren die virtuelle Zusammenarbeit in Informationsräumen und erlauben automatische oder manuelle

Statusaktualisierungen (Dourish & Belotti 1992: 107).

Awarenessfunktionen können in informationstechnische Artefakte integriert werden, indem zum Beispiel Teammitgliedern angezeigt wird, wer derzeit in einem System eingeloggt ist, wann jemand zur Verfügung steht und wann nicht und wie der aktuelle Stand der Erledigung einer Aufgabe ist. Dabei können automatisch Informationen verwertet werden, die sich beispielsweise aus Logindaten ergeben, oder Menschen können in die Lage versetzt werden, diese Informationen explizit zu übermitteln. Ebenso ist der Grad der Sichtbarkeit von Informationen über KooperationspartnerInnen eine Frage der Gestaltung – sollen die Informationen unauffällig oder auffällig platziert werden, immer oder nur bei Bedarf sichtbar sein und für wen? Auch in diesem Zusammenhang stellt sich die Frage nach Datenschutzprinzipien. Darüber hinaus unterstützen an Awareness orientierte Funktionen einer Software zwar die Kooperation der beteiligten Personen, sie bieten aber gleichzeitig auch Kontrollmechanismen, die mit einer guten Arbeitsplatzgestaltung nicht immer in Einklang zu bringen sind.

5.3 Die Analyse und Gestaltung von Beratung als kooperative Arbeit

Um die gemeinsame Arbeit von BeraterInnen und Ratsuchenden und ihre Verflechtungen zu verstehen und unterstützen zu können, braucht es über den soziotechnisch orientierten Blickwinkel hinaus Analyse- und Gestaltungsmuster, die auf die Spezifika von Beratung eingehen. Beratung weist die typischen Merkmale einer interaktiven Dienstleistung auf; sie ist immateriell und entsteht in direkter Interaktion von DienstleistungsgeberIn und DienstleistungsnehmerIn. Damit kann Beratungsarbeit als kooperative Arbeit in einer besonderen Konstellation gefasst werden: Die BeraterIn geht für einen begrenzten Zeitraum eine Kooperation mit der Ratsuchenden ein, um diese in ihrem Lösungsprozess zu unterstützen. Für diesen Zeitraum wird ein gemeinsames Ziel erarbeitet und eine Aufgabenteilung vorgenommen. Die hier in erster Linie sichtbar werdende Dienstleistung besteht als Primäraufgabe vor allem aus der Kommunikation der beteiligten Personen. Diese dient allerdings der Kooperation von Ratsuchender und BeraterIn, die als gemeinsames Ziel das Vorankommen ersterer in Bezug auf eine bestimmte Fragestellung verfolgen. Sie koordinieren dies durch eine gemeinsame Planung und Einbettung von Aktivitäten und Verhaltensänderungen in den Alltag und die Lösungsfindung der Ratsuchenden. Die BeraterIn unterstützt diesen Prozess für die Dauer der Dienstleistungsbegegnung und als verlässliche ‚Rückfalloption‘⁵² auch darüber hinaus.

Eine Analyse von Beratung als kooperativem Arbeitsprozess lenkt die Aufmerksamkeit auf die Abstimmungsprozesse zwischen den beteiligten Personen; sie fixiert insbesondere die geleistete Artikulationsarbeit, ohne dabei die Primäraufgabe(n) aus dem Auge zu verlieren. Genau diese Arbeitsschritte werden bisher von Onlineberatungsanwendungen nur rudimentär unterstützt. Mit

⁵² Allein das Wissen um die Existenz einer zugänglichen Einrichtung wie einer öffentlichen Beratungsstelle und die erlebte (positive) Erfahrung mit einer BeraterIn kann einer Ratsuchenden im weiteren Lösungsprozess den Rücken stärken. Sie hat eine weitere Ressource zur Unterstützung in kritischen Lebenssituationen kennengelernt, auf die sie bei Bedarf zurückgreifen kann.

den Analyse- und Gestaltungskonzepten aus der CSCW-Forschung liegen Ansätze vor, die sich bereits in anderen Arbeitszusammenhängen als hilfreich erwiesen haben, um voneinander abhängige Arbeitprozesse mehrerer Beteiligter an einem gemeinsamen Ziel zu erkennen und mit Hilfe von auf diesen speziellen Bedarf angepassten Computersystemen zu unterstützen. Diese Erkenntnisse können auf die Dienstleistung Beratung übertragen werden, um passende Schnittstellen für eine Computerunterstützung dieser Arbeit zu identifizieren und Lösungsansätze zu skizzieren. Schwabe (2001b) schlägt mit dem „Needs Driven Approach“ eine Bedarfsanalyse vor, die kooperative Arbeit von zwei Blickwinkeln aus betrachtet: Zum einen werden die beteiligten Teams identifiziert, ihre Arbeitsaufgaben, Ziele und Strukturen der Zusammenarbeit beschrieben. Zum anderen richtet sich die Aufmerksamkeit auf eingesetzte ‚Hilfsmittel‘, die den Arbeitsprozess unterstützen und gegebenenfalls strukturieren. Dabei handelt es sich nach Schwabe um Arbeitsmittel, Arbeitsräume, Aneignungsformen und Informationsspeicher (a.a.O.). Eine Anlehnung an diesen Ansatz erscheint im Zusammenhang mit der Betrachtung von Beratung unter dem Fokus ihrer möglichen Unterstützung durch und/oder Umsetzung als Onlineanwendungen sinnvoll, da er die Identifikation unterschiedlicher, aber miteinander verknüpfter Kooperationsbeziehungen erlaubt, wie sie bei Beratungsdienstleistungen deutlich zu erkennen sind. Die Betrachtung der Hilfsmittel und eine Reflexion der Frage, wer auf welche dieser Artefakte und Strukturen wie zugreifen kann, ermöglicht es, bisherige Unterstützer der Kooperation aufzuzeigen und ihre Übertragbarkeit in den virtuellen Raum zu bewerten. Innerhalb der Betrachtung von Teams und Hilfsmitteln sollten die folgenden Analyse- und Gestaltungskonzepte aus der CSCW-Forschung im Vordergrund stehen.

Artikulationsarbeit

Die Analyse von Beratungstätigkeiten als kooperative Arbeit bietet einen Zugang, in dem nicht nur die professionelle Arbeit der BeraterInnen, sondern auch die der Ratsuchenden als ‚Arbeit‘ – bei letzteren als Arbeit an der eigenen Biographie und Lebensgestaltung – anerkannt wird. Für den Zeitraum der Beratung treten sie als kooperierende Akteure mit einem gemeinsamen Ziel und verteilten Arbeitspaketen in Erscheinung. Wird der Fokus explizit auf die Schnittstellen dieser beiden Beteiligten während der Überschneidung ihrer Arbeitsgebiete gerichtet, steht die geleistete Artikulationsarbeit im Vordergrund der Analyse. Sie gibt Auskunft darüber, wie diese Arbeit in der F2F-Beratung bewältigt wird, was eine Onlineberatung ebenfalls bieten muss und an welchen Stellen sie darüber hinaus gehen kann. Der Blick auf die Schnittstelle kann zu Tage fördern, wie nicht nur die inhaltlich orientierte Kommunikation über ein technisches Medium realisiert werden kann, sondern an welchen Stellen Artikulationsprozesse von BeraterInnen und Ratsuchenden unterstützt werden können. Der Blick richtet sich dabei sowohl auf die gemeinsamen als auch auf die getrennt durchgeführten Arbeitsschritte der einzelnen beteiligten Akteure. Neben ihren Begegnungen im Beratungsprozess ist auch die Einbettung in die weiteren Strukturen von

Interesse.

Gemeinsames Material

Die CSCW-Gestaltungskonzepte Awareness und gemeinsames Material können bei der Gestaltung von Beratungsanwendungen eine Schlüsselrolle einnehmen, wenn sie angemessen eingebettet werden und Datenschutzbedenken genügend Raum gegeben wird: Professionelle Soziale Beratung findet im klassischen Setting in einer Beratungsstelle als Gespräch von Angesicht zu Angesicht statt. Medienvermittelt findet Beratung bereits seit längerem auch räumlich versetzt statt – bekannt ist das Beispiel der Telefonberatung – und kann innerhalb einer breiteren Definition des Begriffs auch zeitlich asynchron zum Beispiel durch Ratgeberliteratur angeboten werden. Das Medium Internet ermöglicht es aber erstmals, dass die ‚Gespräche‘ von BeraterInnen und Ratsuchenden automatisch und vollständig als Material vorliegen, das beiden Seiten gleichberechtigt zur Verfügung gestellt werden kann. Darüber hinaus bietet der virtuelle Raum viele Möglichkeiten, weiteres Material zu erstellen, einzubeziehen und auszutauschen. Das Gestaltungskonzept des gemeinsamen Materials erlaubt es, entstehendes Material nicht nur als (technisch) notwendiges Beiprodukt der Onlineberatung zu akzeptieren, sondern gezielt über seine Verwendung nachzudenken und weitere Räume für das Erstellen und Rezipieren von zusätzlichen Materialien zur Verfügung zu stellen. Auf diese Weise kann einerseits eine Stärke des Mediums für Beratungsprozesse genutzt werden: die virtuelle Materialität, die durch den Fokus auf Schriftsprache und visuelle Darstellungen entsteht und durch die inhärente Speichertechnologie umgesetzt wird. Andererseits verändert der verstärkte Zugriff auf Materialien Beratung und sollte aus diesem Grunde besonders sensibel und reflektiert gestaltet werden. Dabei ist auch zu bedenken, dass das gemeinsame Material, gerade auch durch die ungleichen Nutzungsvoraussetzungen und -rahmenbedingungen von BeraterInnen und Ratsuchenden, den Charakter eines Grenzobjektes hat, das in unterschiedlichen Kontexten anders interpretiert werden kann. Dies birgt Risiken für die Beratung, da zum einen ein gemeinsames Verständnis herbeigeführt und abgeglichen werden muss und zum anderen das Material aus der Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender auch hinausgetragen werden und in weiteren Kontexten interpretiert und bewertet werden kann.

Awareness

Die veränderte Begegnung, die zwischen Ratsuchenden und BeraterInnen im virtuellen Raum stattfindet, wirkt sich auch auf ihre gegenseitige Wahrnehmung aus. Statt sich zu festgelegten Terminen persönlich zu treffen und neben dem gesprochenen Wort non-verbale Informationen und Signale zu empfangen, ‚begegnen‘ sich die beteiligten Personen in der Onlineberatung vor allem in Form von Texten. Auf diese Weise findet zum einen der Austausch von Inhalten statt, zum einen wird auch die Artikulationsarbeit durch das gemeinsame Material erledigt. Um letztere zu stützen, bedarf es bei der Onlineberatung eines ‚Schlüssel‘, der über den textuell vorhandenen Inhalt

hinausgeht, um eine stärker implizit orientierte Verständigung zu ermöglichen und/oder bewusst zu machen. Zum anderen ermöglicht es das Gestaltungskonzept Awareness, den Bedarf von Ratsuchenden und die Verfügbarkeit von BeraterInnen beziehungsweise von Beratungsangeboten für die jeweils andere Gruppe in der Nutzung sichtbar zu machen. Auch der Einbezug Dritter spielt hierbei eine wichtige Rolle. Zum Beispiel könnte eine Ratsuchende Informationen darüber erhalten, ob ihre Anfrage bereits gelesen wurde, wann sie mit einer Antwort rechnen kann, welche der BeraterInnen einer Beratungsstelle heute im Einsatz sind und wie hoch das Anfragevolumen gerade ist. Auch das wechselseitige Sichtbarmachen von Beratungsanliegen oder Kompetenzbereichen anderer Ratsuchender kann als Gestaltungselement den Beratungsprozess unterstützen. Auch bei awarenessunterstützenden Funktionen spielen allerdings Fragen des Datenschutzes und der Kontrollierbarkeit eine große Rolle, sodass der Verhältnismäßigkeit des Nutzens der Anwendungen, der Wahrung von anonymen Identitäten, dem Angebot einer ‚sicheren‘ Atmosphäre und dem Schutz der beteiligten ArbeitnehmerInnen etc. ein besonderes Augenmerk gelten muss.

6 Die technische Unterstützung von Beratungsprozessen

Die Betrachtung von Beratung als kooperativ geleistete, interaktive Dienstleistungsarbeit ermöglicht es, unterstützende Technologien nicht nur für das Beratungsgespräch an sich, sondern für den gesamten Prozess seiner Organisation, Durchführung und Einbettung zu konzipieren und abzuwägen. Unter diesem Fokus rückt die Etablierung zusätzlicher Kommunikationskanäle (E-Mail, Chat, Forum) als weitere Zugänge zu Beratung in den Hintergrund. Das Augenmerk liegt statt dessen auf weiteren Funktionen, die die Kooperation von Ratsuchender und BeraterIn im Rahmen der Dienstleistung unterstützen und ihrer Einbettung in unterschiedliche Kontexte Rechnung tragen.

Im Folgenden werden die in Kapitel 5 erarbeiteten Erkenntnisse über kooperative Arbeit zunächst für eine erneute Analyse des in Kapitel 4 kartierten Anwendungsfeldes Soziale Beratung genutzt (6.1). Ziel ist es, mit Rückgriff auf den „Needs Driven Approach“ zu ermitteln, in welchen Teamkonstellationen, mit welchen Hilfsmitteln und mit welchen Zielen in diesem Zusammenhang kooperiert wird. Unter besonderer Berücksichtigung der Gestaltungskonzepte „Gemeinsames Material“ und „Awareness“ werden anschließend Ideen entwickelt, wie die Unterstützung an den Schnittstellen realisiert werden könnte (6.2). Diese Vorschläge legen den Fokus auf die Kooperation von Ratsuchender und BeraterIn, schließen aber auch die Kooperation unter BeraterInnen und die Zusammenarbeit von Ratsuchenden mit anderen Personen ein. Weiterhin werden mögliche Zielkonflikte aufgezeigt, die sich durch die unterschiedlichen Interessen und Bedarfe der einzelnen Stakeholder ergeben könnten. Abschließend werden die in diesem Kapitel erarbeiteten Anforderungen an Onlineberatung in einer Matrix zusammengefasst und ein Ausblick auf den Entscheidungsprozess in der Umsetzungsphase gegeben (6.3).

6.1 Die Analyse von Beratung als kooperative Arbeit

Ein Verständnis von Beratung als kooperative Arbeit ermöglicht es, Erkenntnisse aus der CSCW-Forschung auf dieses Anwendungsfeld zu übertragen und Technologie zur Unterstützung von Beratungsprozessen entlang einer bestimmten Sicht auf das Zusammenwirken der beteiligten Personen in diesem Feld zu gestalten. Im Folgenden wird betrachtet, inwiefern sich Beratung mit ‚klassischen‘ Beispielen kooperativer Arbeit gleichsetzen lässt und welche Unterschiede es gibt, die Analyse und Design beeinflussen (6.1.1). Anschließend werden einerseits die Gruppen kooperierender AkteurInnen – die ‚Teams‘ – in der Beratung näher beschrieben (6.1.2) und andererseits die von ihnen verwendeten Artefakte – die Hilfsmittel – inspiziert (6.1.3). Diese Analyse bildet die Grundlage für die Auseinandersetzung mit Gestaltungsansätzen für die identifizierten Kooperationsanlässe in Kapitel 6.2⁵³.

⁵³ Sie basiert auf den Erkenntnissen über Beratung aus Kapitel 4, die (zum Zwecke der besseren Nachvollziehbarkeit) in Kapitel 6.1.2 und 6.1.3 referenziert werden.

6.1.1 Spezifische Charakteristika von Beratung als kooperative Arbeit

Anders als bei klassisch durch CSCW unterstützter kooperativer Arbeit handelt es sich bei den an professioneller Beratung beteiligten Akteuren nur selten um größere Gruppen – in den meisten Fällen findet der direkte Unterstützungsprozess in Dyadenform statt⁵⁴: Wenn von Beratung als kooperativer Arbeit die Rede ist, steht die Kooperationsbeziehung von einer Ratsuchenden mit einer professionellen BeraterIn im Vordergrund, die gemeinsam einen Teil des Lösungsprozesses der KlientIn bearbeiten. Diese Kooperation besteht in dem Aufbau einer gemeinsamen Beratungsbeziehung, der Identifizierung des Themas und der Annäherung an mögliche Lösungswege. Die Arbeit am Lösungsprozess erfolgt entlang einer klar definierten Linie, auf deren beiden Seiten sich jeweils ein großes Arbeitspaket identifizieren lässt: Die Ratsuchende trägt die Verantwortung für die Erläuterung ihrer Themen und die Umsetzung ihrer Anliegen in ihrem Alltag. Sie ist ExpertIn für ihr Leben, ihre Fragestellungen und ihre Veränderungswünsche. Die BeraterIn ist dagegen ExpertIn für den Prozess und übernimmt zu Teilen dessen Steuerung, um ihre KlientIn zu entlasten. In manchen Konstellationen bringt sie zusätzlich ExpertInnenwissen über ein bestimmtes Gebiet (z.B. Arbeitsmarkt) und Erfahrung mit ähnlichen Fällen in die Kooperationsbeziehung mit ein. Ihr gemeinsames Ziel, das Ziel der Dienstleistung Beratung, ist es, den Lösungsprozess der Ratsuchenden durch ihre Kooperation voranzubringen. Dieses Ziel unterscheidet sich von gemeinsamen Zielen, die in den meisten anderen Analysen von kooperativer Arbeit betrachtet werden, indem es zum einen eine große emotionale Komponente besitzt und sich zum anderen sehr stark auf eine der beiden KooperationspartnerInnen bezieht⁵⁵. Auf diese Weise ergibt sich die beschriebene spezifische Form der Arbeitsteilung, die auf einer besonderen Verteilung des Wissens beruht.

Auch die Bedingungen, unter denen die beteiligten Personen arbeiten, unterscheiden sich von klassisch untersuchter kooperativer Arbeit: Während die BeraterIn in ihrer Rolle in den meisten Fällen einer Erwerbsarbeit nachgeht (und auch als ehrenamtliche MitarbeiterIn in der Regel an feste Arbeitszeiten und an eine bestimmte Ausstattung gebunden ist), findet die kooperative Arbeit der Ratsuchenden als Bestandteil ihres alltäglichen Lebens in ihrer ‚Freizeit‘ statt. Auf diese Weise haben beide PartnerInnen Zugriff auf unterschiedliche Arbeitsmittel und sind in unterschiedliche Strukturen eingebunden. Durch diese Diskrepanz ergeben sich Bedarfe und Möglichkeiten der beteiligten Personen, die nicht immer kompatibel sind. Zusätzlich gestaltet sich die Einbettung der gemeinsamen Arbeit in einen weiteren Kontext unterschiedlich: Eine Ratsuchende schlägt zusätzlich Bögen in Phasen der Selbstreflexion und in den Austausch mit Bezugspersonen und/oder weiteren Ratsuchenden. Die BeraterIn arbeitet parallel mit anderen Ratsuchenden und ist mit ihrer Arbeit in eine Organisation eingebunden, die weitere Artikulationen ihrer Arbeit von ihr

54 Darüber hinaus gibt es die Gruppenberatung, in der die TeilnehmerInnen vor allem für die Lösungsprozesse der anderen eine Teilverantwortung übernehmen, indem sie sich gegenseitig unterstützen. In diesen Fällen treffen eine dyadische Beziehung (BeraterIn – einzelne Ratsuchende) und ein Gruppenprozess aufeinander und es wird parallel an mehreren Zielen gearbeitet.

55 Letzteres benennt ein Charakteristikum, dass auch für andere Dienstleistungsbeziehungen zutrifft.

verlangt: Dokumentationspflichten, Austausch im Team und in der Supervision, Mitarbeit im Netzwerk und weiteres. Diese doppelte Einbettung des Beratungsprozesses auf Seiten der Ratsuchenden und auf Seiten der BeraterIn verlangt weitere kooperative Arbeitsschritte mit anderen PartnerInnen, die Rückwirkungen auf die gemeinsame Arbeit mit sich bringen.

Die Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender selbst gestaltet sich trotz der scheinbar klaren Arbeitsteilung (s.o) als durchgängiger Aushandlungsprozess, in dem beide auf die Arbeitsleistung der jeweils anderen angewiesen sind: Die Abhängigkeit der Beteiligten ergibt sich daraus, dass die BeraterIn stets wissen muss, in welchem Stadium sich die Ratsuchende befindet und was sie bewegt, um sie unterstützen zu können. Die Ratsuchende muss dagegen klar erkennen können, welche Unterstützung sie erwarten und dass sie sich auf dieses Angebot verlassen kann, um die Prozessverantwortung temporär aus den Händen geben zu können. In dieser Konstellation ist die Verteilung von Wissen extrem. Gleichzeitig sind die Beteiligten auf einen gelungenen Transfer zur Bewältigung ihrer gemeinsamen Aufgabe unbedingt angewiesen. Aus diesem Grunde scheint der Bedarf an direkter Kommunikation besonders hoch zu sein, was sich in der klassischen Gestaltung von Beratung als F2F-Gesprächsangebot niederschlägt. In dieser werden Ergebnisfortschritte und Übergaben allerdings nur flüchtig greifbar und beanspruchen hier aus diesem Grunde besondere Sorgfalt, bringen aber auch einen großen Interpretationsspielraum und Abstimmungsbedarf mit sich. Zusätzlich handelt es sich bei Beratung um eine Dienstleistung, die in einem besonderen Maße Vertrauen und Offenheit der beteiligten Personen benötigt, da es ein Abhängigkeitsverhältnis der besonderen Art entsteht. In diesem fällt scheinbar das Machtverhältnis stark zugunsten der BeraterIn aus, die als ExpertIn aufgesucht und der tiefe Einblicke in das eigene Leben gewährt werden. Gleichzeitig besteht aber die große Asymmetrie im vorhandenen Wissen über das gemeinsam verhandelte Thema und in der Entscheidungsbefugnis – beides liegt zunächst ausschließlich auf der Seite der Ratsuchenden. Sie kann selbst entscheiden, welches Wissen sie für den Prozess freigibt und welche der erarbeiteten Lösungswege sie in ihrem Leben umsetzt, und damit die Kontrolle behalten. Die Voraussetzung hierfür ist allerdings eine funktionierende Kooperationsbeziehung, in der sich die Ratsuchende ihrer Position und ihrer Aufgaben bewusst ist und die BeraterIn sich auf die Moderation des Prozesses beschränkt.

Der Blick auf die Besonderheiten der in der Beratung geleisteten kooperativen Arbeit hilft, Analyse- und Gestaltungskonzepte aus der CSCW-Forschung auf diesen Bereich anzuwenden. Die stark unterschiedlichen Kontexte der beteiligten Akteure müssen dabei ebenso berücksichtigt werden wie die spezifische Form der Arbeitsteilung in Prozessunterstützung und -koordination und inhaltliche Auseinandersetzung. Gemeinsames Material, das in diesen Zusammenhängen eingesetzt werden könnte, wird häufig zum Grenzobjekt (vgl. Kapitel 5.2.2) werden, das in unterschiedlichen Kontexten von verschiedenen Personen interpretiert wird und es sollten Wege identifiziert werden, wie die unterschiedliche Interpretationen und ihre Einwirkung auf das Ziel

der Beratung artikuliert werden können. Auch Vorstellungen zur Awarenessunterstützung werden durch die divergenten Rahmenbedingungen von Ratsuchender und BeraterIn geprägt, die in der Privatsphäre beziehungsweise an einem Erwerbsarbeitsplatz agieren und aus diesem Grunde zum Beispiel unterschiedlichen zeitlichen Restriktionen und Bedürfnissen unterliegen. Diese Punkte spielen in die Gestaltung einer Onlineberatungsschnittstelle, die über einen Kommunikationskanal hinaus auch die Kooperation der Akteure unterstützen soll, eine wichtige Rolle.

6.1.2 KooperationspartnerInnen, Arbeitsaufgaben und Begegnungen

Im Beratungsgespräch selbst, das als Kern der Beratungsleistung angesehen wird (4.1.2⁵⁶), treffen Ratsuchende und BeraterInnen aufeinander. Ihre Kooperation beginnt dort mit dem ersten Zusammentreffen, das eine Darstellung des Problems und des Umfeldes der Ratsuchenden und gegebenenfalls das Betrachten anderer Perspektiven und/oder das Abwägen von Handlungsalternativen, das durch die BeraterIn angeleitet wird, umfasst (4.2.2). Besteht der Beratungsprozess nicht nur aus einem einmaligen Zusammentreffen von BeraterIn und Ratsuchender, werden weitere Begegnungen koordiniert und Lösungsmöglichkeiten sukzessive erarbeitet und reflektiert. Während eines längeren Beratungsprozesses spielt die Kooperation der Beteiligten eine große Rolle: Die Ratsuchende muss der BeraterIn immer wieder erneut Einblicke in ihren ‚Fortschritt‘ und in ihre Reflexion ermöglichen, damit diese sich ein Bild von ihrer aktuellen Situation und ihren Anliegen machen und darauf reagieren kann. Gemeinsam werden Rollen und Grenzen ausgehandelt, Erwartungen geklärt und Wege identifiziert. Die Ratsuchende⁵⁷ selbst entscheidet dabei immer wieder von Neuem, ob sie das Angebot weiterhin annehmen möchte⁵⁸. Der Kooperationsprozess wird häufig stärker durch die BeraterIn geprägt, da diese in ihrer Rolle als UnterstützerIn für den Lösungsprozess auftritt (4.1.3), die Aushandlung selbst bleibt aber weiterhin eine gemeinsame Leistung.

Einbettung in den Arbeitsalltag der BeraterIn

Die BeraterIn trifft Entscheidungen über das Setting der Beratung (4.2.1) und den Einsatz von Interventionstechniken (4.2.3), die sie auf den Bedarf der Ratsuchenden abstimmt. Dabei ist zu bedenken, dass diese Entscheidungen vor allem aus der Erfahrung der BeraterIn getroffen werden. Auch besteht häufig ein Großteil der Arbeit von BeraterInnen aus der emotionalen Unterstützung von Ratsuchenden und wird als emotionale Arbeit (vgl. Hochschild 1990) geleistet (4.3.1). Diese Arbeit kann kaum im Voraus geplant werden und bedarf eines guten Gespürs für das Anliegen und die persönliche Konstitution der Ratsuchenden. In der Vorbereitung organisiert die BeraterIn zu

56 In diesem Unterkapitel werden die in Kapitel vier gewonnenen Erkenntnisse über die in der Beratung kooperierenden AkteurInnen so aufbereitet, dass die von einer Onlineberatungsanwendung zu unterstützende Interaktion sichtbar wird. Die in Klammern angegebenen Referenzen auf Kapitel vier machen kenntlich, an welcher Stelle in dieser Arbeit die Herleitung der hier getätigten Aussagen auf der Grundlage theoretischer und empirischer Quellen erfolgt ist.

57 Selbstverständlich können auch BeraterInnen einen Beratungsprozess abbrechen; sie sind dabei aber weniger frei als ihre KlientInnen und unterliegen einer Begründungspflicht.

58 Hier wird vom Idealfall der freiwilligen Beratung ausgegangen. Freiwilligkeit gilt in der Regel als Grundvoraussetzung für einen gelingenden Beratungsprozess (vgl. Großmaß 2010). Jedoch gibt es auch Fälle, in denen von ‚Zwangsbearbeitung‘ gesprochen werden kann (z.B. Schwangerschaftsabbruch, Beratung im Rahmen des Strafvollzugs).

stärker sachbezogenen Themen gegebenenfalls fehlende Informationen und tauscht sich mit anderen BeraterInnen aus (4.3.1). Die Ergebnisse ihrer Recherchen stellt sie (in Auszügen) der Ratsuchenden zur Verfügung. Dem Beratungsgespräch schließt sich für die BeraterIn eine Phase der Nachbereitung an, in der sie ihre Notizen bearbeitet und das weitere Vorgehen plant. Dazu gehört in vielen Fällen auch die gemeinsame Reflexion in der kollegialen Beratung und/oder in der Supervision, die die Arbeit der BeraterIn unterstützen, indem sie neue Ideen und Sichtweisen in den Beratungsprozess einbringen (4.3.1). Diese Arbeitsschritte der Vor- und Nachbereitung gehören zur kooperativen Arbeit von BeraterIn und Ratsuchender, da sie die Prozessleitungskompetenz der BeraterIn stärken und zur Strukturierung der gemeinsamen Arbeit beitragen.

Einbettung in die Arbeit der Beratungsstelle

Außerhalb der Kooperation ist die BeraterIn in ihrem Arbeitsalltag für eine gelungene Kooperation auf der Ebene der Organisation (mit)zuständig, die unter anderem in der Arbeitsteilung und -organisation, im Austausch über die Ziele und das Selbstverständnis der Beratungsstelle und in der Einbettung der Organisation nach außen (s.u.) besteht (4.3.1). Auch wenn diese Arbeitsschritte nicht direkt Teil der kooperativen Arbeit von Ratsuchender und BeraterIn sind, so wirken sie doch auf diese zurück, indem beispielsweise das politische Setting (4.2.1) der Organisation einen Rahmen für die Arbeit der BeraterIn bildet oder indem Dokumentationspflichten für eine Statistik (4.3.1) gegebenenfalls die Notizen oder aber auch die Fragen der BeraterIn beeinflussen und Teile ihrer Arbeitszeit in Anspruch nehmen. Die Organisation selbst muss ihre Funktionsfähigkeit sowohl intern, durch die Rahmung und Mitgestaltung der Kooperationsprozesse der MitarbeiterInnen, als auch extern, durch Verknüpfungen mit anderen Organisationen und Institutionen, sicherstellen (4.1.2). Gerade die externen Kooperationen wirken sich auf die Arbeitsorganisation innerhalb der Beratungsstelle aus: Sie fordern weitere Arbeitsschritte (z.B. Vernetzung), steuern die Ergebnissicherung (z.B. Berichte für Fördergeber) und verlangen – direkt oder indirekt – eine (bestimmte) Sichtbarkeit der Arbeit der Organisation (z.B. gemeinsame Veranstaltungen). Auf diese Weise bestimmt das externe Netzwerk mit über die Verwendung von Ressourcen innerhalb einer Organisation. Bei Beratungsstellen wird dies an der Abhängigkeit von Fördermitteln besonders deutlich sichtbar, die durch die Möglichkeiten der Mitteleinwerbung sowohl inhaltliche/praktische Verschiebungen forcieren, oder anhand gesetzlicher Vorgaben (vgl. Barabas 2004), die bestimmte Handlungsroutinen vorgeben (4.1.2).

Einbettung in den Lebensalltag der Ratsuchenden

Die Ratsuchende bewegt sich in ihrem privaten Rahmen, der eigene Bedingungen schafft (z.B. zeitliche Strukturen, räumliche Gegebenheiten, Zugang zu Ressourcen), unter denen sie ihren Teil der Arbeit bewältigt (4.1.2, 4.3.2). Sie nimmt die Anregungen aus den Beratungsbegegnungen mit in ihren Alltag und stellt sich dort den im Gespräch erarbeiteten Reflexionsanlässen. Sie versucht

auf der Basis ihrer Erkenntnisse in der Beratung ihre Handlungsweisen oder ihre Sicht auf die Dinge zu verändern. Die Ratsuchende probiert Lösungsalternativen aus und sucht nach eigenen Wegen und Anhaltspunkten, um ihren Problemlösungsprozess voranzubringen. Auch diese Arbeit ist Teil der Kooperation zwischen BeraterIn und Ratsuchender. Auch die Ratsuchende bereitet Gespräche vor und nach, häufig weniger systematisch als eine professionelle BeraterIn, zuweilen mit Hilfe von Materialien oder Anstößen zur weiteren Reflexion, die sie aus der Begegnung mitgenommen hat. Sie ist diejenige, die den Anfangszeitpunkt der Kooperation bestimmt, indem die Kontaktaufnahme von ihr ausgeht (4.2.2). Diese ist ein erster Akt der Koordination und Kommunikation: Ein gemeinsamer Termin muss gefunden werden und eventuell legt die Ratsuchende bereits ihr Anliegen dar, damit eine passende BeraterIn ausgewählt und/oder eine Vorbereitung auf das Gespräch ermöglicht wird. Der Kontaktaufnahme vorgeschaltet ist die individuelle Wahrnehmung einer Unstimmigkeit im eigenen Leben, die den Wunsch erzeugt, an der Situation etwas zu ändern. Eigene Lösungsversuche und die Unterstützung durch Bezugspersonen sind bei vielen Menschen in dieser Situation das Mittel der Wahl (4.1.1, 4.3.2). Wer bereits Erfahrungen mit einer Beratungsstelle gemacht hat, einen guten Tipp bekommt oder selbst recherchiert, entscheidet sich gegebenenfalls, das Angebot professioneller Beratung zu nutzen.

So wie der Beratung häufig eine eigenständige Reflexion und Gespräche mit anderen vorausgehen, so bleiben diese auch parallel zum Beratungsprozess meist weitere wichtige Bestandteile des Lösungsprozesses der Ratsuchenden. Für sie ist die Inanspruchnahme professioneller Beratung nur ein kleiner Teil der eigenen Lösungsarbeit (4.3.2). Der Austausch mit Dritten findet einerseits mit Bezugspersonen und andererseits mit anderen ‚betroffenen‘ Personen statt, die ein ähnliches Thema bewegt. Letztere lernen Ratsuchende entweder direkt durch ihren Kontakt zur Beratungsstelle oder durch eine gezielte Suche kennen⁵⁹. In diesem Austausch kann zum einen die Beratung selbst noch einmal Gegenstand der Reflexion und Diskussion werden und der Ratsuchenden helfen, eine eigene Position zum dortigen Geschehen zu entwickeln und die Beratung in ihren Lösungsprozess einzuordnen (4.2.1). Zum anderen kann in der eigenen Bearbeitung oder im Austausch mit Dritten das Thema selbst vorangebracht und aus (weiteren) unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet werden (4.3.2). Diese Aktivitäten bringen die Ratsuchende zwischen den Begegnungen mit einer professionellen BeraterIn voran. In einem Akt der Artikulation sollten sie bei einem erneuten Zusammentreffen wieder in den kooperativen Prozess eingebracht werden, damit die BeraterIn die Weiterentwicklung zur Kenntnis nehmen kann.

In der vorliegenden Arbeit ist bereits mehrfach skizziert worden, dass es sich bei Sozialer Beratung als interaktive Dienstleistung um einen doppelt eingebundenen Prozess handelt. Hier

⁵⁹ Dass auch ein zufälliges Zusammentreffen möglich ist, versteht sich von selbst.

wurde nun deutlich, wie die unterschiedlichen Konstellationen ausgestaltet und miteinander verknüpft sind und wie sie aufeinander wie auch auf den Beratungsprozess einwirken. Zum einen beeinflusst die in der Beratung geleistete Arbeit den Problemlösungsprozess von Ratsuchenden in ihrer Privatsphäre, zum anderen handelt eine professionelle BeraterIn eingebunden in die Arbeitszusammenhänge ihrer Organisation. Ihre Kooperation und das Erreichen des gemeinsamen Ziels sind damit auch davon abhängig, wie diese Verknüpfungen gestaltet und Erkenntnisse aus den jeweils anderen Sphären wieder in den kooperativen Prozess zurückgeführt werden.

6.1.3 Der Einsatz von Artefakten in Beratungszusammenhängen

Bei der Unterstützung von Artikulationsleistungen in klassischen Arbeitskonstellationen kommt in der Regel Artefakten eine große Bedeutung zu: Arbeitspläne verraten die gedachte Arbeitsteilung, Anleitungen und Visualisierungen geben Wissen weiter, Protokolle helfen, den Stand der Meinungsbildung zu identifizieren, und über gemeinsame Kalender werden Termine vereinbart. In der kooperativen Arbeit von BeraterIn und Ratsuchender ist dies in den meisten Fällen anders. Die beteiligten Personen arbeiten nicht innerhalb einer Organisation, sondern unter sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen. Zusätzlich ist Beratung eine hochgradig immaterielle Dienstleistung, die im Kern vor allem aus dem direkten Beratungsgespräch besteht – die gemeinsame Nutzung von Artefakten während dieser Treffen bricht diese Situation auf und wird als solche eher bewusst als Interventionstechnik eingesetzt (4.2.3). In den einzeln durchgeführten Arbeitspaketen spielen Artefakte eine größere Rolle, sind aber seltener standardisiert und auf beiden Seiten unterschiedlich.

Eine BeraterIn fertigt in der Vor- und Nachbereitung zum Beispiel Notizen an, recherchiert in der Literatur oder in anderen Fällen oder entwirft Materialien, die sie der KlientIn zur Selbstreflexion mitgeben möchte (4.3.1). In Beratungsstellen pflegen BeraterInnen einerseits ihre persönlichen Notizen und Materialien, andererseits übertragen sie die Daten zu ihren ‚Fällen‘ in Monitoring- und Dokumentationsinstrumente. Auf diese Weise wird einerseits die Kooperation unter den BeraterInnen (zum Beispiel die Möglichkeit der Vertretung bei Abwesenheit) gestärkt, andererseits dienen diese Aufgaben der Kontrolle ihrer Arbeitsleistung – entweder im Sinne eines internen Qualitätsmanagements oder aufgrund der Dokumentationspflicht gegenüber einem Förderer oder beides (4.3.1). Zusätzliche Artefakte zur Arbeitsorganisation finden sich in Beratungsstellen wieder, die denen in anderen Organisationen gleichen: Arbeitspläne, Kalender, Sitzungsprotokolle etc. Viele Beratungsstellen, insbesondere die, die thematisch gebunden arbeiten (zum Beispiel in der Mädchenarbeit), unterhalten zusätzlich gemeinsame inhaltliche Ressourcen wie Fachliteratur, Themendatenbanken, Flyersammlungen oder ähnliches. Dieses Material wird in vielen Fällen von allen Beteiligten genutzt und erweitert.

Eine Ratsuchende ist in der Vor- und Nachbereitung der Gespräche keinen organisatorischen

Konventionen unterworfen, ihre Reflexionsarbeit findet auf den ersten Blick vor allem immateriell in Gedanken oder im Gespräch mit anderen Menschen statt (4.1.1, 4.3.2). Jedoch entwerfen Menschen zusätzlich unterschiedliche Strategien, die die Nutzung von Artefakten durchaus einbeziehen können: Das Schreiben von Tagebüchern, das Visualisieren und Aufhängen von Lebensweisheiten, die an das Ziel der Beratung erinnern sollen, die weitere Recherche zum Thema, das Verwenden von Materialien aus dem Beratungszusammenhang, das Erstellen kreativer Produkte etc. Auch die in (meist Gruppen-)Beratungsprozessen erstellten Materialien haben für manche einen bleibenden Wert, sodass sie sie später wieder zur Hand nehmen und positive Gefühle reproduzieren. Manche Ratsuchende zeigen ihre selbst erstellten Artefakte, die ein Abbild ihres Reflexionsprozesses sind, bewusst anderen Menschen, um sich von diesen ein Feedback geben zu lassen und/oder sichtbar zu machen, was sie derzeit bewegt. Anderen sind diese Materialien ein ganz privater Schatz, den sie nicht mit anderen teilen möchten.

Es wird deutlich, dass BeraterInnen und Ratsuchende einen sehr unterschiedlichen Zugriff auf Material haben und auch sehr unterschiedlich dazu angehalten werden, Artefakte in ihrem Arbeitsprozess zu benutzen. Ferner lässt sich herausstellen, dass in der direkten Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender in der F2F-Beratung kaum Artefakte eingesetzt werden. Die eingesetzten Materialien zur Selbstreflexion dienen vor allem der inhaltlichen Erarbeitung, sie sind aber zuweilen auch Gegenstand der Verständigung in der Beratung und werden als Gesprächsanlässe genutzt. Mit der Einführung von Onlineberatung ist unter dieser Perspektive ein radikaler Wandel der Materialisierung des Beratungsgeschehens verbunden.

6.2 Möglichkeiten der Unterstützung

In Kapitel 6.1 wurden Kooperationsanlässe und Kooperationswege in der Beratung dargestellt. Auf dieser Basis werden im Folgenden Möglichkeiten der technischen Unterstützung anhand der Gestaltungskonzepte „Gemeinsames Material“ und „Awareness“ herausgearbeitet. Dabei steht zum einen die Kooperation zwischen Ratsuchender und BeraterIn im Vordergrund (6.2.1), zum anderen werden Möglichkeiten der Unterstützung der Kooperation mit weiteren beteiligten Personen aufgezeigt (6.2.2). Abschließend werden mögliche Zielkonflikte aufgezeigt, die sich durch die unterschiedlichen Interessen und Bedarfe der einzelnen Stakeholder ergeben könnten (6.2.3). Die in diesem Kapitel erarbeiteten Gestaltungsanforderungen werden in Kapitel 6.3 in einer Matrix zusammengefasst, auf deren Nummerierung sich die entsprechende Referenzierung in diesem Kapitel bezieht.

6.2.1 Unterstützung der Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender

Die Realisierung der Dienstleistung Beratung als einer Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender kann in Form einer Onlineanwendung erfolgen, die zumindest die direkte Kommunikation zwischen BeraterIn und Ratsuchender ermöglicht (#7). Dabei kann es sich um

einen Voice-Over-IP-Kanal handeln (#5), über den mündlich kommuniziert wird, um ein Videokonferenzsystem (#5), das einen audiovisuellen Zugang zueinander erlaubt, oder um einen textbasierten Kanal (#5, #6), in dem der Austausch schriftsprachlich erfolgt. Üblich sind derzeit textbasierte Systeme. Dies ist zum einen der technischen Anforderungen geschuldet, die in diesem Bereich besonders niedrig sind. Zum anderen birgt die Dominanz schriftsprachlicher Kommunikationskanäle durchaus auch ein konzeptionelles Element: Da der Faktor (gefühlte) Anonymität einen wichtiger Aspekt für die Entscheidung für Onlineberatungsangebote darstellt, kann davon ausgegangen werden, dass die eigene ‚Unsichtbarkeit‘ hinter dem Text von vielen NutzerInnen als Vorteil gegenüber der F2F-Beratung angesehen wird. Auch BeraterInnen bietet diese Form der Kommunikation einen gewissen Abstand, da sie als Person ebenfalls hinter dem Medium zurücktreten. Zusätzlich ermöglicht die asynchrone Kommunikation einen zeitversetzten Austausch und damit eine stärkere Reflexion der Antworten auf beiden Seiten. Über die Kommunikation hinaus kann der Kooperationsprozess von BeraterIn und Ratsuchender auf unterschiedlichen Wegen unterstützt werden, die im Folgenden beschrieben werden. Dabei eventuell entstehende Zielkonflikte der beteiligten Akteursgruppen werden hier zunächst vernachlässigt, in Kapitel 6.2.3 aber erneut aufgegriffen und diskutiert.

Rahmenbedingungen der Kooperation

Es ist für BeraterInnen und Ratsuchende wichtig, ihr Angebot und ihren Bedarf aufeinander abzustimmen. Bei Onlineberatungen beginnt dieser Prozess, lange bevor es zum ersten Kontakt kommt. Ratsuchende recherchieren die Anlaufstelle im Internet und machen sich über die dort vorgefundene Webpräsenz ein Bild davon, was sie von der Beratung erwarten (können) (#2). Es ist deshalb wichtig, dass bereits auf den Informationsseiten eine ‚Entmystifizierung‘ der Beratung stattfindet: Wie läuft eine Beratung ab? Welche Kontaktmöglichkeiten haben die Ratsuchenden? Von wem werden sie beraten? Wie lange müssen sie gegebenenfalls auf eine Antwort warten? Wer liest ihre Beiträge noch? Was passiert mit ihren Daten? Diese und weitere Fragen sollte eine Onlineberatung gut strukturiert beantworten können, um Grundzüge der Kooperation festzulegen und einen ersten Erwartungsabgleich zu ermöglichen (#1). Viele Beratungsstellen versuchen, diese Themen in ihren „Allgemeinen Nutzungsbedingungen“ aufzugreifen.

Koordination der Zusammenarbeit

Die weitere Koordination findet zwischen BeraterIn und Ratsuchender statt. Terminliche Absprachen entfallen zum Teil bei der Onlineberatung, wenn die Beratung auf einem asynchronen Wege angeboten wird, für den Antwortzeiten verbindlich durch die Organisation kommuniziert werden. Wenn quasi-synchrone Beratungsmöglichkeiten zu festgelegten Terminen zur Verfügung gestellt werden (#11), kann sich die Ratsuchende entweder zu diesen Terminen auf dem Portal ‚einfinden‘ oder sie muss sich zu einem Termin anmelden (#10). Dies kann softwareunterstützt erfolgen. In einem längeren Beratungsprozess werden unter Umständen zwischen den beteiligten

AkteurInnen Termine ausgemacht: für ein quasi-synchrones Gespräch, für ein offline-Treffen oder für die Übermittlung von weiteren Informationen und Ergebnissen der Selbstreflexion (#3) etc. Für diese Fälle wäre es sinnvoll, die Termine im Onlineberatungsangebot sichtbar zu machen und gegebenenfalls durch eine Erinnerungsfunktion zu unterstützen (#11). Auch wäre es der Kooperation zuträglich, wenn Ratsuchende, die vielleicht eine interaktive Beratungsfunktion nutzen, aktiv signalisieren könnten, dass sie einen persönlichen Beratungsbedarf haben und/oder gerne ein Feedback von einer BeraterIn hätten (#10). Gleichzeitig wäre es für sie sinnvoll zu wissen, ob ihre BeraterIn erreichbar ist, wie hoch beispielsweise ihr aktuelles Arbeitsvolumen ist und wie lange sie in etwa für ein Feedback braucht (#11). Auf diese Weise kann auf beiden Seiten Awareness für die zeitlichen Rahmenbedingungen und den Bedarf an direkter oder indirekter Kommunikation geschaffen werden. Awareness kann darüber hinaus in Bezug auf den Stand der Bearbeitung einzelner (verabredeter) Arbeitsschritte durch die BeraterIn oder die Ratsuchende ermöglicht werden, indem passiv oder aktiv Statusmeldungen angestoßen werden (#16). In bestimmten Beratungsfeldern ist darüber hinaus unter Umständen eine regelmäßige Meldung der aktuellen Befindlichkeit der Ratsuchenden sinnvoll⁶⁰.

In der gemeinsamen Arbeit steht der Lösungsprozess der Ratsuchenden im Vordergrund. Eine wesentliche Aufgabe auf diesem Weg besteht im Auffinden von Lösungsmöglichkeiten und im Treffen von Entscheidungen, welche Schritte für die Einzelne richtig und wann diese zu bewerkstelligen sind. Beratung wird unter dieser Prämisse zu einem Prozess des Aushandelns, in dem die beteiligten Akteure unterschiedliche Rollen einnehmen: Die BeraterIn unterstützt die Ratsuchende dabei, Optionen zu erarbeiten, sichtbar zu machen und miteinander zu vergleichen. Die Ratsuchende selbst nimmt eine Auswahl vor und entscheidet sich für eine oder mehrere Umsetzungsalternativen. Dieser Prozess kann von einer Onlineberatungsanwendung unterstützt werden, indem Tools angeboten werden, um verfügbare Optionen kenntlich zu machen und miteinander zu vergleichen (#12) und um Entscheidungen abzuwägen und Ergebnisse zu fixieren (#13, #14). Eine konkrete Visualisierung außerhalb der Nachrichten, die BeraterIn und Ratsuchende austauschen, hilft nicht nur der Ratsuchenden auf ihrem Lösungsweg Klarheit zu gewinnen, sondern unterstützt auch die Koordination der beteiligten Personen. Sie können sich auf diese Weise differenzierter und gezielter über einzelne Möglichkeiten verständigen.

Kooperation der beteiligten AkteurInnen

Die Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender kann vor allem durch die Nutzung von gemeinsamen Materialien unterstützt werden. Zum einen handelt es sich bei diesem Material über die bei der schriftbasierten Onlineberatung anfallenden Textbeiträge beider Parteien. In ihnen

⁶⁰ Aus dem klinischen Kontext berichten beispielsweise Bauer et al, dass in einem Projekt zur Nachsorge von BulimiepatientInnen ein regelmäßiges Feedback per SMS eingeholt wurde (2008:210f). Aus dem psychosozialen Kontext sind derzeit keine entsprechenden Beispiele bekannt; denkbar wäre aber zum Beispiel eine intensive Begleitung in akuten Krisenphasen z.B. von suizidgefährdeten Personen.

materialisiert sich das Beratungsgeschehen, das in der klassischen F2F-Beratung aus mündlichen Gesprächen besteht. Beide Seiten können nun auf dieses Material immer wieder zugreifen, sich auf eine feste Grundlage beziehen und so leichter an einen gemeinsamen Stand der Kommunikation anknüpfen. Intentionen können deutlicher als beim gesprochenen Wort verhandelt werden, da direkte Bezüge auf dieselbe schriftlich fixierte Erinnerung möglich sind. Die Konzeption von Onlineberatungsangeboten muss deshalb eine Lösung dafür finden, wie die Zugänglichkeit zum gemeinsam erstellten Material für beide Seiten gesichert wird und eine Referenzierung möglich ist (#15, #17). Bei längeren Beratungsprozessen wäre darüber hinaus das Erstellen von Zusammenfassungen oder eine geeignete Suchfunktion zu bedenken.

Zum zweiten kann in einer Onlineberatung gemeinsam weiteres Material erstellt und unmittelbar genutzt werden. Beispielsweise ist die Visualisierung von Interventionstechniken wie dem Skalieren (s.o.: Kapitel 4.2.3) denkbar: In diesem Szenario würde eine BeraterIn eine Ratsuchende bitten, auf einer als interaktives Element vorhandenen Skala ihre Einschätzung zu einem bestimmten Sachverhalt einzutragen (#18). Die in diesen Zusammenhängen entstehenden Materialien können archiviert und im weiteren Verlauf des Beratungsprozesses erneut zur Verfügung gestellt werden, ihre Erstellung und Nutzung kann asynchron oder quasi-synchron erfolgen. Auch über den Umgang mit interaktiven Elementen zur ad hoc Erstellung von gemeinsamem Material und zu seiner eventuellen Archivierung muss bei der Konzeption von Onlineberatungsanwendungen Stellung bezogen werden (#18).

Zum dritten können Ratsuchende entlang interaktiver Anwendungen Aufgaben zur Selbstreflexion durchführen. Diese selbstständige Auseinandersetzung mit der eigenen Situation kann parallel zu einem Beratungsprozess erfolgen und in diesen eingebunden werden. Diese Aufgaben können alternativ auch als einzeln zu nutzendes Angebot der Onlineberatung präsentiert werden und damit für Menschen zur Verfügung stehen, die sich nicht in eine personengebundene Beratungssituation begeben möchten (#3). Über ein solches ‚freies‘ Angebot kann sich darüber hinaus ein weiterer Weg in die Beratung ebnen, indem zu einem späteren Zeitpunkt von einer Ratsuchenden ein Gespräch gewünscht und eine BeraterIn in ihre individuelle Auseinandersetzung eingebunden wird (#17). Das Angebot zur Nutzung interaktiver Anwendungen sollte in jedem Fall mit einem Beratungsprozess koppelbar sein. Dies bedeutet, dass ein Bedarf besteht, in diesen Zusammenhängen erstelltes Material zu gemeinsamem Material zu machen, es also durch eine Ratsuchende für die Beratung ‚freizuschalten‘ (#10, #15, #16). Ob dies automatisch erfolgt oder eine aktive Bestätigung erfordert, muss im Einzelfall entschieden werden. Auf diese Weise werden individuelle Arbeitsergebnisse zum gemeinsamen Material, das BeraterIn und Ratsuchende in ihrem Kooperationsprozess nutzen können. Es bietet Einblicke und steht als Gesprächs- und Interpretationsanlass zur Verfügung. Eine ähnliche Vorgehensweise ist aus der F2F-Beratung bekannt, in der BeraterInnen ihren KlientInnen Material zum Bearbeiten mitgeben, das in der

nächsten Sitzung besprochen wird. Interaktive Anwendungen erlauben es, das Spektrum an Materialien zu vergrößern und seine Auswahl und seinen Umgang damit stärker der Ratsuchenden zu überlassen. Dadurch, dass häufig in der Onlineberatung keine festen Termine für das kommende Zusammentreffen vereinbart werden, müssen in der Konzeptionsphase zusätzlich Vorschläge zur Wahrnehmung von Änderungen und gegebenenfalls für den Bedarf von Feedback erarbeitet werden (Awarenessunterstützung).

6.2.2 Unterstützung der Kooperation mit weiteren PartnerInnen

Ratsuchende und BeraterInnen sind – wie bereits mehrfach erwähnt – auf dem Weg zu ihrem (temporär) gemeinsamen Ziel auch in andere Zusammenhänge eingebunden, die Einfluss auf ihre Kooperation nehmen. Die Konzeption eines Onlineberatungsangebots kann einen stärkeren Mehrwert für beide Seiten verfolgen, wenn die Unterstützung der Zusammenarbeit mit weiteren PartnerInnen ebenfalls von Anfang an mit bedacht wird. Für Ratsuchende steht dabei die Einbettung in ihren eigenen Lösungsprozess im Vordergrund, für BeraterInnen sind einerseits die Unterstützung ihrer professionellen Arbeit in der Beratung und andererseits die Erfüllung weiterer Pflichten innerhalb der Organisation, für die sie tätig ist, von Interesse.

Einbezug weiterer Personen und eigener Reflexion in den Lösungsprozess (Ratsuchende)

Für Ratsuchende nimmt die Inanspruchnahme professioneller Beratung nur einen sehr kleinen Teil ihres Lösungsprozesses ein, viel Raum brauchen dagegen die eigene Reflexionstätigkeit und der informelle Austausch mit weiteren Personen. Entsprechend sollte die Konzeption eines Onlineberatungsangebots diese Verbundenheit unterstützen und es ermöglichen, ‚Fühler‘ in den eigenen Alltag zu strecken. Einerseits kann eine solche Anwendung Anleitungen zur weiteren Selbstreflexion zur Verfügung stellen, die von Ratsuchenden unabhängig von oder zusätzlich zu einer Beratung genutzt werden können (wie unter 6.2.1 skizziert; #3). Andererseits können Onlineberatungsangebote den Kreis der Personen erweitern, die eine Ratsuchende in ihrer Situation unterstützen können: Aktuelle Angebote zeigen, dass zum Beispiel Foren, in denen sich in erster Linie Ratsuchende gegenseitig beraten, von den NutzerInnen sehr gut angenommen werden. Laut Klein suchen 30% der jugendlichen NutzerInnen von Onlineberatung gezielt nur nach Angeboten, bei denen sie von anderen Jugendlichen beraten werden (Klein 2009: 14). Hier können Onlineangebote als Vermittler auftreten und Gleichgesinnte, Menschen mit ähnlichen Problemen oder Personen, die Hilfe suchen, und solche, die gerne andere unterstützen möchten, zusammenzubringen (#8, #9).

Zu diesem Zweck müssen Kommunikationskanäle realisiert werden, über die der Austausch zwischen unterschiedlichen Personen in sehr unterschiedlichen Kontexten funktioniert. Da es sich dabei in der Regel um neue Kontakte handelt, sind die entstehenden Beziehungen von einer 1:n-beziehungsweise n:n-Struktur, die entsprechend sicht- und nutzbar gemacht werden muss. Dazu

gehört auch, dass ein detailliertes Nutzungs- und Datenschutzkonzept angefertigt wird, aus dem hervorgeht, wer wann welche Beiträge beisteuern, sehen und verändern kann – und welchen Zugriff die Organisation selbst auf dieses Material haben kann, das nicht von ihren VertreterInnen und gegebenenfalls auch nicht in Kooperation mit ihnen erstellt wurde.

Neben neuen Kontakten könnten Onlineberatungsangebote auch die Möglichkeit bieten, eine Plattform für einen themenzentrierten Austausch mit Personen bereit zu stellen, die der Ratsuchenden bereits bekannt sind. Hier müssen einerseits Kommunikationskanäle angeboten werden. Andererseits können Anlässe für die Kommunikation geschaffen werden, indem zum Beispiel interaktive Anwendungen gemeinsam genutzt oder von der Ratsuchenden bereits erstelltes Material einer oder mehrerer ihrer Bezugspersonen zugänglich gemacht werden (#9, #15, #18). Es kann sich dann, ähnlich wie bereits unter 6.2.1 beschrieben, ein Kooperationsprozess auch mit anderen Personen aus dem eigenen Umfeld ergeben. Dabei ist es besonders wichtig, dass die Ratsuchende die Steuerung über den Zugriff auf ihr Material behält und Personen nicht nur ‚zuschalten‘, sondern auch wieder ausschließen kann. Ebenso kann eine Einbindung der hier erarbeiteten Ergebnisse wieder für die Kooperation von BeraterIn und Ratsuchender genutzt werden oder umgekehrt. Auch hier stellt sich zusätzlich die Frage nach geeigneten Mechanismen der Awarenessunterstützung. Ob eine solche Funktion für das jeweilige Onlineberatungsangebot sinnvoll ist, muss im Einzelfall entschieden werden. Wichtig ist, bei der Entscheidung zu bedenken, dass manche Ratsuchende gerade eine professionelle und/oder eine Onlineberatung aufsuchen, weil sie sich nicht an jemanden aus ihrem eigenen Umfeld wenden, sondern dies unter allen Umständen verhindern möchten.

Eingebundenheit in einen professionellen Arbeitszusammenhang (BeraterIn)

BeraterInnen führen Beratungen im Rahmen ihres Arbeitszusammenhangs durch. Dies bedeutet, dass sie sich nicht nur auf diese Gespräche konzentrieren können, sondern sie in das Geschehen in und die Vorgaben einer Organisation einbinden müssen. Darüber hinaus tragen BeraterInnen für ihr eigenes professionelles Handeln Sorge, indem sie sich in ihrer Arbeit unterstützen lassen und Fortbildungsangebote wahrnehmen. Onlineberatungsanwendungen können so konzipiert werden, dass sie nicht nur die unmittelbare Kommunikation zwischen BeraterIn und Ratsuchender ermöglichen und unterstützen, sondern auch Sekundärtätigkeiten der BeraterIn sowie ihren eigenen Arbeitsprozess. Aktuelle Software für die Onlineberatung integriert in der Regel Tools zum Monitoring der Beratungsanfragen (z.B. beranet 2010, ki-konzept 2010), sodass BeraterInnen aus den Beratungsvorgängen heraus Notizen und Angaben zur Statistik anfertigen können (#4). Die Arbeitsaufteilung im BeraterInnenteam wird vom Backend dieser Lösungen unterstützt, indem Personen einzelne Anfragen aktiv übernehmen können oder sie ihnen zugewiesen werden.

Darüber hinaus könnte der Austausch von Materialien aus den Beratungsgesprächen noch besser

unterstützt werden, wenn in die Onlineberatungsanwendung auch Funktionen zur Bearbeitung von Fällen in der Supervision oder in der kollegialen Beratung integriert wären. Diese könnten dann mehrere ausgewählte Personen zusammen begutachten und diskutieren und gegebenenfalls die Ergebnisse dieser Sitzungen erneut festhalten (#9, #18). Auch eine Unterstützung der BeraterIn in der Vor- und Nachbereitung oder während eines Beratungsprozesses kann durch eine Onlineberatungsanwendung geboten werden: Zum Beispiel kann auf Materialpools, die zentral in der Beratungsstelle vorhanden sind, zugegriffen und neue Rechercheergebnisse können dort eingepflegt werden (#15). Eine direkte Kopplung mit der Ansicht der Ratsuchenden würde darüber hinaus ermöglichen, dieses Material in einem bestimmten ‚Raum‘ zur Verfügung zu stellen und für die Diskussion in der Beratung zu nutzen. Auf diese Weise würde eine Anbindung an die zentralen Ressourcen der Beratungsstelle auch der Kooperation von Ratsuchender und BeraterIn zugute kommen.

Weiterhin ist es möglich, das professionelle Handeln der BeraterIn zu unterstützen, indem beispielsweise Fragen, Beispiele, Methoden oder Best Practices hinterlegt werden, auf die die BeraterIn bei Bedarf zugreifen und sich inspirieren lassen kann (#15). Auch kann auf diesem Wege eine teilweise Unterstützung der emotionalen Arbeit der BeraterInnen geschehen, indem für sie Möglichkeiten der Reflexion und des ‚Loslassens‘ geschaffen werden, deren Ergebnisse privat sein oder in die Kooperation innerhalb der Beratungsstelle eingebracht werden können. Eine solche Sammlung von Hinweisen, methodischen Ansätzen und interaktiven Tools lässt sich ebenfalls zentral bereitstellen und bei Bedarf ausbauen.

6.2.3 Potentielle Zielkonflikte

Neben den Einschränkungen oder Entscheidungserfordernissen, die in den unterschiedlichen Bedürfnissen der jeweiligen Personengruppe begründet sind, birgt die Entwicklung von Onlineberatungsangeboten auch Zielkonflikte, die durch strukturell unterschiedliche Interessen der beteiligten Akteure bedingt sind. Im Folgenden werden exemplarisch einige dieser Zielkonflikte beschrieben. In der Konzeptionsphase müssen an diesen Stellen Entscheidungen getroffen werden, die in der Regel zugunsten einer Seite ausfallen, manchmal aber auch durch einen Kompromiss gelöst werden können.

Onlineberatung und die Hilfe zur Selbsthilfe

Soziale Beratung sieht sich selbst der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ verpflichtet. Dieses Credo bekommt in Bezug auf den Einsatz von Onlineberatungsportalen, die auch Selbstberatungselemente in Form interaktiver Anwendungen enthalten, eine neue Dimension: Inwiefern sind solche Angebote noch im Sinne der Idee von Beratung? Erlauben sie der Ratsuchenden umso stärker, den eigenen Lösungsprozess zu steuern und Verantwortung für ihn zu übernehmen? Bieten sie eine gute Unterstützung zur Selbsthilfe und fördern sie den Zugriff auf Beratungsangebote? Oder lenken sie

ab, indem sie nur das Gefühl einer professionellen Beratung vermitteln, die eine Ratsuchende allein nicht leisten kann – und bewirken dadurch das Gegenteil ihrer Intention? Interaktive Anwendungen, die auch außerhalb von Kommunikationsangeboten genutzt werden können, bewegen sich in diesem Spannungsfeld.

Verfügbarkeit vs. Bedarf

In Kapitel 6.2.1 wurde vorgeschlagen, dass Ratsuchende technisch vermittelt signalisieren können, wenn sie Bedarf an Unterstützung haben und/oder sich ein Feedback wünschen. Ebenso könnten BeraterInnen ihre Verfügbarkeit signalisieren. Anwendungen zur Unterstützung der Awareness stehen ohnehin im Zwiespalt zwischen der Aufmerksamkeit, die sie bieten, der zusätzlichen Anstrengung, die sie bedeuten können, und der Kontrolle, die sie ermöglichen (vgl. Rodden & Blair 1991). Im Falle der Beratung kommt dazu, dass BeraterIn und Ratsuchende in unterschiedlichen Sphären arbeiten und sich als Privatperson bzw. ArbeitnehmerIn in sehr unterschiedlichen Rhythmen bewegen. Während die Ratsuchende durchgängig – zumindest latent – mit ihrem Lösungsprozess beschäftigt ist, sind BeraterInnen in der Regel keine 24 Stunden am Tag erreichbar. Auch dem Wunsch einer Ratsuchenden, immer von derselben BeraterIn betreut zu werden, kann aus organisatorischen Gründen häufig nicht entsprochen werden. Es ist in diesem Zusammenhang gegebenenfalls nicht sinnvoll, die ‚Verfügbarkeit‘ einzelner BeraterInnen zu präsentieren – auch da diese einerseits neben der Onlineberatung häufig weitere Aufgaben übernehmen und andererseits Ratsuchende ihre Anfrage vielleicht nicht stellen würden, wenn gerade niemand verfügbar ist. Wird die Möglichkeit geboten, dass Ratsuchende ihren Bedarf signalisieren, muss sichergestellt werden, dass dieses Signal von jemandem empfangen wird und in einer festgelegten Zeit eine Reaktion erfolgt.

Transparenz vs. Kontrolle

Sowohl im Hinblick auf die Verfügbarkeit von BeraterInnen als auch für die sich materialisierenden Beratungsinhalte besteht ein Zielkonflikt zwischen Transparenz und Kontrolle. Einsehbarer Beratungsverläufe ermöglichen es Ratsuchenden, ein Gefühl für das Beratungsangebot zu entwickeln, gegebenenfalls Hinweise auf eigene Themen aus anderen Anfragen zu generieren, sich weniger allein mit ihren Problemen zu fühlen und miteinander ins Gespräch zu kommen. Eine BeraterIn erfährt dadurch, dass sie Beratungsanfragen in einem öffentlichen Raum anbietet, unter Umständen ein vielfaches Feedback von unterschiedlichen Seiten: die Ratsuchende selbst sieht die Antwort ebenso wie andere BesucherInnen des Onlineangebots, KollegInnen aus der eigenen Beratungsstelle oder aus dem Netzwerk, Fördermittelgeber und die Geschäftsleitung der Organisation. Auf diese Weise wird ihre Arbeit viel stärker kontrollier- und angreifbar, als wenn sie eine F2F-Beratung mit einer Person in einem geschlossenen Raum anbietet. Gleichzeitig richten sich die Beiträge damit nicht mehr ausschließlich an Ratsuchende, sondern an diverse Adressatengruppen, sodass zu fragen bleibt, inwiefern sich diese Situation auf die Beantwortung

von Beratungsanfragen auswirkt.

Niedrigschwelligkeit vs. Vielfalt & Sicherheit

Niedrigschwelligkeit gilt als eines der wichtigsten Kriterien, die für den Einsatz von Onlineberatung sprechen. Niedrigschwelligkeit bezieht sich in dieser Argumentation vor allem darauf, dass Menschen sich orts- und zeitunabhängig beraten lassen können und dabei ihre Anonymität wahren. Insbesondere der letzte Punkt ist dabei umstritten: Zwar müssen Menschen nicht ihren realen Namen angeben, durch ihre IP-Adresse sind sie aber in der Regel zumindest annähernd identifizierbar. Onlineberatungsanbieter sind aus diesem Grunde unterschiedlicher Meinung, ob sie die IP-Adressen speichern sollen und dürfen oder nicht. Während es ihrer Zusicherung von Anonymität widerspricht, werden IP-Adressen unter anderem im Falle einer Selbstmorddrohung oder einer Kindeswohlgefährdung benötigt, um noch präventiv eingreifen zu können (vgl. Wenzel 2010). Das Pflichtgefühl von BeraterInnen oder der Kodex von Organisationen können in diesen Fällen dem Anonymitätswunsch der Ratsuchenden entgegenstehen. Allerdings gibt es Onlineberatungsangebote, die explizit darauf verzichten, technische Daten ihrer NutzerInnen zu speichern, um den Ratsuchenden einen größtmöglichen Raum zu bieten, sich zu öffnen⁶¹.

Niedrigschwelligkeit kann aber auch dadurch in Gefahr geraten, dass eine Organisation ein möglichst breites Angebot machen möchte, das die NutzerInnen in der Auswahl überfordert oder ihre Mediennutzungskompetenz übersteigt. Auch praktische Gründe der Verwaltung und der Anfertigung von Statistiken können zu einem Zielkonflikt zwischen Anbieter und Ratsuchenden führen: Während es für Ratsuchende sinnvoll ist, möglichst wenige Pflichtangaben machen zu müssen, fragen Organisationen häufig bestimmte Kriterien ab, um eine statistische Auswertung ihrer ‚Fälle‘ vornehmen zu können. Technisch ist in vielen Fällen eine E-Mail-Adresse notwendig, um das Einloggen und die Wiederherstellung von Passwörtern zu ermöglichen. Dies versperrt Ratsuchenden den Zugang, die nicht über eine E-Mail-Adresse verfügen und erschwert die Entscheidung für Onlineberatung für diejenigen, denen es sehr wichtig ist, keine ‚Spuren zu hinterlassen‘.

Datenschutz vs. Unterstützung der BeraterInnen

Nicht nur das Erheben von Daten, sondern auch deren Speicherung kann einen Zielkonflikt auslösen. Während es für BeraterInnen zum Zwecke der Erinnerung häufig sinnvoll ist, viele Angaben zu einer Person zu speichern und ihre Beratungen zu dokumentieren („Monitoring“), werden auf diese Weise viele personengebundene Daten gesammelt, deren Speicherung die Ratsuchenden nicht explizit zugestimmt haben. Zum Teil werden diese Daten auch automatisch erhoben (Beispiel: Datum des letzten Einloggens, Häufigkeit der Nutzung bestimmter Angebote

61 Dazu gehört beispielsweise U25, eine Beratungsstelle für junge Menschen mit Suizidgedanken in Freiburg (U25 2011).

etc.). Zwar werden auch in der F2F-Beratung in der Regel Akten und Notizen zu einzelnen Begegnungen angelegt, jedoch in den meisten Fällen weniger genau, vollständig und leicht zugänglich für Dritte. Hier müssen Datenschutzentscheidungen getroffen werden (vgl. Wenzel 2008b) und ein genaue Vorstellung des Bedarfs an Daten entwickelt werden, damit keine ‚Datensammelwut‘ entsteht. Darüber hinaus braucht es Konzepte, um auf BeraterInnenseite das entstehende Material zu sichten und zu bearbeiten und den Ratsuchenden bei der Bitte um Einsichtnahme zur Verfügung stellen zu können.

Im Zusammenhang mit Datenschutzfragen ist ferner der Umgang mit aktuellen oder abgeschlossenen Beratungsfällen zu thematisieren, die mit anderen BeraterInnen geteilt werden sollen – in der kollegialen Beratung, in der Supervision oder in der Ausbildung von OnlineberaterInnen. In der derzeit gängigen Praxis werden häufig Fälle anonymisiert, aber ansonsten als Originalmaterial in diesen Zusammenhängen verwendet. Die unmittelbare Materialität der Beratungsvorgänge bedeutet zum einen eine große Chance für die BeraterInnen, sich in ihrer Arbeit unterstützen zu lassen und voneinander zu lernen. Dagegen ist wahrscheinlich kaum einer Ratsuchenden bewusst, dass ihre – sehr privaten – Texte noch von anderen Personen gelesen werden. Es gibt bisher keine breite Auseinandersetzung zu diesem Thema, aber es ist wahrscheinlich, dass für dieses Dilemma eine Lösung gefunden werden muss.

6.3 Von Anforderungen zu Gestaltungsentscheidungen

In diesem Kapitel ist deutlich geworden, dass Beratungsszenarien mit einer Vielzahl von Kooperationsanlässen aufwarten, an denen die Unterstützung des Prozesses durch technische Lösungen ansetzen könnte. Im Vordergrund steht dabei einerseits die Kommunikation zwischen den beteiligten Akteuren – ein Ansatz, der von aktuellen Onlineberatungsangeboten auf unterschiedliche Art und Weise angemessen umgesetzt wird und der einem Entwicklungskonzept von Beratung als Gesprächssituation entspricht. Kommunikation ist die Grundlage, die Kooperation erst ermöglicht. So bildet auch Kommunikationsunterstützung notwendigerweise die Basis für eine technische Lösung zur Begleitung weiterer Zusammenarbeit, wie sie von einem Konzept gefordert wird, das Soziale Beratung als interaktive Dienstleistung fasst, die in unterschiedliche Kontexte eingebunden ist. Mit der Fokussierung der Kooperationsbedarfe kann dieses in Kapitel 4.4 begründete Konzept näher beschrieben werden: ‚Soziale Beratung‘ ist somit eine interaktive Dienstleistung, deren Kern die direkte Kooperation von einer BeraterIn und einer Ratsuchenden bildet. Diese ist eingebettet in weitere Interaktionszusammenhänge, die Einfluss auf die Zusammenarbeit der HauptakteurInnen nehmen, indem sie auf Ziele und Inhalte der Kooperation einwirken. Dabei spielt weiterhin eine Rolle, dass BeraterIn und Ratsuchende mit den von ihnen bearbeiteten Teilaufgaben in sehr unterschiedliche Kontexte eingebunden sind: Während die BeraterIn als professionelle DienstleisterIn im Regelfall innerhalb der Rahmenbedingungen und Anforderungen einer Organisation agiert, findet der Beratungsprozess für die Ratsuchende als

Teil ihres privaten Alltags statt. Entsprechend unterschiedlich sind die Verpflichtungen, aber auch die Handlungsspielräume und die Positionen der handelnden AkteurInnen. Im kooperativen Prozess der Beratung sind sie zur erfolgreichen Erfüllung der Dienstleistung aufeinander angewiesen und müssen Mechanismen entwickeln, um miteinander Absprachen zu treffen, Wissensbestände und Statusinformationen auszutauschen und gemeinsam an Inhalten zu arbeiten. Zusammenfassend kann ein Entwicklungskonzept ‚Soziale Beratung‘, das sowohl die Betrachtung von Primär- als auch von Sekundäraufgaben und ihre kontextuelle Verortung einschließt, wie folgt definiert werden: ‚Soziale Beratung‘ ist eine gleichzeitig in unterschiedliche Kontexte eingebettete interaktive Dienstleistung in deren Zentrum die kooperative Arbeit der beteiligten AkteurInnen steht.

Die beschriebenen Bedarfe an die Zusammenarbeit der AkteurInnen werden in CSCW-Klassifikation (s.o.: Kapitel 5.1.3) den Kategorien Kommunikation, Koordination und Kooperation zugeordnet. Abbildung 24 zeigt in Form einer Matrix eine Zusammenfassung der in diesem Kapitel erarbeiteten zentralen Anforderungen an eine den ganzen Prozess der Beratung unterstützende Gestaltung von Onlineberatungsszenarien, wie sie von unterschiedlichen Akteuren an ein entsprechendes System herangetragen werden (könnten). Die Anforderungen sind, in Anlehnung an Gross & Koch (2007: 8ff), den Kategorien Koexistenz, Kommunikation, Koordination und Kooperation zugeordnet und folgen einem Konzept von Beratung als mehrfach eingebetteter interaktiver Dienstleistung. Die Kategorie Koexistenz wird in diesem Zusammenhang leicht abweichend nicht als „gleichzeitige Präsenz und gegenseitige Information von Benutzerinnen und Benutzern“ (a.a.O.: 8) definiert, sondern umfasst vor allem Elemente der Vor- und Nachbereitung der Kooperation auf individueller Ebene, die keine unmittelbare virtuelle oder physische Kopräsenz erfordern.

Die Matrix in Abbildung 24 indiziert einerseits, für welche Personenkonstellation unterschiedliche Anforderungen von besonderer Bedeutung sind, und zeigt andererseits an, welche Anforderungen einzelne Personengruppen (BeraterInnen, Ratsuchende) außerhalb ihrer unmittelbaren Kooperation an ein Onlineberatungsangebot stellen. In einem Fall (BeraterIn/Ratsuchende) ist dieselbe Personenkonstellation zweimal aufgeführt, jedoch mit vertauschten Positionen. Dies signalisiert, dass die Aktivität in einigen Fällen von einer Person in der Kooperationsbeziehung ausgeht und sich diese Rolle auf die jeweils erstgenannte bezieht. Zu Beispiel ist es für Ratsuchende wichtig, dass sie ihren Beratungsbedarf gegenüber den BeraterInnen signalisieren können (Kategorie Koordination). In derselben Beziehung ist es für BeraterInnen aber nicht nötig, ihrerseits einen Bedarf anzuzeigen, da sie in dieser Konstellation als DienstleistungsgeberInnen auftreten. Umgekehrt verhält es sich in Bezug auf das Signalisieren von Verfügbarkeit (ebenfalls in der Kategorie Koordination): Es ist notwendig, dass Ratsuchende in einem bestimmten Rahmen wissen, ob und wann sie mit einer Beratung bzw. Antwort rechnen können. BeraterInnen bzw.

6.3 Von Anforderungen zu Gestaltungsentscheidungen

Beratungsstellen sollten deshalb (in einer angemessenen Detailtiefe) Angaben zu ihrer Verfügbarkeit machen. Umgekehrt treten Ratsuchende als DienstleistungsnehmerInnen auf, die ihre Verfügbarkeit nicht zu offenbaren brauchen.

In der Matrix sind zutreffende Anforderungen mit einem ‚x‘ gekennzeichnet, bedingt zutreffende oder gegebenenfalls konfligierende Anforderungen mit einem ‚(x)‘. So ist es beispielsweise für BeraterInnen notwendig, eine Gelegenheit zu haben, um sich unmittelbar abstimmen zu können (Kategorie Kommunikation/Ad hoc Kommunikation) – eine Situation, die sie im Regelfall innerhalb einer Beratungsstelle vorfinden und nutzen. Aus diesem Grund ist in der Matrix an dieser Stelle ein ‚x‘ abgetragen. In professionellen Beratungsbeziehungen kann es hilfreich sein, wenn Ratsuchende und BeraterInnen synchron miteinander kommunizieren können, Rahmenbedingungen wie Arbeitszeiten, keine permanente Verfügbarkeit der BeraterInnen und der daraus resultierende Planungsbedarf für eine solche Kommunikation sprechen jedoch dagegen. Die Matrix zeigt deshalb an dieser Stelle ein ‚(x)‘.

	Koexistenz				Kommunikation				Koordination				Kooperation					
	Allgemeine Informationen bereitstellen (#1)	Allgemeine Informationen erhalten (#2)	„Selbstberatung“ (#3)	Dokumentation pflegen (#4)	Ad hoc Kommunikation (#5)	Hinterlassen von Nachrichten (#6)	1:1-Kommunikation (#7)	1:n-Kommunikation (#8)	n:n-Kommunikation (#9)	Bedarf signalisieren (#10)	Verfügbarkeit signalisieren (#11)	Optionen vergleichen (#12)	Entscheidungen treffen (#13)	Entscheidungen fixieren (#14)	Material bereitstellen (#15)	Über neues Material informieren (#16)	Material kommentieren (#17)	Gemeinsam an Material arbeiten (#18)
BeraterIn	x			x														
Ratsuchende		x	x															
BeraterIn - Ratsuchende					(x)	x	x	x			(x)	x	x	x	x		x	
Ratsuchende - BeraterIn					(x)	x	x			x		x	x	x	x	(x)	(x)	
Ratsuchende - Bezugsperson					(x)	x	x			x					x	x		x
Ratsuchende - Ratsuchende					(x)	x			x	x	(x)			x	x	(x)	x	x
BeraterIn - BeraterIn					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	(x)	x	x

Abbildung 24: Anforderungen an die Gestaltung von Onlineberatungsszenarien

Die mit Hilfe der Matrix visualisierte Zusammenfassung grundlegender Anforderungen stützt sich auf die in diesem Kapitel erarbeiteten Erkenntnisse, die aus der Beschäftigung mit Personenkonstellation und möglichen Kooperationsanlässen für die Unterstützung hervorgegangen

sind⁶². Sie soll als Anhaltspunkt dienen, um den Blick in der Anforderungsanalyse auf wichtige Teilbedarfe zu lenken und die Interaktion unter unterschiedlichen Gesichtspunkten zu betrachten. Sie bildet ferner einen Übergang von der Analyse zur Gestaltung von Onlineberatungsszenarien: Auf ihrer Grundlage können Vorschläge für Gestaltungslösungen erarbeitet werden, die die genannten Anforderungen abwägen und umsetzen – unter anderem aus dem Portfolio der CSCW-Applikationen. Dabei kann die Matrix auf unterschiedlichen Ebenen genutzt werden. Zum einen können Entwürfe erarbeitet und beschrieben werden, die die unterschiedliche Umsetzung der einzelnen aufgezeigten Bedarfe und Anforderungen aufzeigen. Dieser Schritt wird in Kapitel 8.4 näher erläutert, indem auf der Basis der Beschreibungen von Beratung als interaktive Dienstleistung und der Identifikation möglicher Unterstützungsfunktionen durch eine Onlineberatungsanwendung Entwurfsmuster entwickelt und vorgestellt werden. Dabei werden auch die in Kapitel 6.2.3 aufgezeichneten Widersprüche berücksichtigt, indem für bestimmte Entscheidungsfelder alternative Entwurfsmuster erarbeitet werden, die gegeneinander abgewogen werden können.

Zum anderen können anhand der hier präsentierten Matrix konkrete Designvorschläge für einen spezifischen Anwendungsfall erarbeitet werden. In diesem Fall sind jedoch zusätzlich zu der hier präsentierten Übersicht sehr viel detailliertere Informationen über die Anforderungen der einzelnen Akteursgruppen und ihre Zusammenhänge nötig. Die Matrix kann in diesem Fall eher als eine ‚Gedächtnisstütze‘ verwendet werden und zur Prüfung dienen, ob alle relevanten Anforderungsbereiche bedacht und gegebenenfalls adäquat miteinander abgeglichen wurden. Zum dritten ist anhand der beschriebenen Anforderungen auch eine Einschätzung und Gegenüberstellung verwendbarer Technologieansätze möglich. Für jede Option kann beantwortet werden, ob es möglich ist, die genannte Anforderung mit Hilfe einer bestimmten Technologie zu realisieren. Auf diese Weise erfolgt die Toolauswahl auf der Basis definierter Anforderungen – und nicht umgekehrt, wie es aktuell bei Onlineberatungsanwendungen häufig der Fall ist.

62 Zu diesem Zwecke wurden die Anforderungen in der Matrix nummeriert. Die Erkenntnisse über die Kooperation im Beratungsprozess in Kapitel 6.2 wurden entlang dieser Nummerierung referenziert, um eine bessere Nachvollziehbarkeit der Zusammenfassung zu gewährleisten.

GESTALTEN: *BAUSTEINE FÜR DIE ENTWICKLUNG*

7 Die benutzerorientierte Systementwicklung

In dieser Arbeit sind bisher zwei Zugänge zur Analyse und zum Design von Beratungsszenarien und ihrer technischen Unterstützung vorgestellt worden: Die soziotechnische Perspektive eröffnet einen weiten Blickwinkel, unter dem Beratung als eine in unterschiedliche Sphären eingebettete Dienstleistung verstanden und konzipiert werden kann (s.o.: Kapitel 3). Die Analyse der in diesem Zusammenhang getätigten Handlungen als ‚kooperative Arbeit‘ ermöglicht es, die Schnittstellen der einzelnen Akteursgruppen zu fokussieren und über Unterstützungslösungen für Beratungsprozesse zu reflektieren, die über eine Bereitstellung von Kommunikationskanälen hinausgeht (s.o.: Kapitel 5). Aus diesen beiden Perspektiven ist in Kapitel 4 und Kapitel 6 die Struktur von typischen Beratungsangeboten und -abläufen beschrieben worden. Zusätzlich wurde reflektiert, welche der identifizierten Schritte in einer Onlineberatungsanwendung abgebildet oder durch diese unterstützt werden können.

In diesem Teil der Arbeit wird der Fokus auf den Prozess der Entwicklung und Umsetzung von Onlineberatungsschnittstellen gelegt. Zu diesem Zweck werden in diesem Kapitel die Grundlagen des benutzerorientierten Entwicklungsprozesses dargestellt, bevor in Kapitel 8 eine Übertragung auf das Feld Soziale Beratung stattfindet und konkrete Materialsammlungen zur Unterstützung der Konzeption und Entwicklung in diesem Bereich erarbeitet werden. In Kapitel 9 folgt zur Illustration und Diskussion der entwickelten Vorschläge die prototypische Umsetzung eines Onlineberatungsangebots anhand eines Fallbeispiels. Dabei stehen durchgängig die potentiellen BenutzerInnen der entstehenden Software und ihr Einbezug in den Entwicklungsprozess im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit.

Im Folgenden werden zunächst benutzerorientierte und partizipative Ansätze der Softwareentwicklung eingeführt und mit ihren zum Teil unterschiedlichen Zielen und Methoden einander gegenübergestellt (Kapitel 7.1). Anschließend wird die direkte Kooperation von EntwicklerInnen und FachanwenderInnen in Analyse und Design näher betrachtet und Chancen wie Schwierigkeiten werden erläutert (Kapitel 7.2). Abschließend wird abgewogen, welcher Ansatz für die Entwicklung von Onlineberatungsangeboten passend ist und welche Akteursgruppen dabei einbezogen werden können (Kapitel 7.3).

7.1 Softwareentwicklung – Ein Platz für die NutzerIn?

Computer waren lange Zeit ein exklusives Gut, das vor allem von den Personen gebraucht wurde, die ihre Anwendungen auch selbst entwickeln konnten (s.o.: Kapitel 3.1). Es gab somit eine Einheit von EntwicklerIn und NutzerIn in einer Person. Mit dem Bedarf, Programme für andere Menschen und gegebenenfalls für andere Arbeitsumgebungen zu schreiben, hielt die Dichotomie EntwicklerIn/NutzerIn Einzug in die Softwareentwicklung – und wurde zu einem zentralen

Hindernis für die Entwicklung erwartungskonformer und gebrauchstauglicher Software, wie sie die Softwareergonomie in den 1980er Jahren zu fordern begann (Maaß 1993: 192). Im Folgenden wird der unterschiedliche Umgang mit BenutzerInnen in der Softwareentwicklung anhand der Ansätze des User-Centred-Designs (7.1.1) und der partizipativen Systementwicklung (7.1.2) nachgezeichnet. Anschließend werden aktuelle Entwicklungen skizziert (7.1.3).

7.1.1 Von der I-Methodology zum User-Centred Design

Obwohl die NutzerIn in den vergangenen Jahrzehnten immer stärker in den Fokus gerückt ist, wird SoftwareentwicklerInnen noch immer eine große Nähe zur sogenannten „I-Methodology“ (Akrich 1995) nachgesagt. Unter I-Methodology wird die (meist) unbewusste Annahme von GestalterInnen verstanden, dass es ausreichend ist, selbst über die Bedürfnisse potentieller NutzerInnen eines Produkts zu reflektieren (Akrich 1995, Rommes 2002). EntwicklerInnen sehen sich intuitiv in der Rolle einer RepräsentatIn der NutzerInnen und verlassen sich auf ihre persönliche Erfahrung (Oudshoorn et al. 2004: 41). Diese Vorgehensweise gilt als Hindernis für eine angemessene Anforderungsanalyse und Abstimmung soziotechnischer Systeme auf die Bedürfnisse ihrer NutzerInnen, da sie im Regelfall zu einer unzureichend genauen Erhebung von Anforderungen führt. Statt der tatsächlichen Aktivitäten der Menschen im sozialen System stehen dabei häufig vorhandene Beschreibungen im Vordergrund, die Prozessabläufe innerhalb des ausgewählten Arbeitsumfeldes behandeln: Ablaufpläne, Handbücher und Stellenbeschreibungen vermitteln einen scheinbar klaren Eindruck davon, wie Arbeitsschritte durchgeführt werden, wie Verantwortlichkeiten verteilt und Informationsflüsse in einer Organisation laufen. Allerdings entsprechen diese ‚Pläne‘ nur zu einem Teil der alltäglichen Handlungsrealität. Im täglichen Leben weichen Menschen von diesen Vorgaben aber immer wieder ab, um ihre Aufgaben besser (oder überhaupt) erledigen zu können oder sie passen die Vorgaben auf diese Weise einer veränderten Realität an (Kumbruck 2001b: 159f, Suchmann 1987).

Um Software stärker an den tatsächlichen Bedürfnissen der NutzerInnen auszurichten, haben sich in den vergangenen Jahrzehnten zunehmend benutzerorientierte, benutzerzentrierte und partizipative Ansätze in der Softwareentwicklung durchgesetzt. Benutzerorientierte und benutzerzentrierte Verfahren unterscheiden sich dabei nur graduell und die Begriffe werden häufig synonym füreinander verwendet. Besonders als „User-Centered Design“ (UCD; u.a. Garrett 2011) sind sie in aktuellen Entwicklungsverfahren vertreten. Der Ursprung dieser Ansätze liegt zum einen in der ab Mitte der 1980er Jahre geführten US-amerikanischen Debatte um die kognitiven und psychologischen Bedarfe von ComputernutzerInnen und dem damit einhergehenden Diskurs um eine angemessene Gestaltung der Mensch-Computer-Interaktion (vgl. wegweisend Norman & Draper 1986). Zum anderen wirkte der stärker arbeitswissenschaftlich verankerte und zur selben Zeit vor allem in Deutschland und Europa geführte Diskurs um „Softwareergonomie“ prägend (u.a. Maaß 1993, Eberleh et al. 1994, Herczeg 2009). Die Softwareergonomie hat sich in den

1980er Jahren mit dem Ziel der „Anpassung der Software an den Menschen“ (Griese 1982 nach Maaß 1993: 192) etabliert und bildete damit ein Gegengewicht zu dem zu dieser Zeit (und häufig auch heute noch) vorherrschenden Fokus auf die technische Funktionsfähigkeit von Software. Ausgangspunkt waren primär arbeitsschutzrelevante Überlegungen, nach denen die Benutzung von Computersystemen menschen- und gesundheitsgerecht gestaltet werden sollte. Diese Forderungen gingen unter anderem in die deutsche Bildschirmarbeitsverordnung von 1996 (BildscharbV 1996) ein. Gleichzeitig rückte die arbeitsökonomische Anpassung von Software an die zu leistende Aufgabe in den Mittelpunkt des Interesses. Herczeg nennt die Softwareergonomie vor diesem Hintergrund und aufgrund der etymologischen Wortbedeutung auch die „Lehre von der Computerarbeit“ (Herczeg 2009: 7). Auf diese Weise entwickelte sich der Begriff der „Gebrauchstauglichkeit“ (als eine Kombination von Effizienz, Effektivität und Zufriedenheit bei der Nutzung) zu einer zentralen softwareergonomischen Forderung (ISO 9241-11: Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit). Diese und weitere Forderungen der Softwareergonomie haben sich in den ISO Normen zur „Ergonomie der Mensch-System-Interaktion“ (ISO 9241) niedergeschlagen. Inzwischen hat auch im deutschsprachigen Raum der Begriff „Usability“, das englische Pendant zu Gebrauchstauglichkeit, in vielen Fällen den Begriff der Softwareergonomie abgelöst und wird synonym zu diesem verwendet. „User-Centred Design“ bezieht sich auf die nutzerfokussierte Gestaltung des gesamten Entwicklungsprozesses.

Mit den Forderungen nach einer ergonomischen Gestaltung von Software gehen auch neue Anforderungen an die Entwicklung einher: Wer Software an die Aufgaben und die Bedarfe von BenutzerInnen anpassen möchte, muss beide gut kennen. Benutzerorientierte Entwicklungsansätze stellen deshalb die NutzerIn in das Zentrum der Aufmerksamkeit und bemühen sich darum, Systeme aus ihrer Perspektive zu entwickeln. Die soziotechnische Systemanalyse und -gestaltung und das Forschungsgebiet CSCW gehören dazu. Computerprogramme werden unter dieser Prämisse nicht länger von „innen nach außen“ entwickelt (Rauterberg et al. 1994: 7) – erst die Hardware, dann die Software, die Benutzeroberfläche und anschließend die Anpassung des menschlichen Arbeitsumfeldes –, sondern verstärkt von außen nach innen: Welche Bedürfnisse liegen vor, mit welchen Softwarelösungen können diese befriedigt werden, welche Hardwareanforderungen gibt es? Die Abweichungen der Realität von Handbüchern und dem Hang zur I-Methodology begegnen sie, indem einzelne potentielle NutzerInnen in der Erhebungsphase verstärkt befragt und in der Entwurfs- und/oder Testphase zur Evaluation von Prototypen herangezogen werden. In der ISO Norm 9241-210 „Prozess zur Gestaltung gebrauchstauglicher interaktiver Systeme“ wird ein benutzerorientiertes Vorgehen in Entwicklungsprojekten beschrieben, das die benutzungsgerechte Gestaltung von Softwaresystemen unterstützt. Der Einbezug von NutzerInnen wird in dieser Norm als wichtige Komponente eines gelungenen Entwicklungsprozesses dargestellt, da nur er den tatsächlichen Zugang zu Informationen über

BenutzerInnen und ihre Arbeitsaufgaben ermöglicht (u.a. Dahm 2006: 314ff). Typische Verfahren zum Einbezug von NutzerInnen sind standardisierte Interviews oder Fragebögen, Fokusgruppendifkussionen oder Brainstormings und Ideenfindungsworkshops (Ideation-Workshops) zum Erheben von Anforderungen sowie Usabilitytests zum Test von Prototypen und Endversionen (vgl. u.a. Methodenübersicht bei Bødker et al. 2004: 217ff).

7.1.2 Vom Zuhören zum Mitbestimmen

Auch wenn bereits benutzerorientierte Ansätze BenutzerInnen an der Anforderungsanalyse beteiligen, geht die partizipative Systementwicklung einen Schritt weiter. Sie ist darum bemüht, NutzerInnen nicht nur als InformantInnen in bestimmten Phasen zu behandeln, sondern sie kontinuierlich und konsequent in den gesamten Prozess einzubeziehen. Dahinter steckt zum einen die Auffassung, dass Menschen die Gestaltung ihrer Arbeitsmittel und ihrer Arbeitsumgebung beeinflussen können sollten (Emspak 1993: 19ff). Es wohnt dem Ansatz ein dezidiertes Empowermentgedanke inne: das Ziel, Beschäftigte bei der Mitbestimmung ihrer eigenen Arbeitskontexte zu unterstützen, steht bei der partizipativen Systementwicklung sehr viel stärker im Vordergrund, als eine auf Effizienz, Effektivität und Arbeitszufriedenheit aufgerichtete ergonomische Softwaregestaltung (Schuler & Namioka 1993, Bjerknes & Bratteteig 1994). Dieses Verständnis von Softwaregestaltung als politischem Akt, der Einfluss auf die Arbeitsbedingungen von Menschen hat und deshalb zu den mitbestimmungspflichtigen Entscheidungen zählt, entspricht dem partizipativen Gestaltungsansatz, der im Zuge der zunehmenden Informatisierung von Arbeitswelten entstand. Er ging vor allem aus Projekten hervor, die in Skandinavien in Kooperation mit Gewerkschaften durchgeführt wurden (vgl. Überblick bei Clement & Van den Besselaar 1993) und mündete in das Forschungsfeld Participatory Design (PD).

AnhängerInnen der partizipativen Systemgestaltung sind der Überzeugung, dass nur Beschäftigte selbst ihre Anforderungen richtig definieren und die Umsetzung bewerten können und verfolgen die Beteiligung von NutzerInnen aus diesen Gründen besonders konsequent. Darüber hinaus wird versucht, in den jeweiligen Entwicklungsschritten VertreterInnen der unterschiedlichen beteiligten Stakeholdergruppen an einen Tisch zu bringen. Dies betrifft die NutzerInnen, die SystementwicklerInnen, ErgonomieexpertInnen, Supportpersonal, Betriebsratsangehörige und weitere beteiligte Personengruppen. Durch das Kreuzen ihrer unterschiedlichen Perspektiven (Floyd et al. 1997: 14) und einer Begegnung auf Augenhöhe sollen ein Verständnis der jeweils anderen Bedürfnisse und die gemeinsame Arbeit an einer Gesamtlösung sowie ein gemeinsames Lernen ermöglicht werden (Bødker et al. 2004: 58ff). Ob dabei auch VertreterInnen der AuftraggeberInnen/ArbeitgeberInnen beteiligt werden sollen, ist dagegen strittig (vgl. Kensing & Blomberg 1998: 171), da auf diese Weise zwar ein Verständigungsprozess angeregt werden kann, Uneinigkeiten zwischen Management und ArbeitnehmerInnen aber nicht zwangsläufig auf einem Unverständnis der Position der jeweils anderen Partei gründen. Wahrscheinlicher ist, dass sich

Interessenskonflikte dadurch ergeben, dass Anforderungen der unterschiedlichen Ebenen zueinander in Konkurrenz stehen und in eine eine klare Hierarchie eingebunden sind. Dieses Phänomen bedarf eines besonders sensiblen Umgangs, da in Software Teile von Lösungen und Handlungsroutinen eingeschrieben und damit fixiert werden. In der partizipativen Systementwicklung liegt der Fokus u.a. zur Lösung dieser Konflikte auf einer kooperativen Erhebung und Festlegung der Anforderungen und der Gestaltungsvorschläge. Aus diesem Grunde wird häufig in Workshops gearbeitet, in denen mehrere Stakeholdergruppen involviert sind und in denen die SystementwicklerInnen direkt von den beteiligten Fachleuten lernen können – und umgekehrt (Rauterberg et al. 1994: 115ff). Es kommen vor allem kreative Methoden zum Einsatz, die wenig technisches Know-How erfordern und allen TeilnehmerInnen einen gleichberechtigten Zugang zum Geschehen sichern sollen. Diese haben des öfteren spielerischen Charakter und folgen einem festen Set an Regeln (vgl. Törpel 2006 zu „Design Games“). Auf diese Weise soll eine egalitäre Teilhabe sichergestellt werden, die nicht von bestehenden Machtverhältnissen unterlaufen werden kann.

Die gemeinsame Entscheidungsfindung und der Einbezug zukünftiger NutzerInnen in (fast) allen Phasen der Softwareentwicklung führt dazu, dass partizipative Projekte einen verhältnismäßig hohen Aufwand an Zeit und Ressourcen benötigen, der nicht immer zur Verfügung steht. ArbeitgeberInnen müssen zudem in einem solchen Prozess eine größere Mitbestimmung der ArbeitnehmerInnen zulassen und sich Zielkonflikten stellen. Auch dies ist ein Grund, warum ein partizipatives Vorgehen abgelehnt werden kann. Darüber hinaus müssen Menschen bereit sein, sich an dem Prozess zu beteiligen. Was vor dem Hintergrund der emanzipatorischen Idee der partizipativen Softwareentwicklung als eine Selbstverständlichkeit erscheint, kann im Einzelfall einen solchen Prozess behindern. Auch ArbeitnehmerInnen verfolgen zuweilen andere Pläne, sehen sich weniger von dem geplanten Projekt betroffen, möchten Verantwortung abgeben oder nicht als VerfechterIn der Ziele der eigenen Stakeholdergruppe gegenüber anderen in Erscheinung treten. Eine weitere Problematik ergibt sich, wenn die Nutzerschaft sehr groß und heterogen ist. Das Konzept der partizipativen Systementwicklung wurde im Zusammenhang von Entwicklungen für einzelne Unternehmen beziehungsweise Unternehmensbereiche entwickelt und ist auf diesen Kontext zugeschnitten. Die Entwicklung von Standardsoftware wie Büroanwendungen oder von Anwendungen, die vor allem in der Freizeit von einer kaum klar zu umreisenden Zielgruppe genutzt werden, kann dem originären Anspruch der partizipativen Systementwicklung nach Empowerment, Mitbestimmung und Wertschätzung deshalb kaum gerecht werden. Je größer die potentielle Nutzerschaft und die betroffenen Stakeholdergruppen, desto weniger kann partizipative Systementwicklung zum Empowerment einzelner beitragen.

7.1.3 Benutzerorientierte Gestaltung mit partizipativem Anspruch

Werden benutzerorientierte und partizipative Softwareentwicklung gegenübergestellt, so fällt auf,

dass sich beide Ansätze in vielen Punkten ähneln: Sie sind bemüht, die Anforderungen der potentiellen NutzerInnen zu verstehen und aufzunehmen und beide laden (auch) aus diesem Grunde VertreterInnen dieser Gruppe dazu ein, am Entwicklungsprozess teilzuhaben. Ein iteratives Vorgehen wird ebenfalls in beiden Ansätzen angestrebt. Auch die Methoden, die in der Kooperation mit BenutzerInnen eingesetzt werden, sind ähnlich – wenngleich partizipative Ansätze häufiger mit Workshopkonzepten arbeiten und benutzerorientierte Verfahren eine weite Bandbreite von Methoden einsetzen, in denen die Intensität des Nutzereinbezug unterschiedlich hoch ausfällt. Einen signifikanten Unterschied macht dagegen ihre Zielsetzung aus: während eine benutzerorientierte Entwicklung in erster Linie arbeitsökonomisch ausgerichtet ist und ein ‚bestmögliches‘ Produkt im Sinne der Verwertbarkeit anstrebt, folgen partizipative Projekte nach traditionellem Muster vor allem dem Leitbild der Mitbestimmung und streben einen Konsens beziehungsweise Kompromiss der beteiligten Stakeholder als ‚beste‘ Lösung an.

Die beiden Ansätze haben sich aus unterschiedlichen Richtungen entwickelt, die sich in ihren Zielsetzungen und Ansprüchen heute noch zeigen, obwohl sie in der Praxis sicherlich stark voneinander profitiert haben. Aufgrund der operativen und thematischen Ähnlichkeit vieler Projekte, die sich entweder als benutzerorientiert oder als partizipativ deklarieren, gibt es insbesondere im Forschungsbereich der partizipativen Systementwicklung (PD) häufige Diskussion darum, welche Vorgehensweisen und Methoden als partizipativ anzusehen sind und welche nicht. Dreh- und Angelpunkt der Kritik ist einerseits der politische Anspruch, dem viele als partizipativ benannte Projekte nicht gerecht werden (vgl. u.a. Diskussion bei Bergvall-Kåreborn & Ståhlbrost 2008). Andererseits wird debattiert, welche Methoden als partizipativ eingestuft werden können und welche nicht. Gegenstand dieser Auseinandersetzung ist zum Beispiel die Persona-Methode (Cooper 1999, Pruitt & Adlin 2006). Personas werden als ‚Hilfsmittel‘ von EntwicklerInnen eingesetzt, um in der Abwesenheit von NutzerInnen deren Bedürfnisse im Auge zu behalten und diskutieren zu können. Es handelt sich dabei um Personenbeschreibungen, die jeweils für eine Gruppe von NutzerInnen stehen und in der Regel aus empirischen Material hergeleitet wurden. Diskutiert wird in diesem Zusammenhang, ob Personas als eine Form von Nutzereinbezug anerkannt werden kann oder ob sie im Gegenteil einen Einbezug von NutzerInnen und damit Einblicke in ihre Anforderungen sowie politische Intervention verhindern (u.a. Chapman & Milham 2006, Rönköö et al. 2004).

Im Vergleich der beiden Zugänge wird deutlich, dass partizipative Ansätze ebenfalls benutzerorientiert vorgehen, indem sie die NutzerInnen in den Mittelpunkt des Geschehens rücken und an ihrer Sichtweise interessiert sind. Sie treten dabei jedoch engagierter als Anwälte der NutzerInnen auf, statt die Gebrauchstauglichkeit der Software zu fixieren, die in diesem Ansatz eher ‚notwendiges Beiprodukt‘ einer selbstbestimmten Arbeitsgestaltung ist. Benutzerorientierte Ansätze inkorporieren dagegen nicht zwangsweise eine partizipative Ausrichtung, auch wenn sie

NutzerInnen mit ähnlichen Methoden einbeziehen. Die Entscheidung für einen partizipativen oder einen benutzerorientierten Entwicklungsprozess ist so zum einen eine dezidiert politische Entscheidung. Sie ist weiterhin eine Frage der Umsetzbarkeit von Partizipation in traditionellen Sinne des PD: Während in Organisationen und beispielsweise im Bildungsbereich ein politisch motivierter Partizipationsprozess durchaus zu begrüßen ist, ist es fraglich, ob dieser Anspruch bei einer Entwicklung von massentauglichen Softwareanwendungen wie Internetapplikationen überhaupt eingehalten werden kann. Dafür spräche, dass auch hier Mitbestimmung wichtig ist, um ein Machtgleichgewicht zu halten und Beteiligungschancen zu sichern. Dieser Sichtweise könnte allerdings damit widersprochen werden, dass nur ein Bruchteil der späteren AnwenderInnen an der Entwicklung beteiligt werden können und diese Auswahl naturgemäß hoch selektiv und zufällig ist. In solchen Fällen scheint ein benutzerorientiertes Vorgehen angemessener und realisierbarer zu sein.

7.2 Die Praxis der Nutzerbeteiligung in der Softwareentwicklung

Den in Kapitel 7.1 vorgestellten Ansätzen ist die Erkenntnis gemein, dass das Wissen zukünftiger BenutzerInnen über ihr Arbeitsfeld für die Entwicklung passender Softwarelösungen von großer Bedeutung ist. Sie folgen im Kern einem ähnlichen Vorgehensmodell, gestehen aber – aufgrund ihrer unterschiedlichen Ansprüche und Zielsetzungen – den beteiligten NutzerInnen unterschiedlich viel Raum in den verschiedenen Phasen und bei der Entscheidungsfindung zu. Im Folgenden werden Möglichkeiten der Umsetzung benutzerorientierter und partizipativer Entwicklungsvorhaben beschrieben. Zunächst werden Herausforderungen skizziert, vor denen PlanerInnen solcher Ansätze im Gegensatz zu VertreterInnen entwicklerzentrierter Prozesse stehen (7.2.1): Der Umgang mit NutzerInnen ist nicht immer einfach, da die beteiligten Akteursgruppen sich auf unterschiedliche Ansichten, Umgangsweisen und Problemlösungsstrategien einstellen müssen. Es werden weiterhin Methoden und Verfahren vorgestellt, die in einem benutzerorientierten Entwicklungsprozess eingesetzt werden und dabei unterstützen, diesen Herausforderungen zu begegnen (7.2.2). Abschließend werden diese Erkenntnisse in ein Prozessmodell eingebettet, das für die Entwicklung interaktiver Systeme unter Beteiligung von NutzerInnen entworfen wurde (7.2.3).

7.2.1 Herausforderung Nutzerbeteiligung

Das Lippenbekenntnis zur Nutzerbeteiligung und die prinzipielle Einsicht, dass sich auf diese Weise bessere Systeme erstellen lassen, sind einfacher zu bewerkstelligen, als einen Entwicklungsprozess tatsächlich an der Maxime einer durchgängigen Beteiligung potentieller EndnutzerInnen auszurichten. Sehr viel einfacher lässt sich an der Strategie der I-Methodology festhalten oder der Nutzereinbezug so organisieren, dass letztere nur zeitweise und mit einem Informantenstatus vom Projektteam nach ihrer Meinung gefragt werden. Der Begriff der ‚Nutzerbeteiligung‘ wird im Folgenden so verstanden, dass zukünftige AnwenderInnen des

Systems als ExpertInnen für ihre Arbeit an mehreren Phasen des Entwicklungsprozesses teilnehmen und als diese ernst genommen werden. Sie stehen den EntwicklerInnen nicht nur in ein oder zwei Gesprächen Rede und Antwort, sondern können sich, ihre Bedarfe und Ideen aktiv in den Prozess einbringen und dürfen das Verständnis der EntwicklerInnen kritisch hinterfragen und korrigieren.

Eine solche NutzerInnenbeteiligung stellt den Entwicklungsprozess und die an ihm beteiligten Personen vor große Herausforderungen organisatorischer, sozialer und kultureller Art:

Organisation & Aufwand

Die Beteiligung von NutzerInnen führt zu einem erhöhten Planungs- und Organisationsbedarf (u.a. Grudin 1993). Projektverantwortliche müssen darüber nachdenken, an welchen Stellen und mit welchen Methoden zukünftige AnwenderInnen in die Entwicklung eingebunden werden können. Darüber hinaus steht die Suche nach NutzerInnen an, die bereit sind, sich im Projekt zu engagieren – meist über einen längeren Zeitraum (Ehn 1990: 327ff). Voraussetzung für diese Suche ist ein erstes gesichertes Wissen über die Zielgruppe, da nur auf diese Weise die richtigen Personen angesprochen werden können. Eine genaue Vorstellung von der Zielgruppe ist zwar für die Softwareentwicklung ohnehin von großer Bedeutung, kann aber in nicht benutzerorientierten Entwicklungszusammenhängen zunächst diffus gehalten werden⁶³. Während des Entwicklungsprozesses müssen Termine mit mehr Personen gefunden werden – und das EntwicklerInnenteam muss sich stärker an vorgegebenen Terminfestlegungen orientieren. Denn sind zum Beispiel fünf Personen zu einem Usabilitytest eingeladen, muss bis zu diesem Zeitpunkt der Prototyp fertig und der Testablauf konzipiert sein. Auch in zeitlicher Hinsicht bedeutet NutzerInneneinbezug einen erhöhten Aufwand: Für die Begegnungen mit NutzerInnen sind zusätzliche Zeitfenster vonnöten, aber auch für die Auswertung und den Einbezug des in diesen Zusammenhängen erstellten Materials für und in die weitere Entwicklung. Insbesondere wenn Entscheidungen partizipativ getroffen werden sollen, erfordert die Diskussionen der entsprechenden Themen zum einen weitere Ressourcen und kann zum anderen Konflikte offenbaren, deren Lösung vor der weiteren Arbeit in der gemeinsamen Softwareentwicklung steht.

Unbewusste Wissensbestände

In der Arbeit mit NutzerInnen sollen diese als ExpertInnen für ihre eigene Arbeit auftreten. Dieses Wissen fehlt den EntwicklerInnen; es ist aber von großer Bedeutung für eine angemessene Softwareentwicklung. Jedoch ist das Freilegen dieses Wissens zuweilen ein kompliziertes Unterfangen: Werden Menschen nach ihren Bedürfnissen gefragt, geben sie oft eher grob Auskunft oder ihnen fällt auf Anhieb keine Antwort ein (Kyng 1991: 63f). Auch sind FachexpertInnen es in der Regel nicht gewohnt, in dem Detailgrad Informationen zu geben, den SystementwicklerInnen

⁶³ Es versteht sich, dass die Unkenntnis der Zielgruppe einer angemessenen Entwicklung von Produkten abträglich ist. Jedoch ist in nicht nutzerorientierten Entwicklungszusammenhängen der Druck sehr viel geringer, sich frühzeitig genau mit der Zielgruppe auseinanderzusetzen.

für ihre Analyse benötigen (ebd.). Darüber hinaus verfügen Menschen sowohl über explizites, ihnen zugängliches und abfragbares Faktenwissen als auch über implizites Wissen. Implizites Wissen (Polanyi 1966) umfasst vor allem die „Könnerschaft“ (Neuweg 1999) – Wissen, das nicht in Worten ausgedrückt wird oder werden kann. So können viele Erwachsene Fahrrad fahren, aber kaum jemand kann diese Handlung einem Novizen tatsächlich so erklären, dass dieser sich auf ein Fahrrad setzen und ohne Probleme losfahren kann. Implizites Wissen stellt die AnforderungsanalytikerInnen vor eine große Herausforderung, da sie dieses Wissen nur beobachten, nicht abfragen können. Des Weiteren sind gerade diese Wissensbestände und ihre Bedeutung für oft getätigte Handlungen den meisten Menschen nicht bewusst, sodass befragte Stakeholder nicht von sich aus auf diese hinweisen. Auch explizites Wissen ist seinen InhaberInnen zu Teilen unbewusst, insbesondere wenn seine Anwendung in der Alltagsrealität eine wichtige Rolle spielt. In der benutzerorientierten Anforderungsanalyse wird dieser Herausforderung am besten durch ein Zusammenspiel unterschiedlicher Methoden begegnet, das ergänzende Ansätze und Zugänge einschließt. Kreative Verfahren können dabei andere Wissensbestände ‚hervorlocken‘ als Interviews. Beobachtungen erlauben einen Blick von außen und können zur Thematisierung der gesehenen Handlungen führen, die der Beobachteten so vielleicht gar nicht bewusst waren oder nicht als relevant wahrgenommen wurden. Eine Triangulation von Methoden (Flick 2004, Hackel & Klebl 2008) erhöht die Chance, Zugang zu unterschiedlichen relevanten Wissensbeständen zu bekommen und diese besser zu verstehen und einordnen zu können.

Unterschiedliche Fachsprachen und -kulturen

Eine weitere Herausforderung betrifft die direkte Zusammenarbeit von NutzerInnen und EntwicklerInnen. Die beteiligten Personen kommen aus unterschiedlichen Fachbereichen, in denen sie sich auskennen und zuhause fühlen. Sie sind ExpertInnen für unterschiedliche Themengebiete, sprechen die Fachsprache ihres eigenen Feldes und denken in dessen Logik, Methoden und Zusammenhängen. Bei anderen setzen sie implizit das Wissen über bestimmte Grundlagen und Rahmenbedingungen voraus. Es entsteht eine „semantische Lücke“ (Popp 1994 nach Cierjacks 1999: 29f) zwischen den beteiligten Gruppen. Dieses Expertentum gilt für beide Seiten; das Zusammenbringen dieser Perspektiven ist das Ziel der benutzerorientierten Softwareentwicklung. Jedoch können sich die unterschiedlichen Rahmungen des Wissens und die verschiedenen Fachsprachen auch als Hindernis für einen gemeinsamen Entwicklungsprozess erweisen. Aus diesen Gründen ist es sinnvoll, Begegnungen von EntwicklerInnen und NutzerInnen durch eine Moderation zu begleiten, die den Prozess der Zusammenarbeit organisiert und ein besonderes Augenmerk auf das gegenseitige Verstehen und das Aufdecken (unbewusster) Vorannahmen legt. Auf diese Weise kann im besten Fall Missverständnissen vorgebeugt oder diese können thematisiert und behoben werden. Die Arbeit einer ModeratorIn kann zeitweise auch eine

Übersetzerfunktion beinhalten. So werden Wissensbestände angeglichen und eigene Fachsprachen werden unter Umständen von den Beteiligten erkannt und ein gemeinsamer Sprachgebrauch erarbeitet.

Zusammenarbeit auf Augenhöhe

Im Zusammenhang mit der Fachsprachlichkeit steht auch eine fachliche Identität, die gegebenenfalls mit einer Auf- und Abwertung unterschiedlicher Tätigkeiten zusammenfällt. Für einen gemeinsamen Entwicklungsprozess ist es deshalb wichtig, dass sich die Teilnehmenden auf Augenhöhe begegnen und sich gegenseitig als ExpertInnen der jeweils anderen Fachrichtung wahr- und ernstnehmen. Nur so kann ein tatsächliches Kreuzen der Perspektiven (Floyd et al. 1997: 14) gelingen. EntwicklerInnen müssen sich in diesen Zusammenhängen mit Lösungsvorschlägen zurückhalten und abwarten, bis sie die Bedarfe der NutzerInnen wirklich verstanden haben. Sie können aber über ihre Vorschläge und deren Diskussion weiteres über die Anforderungen erfahren. NutzerInnen aus eher technikfernen Feldern halten Menschen, die sich mit IT beschäftigen, häufig für besonders kompetent und werten diesen gegenüber ihre eigene Expertise ab – oder sie sehen in ihnen vor allem das Bild des ‚Nerds‘, der ihre eigene Fachlichkeit nicht verstehen kann oder will. Beide Einstellungen führen zur Zurückhaltung in gemeinsamen Entwicklungsprozessen. Insbesondere aus der partizipativen Systementwicklung sind Methoden bekannt, die dieser Situation begegnen. Hier wird die Zusammenarbeit in Workshops propagiert, in denen häufig Methoden mit einem Spielcharakter zum Einsatz kommen. Diese „Design Games“ bringen die TeilnehmerInnen auf eine Ebene, indem sie Regeln setzen, die für alle Beteiligten gleich sind und einen Spielmodus vorgeben, nach dem alle gleichberechtigt häufig und regelmäßig an der Reihe sind (vgl. u.a. Muller et al. 1994). Diese und ähnliche Ansätze, die von einem Alltagsbezug statt von der Fachlichkeit einer Gruppe ausgehen, erleichtern die Begegnung auf Augenhöhe für TeilnehmerInnen aus unterschiedlichen Disziplinen und auch aus unterschiedlichen Hierarchiestufen.

7.2.2 Methoden und Techniken für die Nutzerbeteiligung

In Kapitel 7.2.1 sind unterschiedliche Methoden und Techniken genannt worden, die die Zusammenarbeit von Personen mit unterschiedlichen Hintergründen in einem benutzerorientierten Entwicklungsprozess fördern. Im Folgenden soll weiter herausgearbeitet werden, welche Methoden sich für unterschiedliche Zielsetzungen im Entwicklungsprozess einsetzen lassen und welche zentralen Merkmale sie aufweisen. Eine grundlegende Entscheidung betrifft dabei den Grad des Einbezugs von NutzerInnen. Muller et al. haben Anfang der 1990er Jahre eine Einordnung unterschiedlicher partizipativ orientierter Methoden unter diesem Gesichtspunkt vorgenommen (Muller et al. 1993). Sie differenzieren einerseits, wer in wessen Welt zu Gast ist und bilden in einem Kontinuum ab, ob die EntwicklerInnen eher in die Welt der NutzerInnen eintauchen oder ob die NutzerInnen direkt am Entwicklungsprozess beteiligt werden. Andererseits

spielt der Zeitpunkt des Methodeneinsatzes eine Rolle: findet er eher früh oder eher spät im Entwicklungsprozess statt? In diese Taxonomie ordnen sie aus unterschiedlichen Projekten bekannte Methoden ein und geben darüber hinaus an, für welche Gruppengrößen die einzelnen Methoden geeignet sind.

Zu den betrachteten Methoden gehören unter anderem ethnografisch inspirierte Methoden wie Interviews und Beobachtungen, denen ein Platz zu Beginn der Entwicklung zugeordnet wird. Diese Methoden eröffnen NutzerInnen keinen Zugang zur Softwareentwicklung sondern weisen ihnen einen Informantenstatus zu. Einen tieferen und deshalb etwas später angesiedelten Einblick erlauben Beobachtungsinterviews wie die sogenannten Interviews im Kontext (Beyer & Holzblatt 1997), die während der Arbeit durchgeführt werden und bei deren Auswertung NutzerInnen beteiligt sind. Stärkere Partizipationsmöglichkeiten haben NutzerInnen in Zukunftswerkstätten (Kensing & Madsen 1992) und Design Games (Muller et al. 1994, Törpel 2006), die beide früh im Prozess durchgeführt werden und dem Erheben des IST-Zustände oder der Entwicklung einer wünschenswerten SOLL-Situation auf eine spielerische Art und Weise und in gemeinsamen Diskussionen dienen. Die Erstellung von Low-Tech Prototypen und der Umgang mit Mock-Ups ziehen die NutzerInnen noch weiter in die Entwicklung hinein (u.a. Ehn & Kyng 1991). In gemischten Teams können zum Beispiel Papierprototypen (Snyder 2003) entstehen oder verändert werden (Bødker & Grønbæk 1990). Gerade dieses Material hat sich für NutzerInnen als besonders zugänglich erwiesen, da sie es aus ihrem Alltag kennen, benutzen können und sich auch trauen, damit eigenen Ideen umzusetzen. Je technischer ein Prototyp ausgerichtet ist, desto weniger können und mögen viele NutzerInnen selbst daran verändern (Rudd et al 1996: 82).

Sanders teilt in ihrer „Topographie der Designforschung“ (Sanders 2006: 4) methodische Ansätze einerseits danach ein, inwieweit sie NutzerInnen als InformantInnen oder als PartnerInnen in den Entwicklungsprozess einbeziehen. Die erste Variante bezeichnet sie als „expert mindset“, die zweite als „participatory mindset“ (ebd.). Andererseits wird überprüft, ob die Ansätze als eher designgetrieben oder forschunggetrieben zu klassifizieren sind und ob sie ihre Ursprünge eher im Design oder in der Forschung haben. Sanders identifiziert vier Ansätze, die sie auf der Karte verortet und für die sie methodische Beispiele anführt. Es dominieren die Bereiche User Centred Design (UCD) und Participatory Design (PD). Unter den hier betrachteten Gesichtspunkten überlappen sich diese beiden Ansätze kaum: UCD, zu dem unter anderem ethnografische Methoden, kognitiv-ergonomische Ansätze und Usabilitytesting gezählt werden, gilt als eher forschunggetrieben und zeigt eine starke Tendenz zum „expert mindset“. PD beinhaltet sowohl forschungs- als auch designgetriebene Methoden, verortet sich aber weitgehend im „participatory mindset“. Die benannten Methoden leiten sich zum einen aus der skandinavischen, workshop- und artefaktorientierten Linie der partizipativen Systementwicklung ab und beschreiben zum anderen „generative Tools“, einen neueren Ansatz, nach dem auf der Grundlage unterschiedlicher Stimuli

gemeinsam Ideen entwickelt werden (vgl. u.a. Sanders 2000). Neben UCD und PD werden das „Critical Design“ und „Design and Emotions“ als zwei weitere kleine, designgetriebene Ansätze auf der Karte abgebildet.

Die beiden hier vorgestellten Klassifikationen erlauben eine grobe Einschätzung und Einordnung von Methoden der benutzerorientierten und partizipativen Systementwicklung. Leitend sind dabei Fragen nach der Intensität des Nutzereinbezugs, der der geeigneten Phase des Einsatzes, sowie nach Prinzipien und Rahmenbedingungen des Gestaltungsprozesses. Sie bieten auf diese Weise Anhaltspunkte für die Auswahl eines geeigneten Ansatzes. Eine genauere Beschreibung der unterschiedlichen Methoden, die die Entscheidung für oder gegen eine bestimmte Methode weiter vereinfachen und grundlegendes Wissen für ihre Anwendung bietet, findet sich im Überblick unter anderen bei Bødker et al. (2004: 195ff) und bei Löwgren & Stolterman (2004: 63ff).

Die Methoden, die einen stärkeren Einbezug von NutzerInnen (in der Welt der EntwicklerInnen) propagieren, haben einen wichtigen Ansatz gemeinsam: Sie sorgen sich darum, dass sich die beteiligten Personen auf Augenhöhe begegnen und setzen zu diesem Zwecke Materialien ein, die die Kluft zwischen den unterschiedlichen Wissensbeständen, Fachsprachsprachen und Habitus überbrücken. Als „gemeinsames Material“ unterstützen sie die Kooperation und helfen, die Aufmerksamkeit auf das gemeinsame Projekt zu richten. Bei den genutzten Materialien lassen sich drei Arten von Objekten unterscheiden, die im Prozess unterschiedlich erstellt und genutzt werden: Zum ersten handelt es sich um Artefakte, die die Kreativität der Beteiligten anregen (sollen). Einerseits laden Moderationsmaterialien dazu ein, eigene Vorstellungen textuell zu beschreiben und können anschließend zum Beispiel in Design Games genutzt werden, um einen Austausch zu organisieren. Andererseits können Materialien aller Art eingesetzt werden, um visuell-haptische Repräsentationen eigener Sichten und Ideen zu kreieren, die im Anschluss besprochen werden (z.B. in Ideation-Workshops; vgl. u.a. Carell & Herrmann 2010). Zum zweiten können EntwicklerInnen ihr bisheriges Verständnis des Anwendungsfalls und der signalisierten Bedarfe anhand von Materialien dokumentieren und NutzerInnen um Feedback oder um die Auswahl von Vorschlägen bitten. Dabei kann es sich je nach Phase des Entwicklungsprozesses zum Beispiel um Modelle und Szenarien oder um Mock-Ups und Prototypen handeln. VertreterInnen der Anwenderseite können anhand dieser Materialien Fragen stellen, Kritik äußern, Verbesserungsvorschläge machen oder Bestätigung aussprechen. Zum dritten können diese Materialien, die ein System auf verschiedenen Abstraktionsniveaus beschreiben, auch in Workshops gemeinsam von DesignerInnen und NutzerInnen entworfen werden (z.B. Papierprototypen). Allen Ansätzen ist gemein, dass dem Material eine Übersetzungsfunktion zwischen den „sozialen Welten“ (Strauss 1978) der EntwicklerInnen und AnwenderInnen einnimmt. Es wird zu einem sehr konkreten und ansprechbaren Grenzobjekt (Star & Grisemer 1989), in dem sich einerseits die Interpretationen der einzelnen Akteure widerspiegelt und das

andererseits gezielt für die Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Wahrnehmungen genutzt werden kann. Auf diese Weise lässt sich eine Annäherung an ein gemeinsames Verständnis erleichtern.

7.2.3 Der benutzerorientierte Entwicklungsprozess

Die Kenntnis der Herausforderungen, der sich eine benutzerorientierte oder partizipative Entwicklung stellen muss, und die Auswahl dafür geeigneter Methoden und Umsetzungsstrategien sind wichtige Voraussetzungen für das Aufsetzen und Durchführen eines solchen Prozesses. Der Benutzereinbezug findet in unterschiedlichen Phasen mit unterschiedlichen Methoden statt. Benutzerorientierte und partizipative Ansätze unterscheiden sich in dieser Hinsicht darin, dass NutzerInnen in der partizipativen Entwicklung möglichst durchgehend beteiligt werden und von der Planung bis zum Abschluss der Projekts Mitglieder des Projektteams sind. Bei der benutzerorientierten Entwicklung werden sie nur phasenweise beteiligt. Der benutzerorientierte Entwicklungsprozess, den die DIN ISO Norm 9241-210 skizziert (vgl. DIN/VDE 2011: 272ff), beschreibt ein iteratives Vorgehen zur Systementwicklung, bei dem der Einbezug potentieller NutzerInnen eine wichtige Rolle spielt. (s.o.: Kapitel 3.1.3). Dieser Ansatz verfolgt das Ziel, ausgehend vom Nutzungskontext die Anforderungen zu spezifizieren, Gestaltungslösungen zu entwickeln und diese aus der Benutzerperspektive zu evaluieren. Fällt diese Evaluation positiv aus, erfüllt die Lösung die Nutzungsanforderungen. Ist dies nicht der Fall, wird ein iterativer Prozess angestoßen, der erneut an den vorherigen Arbeitsschritten ansetzt (vgl. Abbildung 25).

Im Anschluss an eine Planung des Vorgehens fordert der benutzerorientierte Entwicklungsprozess zunächst die Erarbeitung des Nutzungskontextes und seine Beschreibung. In dieser Phase der Verständnisbildung ist der Einbezug von NutzerInnen besonders wichtig, denn nur sie kennen die Zusammenhänge ihrer Arbeit, ihre unter- und übergeordneten Ziele, ihre Arbeitsweisen und KooperationspartnerInnen. In der partizipativen Systemgestaltung würden NutzerInnen zudem bereits in den Prozess der Planung einbezogen werden, der in diesem Modell der Konzeption durch die EntwicklerInnen (gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Auftraggebern) vorbehalten ist. Die Erhebung des Nutzungskontextes dient der Vorbereitung der Anforderungsspezifikation. Aus ihr gehen einerseits die Rahmenbedingungen des soziotechnischen Systems hervor und andererseits werden Aufgaben und Ziele erkennbar, an denen die NutzerInnen arbeiten und die eine zu entwickelnde Software unterstützen kann. In dieser Phase wird zunächst das „Sachproblem“ (Rauterberg et al. 1994: 13) herausgearbeitet, das die getätigten Arbeitsschritte und die gewünschte Unterstützung beschreibt. Es geht um die Frage, ‚was‘ die Software leisten soll. Auf der Basis dieser Informationen wird die Anforderungsspezifikation erstellt, in der die benötigte Funktionalität der zu entwickelnden Software skizziert wird. Insbesondere in einem benutzerorientierten Entwicklungsprozess muss dies in einer Sprache geschehen, die die NutzerInnen verstehen können. Anderenfalls werden sie

von einer weiteren Teilnahme ausgeschlossen. Zu den Möglichkeiten einer nutzerorientierten Anforderungsspezifikation gehört unter anderem die Erstellung von Szenarien (Rosson & Carroll 2002). Aus diesen gehen konkrete Situationen und Zwecke hervor, in denen und für die die Software eingesetzt werden soll – ohne dass detailliert beschrieben wird, wie diese funktioniert. Szenarien können ein klassisches Lastenheft auch ergänzen und auf diese Weise zur Visualisierung beitragen. Sie können gemeinsam mit NutzerInnen erstellt und diskutiert werden.

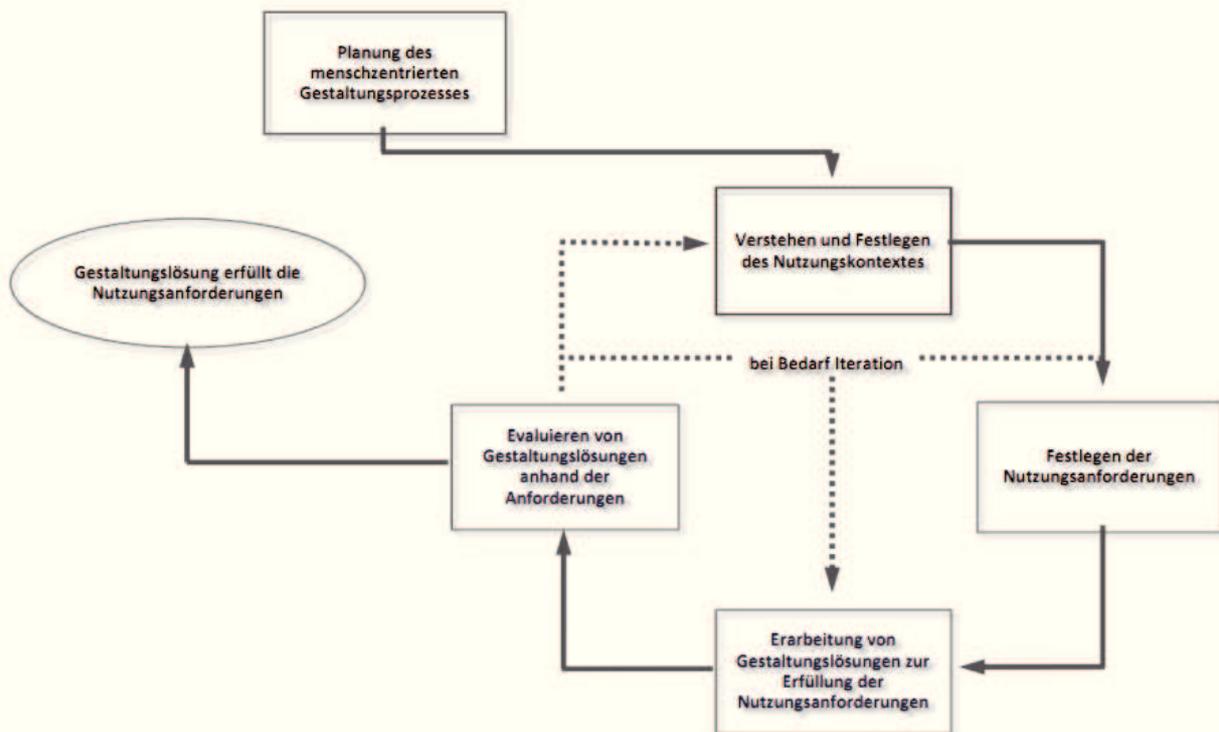


Abbildung 25: Benutzerorientierter Entwicklungsprozess nach DIN 9241-210 (vgl. DIN/VDE 2011: 290)

In der folgenden Phase werden Gestaltungslösungen erarbeitet, die den Anforderungen entsprechen und unterschiedliche Wege der Umsetzung zeigen. Dabei kommt der Lösung des „Interaktionsproblems“ (Rauterberg et al. 1994: 13f) eine besondere Bedeutung zu. Die Fragen, ‚wie‘ die Arbeit zwischen Mensch und Maschine verteilt werden soll, welche Interaktionen zur Ein- und Ausgabe von Informationen bereit gehalten werden und wie die Kooperation im Team unterstützt werden kann, stehen im Vordergrund. In dieser Phase kann mit NutzerInnen in Ideation- oder in Prototypingworkshops gearbeitet werden, in denen Umsetzungsideen entwickelt werden. Die vorläufige Systemspezifikation, die in dieser Phase noch eine Offenheit für mehrere konkrete Gestaltungslösungen enthält, sollte ebenfalls in einer Form vorliegen, die für NutzerInnen verständlich ist. Dafür ist auch auf dieser Ebene der Einsatz von (Interaktions-) Szenarien möglich, diese bieten jedoch eine sehr detaillierte Beschreibung an und werden so leicht zu umfangreich. Rupp (2009) schlägt vor, früh mit der Erstellung eines Benutzerhandbuchs zu beginnen und dies als Alternative zur Systemspezifikation zu schreiben und zu pflegen. Sie

argumentiert, dass ein gutes Benutzerhandbuch als Spezifikation dienen kann, da in ihm alle Funktionalitäten genau beschrieben sein müssen – etwas, was auch die Spezifikation leistet. Ihr geht es dabei primär um die Effizienz der Arbeitsorganisation durch die Vermeidung von doppelt geleisteter Arbeit und um eine höhere Qualität des Benutzerhandbuchs, die sie sich von diesem Vorgehen versprechen. Ein weiteres Argument für diesen Ansatz liegt aber auch darin, dass die Beschreibungen in Form eines Benutzerhandbuches auch für EndnutzerInnen gut verständlich formuliert sein müssen und ihnen auf diese Weise den Zugang zu und die Mitarbeit an der Systemspezifikation erleichtern.

Auch die Darstellung von Musterlösungen, die an die Idee der Entwurfsmuster (Design Patterns) anknüpfen, können im Rahmen der Spezifikation der Software zum Einsatz kommen, um den Dialog zwischen EntwicklerInnen und AnwenderInnen zu bereichern. Sie stellen unterschiedliche Lösungsansätze für benannte Probleme dar und können zum Beispiel eine Auswahl zwischen unterschiedlichen Optionen anleiten. Der Architekt Christoph Alexander stellte in den 1970er Jahren eine Reihe von Entwurfsmustern zusammen, die basale, wiederkehrende Problemstellungen der Architektur und geeignete, etablierte Lösungsmuster enthielten (Alexander 1977). Sie skizzieren als Dreiklang von Problem, Kontext und Lösung jeweils unterschiedliche Ansätze, lassen aber viel Freiraum für eine individuelle Ausgestaltung. In der Informatik⁶⁴ ist die Idee von Entwurfsmustern stark rezipiert und für die eigene Disziplin auf unterschiedliche Art und Weise weiterentwickelt worden (vgl. u.a. Beck & Cunningham 1987, Gamma et al. 1994, Dearden & Finlay 2006). In der Softwareentwicklung zeigen „Design Patterns“ so auf unterschiedlichen Ebenen Lösungsmöglichkeiten für die Konstruktion von Software auf: als Analysemuster ebenso wie als Interaktionsbeschreibungen oder als Muster in der objektorientierten Programmierung. Im Zusammenhang mit der nutzerorientierten Entwicklung und der Spezifikation des Funktionsumfangs einer Software sind vor allem Entwurfsmuster von Interesse, die unterschiedliche Interaktionsansätze beschreiben (vgl. u.a. Tidwell 2008, Vora 2009). Aus ihnen geht zum Beispiel hervor, welche Interaktionen mit dem System möglich sind, um unterschiedliche Aufgaben zu erfüllen.

Im Anschluss an diese Phase werden die vorliegenden Gestaltungslösungen aus der Benutzerperspektive evaluiert. Für diesen Schritt bieten sich Workshops mit NutzerInnen an, in denen die erarbeiteten Prototypen, Szenarien o.ä. gemeinsam diskutiert und bewertet werden können. In dieser Phase wird getestet, ob die Nutzungsanforderungen und der -kontext richtig verstanden wurden und ob adäquate Lösungsansätze gefunden werden konnten. Ist dies nicht der Fall, müssen weitere Iterationen des Prozesses folgen, die entsprechend der identifizierten Lücken an den jeweiligen vorangegangenen Phasen erneut ansetzen (vgl. Abbildung 25). Erst nachdem sichergestellt ist, dass die Gestaltungslösungen die Nutzeranforderungen erfüllen, wird das

64 Der Ansatz ist auch von anderen Disziplinen (wie z.B. der Musik oder der Pädagogik) aufgegriffen worden.

„Präsentationsproblem“ (Rauterberg et al. 1994: 14) bearbeitet: die Frage, wie die Benutzungsoberfläche gestaltet werden soll. Zur Evaluation von Gestaltungslösungen auf dieser Ebene sind Usabilitytests (Nielsen 1993: 165ff) eine geeignete Möglichkeit, Feedback der NutzerInnen einzuholen und im Laufe der Realisierung der Software kontinuierlich Anpassungen vorzunehmen und welchen Metaphern diese folgen.

7.3 Benutzerorientierung in der Entwicklung von Onlineberatungsszenarien

Für die Entwicklung gebrauchstauglicher Software ist der Einbezug von NutzerInnen von großer Bedeutung. Das in Kapitel 7.2.3 beschriebene Prozessmodell aus dem Usability-Engineering verdeutlicht, wie stark sich Entscheidungen auf Erkenntnisse aus dem Nutzungskontext stützen können und wie wichtig es ist, Vorschläge aus der Benutzerperspektive zu evaluieren. Inwieweit die NutzerInnen dabei vor allem in einer Rolle als InformantIn die eigenen Arbeitszusammenhänge beschreiben oder ob eine durchgängige und aktive Partizipation am Entwicklungsprozess angestrebt wird, hängt von unterschiedlichen organisatorischen, sozialen und kulturellen Faktoren ab. Ebenso können sich potentielle NutzerInnen in unterschiedlichen Phasen des Entwicklungsprozesses unterschiedlich stark einbringen.

Auch die Entwicklung von Onlineberatungsangeboten kann entlang des vorgestellten Prozessmodells erfolgen. Eine enge Kooperation mit potentiellen NutzerInnen empfiehlt sich für Beratungsszenarien insbesondere deshalb, weil in diesem Bereich bisher kaum Anforderungsanalysen durchgeführt wurden und die Entwicklung von Anwendungen noch hinter ihren (technischen) Möglichkeiten zurückbleibt. Ein verändertes Konzept von Beratung, wie es in dieser Arbeit vorgeschlagen wird, kann hierfür eine geeignete Grundlage bilden. Kooperative Arbeitszusammenhänge sind darüber hinaus schwieriger zu verstehen, da unterschiedliche Menschen und Personengruppen beteiligt sind, die auf unterschiedliche Art und Weise zum gemeinsamen Ziel beitragen. Es ist deshalb auch zu bedenken, dass die entwickelte Onlineberatungsanwendung verschiedene Sichten vorhalten muss, die von unterschiedlichen Zielgruppen genutzt werden. Zum einen gilt es, einen Zugang für Ratsuchende zu gestalten, den sie nutzen können, um sich mit sich selbst auseinanderzusetzen und/oder den Austausch mit professionellen BeraterInnen und anderen NutzerInnen zu suchen. Zum anderen muss ein Zugang für BeraterInnen geschaffen werden, über den sie Ratsuchende beraten und ihre eigene Arbeit organisieren können. Diese beiden Zielgruppen können als primäre BenutzerInnen der Onlineberatungsanwendung identifiziert werden und sollten beide in den Entwicklungsprozess einbezogen werden. Auf diese Weise können ihre Bedarfe erhoben und gegebenenfalls sichtbar werdende Zielkonflikte diskutiert werden.

Jedoch benutzen beide Gruppen die Software unter sehr verschiedenen Rahmenbedingungen. Dies hat Auswirkungen auf ihre Bedarfe und Anforderungen, aber auch auf ihren Einbezug in den

Entwicklungsprozess: Ratsuchende stehen im Beratungskontext außerhalb einer institutionellen Einbindung. Sie nutzen das Onlineangebot in ihrer Freizeit und können weitgehend selbst entscheiden, wie intensiv und über welche Zeitabstände hinweg sie sich mit dem Medium beschäftigen. Sie bilden eine große und in der Regel stark heterogene Gruppe, zu der es keine permanente Zugehörigkeit gibt. Ratsuchende, die dieselbe Onlineberatung in Anspruch nehmen, leben unter diversen Rahmenbedingungen, verfolgen eine Vielzahl von Zielen und wenden unterschiedlichste Handlungsmuster an. Die Erhebung des Nutzungskontexts ist deshalb besonders schwierig und kann nicht vollständig gelingen. Es lassen sich aber viele unterschiedliche Anforderungen zusammenbringen und Gestaltungslösungen suchen, die diese bestmöglich unterstützen. Dafür ist ein benutzerorientierter Entwicklungsprozess notwendig, in dem (potentielle) Ratsuchende aufeinander und auf professionelle BeraterInnen treffen, um gemeinsam eine Bandbreite der vorhandenen Bedarfe zu skizzieren. Zu diesem Zweck lassen sich kreative Verfahren wie Brainstormings oder Ideation-Workshops nutzen, um viele unterschiedliche Sichten zu bündeln und Ideen für Lösungsansätze zu entwickeln (im Überblick u.a. bei Heers 2006). Auch moderierte Gruppendiskussionen wie Fokusgruppen (Krueger & Casey 2009) können zu einem Verständnis der unterschiedlichen Nutzungskontexte beitragen. In einem späteren Stadium können Ratsuchende erneut eingeladen werden, um mit ihnen beispielsweise Prototypen zu evaluieren.

Ein Einbezug von Ratsuchenden im Sinne einer partizipativen Vorgehensweise ist zum einen organisatorisch nicht einfach zu bewerkstelligen, da Menschen gefunden werden müssten, die in ihrer Freizeit über einen längeren Zeitraum hinweg das Projekt begleiten und verantwortungsvoll mittragen. Eine schwerwiegendere Einschränkung bedeutet darüber hinaus, dass repräsentative Mitglieder einer so großen und heterogenen Gruppe nur schwer ausgemacht werden können – insbesondere da die Zielgruppe von Onlineberatung einerseits Menschen umfasst, die bereits Beratungsangebote in Anspruch nehmen, auf diesem Weg aber andererseits auch Personen erreicht werden sollen, die sich diesen Weg bisher nicht erschlossen haben. Die Größe der Zielgruppe und die Unbestimmtheit der Teilnehmenden an einem Entwicklungsprozess konterkariert zum anderen den Anspruch der partizipativen Systementwicklung, diejenigen beteiligen zu wollen, die die Software später nutzen werden. Sowohl organisatorisch als auch ideell ist es deshalb kaum möglich, mit Ratsuchenden einen partizipativen Entwicklungsprozess durchzuführen. Eine starke Benutzerorientierung scheint aus diesen Gründen die bessere Alternative zu sein, um Ratsuchende in die Entwicklung von Onlineberatungsangeboten einzubeziehen.

Innerhalb der Beratungsorganisation ist es dagegen wahrscheinlich, dass in vielen Fällen partizipativ gearbeitet werden kann und sich dieser Weg aufgrund der eher geringen Größe vieler Beratungsstellen und ihres häufig emanzipatorischen Selbstverständnisses anbietet. Aufgrund der organisationellen Rahmung und des Mitbestimmungsrechts der ArbeitnehmerInnen, das tatsächlich diejenigen ausüben können, die zukünftig mit dem Softwareprodukt arbeiten sollen, ist der

partizipativer Ansatz für die Personengruppe der BeraterInnen besonders angemessen. Insbesondere die Konzeption der Benutzungsschnittstelle für die BeraterInnen und ihre Anbindung an das soziale System können auf diese Weise gemeinsam mit den späteren NutzerInnen erarbeitet werden. Da beide Sichten der Onlineberatung, die Schnittstelle für die Ratsuchenden und diejenige für die BeraterInnen, jedoch in ihrer Funktionalität unmittelbar miteinander zusammenhängen, ist es von Vorteil, BeraterInnen auch in die Konzeption der Schnittstelle für die Ratsuchenden einzubeziehen. Zu den wichtigsten Stakeholdern gehören im partizipativen Prozess neben den BeraterInnen auch VertreterInnen der Organisationsleitung und weitere MitarbeiterInnen der beratenden Organisation. Diese sollten kontinuierlich in den gesamten Entwicklungsprozess eingebunden werden. Darüber hinaus erscheint es sinnvoll, TeilnehmerInnen aus finanzierenden Organisationen, aus dem Netzwerk sowie ExpertInnen für Datenschutz zumindest temporär dazu zu bitten, um auch ihre Anforderungen und gegebenenfalls Vorgaben zu erheben und diskutieren zu können.

8 Zur Konzeption von Onlineberatungsangeboten

Entlang des in Kapitel 7 vorgestellten Modells für einen benutzerorientierten Entwicklungsprozess nach DIN ISO 9241-210 (s.o: Abbildung 25) können Onlineberatungsanwendungen unter Beteiligung der unterschiedlichen Akteursgruppen konzipiert und entwickelt werden. Im Gegensatz zu eher technikfokussierenden Vorgehensmodellen (s.o.: Kapitel 3) ist dieses Modell verstärkt an den Anforderungen und einem Abgleich der Gestaltungslösungen mit ihnen orientiert. Das Modell nach DIN ISO 9241-210 beschreibt basale Aktivitäts- und Erkenntnisschritte der benutzerorientierten Entwicklung, ohne Schulen und/oder Methoden und Techniken der Softwareentwicklung festzulegen (vgl. DIN/VDE 2011: 272ff). Diese Entscheidungen sollte im Kontext des jeweiligen Projektes getroffen werden, da jeder Zusammenhang in dem und für den über die Entwicklung einer Onlineberatungslösung reflektiert wird, eigene Ansprüche stellt, eigene Rahmenbedingungen hat und sich für die Einbindung verschiedener Gruppen von Akteuren unterschiedlich gut eignet. Dennoch kann dieses Modell für das spezifische Anwendungsfeld der Onlineberatung um Empfehlungen ergänzt werden, die sich aus einem grundlegenden Verständnis dieses Bereiches und aus bisherigen Erfahrungen ableiten lassen.

In der vorliegenden Arbeit sind bisher die grundlegende Struktur der Dienstleistung Soziale Beratung auf unterschiedlichen Ebenen erarbeitet und Schnittstellen einer möglichen Unterstützung der in diesem Zusammenhang entstehenden Kooperationsprozesse identifiziert worden. Diese Erkenntnisse sind auf der Grundlage einer soziotechnisch orientierten Analyse und einer Auseinandersetzung mit Analyse- und Gestaltungskonzepten aus der CSCW-Forschung entstanden. Des weiteren wurde der aktuelle State of the Art in puncto Onlineberatung erhoben und im Hinblick auf mögliche Weiterentwicklungen analysiert. Die Erkenntnisse, die entlang dieser drei Stränge über Onlineberatung und ihre Gestaltungsmöglichkeit gewonnen werden konnten, bieten eine Grundlage, um das allgemeine Modell der benutzerorientierten Softwareentwicklung um Empfehlungen für die Umsetzung des Prozesses für das spezifische Anwendungsgebiet zu ergänzen und Artefakte für den Verständigungsprozess zwischen EntwicklerInnen und BenutzerInnen zu entwickeln. Der Fokus liegt dabei auf der Erhebung von Anforderungen und der gemeinsamen Arbeit von NutzerInnen und EntwicklerInnen in diesem Prozess.

Die Empfehlungen beziehen sich zum einen auf die Durchführung einer benutzerorientierten und benutzereinbeziehenden Konzeption von Onlineberatungsanwendungen. Im Folgenden wird beschrieben, wie entlang des Modells nach DIN 9241-210 Anforderungen an ein Onlineberatungsangebot in Kooperation mit potentiellen NutzerInnen erhoben und spezifiziert werden können (8.1). Dabei wird auf eine domänenspezifische Materialsammlung hingewiesen, die sich auf das Feld der Sozialen Beratung bezieht und aus den im Kontext dieser Arbeit

gewonnenen Erkenntnissen abgeleitet wurde. Ihr Einsatz kann die Entwicklung von Onlineberatungsanwendungen erleichtern, indem sie auf bestimmte Zusammenhänge hinweisen, und etablierte oder innovative Lösungsansätze präsentieren. Vor allem aber können sie im Sinne der partizipativen Systementwicklung von gemischten Teams aus EntwicklerInnen und NutzerInnen als Kommunikations- und Diskussionsanlässe verwendet werden und dabei helfen, die Kluft zwischen den beiden Gruppen und ihrer unterschiedlichen Fachlichkeit zu überwinden. Diese Materialsammlung werden im Folgenden vorgestellt. Es handelt sich dabei um einen Fragenkatalog, der die grundlegende Eignung von Onlineberatung für die interessierte Beratungsstelle thematisiert (8.2), ein Referenzmodell des soziotechnischen Systems Beratung (8.3) und eine Sammlung von Entwurfsmustern (8.4), die typische Funktionsanforderungen an Onlineberatung beschreiben und unterschiedliche Lösungsvorschläge anbieten.

8.1 Onlineberatungsschnittstellen entwickeln: Ein Prozessmodell

Das Modell der benutzerorientierten Entwicklung nach DIN ISO 9241-210 besteht aus fünf Schritten, die in die erfolgreiche Evaluation einer Gestaltungslösung münden, die die Nutzeranforderungen erfüllt (vgl. DIN/VDE 2011: 272ff). Der Entwicklungsprozess beginnt in diesem Modell mit der Feststellung der Notwendigkeit einer Neu- bzw. Weiterentwicklung und der Planung des benutzerorientierten Gestaltungsprozesses. Für das Anwendungsfeld Beratung lohnt es sich jedoch, bereits früher anzusetzen und den Entscheidungsfindungsprozess für oder gegen die Einführung von Onlineberatung ebenfalls zu betrachten. Denn es ist dieser Moment, in dem bereits eine grundlegende Analyse der eigenen Ziele und der Rahmenbedingungen vollzogen werden muss, um zu einer fundierten Entscheidung zu gelangen. Da hier eine Tendenz ausgelotet wird, ob Onlineberatung für eine Beratungsstelle überhaupt in Frage kommt, wird dieser Teil der Analyse in Abbildung 26 als ‚Tendenzanalyse‘ bezeichnet. Wichtige zu einem frühen Zeitpunkt zu klärende Fragen beinhalten das Ziel der Beratungsstelle, den Anspruch an die eigene Arbeit, die Motivation der MitarbeiterInnen sowie die aktuellen und zukünftigen Ressourcen und Rahmenbedingungen. Aus den Erfahrungen, die bisher mit Onlineberatung gemacht wurden, lassen sich Fragen und Empfehlungen ableiten, die für die Entscheidungsfindung anderer Beratungsstellen hilfreich sein können. Aus diesen wurde für die Tendenzanalyse der Fragenkatalog ‚Wege in die Onlineberatung‘ abgeleitet, der in Kapitel 8.2 näher beschrieben wird. Er enthält Fragen zu unterschiedlichen Kategorien und wird darüber hinaus durch eine Auswertungshilfe ergänzt. Diese weist z.B. auf Konstellationen hin, die sich bei einer Einführung von Onlineberatung als schwierig erweisen könnten.

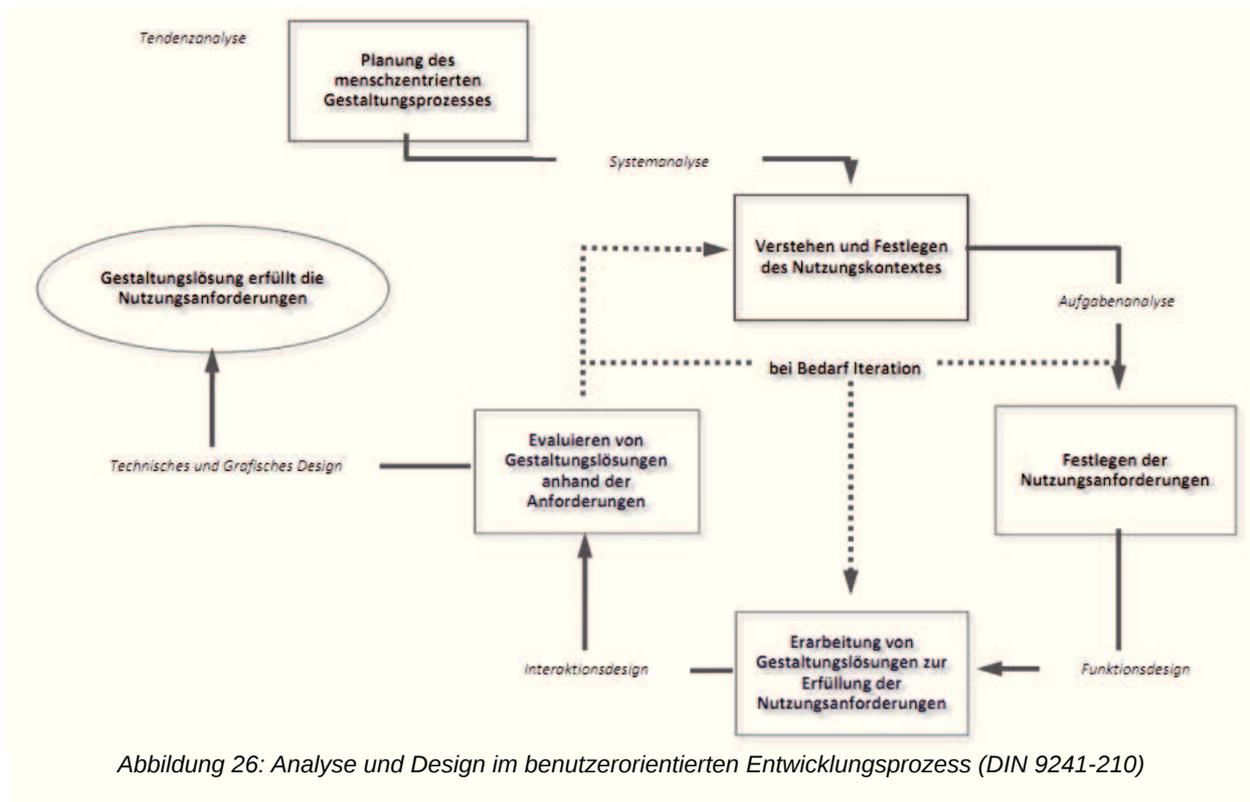


Abbildung 26: Analyse und Design im benutzerorientierten Entwicklungsprozess (DIN 9241-210)

Das Ziel dieses Analyseschritts ist es, dass sich Beratungsstellen mit relevanten Fragestellungen vertraut machen und das soziotechnische Ausmaß der Einführung von Onlineberatung und seine Wirkung auf weitere Bereiche der Organisation einschätzen. Im besten Fall wird dieser Schritt bereits von einem interdisziplinären Team bearbeitet und ist von einem Austausch zwischen VertreterInnen der beratenden Organisation und EntwicklerInnen geprägt. Denn schon in diesem Stadium kann das Kreuzen der Perspektiven für beide Seiten sehr sinnvoll sein, da weitere Aspekte sichtbar werden und die EntwicklerInnen einen ersten Einblick in die Komplexität der Beratungsarbeit und -organisation bekommen.

Planung des benutzerorientierten Entwicklungsprozesses

Fällt die grundlegende Entscheidung für die Einführung einer Onlineberatungskomponente positiv aus, wird anschließend der benutzerorientierte Entwicklungsprozess geplant. Neben organisatorischen Aspekten, die denen in anderen Softwareentwicklungsprozessen (vgl. u.a. Rupp et al. 2007) ähneln, ist es bei Beratungsangeboten besonders wichtig, im Anschluss an die Stakeholderanalyse zu überlegen, ob und wie Ratsuchende (und gegebenenfalls weitere Personengruppen) neben den BeraterInnen in den Entwicklungsprozess eingebunden werden sollten. Die Entwicklung von elektronisch gestützten Beratungsdienstleistungen nimmt insofern eine Sonderstellung ein, als im Kern ein gemeinsamer Arbeitsprozess von BeraterInnen und Ratsuchenden steht, diese aber unter sehr verschiedenen Voraussetzungen und mit unterschiedlichen Bedarfen auf dasselbe System zugreifen. Deshalb müssen in diesem System

mindestens zwei Sichten angelegt sein, die unterschiedliche Interaktionen erlauben: Eine Sicht für die Ratsuchenden und eine Sicht für die BeraterInnen. Diese zwei Sichten und ihre gemeinsame Datenbasis können in Kooperation mit VertreterInnen beider Akteursgruppen erarbeitet werden. Es scheint jedoch aus unterschiedlichen Gründen sinnvoll, Ratsuchende nicht dauerhaft einzubeziehen (vgl. Kapitel 7.3). Auch BeraterInnen sind unter Umständen unterschiedlich stark motiviert, kontinuierlich an der Entwicklung mitzuwirken, oder haben nur begrenzte zeitliche Ressourcen, die sie dem Projekt zur Verfügung stellen können. Es sollte deshalb bereits in der Planungsphase in Kooperation mit ihnen reflektiert werden, in welchem Umfang ein Einbezug von ihnen und anderen Stakeholdern von ihrer Seite aus möglich und von der Seite der EntwicklerInnen aus benötigt wird. Erste Einblicke in die zu erwartende Vorgehensweise und den angestrebten Zeitplan können dabei helfen, dass sich auch mit Softwareentwicklungsprozessen unvertraute Menschen ein erstes Bild dessen machen können, was sie gegebenenfalls erwartet.

Nutzungskontext verstehen und beschreiben

Als nächster Schritt folgt die Auseinandersetzung mit dem Nutzungskontext. Für das Verständnis des Nutzungskontexts von Beratungsanwendungen zeigt eine soziotechnisch orientierte Analyse deutlich auf, dass zu der Dienstleistung Beratung mehr gehört als das persönliche Gespräch zwischen Ratsuchender und BeraterIn und dass Beratung ein mehrfach eingebetteter Prozess ist. Die entlang der grundlegenden Beschreibung von Beratungsszenarien in Kapitel 4 bereits ausschnittsweise skizzierten soziotechnischen Referenzmodelle von Sozialer Beratung können für die Analyse des Nutzungskontexts einzelner Beratungsstellen verwandt werden. Sie erlauben es, das konkrete Vorgehen der Beratungsstelle und ihre Eingebundenheit in andere Systeme auf unterschiedlichen Ebenen zu thematisieren und zu reflektieren, auf welche Verknüpfungen die Einführung von Onlineberatung Einfluss nehmen wird oder kann. Die Modelle liefern dafür ein Grundgerüst, das an die spezifische Ausprägung der jeweiligen Organisation angepasst werden muss – vorzugsweise in Kooperation von EntwicklerInnen und VertreterInnen der Beratungsstelle. EntwicklerInnen können diesen Schritt kaum allein leisten, auch wenn sie zuvor durch Interviews oder ähnliches Informationen über den Nutzungskontext erhoben haben. Gerade die Verknüpfungen zwischen den Ebenen und ihr Zusammenspiel gehören häufig auch nicht zu dem bewussten Wissen von BeraterInnen. Deshalb ist eine gemeinsame Arbeit an einer Repräsentation des Nutzungskontextes von großer Bedeutung. Die Referenzmodelle und ein möglicher Nutzungsweg werden in Kapitel 8.3 näher erläutert. In den kontextspezifisch redigierten und vervollständigten Modellen wird eine Beschreibung des Nutzungskontextes sichtbar, die als Grundlage für die weitere Analyse der Nutzungsanforderungen dienen kann.

Nutzungsanforderungen spezifizieren

Die Anforderungen an die entstehende Onlineberatungsanwendung werden im Anschluss erhoben und spezifiziert. Auf diese Weise wird der Leistungsumfang des neuen technischen Systems und

seine Einbettung in das soziale System näher beschrieben, sodass die Phase der Umsetzung beginnen kann. In der Erhebungsphase ist die Beteiligung von VertreterInnen aller Stakeholder wichtig, damit diese ihre Bedarfe nennen und erläutern können. EntwicklerInnen sollten versuchen, zunächst die Aufgaben zu verstehen, die innerhalb des Nutzungskontextes von den verschiedenen Gruppen bewältigt werden (müssten). In einem zweiten Schritt sollte näher beschrieben werden, wie die Aufgaben gelöst werden und was dabei derzeit gut und was weniger gut funktioniert. Die bereits erwähnten soziotechnischen Modelle können in dieser Phase dabei helfen, einzelne Aufgabenschritte nacheinander zu beleuchten und sicherzustellen, dass keine Aufgabe vergessen wurde. Auch eine weitere Ergänzung der bereits angepassten Referenzmodelle ist sinnvoll, wenn Lücken offenbar werden oder neue Informationen hinzukommen. Die Modelle können darüber hinaus dafür herangezogen werden, zu bestimmen, welche Aufgaben detaillierter betrachtet werden sollen, da sie für die Umsetzung der Onlineberatung besonders wichtig erscheinen. Für die Erhebung sollten darüber hinaus in diesen Fällen weitere Methoden wie das Schreiben von Aktivitäts- oder Mängelszenarien (vgl. Rosson & Carroll 2002) eingesetzt werden. Sie erlauben es, sich einzelnen Aufgaben zu nähern und einerseits im Detail zu analysieren, welche Schritte durch die Onlineberatungsanwendung künftig unterstützt oder ersetzt werden könnten. Andererseits wird deutlich, welche Vorteile und Nachteile der bisherige Workflow für die unterschiedlichen Stakeholder aufweist. Auf dieser Grundlage kann diskutiert werden, wie die Aufgaben künftig strukturiert, verteilt und unterstützt werden sollen. Dabei ist es wahrscheinlich, dass konkurrierende Interessen deutlich zu Tage treten. Auch aus diesem Grund ist es wichtig, in dieser Phase viele Perspektiven einzuholen, um eine fundierte Entscheidung fällen zu können. Die Ergebnisse der Anforderungsanalyse münden in eine Spezifikation, die unterschiedlich gestaltet werden kann. Sie bildet die Grundlage für eine Entwicklung von und die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Gestaltungslösungen.

Gestaltungslösungen entwickeln

In der Spezifikation werden detaillierte Anforderungen an das zu gestaltende System festgehalten, die den Funktionsumfang und die einzuhaltenden Rahmenbedingungen beschreiben. Sie formulieren noch nicht, wie die benötigte Funktionalität umgesetzt wird. Aus diesem Grunde schließt sich an die Anforderungsermittlung eine Phase der Konzeption möglicher Gestaltungslösungen und ihre Auswahl an. Die Umsetzung von Softwareprojekten geschieht auf drei Ebenen: die Gestaltung der Interaktion von Mensch und Maschine, die Gestaltung der technischen Umsetzung und die grafische Gestaltung der Benutzungsoberfläche. In dieser Reihenfolge sollten Gestaltungslösungen auf den unterschiedlichen Ebenen erdacht und evaluiert werden. Sie hängen nur bedingt voneinander ab: selbstverständlich sind mögliche Interaktionsformen und Arbeitsteilungen zwischen Mensch und Computer auch mit ihrer technischen Realisierbarkeit verknüpft. Jedoch ist es für eine benutzerorientierte Gestaltung

sinnvoll, die Frage nach der Machbarkeit zunächst zurück zu stellen, um eine möglichst gute Anpassung an die tatsächlichen Bedarfe zu gewährleisten. Wenzel (2010) spricht im Zusammenhang von Datenschutz und Onlineberatung davon, der ‚Fachlichkeit‘ eine hohe Priorität zuzusprechen und ihr Recht, Technik und Organisation unterzuordnen. Das Primat der Fachlichkeit lässt sich auf die Gestaltung von Onlineberatungsanwendungen übertragen und schlägt sich in dem Fokus auf die Anforderungen nieder, der in dieser Arbeit vertreten wird. Im Hinblick auf Gestaltungslösungen bedeutet es, dass zunächst Lösungen auf der Interaktionsebene entwickelt werden – noch unabhängig von ihrer konkreten technischen Umsetzbarkeit.

Auf dieser Ebene können BenutzerInnen einbezogen werden, indem gemeinsam mit ihnen Gestaltungslösungen erarbeitet werden. EntwicklerInnen können zu diesem Zweck in Vorleistung gehen und aus ihrem Verständnis der Anforderungen heraus erste Vorschläge entwickeln, aus denen unterschiedliche Funktionalitäten und ihr Zusammenspiel ersichtlich werden. Diese Vorschläge werden zur Diskussionsgrundlage und können zu Gestaltungslösungen weiterentwickelt werden. Auch ist es möglich, unterschiedliche Alternativen und konkurrierende Lösungsansätze gemeinsam gegeneinander abzuwägen und dabei sowohl das Wissen der EntwicklerInnen um die technische Gestaltung und Gestaltbarkeit als auch das Wissen der NutzerInnen um ihren Bedarf zur Verfügung zu haben. Bei der Erarbeitung erster Vorschläge kann auf bereits bekannte und erfolgreiche Umsetzungspraxen oder innovative Ideen zurückgegriffen werden, die aus dem Umfeld der Onlineberatung bekannt sind. In Kapitel 8.4 werden Entwurfsmuster (Design Patterns) vorgestellt, die Musterlösungen für wiederkehrende Gestaltungsfragen bei der Gestaltung von Onlineberatungsanwendungen beschreiben. Sie sind auf der Grundlage einer allgemeinen Auseinandersetzung mit dem Beratungsprozess und den sich daraus ergebenden Anforderungen und der Analyse existierender Systeme entstanden und orientieren sich an Lösungen aus dem Bereich CSCW (s.o.: Kapitel 5). Diese Entwurfsmuster können die Funktion eines verbindenden Artefakts in der Phase der Erarbeitung von Gestaltungslösungen auf der Interaktionsebene übernehmen. Die auf dieser Ebene gefundenen Gestaltungslösungen sollten zunächst evaluiert werden (s.u.), bevor entsprechende Umsetzungsmöglichkeiten auf der technischen und der grafischen Ebene entwickelt werden. Auf diesen Ebenen ist der Einbezug von NutzerInnen vor allem durch den Test und die gemeinsame Weiterentwicklung von Prototypen möglich.

Gestaltungslösungen evaluieren

Die Evaluation von Gestaltungslösungen sollte, wie bereits erwähnt, sukzessive mit der Entwicklung für die Ebenen Interaktion, Technik und Grafik erfolgen, um Aufwand zu vermeiden, der durch spätere Änderungen an den Anforderungen und/oder an der gewünschten Funktionalität entstünde. Auch wenn BenutzerInnen durchgehend in den Entwicklungsprozess einbezogen werden und an der Erarbeitung der Gestaltungslösungen mitgewirkt haben, ist es sinnvoll,

trotzdem eine Evaluation der Ergebnisse der verschiedenen Teilschritte durchzuführen. Zum einen ist dies darauf zurückzuführen, dass in den meisten Fällen nur VertreterInnen der involvierten Akteursgruppen an der Entwicklung teilnehmen können und ein Test mit anderen VertreterInnen weitere Bedarfe und Konflikte ans Tageslicht bringen kann. Zum anderen übernehmen EntwicklerInnen auch in der partizipativen Systementwicklung in der Regel die Aufgabe allein, gemeinsam erarbeitete Vorschläge in konsistente Lösungsvorschläge, z.B. in Form von Prototypen, umzusetzen. Eine Evaluation mit NutzerInnen überprüft an dieser Stelle noch einmal das Verständnis der EntwicklerInnen von den Anforderungen und kann Lücken oder Missverständnisse aufzeigen und notwendige Iterationen anstoßen. Darüber hinaus wird auf den Ebenen der technischen und grafischen Umsetzung stärker deutlich, wie gut die NutzerInnen mit dem System interagieren können. Usabilitytests fördern zutage, ob das System in seiner konkreten Form nicht nur die Anforderungen an die Funktionalität erfüllt, sondern auch, ob es gebrauchstauglich gestaltet wurde. Bei der Entwicklung von Onlineberatungsangeboten stehen dabei einerseits Lösungen für die Umsetzung der Schnittstelle der Ratsuchenden und andererseits Vorschläge für die Gestaltung der BeraterInnenschnittstelle im Fokus. Beide Sichten sollten von der jeweiligen Gruppe evaluiert werden, die als Zielgruppe anvisiert wird. Usabilitytests können dabei mit Prototypen in verschiedenen Stadien durchgeführt werden, sodass sowohl Interaktionsmuster als auch technische Funktionalität und grafische Gestaltung evaluiert werden. Je nach Ergebnis der Evaluation erfolgt die weitere Ausarbeitung des Softwaresystems oder es ist ein Rückschritt in die Phase der Erhebung des Nutzungskontextes, die Phase der Erhebung der Anforderungen oder die Phase der Kreation von weiteren Lösungsvorschlägen notwendig. Auf diese Weise wird die Entwicklung von Onlineberatungsszenarien zu einem iterativen Prozess, in dem Stück für Stück die Zielanwendung und ihre Verknüpfung mit weiteren soziotechnischen Zusammenhängen entsteht. Im Folgenden werden die unterschiedlichen bereits skizzierten Materialien, die in der benutzerorientierten Entwicklung von Onlineberatungsangeboten die Zusammenarbeit von EntwicklerInnen und NutzerInnen unterstützen können, näher erläutert.

8.2 ‚Wege in die Onlineberatung‘ – Ein Fragenkatalog zur Tendenzanalyse

Eine intensive Auseinandersetzung mit der Gestaltung und Integration von Onlineberatungsszenarien in die Arbeit einer Beratungsstelle beginnt mit einem Schritt zurück: Da die Einführung einer neuen technischen Lösung zur Kooperation Auswirkungen auf die Konzeption, Durchführung und Organisation der Beratungsleistung hat, muss zunächst die Frage beantwortet werden, ob das Angebot von Beratung im virtuellen Raum überhaupt zu den Zielsetzungen, BeraterInnen, Ratsuchenden und Rahmenbedingungen einer Organisation passt. In dem Moment, in dem EntwicklerInnen und BeraterInnen aufeinander treffen, ist diese Entscheidung jedoch in den meisten Fällen bereits getroffen. Aus diesem Grund wird in dieser Phase ein Zugang als ‚Tendenzanalyse‘ vorgeschlagen, der sich in erster Linie an eine beratende

Organisation selbst wendet. Sie können eine erste Analyse ihrer Arbeitsstruktur und ihrer Rahmenbedingungen zum Beispiel entlang eines Fragenkatalogs durchführen, der die grundsätzlichen Rahmenbedingungen und basalen Anforderungen an die Konzeption eines Onlineberatungsangebotes beleuchtet. Ein aufbereiteter Fragenkatalog hat gegenüber einem Informationstext zu Onlineberatung den Vorteil, dass sich Organisationen mit eigenen Zielsetzungen und dem eigenen Bedarf auseinandersetzen. Die Rückkopplung mit den Erkenntnissen anderer wird indirekt durch den Fragenkatalog und seine Auswertungshilfen vermittelt. Ein informierender Text zu den Chancen, Risiken und Ressourcenbedarfen von Onlineberatung schickt BeraterInnen dagegen auf den umgekehrten Weg: Er berichtet theoretisch und überlässt den Transfer auf die eigene Situation den LeserInnen.

8.2.1 Inhalte des Fragenkatalogs

Der hier vorgeschlagene Fragenkatalog⁶⁵ beruht auf Erfahrungen, die in den vergangenen 15 Jahren von unterschiedlichen Organisationen im Bereich der Onlineberatung gemacht und in dieser Zeit dokumentiert wurden. Sie geben einen Hinweis darauf, welche Aspekte bei einer Entscheidung für oder gegen Onlineberatung von Bedeutung sind und können Organisationen auf diese Weise dabei unterstützen, eine stärker fundierte Entscheidung zu treffen. Der Fragenkatalog stellt Fragen nach der Zielgruppe und der Thematik des Beratungsangebots, zu den Ressourcen der anbietenden Organisation sowie zum Aufbau der Beratung. Weiterhin hilft er, die Gründe für das Interesse an Onlineberatung auszuloten. Die im Folgenden beschriebenen Erläuterungen geben einen Einblick, welche Fragen gestellt werden und welche Tendenz unterschiedliche Antworten auf diese Fragen erkennen lassen. Die Auswahl der Fragen und die Bewertung der Antworten beruhen auf den in Kapitel 2 zusammengetragenen Erkenntnissen über die Beweggründe für die Einführung von Onlineberatung und die Umsetzung derzeitiger Angebote.

Fragen zu Zielgruppe und Thematik des Beratungsangebots

Fragen zur Zielgruppe und Thematik des Beratungsangebots berühren die konzeptionelle Entscheidung, ob es in der avisierten Zielgruppe einen Bedarf für Onlineberatungsanwendungen gibt und inwiefern sich das Themengebiet, in dem die Organisation Expertise vorweist, für eine Bearbeitung außerhalb der konventionellen F2F-Beratung eignet.

Es wird zum einen abgefragt, wie exakt sich die Zielgruppe beschreiben lässt (#Z1/Z2). Je genauer dies möglich ist, desto sicherer kann überprüft werden, ob sie voraussichtlich ein Interesse an Onlineberatung zeigen wird und wie entsprechende Anwendungen gestaltet werden müssen. Auch ist in diesem Fall ein Einbezug von VertreterInnen der Zielgruppe in den Entwicklungsprozess stärker zu empfehlen. Je medienaffiner und schwerer anzusprechen die Zielgruppe ist, desto eher kann Onlineberatung eine gute Lösung für sie sein. Ein eher jüngerer Altersdurchschnitt wirkt sich häufig ebenfalls positiv auf die Einstellung zu Onlineberatung aus. Wer im unmittelbaren Umfeld

⁶⁵ Der vollständige Fragekatalog ist in Anhang B1 dieser Arbeit zu finden.

der Beratungsstelle lebt, hat gegebenenfalls weniger Bedarf, sich online beraten zu lassen.

Ebenso wird die Abgrenzbarkeit des Themengebietes abgefragt (#T1), die in ihrer Genauigkeit dieselben Auswirkungen auf eine Entscheidung für und Konzeption von Onlineberatungsanwendungen birgt. Zusätzlich spielt die Offenheit eine Rolle, mit der Menschen über das Themenfeld der Beratung sprechen: Die Behandlung von sogenannten gesellschaftlichen Tabuthemen wird besonders häufig gerne über das Internet angenommen, da Ratsuchenden in diesem Umfeld eine hohe (gefühlte) Anonymität angeboten wird. So nutzen auch Menschen entsprechende Beratungsangebote, denen es ansonsten schwer fällt, über diese Themen zu sprechen. Ein weiterer Gesichtspunkt ist in diesem Zusammenhang die Dichte der Anlaufstellen, die zu einem Thema verfügbar sind: Je weniger Möglichkeiten Menschen haben, Rat zu einem bestimmten Thema zu finden, desto eher nutzen sie gegebenenfalls ein Onlineangebot, das auch überregional verfügbar ist.

Die Zielgruppe Ihres Beratungsangebots

Für wie kompetent halten Sie Ihre Zielgruppe im Durchschnitt im Bezug auf...
(1=gar nicht kompetent, 5=sehr kompetent)

	1	2	3	4	5	No answer
ihre Selbststeuerungsfähigkeit	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
ihre Selbstreflexionsfähigkeit	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
sprachliche Ausdrucksfähigkeit	<input checked="" type="radio"/>					
schriftsprachliche Ausdrucksfähigkeit	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
Informationskompetenz	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
die Benutzung eines Computers	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				

Abbildung 27: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zur Zielgruppe (#Z2)

Die Einschätzung der Kompetenz der Zielgruppe ist wichtig, um einerseits zu sondieren, ob medial vermittelte Beratung die potentiellen KlientInnen überfordern würde, und andererseits zu reflektieren, ob das Medium als Ausdrucksmittel für diese geeignet ist (#Z2; vgl. Abbildung 27). Ein wichtiges Element ist dabei die Selbststeuerungsfähigkeit (s.a. #T2): auch in der Beratung verweisen BeraterInnen KlientInnen, bei denen sie den Eindruck einer nicht intakten Selbststeuerungsfähigkeit haben, in der Regel an PsychologInnen. Online vermittelt kann es schwerer sein, Personen in Bezug auf diese Frage richtig einzuschätzen. Sollte eine Organisation vor allem Personen beraten, denen häufig eine grenzwertige Selbststeuerungsfähigkeit beschieden wird, kann Onlineberatung – insbesondere als Konzeption von Selbstberatungselementen – eine ungünstige Alternative sein. Dies gilt auch für Fälle, in denen die Selbstreflexionsfähigkeit von

Personen als eingeschränkt beurteilt wird. Allerdings könnte auch vermutet werden, dass gerade KlientInnen, denen die Selbstreflexion schwer fällt, von der „aufsuchenden Beratung“ (Engel 2004: 507) über das Internet durch ihre Verfügbarkeit im Alltag profitieren könnten.

Mündliche und schriftsprachliche Ausdrucksfähigkeit gehen oft Hand in Hand, sind aber zuweilen auch diametral ausgeprägt und verweisen in diesem Falle auf eine F2F- beziehungsweise eine Onlinebegegnung als Beratung der Wahl. Je höher die Computerliterateität und die Informationskompetenz einer Zielgruppe eingeschätzt werden, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie das Angebot einer Onlineberatung schätzen. Gleichzeitig sind diese beiden Kompetenzen Basisvoraussetzungen für die Nutzung eines Onlineberatungsangebots, die bei der Entscheidung nicht ignoriert werden dürfen.

Fragen zu den Ressourcen einer Organisation

Ein weiterer Fragenblock beleuchtet die personellen, finanziellen und materiellen Ressourcen der betreffenden Organisation. Im Vordergrund stehen dabei der Personalschlüssel und die Einstellung der beteiligten BeraterInnen (#R1-R3): Es sollte nicht unterschätzt werden, dass Onlineberatung, insbesondere wenn sie als zusätzliches Angebot konzipiert wird, einen erheblichen Mehraufwand bedeutet, der durch genügend Personal abgedeckt werden muss. Dies gilt sowohl für das erhöhte Beratungsaufkommen als auch für den Bedarf an Artikulationsarbeit. Darüber hinaus müssen neue organisatorische Routinen z.B. der Arbeitsverteilung, Koordination und Dokumentation gefunden werden, die den Arbeitsalltag nachhaltig verändern. Die auf diese Weise entstehende Mehrarbeit kann nur getragen werden, wenn sich der Personalschlüssel (langfristig) erhöht oder eine hohe Motivation der Mitarbeitenden vorliegt. Aus letzterem Grund werden in diesem Block auch die Interessen der BeraterInnen detailliert abgefragt (#R4).

The image shows a screenshot of a questionnaire titled "Die Ressourcen Ihrer Organisation". The specific question is "Wie würden Sie die finanzielle Ausstattung Ihrer Organisation beschreiben?". Below the question, there is a sub-header "Check any that apply" followed by a list of seven statements, each with an unchecked checkbox:

- Wir haben ein ausreichend hohes Budget, das unsere Arbeit in den nächsten Jahren sichert.
- Wir finanzieren uns vor allem über öffentliche Fördermittel.
- Unsere Finanzierung ist nicht langfristig gesichert.
- Wir müssen unsere Finanzmittel regelmäßig neu beantragen.
- Wir finanzieren und vor allem über Spenden.
- Wir stellen regelmäßig zusätzliche Förderanträge für Projekte.
- Wir müssen zusätzliche Fördermittel akquirieren, um Onlineberatung einführen zu können.
- Wir haben bereits Fördermittel akquiriert, um Onlineberatung einführen zu können.

Abbildung 28: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zu den Ressourcen (#R6)

Eine weitere Stellschraube in der Entscheidung für Onlineberatung ist die finanzielle Ausstattung der Organisation (#R6). Sie ist einerseits eng mit der Personalplanung verknüpft, andererseits eröffnet der finanzielle Spielraum unterschiedliche Möglichkeiten, eigene

Onlineberatungsangebote entwickeln und unterhalten zu lassen. In Deutschland werden die meisten Angebote der Sozialen Beratung aus öffentlichen Mitteln der Kommunen finanziert, um die sich viele in engen Zeiträumen immer wieder neu bewerben müssen und so selten auf einer dauerhaft gesicherten finanziellen Basis stehen (zur Finanzierung von Beratungsangeboten vgl. Menne 2004). Weiterhin sind die Budgets im Regelfall verhältnismäßig eng bemessen. Dies führt dazu, dass eine Einführung von Onlineberatung entweder dezidiert als Projekt für eine Förderperiode erarbeitet wird oder zu diesem Zwecke zweckgebundene Drittmittel akquiriert werden (a.a.O: 1215). Es ist wichtig sicherzustellen, dass das Onlineberatungsangebot auch nach Ablauf dieser Mittel voraussichtlich weiter betrieben werden kann – sowohl im Hinblick auf die personelle Auslastung als auch auf die technische Wartung und Bereitstellung. Onlineberatung aufzubauen und bekannt zu machen ist ein aufwändiger Akt, der für einen sehr kurzen Zeitraum einerseits kaum lohnt, andererseits Ratsuchenden in diesem Fall keinen zuverlässigen Zugang zu Beratung geben und so Abwendung und Enttäuschung nach sich ziehen kann.

Die Ausstattung der Organisation mit Zugängen zu Informations- und Kommunikationstechnologie wird ebenfalls abgefragt, um einerseits den Bedarf an zusätzlichen finanziellen Ressourcen für Anschaffungen und andererseits die Selbstverständlichkeit des Umgangs mit IT in der Beratungsstelle zu eruieren (#R5). Es ist in vielen Fällen einfacher, Onlineberatung einzuführen, wenn bereits Kompetenz in Bezug auf Informationstechnologien in der Beratungsstelle vorhanden ist, z.B. dadurch, dass die Homepage bereits selbst gepflegt wird und einige BeraterInnen gerne mit Computern arbeiten.

Fragen zum Aufbau des Beratungsangebots

Fragen, die das Beratungsangebot betreffen, sollen klären, wie es strukturiert ist und welche Formen der Onlineberatung dementsprechend infrage kommen (#A1-A7). Eine Beratungsstelle, die hauptsächlich Informationen herausgibt und/oder eine Lotsenfunktion einnimmt, um Ratsuchende an spezifisch tätige Beratungsstellen zu vermitteln, kann in ihrem Onlineangebot wahrscheinlich gut auf Selbstberatungselemente zurückgreifen, angepasste Suchfunktionen und Leitungssysteme automatisiert anbieten. Individuelle Beratung braucht zusätzlich unbedingt die Möglichkeit eines persönlichen Kontakts. Auch sollte reflektiert werden, ob die Beratung als Präventiv-, Soforthilfe oder als langfristiges Begleitungsangebot konzipiert ist (vgl. Abbildung 29). Je nachdem bieten sich bestimmte Strategien der Onlineberatung an und werden andere ausgeschlossen.

Eine als Sofortmaßnahme greifende Beratung wie zum Beispiel die Telefonseelsorge kann für die Maßnahme keine Beratung in einem Forum anbieten. Wer unmittelbar Unterstützung benötigt, ist auf einen möglichst synchronen Kontakt angewiesen. Dagegen können langfristig orientierte Maßnahmen sich gerade den Faktor Zeitverzögerung zunutze machen, den beispielsweise eine

Beratung per E-Mail bietet.

The screenshot shows a survey form titled "Ihr Beratungsangebot". The main question is "Wie stark treffen die folgenden Aussagen auf Ihr Beratungsangebot zu?". Below this, the text "Unsere Beratung ist.." is followed by three statements, each with a horizontal slider for rating:

- ...als Präventivmaßnahme konzipiert.
- ...als Soforthilfe konzipiert.
- ...als tiefgreifendes Reflektionsangebot konzipiert.

Abbildung 29: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zu dem Beratungsangebot (#A3)

Weiterhin wird in dieser Kategorie die Frage gestellt, wer die Zielgruppe der Beratungsstelle am besten beraten kann (#A5). Diese Frage ist mit der Bitte gestaltet, die unterschiedlichen Optionen in eine passende Reihenfolge zu bringen. Auf diese Weise soll eruiert werden, welche unterschiedlichen Zugänge Ratsuchende zu verschiedenen Formen der Beratung haben und nutzen. Davon kann abgeleitet werden, ob Selbstberatungs- und Communityangebote sinnvoll sind oder ob die professionelle Beratung durch eine BeraterIn Priorität hat. Aus dem Bereich der Jugendberatung ist beispielsweise bekannt, dass Jugendliche auf die Einschätzung ihrer Peers einerseits viel Wert legen, andererseits den Rat eines Erwachsenen, dem sie vertrauen, durchaus schätzen und deshalb höher bewerten. Foren, in denen sich die Jugendlichen vor allem gegenseitig beraten, in denen sich aber auch professionelle BeraterInnen immer wieder engagieren, haben sich unter anderem aus diesen Gründen in diesem Bereich etabliert.

Fragen zum Interesse an Onlineberatung

Abschließend sollten VertreterInnen von Organisationen noch einmal reflektieren, welche Absichten sie selbst mit der Einführung von Onlineberatung verfolgen. Je nachdem, welche dieser Ziele im Vordergrund stehen, kommt den zuvor erhobenen Faktoren ein unterschiedlich hohes Gewicht zu und kann die Gestaltung des Angebots im Folgenden passend ausgerichtet werden. Es macht einen großen Unterschied, ob eine Organisation in erster Linie ein modernes Image anstrebt, die Arbeitsplätze ihrer BeraterInnen verbessern oder eine neue Zielgruppe erschließen will.

Im Zentrum steht zunächst die Frage, welchen Platz Onlineberatung zukünftig im Portfolio der Organisation einnehmen soll (#I1). Handelt es sich nur um einen Versuch, sollen F2F- und Onlineberatung künftig parallel angeboten werden oder wird Onlineberatung der einzige Zugang zur Organisation sein? Je nachdem muss die Anwendung mehr oder weniger mit anderen Strukturen der Organisation verknüpft werden und unterschiedlichen Raum für die Auseinandersetzung bieten. Darüber hinaus interessiert, warum das Medium Internet für die

avisierte Zielgruppe attraktiv sein könnte und welche Indikatoren darauf hinweisen (#I2; vgl. Abbildung 30). Aus den Antworten wird ersichtlich, ob die Organisation bereits häufig per E-Mail oder auf die Möglichkeit einer Onlineberatung angesprochen wird oder ob das Erschließen einer bisher wenig erreichten Zielgruppe im Vordergrund steht. Daraus lassen sich Anhaltspunkte für die Analyse und Gestaltung gewinnen: Welche Anfragen erhält die Organisation bisher bzw. wie lässt sich die neu anzusprechende Zielgruppe genau fassen?

The screenshot shows a survey question titled "Der Anlass für Ihr Interesse an Onlineberatung". The question is "Warum ist das Medium Internet attraktiv für Ihre Zielgruppe?". Below the question, there is a list of four choices: "Das Internet ist DAS Medium für unsere Zielgruppe.", "Unsere Zielgruppe fragt Onlineberatung direkt nach.", "Wir bekommen viele Anfragen per E-Mail.", and "Wir möchten eine neue Zielgruppe erschließen.". To the right of the choices is a ranking section titled "Your Ranking:" with four numbered input fields (1, 2, 3, 4). Below the ranking fields, there is a small instruction: "Click on the scissors next to each item on the right to remove the last entry in your ranked list".

Abbildung 30: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zum Interesse an Onlineberatung (#I2)

Ein großer Block von Aussagen zum Beratungsgeschehen und seinen Rahmenbedingungen soll ebenfalls Hinweise auf den Bedarf an und die mögliche Gestalt von Onlineberatung geben (#I3/I4). So beziehen sich einige Fragen auf den Zeitpunkt und der Ort der Beratung, andere auf die vorherrschende Schriftsprachlichkeit bei der Onlineberatung und weitere auf den persönlichen Kontakt. Diese Punkte werden in der aktuellen Debatte als diejenigen angegeben, die einen besonders großen Unterschied zur F2F-Beratung ausmachen. Darüber hinaus beziehen sich die Fragen auf den Bedarf der Ratsuchenden und ihre Einstellung zu Beratung. Diese Fragen beruhen auf der Erkenntnis, dass einige Menschen Beratung nicht in Anspruch nehmen, da sie die Vorstellung befremdlich finden und nicht wissen, was sie in einem Beratungsprozess erwartet⁶⁶. Ist die anbietende Organisation der Meinung, dass viele Personen in ihrer Zielgruppe eine derartige Einstellung haben, kann Onlineberatung auch Elemente der ‚Entmystifizierung‘ enthalten und den Beratungsprozess auf diese Weise transparenter gestalten. Weiterhin werden Fragen zur Arbeitsweise der BeraterIn gestellt: Benutzt sie Materialien? Braucht sie Notizen? Recherchiert sie viel? Auch diese Aspekte geben Anhaltspunkte für eine Gestaltung der Interaktion und auch der Einbindung in die weitere Arbeit der Beratungsstelle.

8.2.2 Handhabung des Fragenkatalogs & Integration in den Analyseprozess

Der in Kapitel 8.2.1 vorgestellte Fragenkatalog dient einer ersten Klärung der Anliegen und Rahmenbedingungen einer Organisation, die sich für die Einführung von Onlineberatung interessiert. Er ermöglicht eine umfassende Reflexion, indem sowohl Zielgruppe und

66 Und Beratung selbst etwas ‚magisches‘ umgibt (vgl. Fuchs 2004).

Themengebiet als auch das Selbstverständnis der Beratungsstelle, ihr Beratungsansatz und die zur Verfügung stehenden Ressourcen beleuchtet werden. Die Beantwortung der Fragen erlaubt, Tendenzen aufzuzeigen: Warum eignet sich Onlineberatung in dieser Konstellation besonders oder weniger gut? In welche Richtung sollte bei der Gestaltung gedacht werden? Dabei können Organisationen auf Erfahrungen anderer zurückgreifen und sich von diesen Empfehlungen leiten lassen, die in einer Auswertungshilfe zum Fragenkatalog (vgl. Anhang B1) aufbereitet wurden.

Der Fragenkatalog kann mehreren Akteuren zu einer ersten Orientierung verhelfen: Einerseits können OrganisationsvertreterInnen ihn für sich allein bearbeiten, um ein Gefühl für wichtige Aspekte zu bekommen, die ihre Entscheidung beeinflussen sollten. Andererseits können aber auch EntwicklerInnen den Fragenkatalog nutzen, um nach ersten Gesprächen mit einer Organisation zu einer grundlegenden Einschätzung der Situation zu kommen. Sie werden dabei merken, dass sie zum einen viele Fragen nicht selbst beantworten können und zum anderen weitere Dimensionen eine Entscheidung für oder gegen Onlineberatung beeinflussen, als sie zunächst angenommen haben. Es empfiehlt sich in beiden Fällen, dass BeraterInnen und EntwicklerInnen den Fragenkatalog im Anschluss gemeinsam durchgehen und ein erstes gemeinsames Verständnis davon erarbeiten, ob Onlineberatung der richtige Ansatz für die Beratungsstelle ist und in welche Richtung GestalterInnen weiterdenken sollten. Selbstverständlich ist es auch möglich, dass EntwicklerInnen und BeraterInnen von Anfang an gemeinsam arbeiten und auch die erste grundlegende Evaluation gemeinsam vornehmen. Dann ist es wichtig, dass EntwicklerInnen eine fragende und beobachtende Position einnehmen und die BeraterInnen als ExpertInnen für ihre Arbeit anerkennen. Die eventuell einzusetzende Technik ist in diesem Schritt der Anforderungsanalyse noch nicht in Sicht und entsprechende Überlegungen und Lösungsvorschläge sollten zurückgestellt werden. Für EntwicklerInnen kann es dennoch sinnvoll sein, auch diesen ersten Prozess bereits zu verfolgen, da ihnen auf diese Weise das Anwendungsfeld und seine Dimensionen vertrauter werden. Sie können darüber hinaus wichtige (weitere) Fragen stellen, die die Konsequenzen des Technikeinsatzes für die soziale Organisation beleuchten – und die sie unter Umständen besser im Blick haben, als die BeraterInnen selbst.

Für den Abschluss dieses ersten Schrittes ist es wichtig, dass eine grundsätzliche Entscheidung über eine Tendenz für oder gegen die weitere Konzeption und Einführung von Onlineberatung getroffen wird. Fällt sie negativ aus, sollte eine Organisation das Thema erst einmal ruhen lassen. Je nachdem, ob die Entscheidung durch ihr (mangelndes) Interesse oder durch die Erkenntnis (ungünstiger) äußerer Rahmenbedingungen geprägt war, stehen zunächst andere Veränderungen im Vordergrund – oder der Erhalt des Status Quo. Entscheiden sich die BeraterInnen für ein weiteres Ausloten der Option Onlineberatung, sollte die IST-Situation genauer analysiert und eine SOLL-Zielsetzung erarbeitet werden.

8.3 ‚Sichten auf Beratung‘ – Ein Referenzmodell für die System- und Aufgabenanalyse

Ist die grundlegende Entscheidung für die Einrichtung eines Onlineberatungsangebots gefallen, die Zielgruppe und der Themenbereich definiert und die Ressourcenfrage zumindest vorläufig geklärt, sollte in einem zweiten Schritt der Umfang und die Art der zukünftigen technologischen Unterstützung in der Beratungsarbeit definiert werden. Dieser Schritt beinhaltet eine umfangreiche Analyse der beteiligten soziotechnischen Systeme, die Beratung als Unterstützungsangebot berührt. Diese Analyse sollte in Kooperation von EntwicklerInnen und BeraterInnen durchgeführt werden. Die BeraterInnen kennen ihre eigene Arbeit, die Integration ihres Angebot in ein größeres Netzwerk und durch ihre Tätigkeit auch die oder zumindest Teile der Bedarfe der Ratsuchenden, die sich an die Organisation wenden. Die EntwicklerInnen können sie durch die Analyse leiten und aus den lebendigen Erfahrungen ein abstraktes Bild gewinnen, von dem aus über Anknüpfungspunkte für die Onlineberatung nachgedacht werden kann.

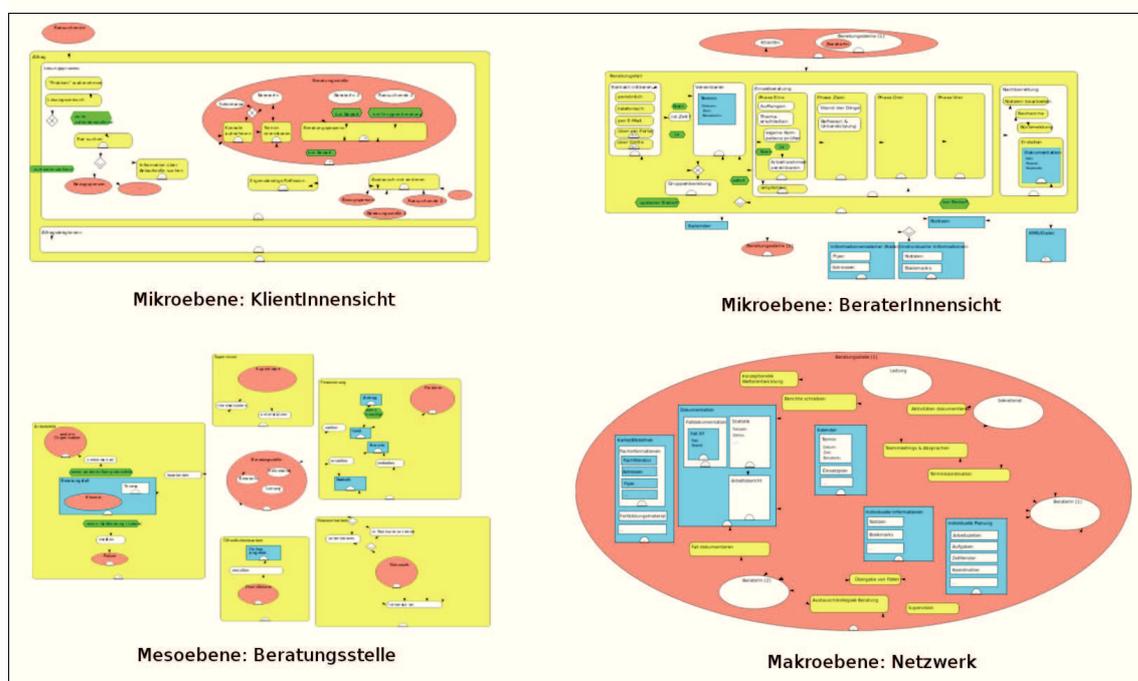


Abbildung 31: Referenzmodell ‚Soziale Beratung‘ (vgl. Anhang B2)

Auf Grundlage der detaillierten Beschreibung in Kapitel 4 sind soziotechnische Referenzmodelle von Beratung entwickelt worden, die Strukturen und Zusammenhänge in der Beratungsarbeit von professionellen BeraterInnen und Ratsuchenden in unterschiedlichen Sichten aufzeigen (vgl. Kapitel 4.4, Abbildung 31 und Anhang B2). Sie illustrieren das Beratungsgespräch, seine Einbettung in die Arbeits- bzw. Lebenswelt von BeraterInnen respektive Ratsuchenden sowie die Verortung einer Beratungsstelle innerhalb des sie umgebenden Netzwerkes, indem sie die beteiligten Rollen, Aktivitäten und Artefakte grob skizzieren. Diese Modellsichten können einen Ausgangspunkt für die System- und Aufgabenanalyse in einem konkreten Fall bilden. Sie werden

der gemeinsamen Erarbeitung des konkreten Anwendungsfalls und der sich in diesem Zusammenhang ergebenden Anforderungen zugrunde gelegt, um im Rahmen der Analyse von EntwicklerInnen und (potentiellen) AnwenderInnen gemeinsam (weiter-)bearbeitet zu werden.

8.3.1 Vom Referenzmodell zum spezifischen Anwendungsfall

Um von dem beschriebenen Referenzmodell ausgehend zu einer Modifikation für den konkreten Anwendungsfall zu kommen, können unter anderem Sociotechnical Walkthroughs (STWT) eingesetzt werden. Der STWT ist eine Methode zur kognitiven Evaluation von Arbeitsabläufen und -zusammenhängen mit dem Ziel, ein möglichst treffendes Modell der betrachteten Situation für die soziotechnische Systementwicklung zu erstellen und Entscheidungen über eine Einführung technischer Lösungen zu treffen (vgl. Loser et al. 2002). Für die Durchführung wird die gemeinsame Arbeit von EntwicklerInnen und potentiellen NutzerInnen in partizipativen Workshops vorgeschlagen. Der STWT propagiert das gemeinsame Durchgehen von bereits erstellten soziotechnischen Modellen zu relevanten Arbeitskontexten und die Verfeinerung dieser Modelle anhand der im Workshop getätigten Äußerungen. Die Modelle werden dabei meist von EntwicklerInnen auf der Basis ihrer bereits gesammelten Informationen (z.B. in Interviews) erstellt, sodass sie im Workshop weiter verfeinert, korrigiert und als Entscheidungsgrundlage genutzt werden können. Ein wesentliches Ziel ist es, dass sich die Beteiligten auf eine Darstellung des Systems einigen (Loser et al. 2002: 326), die die Grundlage für weitere Entscheidungen bildet. Eine Moderation unterstützt die Teilnehmenden bei der Umsetzung ihrer Vorstellungen in das bearbeitete Modell (ebd.).

Werden die im Rahmen dieser Arbeit entwickelten Referenzmodelle von Beratungsprozessen einem STWT-Workshop⁶⁷ zugrunde gelegt, kann auf dieser Basis das spezifische soziotechnische System der jeweiligen Beratungsstelle beschrieben werden. Die Aufteilung in unterschiedliche Referenzmodelle schärft den Blick dafür, dass eine Einführung von Onlineberatungsanwendungen weit mehr als den direkten Beratungsprozess berührt: Sie verändert zusätzlich sowohl die Kooperationsweisen innerhalb der Beratungsstelle als auch die Einbindung der Beratung in den Lebensalltag der Ratsuchenden. Darüber hinaus wird die Beratungsleistung der Organisation nach außen in einer anderen Art und Weise sicht- und nachvollziehbar. Dies berührt die Arbeit im Netzwerk mit anderen Beratungsstellen und Förderern. In einer Analyse kann auf der Basis der gegebenen Referenzmodelle untersucht werden, an welchen Stellen und auf welchen Ebenen ein Onlineberatungsangebot Veränderungen bewirkt. Anschließend kann reflektiert werden, wie die identifizierten Schnittstellen gestaltet werden sollen, welche Stakeholder in den Prozess einbezogen werden müssen und welche Ressourcen genutzt oder neu geschaffen werden können.

⁶⁷ Wenn hier und im Folgenden von *einem* Workshop die Rede ist, ist damit nicht zwingend gemeint, dass es sich dabei um nur einen Tag handeln muss. Wie in Kapitel 7 beschrieben, können *Werkstätten* durchaus mehrere Tage dauern und sich auch über einen längeren Zeitraum erstrecken. Maßgeblich dafür sind u.a. das Vorwissen der beteiligten AkteurInnen, die Differenz der Interessenlagen und die Komplexität des bearbeiteten soziotechnischen Systems.

Die Nutzung der Referenzmodelle ist deshalb von Vorteil, weil sie bereits (wahrscheinliche) Eckpunkte des Geschehens skizzieren und dabei unterstützen, die unterschiedlichen Ebenen, in die die Primäraufgabe Beratung eingebettet ist, sichtbar und diskutierbar zu machen. Eine Weiterentwicklung für den individuellen Fall ist dennoch zwingend notwendig, da jede Organisation ihre spezifischen Arbeitsabläufe, Artefakte, Zielgruppen und Strukturen hat. Unter Umständen ist es auch sinnvoll, wenn VertreterInnen aus dem EntwicklerInnenkreis bereits vor dem Zusammentreffen im Workshop ausführliche Gespräche mit BeraterInnen und Organisationsleitung führen und schon im Vorfeld eine erste Anpassung der Referenzmodelle vornehmen. Im Workshop ist es wichtig, dass die drei letztgenannten Personengruppen zusammentreffen und dass geprüft wird, ob dieser Kreis – gegebenenfalls für einen Teil des Workshops oder an einem zusätzlichen Termin – durch VertreterInnen der Ratsuchenden ergänzt werden sollte. Für diese sind vor allem die eigene Sicht und die Einbettung in ihren Lebenszusammenhang sowie die gemeinsame Arbeit im Beratungsprozess von Bedeutung und sie können hier wichtige Beiträge liefern.

Im STWT werden die unterschiedlichen, miteinander in Zusammenhang stehenden Modelle besprochen, ergänzt und verändert. Es empfiehlt sich, mit dem Modell des direkten Beratungsprozesses zu beginnen, da dieser der Anlass für das Nachdenken über eine Onlineberatungsanwendung darstellt. Auf dieser Ebene sind BeraterInnen (und gegebenenfalls Ratsuchende) gefragt: Sie wissen, welche Schritte gegangen, welche Schleifen gezogen, welche Artefakte eingebunden und auf welche technischen Lösungen zurückgegriffen wird. Die weiteren Beteiligten unterstützen den Prozess durch ihre Fragen und helfen bei der Abstraktion der häufig anekdotenhaft formulierten Beiträge, sodass sie im Modell abgebildet werden können. Aufgabe der Moderation ist es, das Modell zu erstellen und die Relevanz unterschiedlicher Detailstufen einschätzen zu helfen. Auf der Ebene der internen Organisation prägen voraussichtlich BeraterInnen und Leitung die Beiträge, auf der Ebene des Netzwerks wird letztere stärker involviert sein und auf der Ebene der Ratsuchenden sollten – wenn möglich – mehrere VertreterInnen dieser Gruppe zu Wort kommen. BeraterInnen können zu diesem Thema durch ihre Erfahrung zwar auch eine Einschätzung geben, sind aber mit den tatsächlichen Gedanken, Strategien und Wegen im Alltag der Ratsuchenden eher weniger vertraut.

Die gemeinsame Modellierung des soziotechnischen Systems ‚Beratung‘ verfolgt mehrere Ziele: Zum einen bekommen EntwicklerInnen die Chance, das soziotechnische System und seine Verknüpfungen genauer zu verstehen. Die Abstraktion in ein Modell hilft ihnen im späteren Verlauf des Entwicklungsprozess, wenn sie die technische Umsetzung von Funktionalitäten zu identifizierten Schnittstellen planen und durchführen. Für die VertreterInnen der Beratungsstelle ist der Umgang mit Modellen dagegen meist schwierig und ungewohnt: Sie kennen ihre praktischen Tätigkeiten und wissen, wie schwer sich die Wirklichkeit abstrahieren und zusammenfassen lässt.

Aus diesem Grunde ist es sinnvoll, dass sie die Abstraktion ihrer Arbeit in ein Modell miterleben und mitgestalten. Auf diese Weise wird sichtbar, was bei der Entwicklung und Einführung von Softwaresystemen geschieht: Arbeitsschritte werden vereinheitlicht und strukturiert und Entscheidungsfreiräume werden zu Teilen eingeschränkt. Modelle stellen nicht die Realität, sondern ein abstrahiertes Bild von ihr dar, das aus einer bestimmten Perspektive gezeichnet wurde und als Grundlage der Formalisierung dient (vgl. Floyd & Klischewski 1998). Die Beteiligung der MitarbeiterInnen einer Beratungsstelle ist deshalb einerseits wichtig, um ihr Wissen aufzunehmen und die Prozesse richtig darstellen zu können, und andererseits, um ihnen deutlich zu machen, wie sich die Einführung von Onlineberatung auf ihre soziale Arbeitssituation und die genutzten Arbeitsmittel auswirkt. Der Ungeübtheit im Umgang mit Modellen kann begegnet werden, indem die verfügbaren Referenzmodelle sukzessive eingeführt und ‚aufgefächert‘ werden. Es ist darüber hinaus sinnvoll, die Bedeutung von Modellen für die Systementwicklung zu thematisieren.

Noch schwieriger ist unter diesen Gesichtspunkten unter Umständen der Einbezug von Ratsuchenden in STWT-Workshops. Sie sind in der Regel weder mit Modellierung vertraut, noch haben sie das professionelle Know-How und Interesse der MitarbeiterInnen bezüglich des Anwendungsbereichs. Ihre eigene Expertise, das Wissen um ihr eigenes Vorgehen in der Lösung von Problemen ist ihnen häufig nicht als solches präsent, da dieses in ihren Alltag eingebettet ist und nur in kleinen Ausschnitten zielgerichtet betrieben wird. Auch wenn Ratsuchende im STWT-Workshop durchaus Wichtiges beizutragen hätten, scheint es sinnvoller, mit dieser Gruppe zunächst einen anderen Zugang zu wählen, um ihre Strategien und Handlungsweisen zu sammeln – zum Beispiel mit Hilfe kreativer Verfahren wie CARDS (Tudor et al. 1993) oder Metaphors (Muller et al. 1994). Anschließend kann eine Einordnung dieser Erkenntnisse in ein Modell erfolgen – gemeinsam mit den Ratsuchenden oder vermittelt durch BeraterInnen und EntwicklerInnen, die an dem Workshop mit den Ratsuchenden teilgenommen haben.

8.3.2 Identifikation unterstützbarer Tätigkeiten und Handlungsabläufe

Im Anschluss an das Schaffen eines gemeinsamen Bildes des derzeitigen IST-Zustand des soziotechnischen Systems können Tätigkeiten und Handlungsabläufe identifiziert werden, die durch eine Onlineberatungsanwendung unterstützt werden könnten. In Kapitel 6 wurde dieser Schritt bereits unter der Betrachtung von Beratung als kooperativem Arbeitsprozess durchgeführt und Ansatzpunkte für eine Unterstützung der Dienstleistungserbringung identifiziert. Diese Absicht wird hier weiter verfolgt, um anhand der angepassten Modelle zu überprüfen, wie eine Onlineberatung in das bestehende soziotechnische System integriert werden könnte. Die Identifikation der möglichen Bedarfe bildet die Grundlage für eine Entscheidung über den Funktionsumfang einer Onlineberatungsanwendung und die dazugehörigen Routinen im soziotechnischen System. Sie kann in einer Gruppendiskussion aller Beteiligten erfolgen, in der die in den Modellen dargestellten Abläufe und die Kooperationen unterschiedlicher Personen

gemeinsam betrachtet werden. VertreterInnen der Beratungsstelle können dabei Anknüpfungspunkte in den Vordergrund stellen, die ihnen besonders wichtig sind und ihre Erfahrungen mit bisherigen Beratungsprozessen reflektieren: Was läuft gut, was weniger? Was bedeutet für sie viel Aufwand? Wobei hätten sie gerne Unterstützung? An welchen Punkten können sie die Ratsuchenden bisher gut unterstützen und wie? An welchen Punkten weniger? EntwicklerInnen können die Modelle aus ihrer Perspektive und mit ihrem Vorwissen zur Gestaltung von kooperativen Systemen und/oder Onlinemedien betrachten: Welche Kooperationsanlässe sehen sie, für die ihnen geeignete Lösungen einfallen würden? Welche scheinen ihnen schwer und/oder sehr aufwändig zu realisieren? Welche Lösungen gibt es bereits für Onlineberatungsangebote und wo wäre Neuland zu betreten? Das Kreuzen dieser beiden Perspektiven führt unter Umständen dazu, weitere Kooperationsanlässe zu ‚entdecken‘, die eine Gruppe für sich vielleicht vernachlässigt hätte. Der zusätzliche Einbezug von Ratsuchenden würde eine dritte Blickrichtung in den Prozess einbringen und ermöglichen, bei der Konzeption von Onlineberatungsangeboten noch stärker auf den Bedarf der späteren NutzerInnen einzugehen.

Bei der Betrachtung der unterschiedlichen Ebenen des angepassten Modells (vgl. Abbildung 31/Anhang B2) sollte auch in diesem Schritt wieder von der Begegnung einer BeraterIn und einer Ratsuchenden ausgegangen und die anderen Ebenen anschließend nach und nach einbezogen werden. Mit Blick auf den Beratungsprozess im engeren Sinne kann eine Onlineberatungsanwendung unter anderem die Kontaktaufnahme, den Austausch und die Verständigung der Beteiligten, die Artikulation der Situation der Ratsuchenden, das Feedback der BeraterIn, das Treffen von Vereinbarungen und die Überprüfung deren Einhaltung sowie den Einbezug Dritter (zum Beispiel im Rahmen einer Gruppenberatung) unterstützen. Anhand der individualisierten Modelle können für die einzelne Beratungsstelle unter Umständen weitere Möglichkeiten hinzukommen, veränderte Optionen auftauchen oder andere gestrichen werden. Dasselbe gilt für die anderen Ebenen: Wird die Einbettung der Beratung in die Arbeit der Organisation betrachtet, kann eine Onlineberatungsanwendung im Backend unter anderem das Monitoring der KlientInnen und die Falldokumentation ermöglichen, den inhaltlichen Austausch in der kollegialen Beratung oder in der Supervision unterstützen oder Hilfe bei der Bearbeitung von Beratungsanfragen durch den Zugriff auf Materialien, Methoden oder Ähnlichem bereitstellen. Für eine Integration der Organisation in einen weiteren Arbeitskontext können Schnittstellen erarbeitet werden, die zum Beispiel die Empfehlung anderer Organisationen an Ratsuchende oder die direkte Weiterleitung, die Übernahme von anderen Beratungsstellen, die Kooperation mit Jugendamt und Polizei bei Notfällen oder die Erstellung von Statistiken für den Fördermittelgeber ermöglichen. Um auf den Bedarf von Ratsuchenden stärker einzugehen, kann neben der Beratung auch deren Einbettung in ihren Alltag auf mögliche weitere Begegnungen im Rahmen ihrer Auseinandersetzung mit dem Beratungsthema überprüft werden. Anhaltspunkte

wären hier zum Beispiel die Integration von Bezugspersonen in die Beratung, Angebote zur Selbstreflexion, die gegebenenfalls in der Beratung wieder aufgenommen werden oder das Erstellen von Materialien, die Ratsuchende in ihrem Alltag ‚begleiten‘.

Für die Identifikation von Anlässen zur Unterstützung der Dienstleistung Beratung auf allen Ebenen können diese Beispiele erste Anknüpfungspunkte sein. Sie müssen in jedem Fall auf die Rahmenbedingungen, Ziele und Handlungsroutine der entsprechenden Beratungsstelle angepasst beleuchtet werden, um in einem weiteren Schritt eine angemessene Grundlage für eine passende Auswahl von Unterstützungslösungen bilden zu können. Ferner ist darauf hinzuweisen, dass zwar die Bearbeitung der Erstellung der individualisierten Modelle, ihre Untersuchung auf Kooperation und die Entscheidung über einen späteren Funktionsumfang in diesem Kapitel getrennt beschrieben wurden, sie jedoch in der Praxis im Regelfall ineinander übergehen. Fragen nach den aktuellen Zusammenhängen implizieren häufig auch eine Diskussion über Verbesserungen und Wünsche für eine Unterstützungslösung. Die Trennung erfolgte hier aus der Intention heraus, die Relevanz der einzelnen Schritte und ihr (theoretisches) Aufbauen aufeinander aufzuzeigen. Darüber hinaus ist es von Bedeutung, dass all diese Schritte auf jeden Fall bearbeitet werden – chronologisch oder parallel.

8.4 ‚Interaktion in der Onlineberatung‘ – Entwurfsmuster für das Funktionsdesign

Mit einer soziotechnisch orientierten Analyse der derzeitigen Beratungssituation und den Anforderungen an Onlineberatung geht ein Klärungsprozess einher: Mit Blick auf die aktuelle Umsetzung von Beratung, ihr professionelles Selbstverständnis, ihre Klientel und die Einbindung der Organisation in äußere Rahmenbedingungen und Netzwerke wird BeraterInnen deutlich, welche Konsequenzen eine Einführung von Onlineberatung auf unterschiedlichen Ebenen mit sich bringen könnte und worauf bei der Konzeption einer entsprechenden Software und der damit verbundenen neuen Arbeitsroutinen geachtet werden muss. Werden Ratsuchende einbezogen, können weitere Bedarfe und Wünsche zum Vorschein kommen – auch solche, mit denen die VertreterInnen der Beratungsstelle bisher nicht gerechnet hatten. EntwicklerInnen bekommen ein Bild davon, wie die unterschiedlichen Komponenten miteinander zusammenhängen, wie sie gemeinsam entwickelt werden können, wie sie an bestehende Systeme innerhalb der Organisation anknüpfen könnten und welche genaueren – und gegebenenfalls unterschiedlichen – Vorstellungen sich hinter dem Wunsch nach einer Etablierung von Onlineberatung bei den AuftraggeberInnen verbergen. Auf dieser Grundlage lassen sich Entscheidungen treffen, welche der identifizierten Kooperationsanlässe unterstützt werden sollen und wie. Dieser Schritt sollte unbedingt unter Einbezug der späteren NutzerInnen auf beiden Seiten stattfinden.

Um die Nutzungsanforderungen weiter zu spezifizieren und erste Gestaltungslösungen für eine Onlineberatungsanwendung zu erarbeiten, kann die Auseinandersetzung mit Entwurfsmustern

hilfreich sein. Eine Bibliothek von Design Patterns (s.o.: Kapitel 7.2.3) kann die Gestaltung von Onlineberatungsanwendungen in zweierlei Weise unterstützen: Zum einen erlaubt sie, bereits gefundene Lösungen festzuhalten und so das Rad nicht immer wieder neu erfinden zu müssen. Zum anderen kann die Beschreibung und Visualisierung von einzelnen Lösungsvorschlägen als Grundlage für eine Diskussion über den gewünschten Funktionsumfang einer Onlineberatung genutzt werden – gerade auch in fachübergreifend zusammengesetzten Teams.

8.4.1 Eine Bibliothek von Entwurfsmustern für die Onlineberatung

Wer nach Gestaltungslösungen für Onlineberatungsanwendungen sucht, muss nicht alles neu erfinden. Zwar unterscheiden sich die tatsächlichen Anforderungen an die Umsetzung und Einbettung von Organisation zu Organisation, dennoch können grundlegende Bedarfe und Strukturen identifiziert werden. Einige von ihnen werden in den in Kapitel 8.3 beschriebenen Referenzmodellen von Beratung dargestellt. Entwurfsmuster bereiten bestehende Lösungen systematisch auf und bilden auf diese Weise einen Pool von Vorschlägen für unterschiedliche Gestaltungsfragen. Es gibt kein einheitliches Muster, um Design Patterns zu beschreiben, jedoch grundlegende Anforderungen, die an ihre Beschreibung herangetragen werden und ihre Qualität sichern sollen (Vora 2009: 2010): Entwurfsmuster beschreiben das behandelte Problem, den Kontext und einen Lösungsansatz. Darüber hinaus geben sie Informationen zur Umsetzung, zu möglichen Anwendungsfällen und wägen Vor- und Nachteile gegeneinander ab. Auf diese Weise können unterschiedliche Lösungsansätze für eine Gestaltungsfrage gegenübergestellt und eine fundierte Auswahl für eine konkrete Anwendungssituation getroffen werden. In der Regel werden reale ‚Best Practices‘-Beispiele angegeben, die die Umsetzung und Umsetzbarkeit des Entwurfsmusters demonstrieren (a.a.O.: 11).

Im Zuge der Erstellung einer Bibliothek von Entwurfsmustern für die Entwicklung von Onlineberatungsanwendungen wurde in dieser Arbeit eine Systematik erarbeitet, die diese Informationen enthält. Zusätzlich wurden weitere Informationen zur Klassifikation der Lösungsansätze hinzugefügt. Alle Entwurfsmuster werden anhand der folgenden Kategorien beschrieben: Referenznummer, Name, Kontext, Problem, Lösung, Anwendungsfälle, Vorurteile, Nachteile. Zusätzlich werden existierende Beispiele für bereits erfolgte Umsetzungen ähnlicher Lösungen gegeben und es erfolgt eine Einordnung des beschriebenen Patterns nach der CSCW-Klassifikation Kommunikation, Koordination, Kooperation und Koexistenz (s.o.: Kapitel 6.3). Die Entwurfsmuster werden darüber hinaus drei unterschiedlichen Ebenen zugeordnet: Ebene 1 wird als ‚Aufbau‘ bezeichnet und vereint Muster, die grundlegende Designentscheidungen beschreiben. Dazu gehört zum Beispiel die Frage, ob die Beratung öffentlich oder in einem geschützten Rahmen, auf den nur BeraterIn und Ratsuchende zugreifen können, durchgeführt wird. Ebene 2, genannt ‚Funktionen‘, beinhaltet Muster, die Interaktionsentscheidungen beschreiben. Dazu gehören unter anderem Fragen des Zugangs, der Zuordnung von BeraterInnen und die

Klassifikation von Beiträgen. Die auf dieser Ebene beschriebenen Funktionen benennen Konzepte, lassen aber gleichzeitig Raum für eine unterschiedliche Umsetzung im Interaktionsdesign. Auf Ebene 3, der Ebene der ‚Elemente‘, werden konkrete Umsetzungsvorschläge illustriert, die Beispiele für die auf den anderen Ebenen genannten Muster skizzieren oder bekannte Interaktionselemente genau beschreiben. Zusätzlich wird für jedes Entwurfsmuster beschrieben, welche anderen Patterns es ergänzt bzw. zu welchen es als Alternative zu betrachten ist.

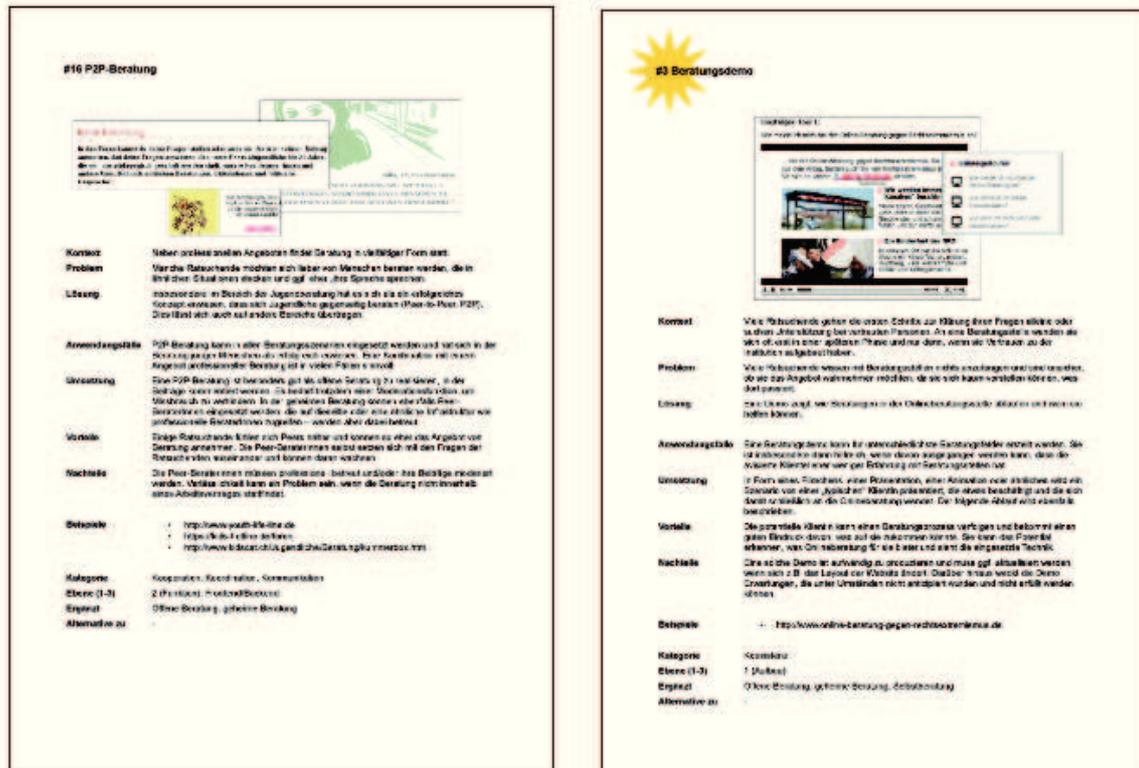


Abbildung 32: Beispiele für Entwurfsmuster (vgl. Anhang B3)

Im Folgenden werden in diesem Kapitel entlang der vorgestellten Ebenen 1-3 unterschiedliche Entwurfsmuster erläutert und ihr Zusammenspiel aufgezeigt. Die Patterns werden über einen Namen und eine Nummer referenziert⁶⁸. Eine komplette Bibliothek der Entwurfsmuster findet sich in AnhangB3. Insgesamt werden dort 35 Design Patterns präsentiert – eine Sammlung, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt und als ‚work in progress‘ zu bezeichnen ist. Bei ungefähr einem Drittel dieser Musterlösungen wird von der generellen Anforderung an Entwurfsmuster abgewichen, einen Beleg der Realisierbarkeit in Form von Beispielen zu geben. Dies ist dem Versuch geschuldet, in dieser Arbeit anhand eines veränderten Konzepts von Beratung neue Wege und Umsetzungsformen für die Onlineberatung aufzuzeigen. Die hier beschriebenen Entwurfsmuster entstammen keiner Sammlung von ‚Best Practices‘, sondern sind zunächst theoretisch aus den Ergebnissen der Analyse abgeleitet worden. Erst anschließend wurde überprüft, inwiefern die dabei entstandenen Vorschläge bereits von existierenden Anwendungen

68 Im Folgenden wird die Nummerierung zur eindeutigen Identifikation bei der Beschreibung der einzelnen Design Patterns genutzt.

umgesetzt werden. Dabei konnten für einige Muster Beispiele identifiziert werden, für andere nicht. Entwurfsmuster, die sich aus diesem Grunde noch im Status der unerprobten Idee befinden, sind aus diesem Grunde in der Bibliothek mit einem Sonnensymbol gekennzeichnet (siehe Anhang B3; Abbildung 32). Auf diese Weise können sie in die Bibliothek aufgenommen werden, ohne den berechtigten Anspruch der bereits erfolgten und erfolgreichen Evaluierung der Musterlösungen in der Praxis zu erfüllen.

Ebene 1: Aufbau

Auf dieser Ebene werden Entwurfsmuster beschrieben, die grundsätzliche Entscheidungen für die Onlineberatung betreffen: Welche Interaktionsformen werden zur Verfügung gestellt? Gibt es eine persönliche Beratung? Gibt es Möglichkeiten, dass die Ratsuchenden sich allein mit Inhalten beschäftigen? Wie wird der Zugang unterstützt. Insgesamt stehen auf dieser Ebene sieben Entwurfsmuster zur Verfügung: Infopool Beratungsthemen (#1), Portfolio der Beratungsstelle (#2), Beratungsdemo (#3), Geheime Beratung (#4), Offene Beratung (#5), Selbstberatung (#6), Kombination mit F2F (#7). Die ersten drei Muster beschäftigen sich mit der Information von Ratsuchenden, sowohl im Hinblick auf ihre Themen als auch im Hinblick auf die Beratungssituation. Die Muster können ergänzend zueinander eingesetzt werden. Das Muster ‚Beratungsdemo‘ (#3) befindet sich im Ideenstatus; es konnte bisher nur ein Umsetzungsbeispiel gefunden werden. Die nachfolgenden Muster beschreiben die unterschiedlichen Beratungsangebote: ‚Offene‘ (#5) und ‚geheime‘ (#4) Beratung stehen dabei im Gegensatz zueinander, können aber auch miteinander kombiniert werden. Es handelt sich hierbei um sehr häufig erprobte Muster, die heute die Grundlage der meisten Onlineberatungsangebote bilden. ‚Selbstberatung‘ (#6) und ‚Kombination mit F2F‘ (#7) sind dagegen noch weitgehend ungenutzt und befinden sich deshalb im Ideenstatus. Es handelt sich dabei um das Angebot von interaktiven Elementen, die Ratsuchende allein oder im Zusammenspiel mit der Beratung nutzen können und um eine direkte Kopplung der Online- mit einer Offlineberatung in Beratungsprozessen. Beide Muster sind vor allem komplementär zu den anderen Onlineberatungsformen einzusetzen.

Ebene 2: Funktionen

Die Ebene Funktionen umfasst fünfzehn Muster, in denen unterschiedliche Interaktionsansätze beschrieben werden: ‚Zugang mit Registrierung‘ (#9), ‚Zugang ohne Registrierung‘ (#8) und ‚Anonyme Zugangsdaten‘ (#10) beschäftigen sich mit dem Zugang zu Onlineberatung und werfen die Frage auf, ob eine Anmeldung mit Login erforderlich ist und mit welchen Daten dies geschehen kann. Diese Muster thematisieren Login und Registrierung als Zugangsbarrieren und stellen verschiedene Lösungen vor. Die Unterscheidung in ‚persönliche Beraterin‘ (#11) und ‚abstrakte Beraterin‘ (#12) offeriert zwei Umgangsformen mit der Zuordnung von Ratsuchenden zu BeraterInnen und beleuchtet auf diese Weise den Balanceakt zwischen dem Aufbau von Vertrauen und Beziehungen einerseits und der praktischen Umsetzbarkeit andererseits.

Um den Umgang mit Texten von Ratsuchenden in der offenen Beratung geht es bei den Mustern ‚Klassifikation von Beiträgen‘ (#14) und ‚Diagnostische Klassifikation‘ (#15). Sie zeigen unterschiedliche Lösungen für die Verschlagwortung von Beiträgen, die zur Einordnung der Anfrage und zum Auffinden von Themen über eine Suchfunktion genutzt werden können. Die Entwurfsmuster ‚Feedbackanfrage‘ (#13), ‚Wissensecken‘ (#19) und ‚Beratungsvertrag‘ (#20) berühren die Interaktion zwischen BeraterIn und Ratsuchender auf unterschiedliche Art und Weise. Alle drei gehören zu den Entwurfsmuster im Ideenstadium, wobei das Abschließen eines ‚Beratungsvertrags‘ (#20) ein etabliertes Vorgehen in der Beratung ist und davon ausgegangen werden kann, dass auch einige Onlineberatungsstellen inzwischen Vergleichbares anbieten. Da in der im Rahmen dieser Arbeit angefertigten Studie zu Onlineberatungsangeboten vor allem die zugänglichen Bereiche untersucht wurden und nur in seltenen Fällen tatsächlich eine Anfrage gestartet wurde, ist dies hier nicht nachweisbar.

Das Muster ‚Feedbackanfrage‘ (#13) bildet eine Brücke von der Selbst- in die professionelle Beratung, indem Ratsuchenden ermöglicht wird, ein Feedback einzuholen. Die ‚Wissensecken‘ (#19) können im persönlichen Bereich der Ratsuchenden zur Aufbewahrung von Informationen und Material dienen; auch BeraterInnen können hier Texte und ähnliches für eine Ratsuchende hinterlegen. Das Entwurfsmuster ‚P2P-Beratung‘ (#16) beschreibt die Einbindung von Peers in die Beratung; entweder in Form eines Teams oder durch eine Öffnung der Beratungsanfragen zur Kommentierung durch andere NutzerInnen. Eine Entwurfsidee stellt dagegen die ‚Beobachterrolle‘ (#17) dar, die die Rollen Ratsuchende und BeraterIn in der Onlineberatung ergänzt, indem Dritte einen kommentierenden Zugang zu ausgewählten Teilen der Beratung erhalten können. Die Ratsuchende bestimmt über den Zugang. Auf diese Weise können professionelle und alltägliche Beratung verknüpft werden.

Die Entwurfsmuster ‚Beratungselemente‘ (#18), ‚KlientInnenmappen‘ (#21) und ‚Supervisionsumgebung‘ (#22) beziehen sich vor allem auf das Backend von Onlineberatungsanwendungen und unterstützen die Arbeit von BeraterInnen. ‚KlientInnenmappen‘ (#21) dienen der Aufbereitung von Beratungsfällen für die Vor- und Nachbereitung. Es wird ferner skizziert, wie eine ‚Supervisionsumgebung‘ (#22) in die Onlineberatung integriert werden kann. Die Idee ‚Beratungselemente‘ (#18) bezieht sich unmittelbar auf den Einsatz von interaktiven Elementen im Beratungsprozess, die die BeraterIn in ihre Beiträge einbauen kann. Auf der Ebene der Funktionen wurden über die genannten, beratungsspezifischen Entwurfsmuster weitere Interaktionsansätze identifiziert, die für eine gelungene Gestaltung gewinnbringend sind. Diese berühren jedoch übergeordnete Anforderungen für den Umgang mit Inhalten und Zugangsrechten im World Wide Web und können allgemeinen Sammlungen von Entwurfsmustern für das Interaktionsdesign entnommen werden (vgl. u.a. Tidwell 2008, Scott & Neil 2009, van Welie 2008). Zu diesen Entwurfsmuster gehören zum Beispiel das ‚Nutzerkonto‘ oder die

‚Suchfunktion‘.

Ebene 3: Elemente

Auf der Ebene Elemente werden konkrete Umsetzungsmöglichkeiten benannt, die mit Ausnahme der grafischen Gestaltung wie beschrieben übernommen werden können. Die dreizehn Entwurfsmuster auf dieser Ebene dienen der Illustration einzelner Beispiele für die Interaktion. Ein weit verbreitetes Entwurfsmuster ist der ‚Notfallbutton‘ (#23), eine Schaltfläche, die die NutzerIn bei einem Klick sofort ausloggt und die Spuren der Nutzung in der Browserhistory löscht. Ebenso bekannt sind die Entwurfsmuster ‚Termin buchen‘ (#25) und ‚Terminwunsch‘ (#26), die sich auf die Anfrage bzw. Auswahl von Terminen beziehen und bisher vor allem in Verbindung mit Chats angeboten werden. Der ‚Notsignalsender‘ (#24) ist dagegen eine Idee, die einen sofortigen Zugang zu Beratung – ähnlich dem Konzept der Notruftelefone – ermöglicht. Ebenfalls im Ideenstadium befinden sich die Entwurfsmuster ‚Auslastungsanzeige‘ (#27) und ‚Verfügbarkeitsanzeige‘ (#28), über die Informationen über den Beratungsandrang in der Beratungsstelle publik gemacht werden können. Letzteres ergänzt das Muster der ‚persönlichen Beraterin‘ (#11), indem angezeigt wird, wann bzw. ob die persönliche Beraterin verfügbar ist.

‚Skalen‘ (#29) bildet ein Beispiel für das Entwurfsmuster ‚Beratungselemente‘ (#18) und wird nach derzeitigem Wissensstand noch nicht in der Onlineberatung eingesetzt. Die weiteren dieser Ebene zugeordneten Entwurfsmuster haben ebenfalls den Status von Ideen und ergänzen das Muster ‚Selbstberatung‘ (#6). Da es dafür bisher kaum Beispiele gibt, werden hier mehrere dargestellt, um die Vielfalt der Einsatz- und Umsetzungsmöglichkeiten zu skizzieren. Das Entwurfsmuster ‚Entscheidungsmatrix‘ (#30) setzt auf einem bekannten Ansatz von Bolles (Work-Life-Planning; 1999) auf, nach dem in einer Matrix unterschiedliche Optionen abgetragen werden und miteinander verglichen werden können. ‚Loslassen‘ (#31) knüpft an eine Umsetzung der Beratungsstelle mensch+arbeit (Erbach 2005) an, die das virtuelle Abwerfen von Ballast simuliert. Die Entwurfsmuster ‚Brief ans Selbst‘ (#32) und ‚Vertrag mit sich selbst‘ (#33) illustrieren Möglichkeit der Ratsuchenden, Texte für sich selbst zu verfassen und zur Erinnerung beziehungsweise zur Stärkung eines Gefühls von Verbindlichkeit beizutragen. Die Entwurfsmuster ‚Anfeuern‘ (#34) und ‚Energieschub‘ (#35) enthalten Lösungsvorschläge, wie Ratsuchende sich auch außerhalb der offenen Beratung gegenseitig teilautomatisiert unterstützen können.

8.4.2 Entwurfsmuster als Diskussionsinstrument

In Kapitel 8.4.1 wurden Entwurfsmuster vorgestellt, die einige Musterlösungen für wiederkehrende Gestaltungsfragen bei der Gestaltung von Onlineberatungsanwendungen beschreiben. Sie sind auf der Grundlage einer allgemeinen Auseinandersetzung mit dem Beratungsprozess und den sich daraus ergebenden Anforderungen und der Analyse existierender Systeme entstanden und orientieren sich an Lösungen aus dem Bereich CSCW. Entsprechend

wurden alle Entwurfsmuster den Kategorien Koexistenz, Kooperation, Koordination und/oder Kommunikation zugeordnet (vgl. zur Übersicht auch die in Anhang B3 beigefügte Tabelle, der die in Kapitel 6.3 vorgestellte Matrix zugrunde liegt).

Entwurfsmuster können in der Systementwicklung die Funktion eines illustrierenden und verbindenden Artefakts übernehmen. Sie präsentieren bekannte Lösungsansätze und bieten die Möglichkeit, konkurrierende Muster direkt gegeneinander abzuwägen. Auch wird in der Auseinandersetzung mit Entwurfsmustern deutlich, welche Anforderungen mit bisher bestehenden Lösungsansätzen nicht ausreichend erfüllt werden und zeigen damit auf, in welchen Fällen innovative Strategien erarbeitet werden sollten. In der Phase der Entwicklung von Gestaltungslösungen auf der Interaktionsebene können Entwurfsmuster die Arbeit in interdisziplinären Gruppen als gemeinsame Artefakte und Fluchtpunkte unterstützen. Werden (potentielle) NutzerInnen in diese Phase einbezogen – im Falle von Beratung in erster Linie BeraterInnen und Ratsuchende – helfen alltagssprachlich und plastisch formulierte Entwurfsmuster dabei, abstrakte Ideen zur Umsetzung von Anforderungen greifbar und diskutierbar zu machen. Insbesondere in diesen Fällen sollte die Beschreibung der Muster auf die Funktionalität und den Anwendungsbereich, nicht aber auf die technische Umsetzung fokussieren.

Die Einsetzbarkeit der Muster und benötigte Änderungen können beispielsweise im Rahmen von Workshops besprochen und bearbeitet werden. Es kann dabei sinnvoll sein, dass das Team von EntwicklerInnen auf der Basis der ermittelten Anforderungen bereits eine Vorauswahl aus den Entwurfsmustern trifft und gegebenenfalls zusätzlich neue Ideen in einem ähnlichen Format bereitstellt. Anschließend sollten die Muster so gruppiert und präsentiert werden, dass auch für ungeübte NutzerInnen ein leichtes Erfassen, Verstehen und Abwägen möglich ist. Dafür bietet es sich unter anderem an, alternative Entwurfsmuster gemeinsam an einer Stellwand aufzuhängen und die Muster durch Beispiele zu illustrieren. Diese können in Form von Postern verfügbar sein oder zum interaktiven Ausprobieren als digitaler Prototyp zur Verfügung stehen. Eine Präsentation der unterschiedlichen Muster ist zum Beispiel in Form eines Marktplatzes möglich, wo an unterschiedlichen ‚Ständen‘ Lösungen für unterschiedliche Designprobleme diskutiert werden können (zu unterschiedlichen Formen der Ideenpräsentation und -diskussion vgl. u.a. Schnetzler 2006). Zur Vorbereitung von Entscheidungen sind unter anderen Mehr-Punkt-Abfragen (u.a. Seifert 2003: 118f) denkbar, bei denen jede TeilnehmerIn eine bestimmte Anzahl an Klebepunkten erhält, die sie verteilen darf. Auf diese Weise entsteht ein Stimmungsbild und es können in vielen Fällen bereits erste Optionen ausgeschlossen werden. Dearden et al. beschreiben, wie Design Patterns in der partizipativen Softwareentwicklung eingesetzt werden, um NutzerInnen einen ersten Eindruck von Designkonzepten zu vermitteln (2002: 109). Ein Katalog von Entwurfsmustern kann auch als ‚Checkliste‘ genutzt werden, um sicher zu stellen, dass alle relevanten Elemente der zu entwickelnden Software diskutiert wurden (ebd.).

Die für die jeweils zu entwickelnde Onlineberatung als interessant identifizierten Gestaltungslösungen sollten anschließend zunächst weiter evaluiert werden, bevor entsprechende Umsetzungsmöglichkeiten auf der technischen und der grafischen Ebene entwickelt werden. Auf diese Weise können gegebenenfalls bestehende Missverständnisse beziehungsweise unterschiedliche Vorstellungen ausgeräumt werden, bevor weiterer Aufwand durch einen nächsten Schritt in Richtung Realisierung entsteht. Die weitere Evaluation von Gestaltungslösungen ist zum Beispiel durch den Entwurf und Test von Low-Tech-Prototypen (u.a. Snyder 2003) auf der Interaktionsebene möglich. Anhand dieser können zukünftige NutzerInnen ein Gefühl für das in der Erarbeitung befindliche System entwickeln und sehen, wie die gemeinsam mit ihnen identifizierten Lösungsansätze sich dort niederschlagen würden und wie sie miteinander und aufeinander wirken. Die Arbeit an Prototypen auf dieser Ebene bietet eine weitere Chance, zu sehen, für welche Anforderungen noch Lösungsvorschläge fehlen, die dann beispielsweise in Ideationworkshops (u.a. Carell & Herrmann 2010) entwickelt werden könnten.

9 Von der Analyse zum Prototypen: Das Fallbeispiel ‚angepackt!‘

Im ersten Kapitel dieser Arbeit wurde die These aufgestellt, dass derzeitige Onlineberatungsanwendungen vielfach hinter dem aktuellen Stand der Technik zurückbleiben und die durch die Charakteristika des Mediums Internet gebotenen Optionen nur zu einem geringen Teil ausnutzen. Es wurde argumentiert, dass dieses weder durch die Ablehnung dieser Beratungsform durch die Fachcommunity begründet werden könnte, noch darin, dass potentielle KlientInnen an der Beratungsform nicht interessiert wären. Stattdessen, so die Annahme, könnte eine unzureichende Zusammenarbeit von EntwicklerInnen und AnwenderInnen die Ursache für diese Diskrepanz sein, die sich in einem unzureichenden Verständnis von Beratung als einer besonderen Dienstleistung und einer daraus folgenden unzureichend angepassten Gestaltung unterstützender Systeme niederschlägt. Diese Arbeit verfolgt einen Gegenentwurf, indem in Kapitel 4 eine umfangreiche Betrachtung von Beratung als soziotechnischem System durchgeführt wurde und in Kapitel 6 die spezifischen Anforderungen an die Unterstützung einer Zusammenarbeit der unterschiedlichen beteiligten Akteursgruppen herausgearbeitet wurden. Kapitel 8 skizziert ein nutzereinbeziehendes Verfahren zur Konzeption von Onlineberatungsschnittstellen in mehreren Schritten und führt Werkzeuge ein, die den Entwicklungsprozess unterstützen können. Diese Ansätze beruhen auf dem zuvor erarbeiteten Verständnis von Beratung und sind speziell auf diesen Anwendungsbereich zugeschnitten.

In diesem Kapitel wird vor diesem Hintergrund geprüft, inwiefern die hier erfolgte Auseinandersetzung mit Sozialer Beratung und ihren Anforderungen an eine technische Unterstützung zu anderen Ergebnissen in der Konzeption einer Onlineberatungsanwendung führt als sie bisher bekannte Angebote aufweisen. Dazu wird zunächst das Fallbeispiel ‚Beratung für WiedereinsteigerInnen‘ eingeführt, an dem exemplarisch der Prozess Anforderungsanalyse und Entscheidungsfindung diskutiert werden (9.1). Anschließend wird anhand eines grafischen Prototypen eine Umsetzung für den Beispielfall vorgestellt, begründet und gegen bereits existierende Onlineberatungsangebote abgewogen (9.2). Abschließend wird evaluiert, inwiefern sich das gewählte Beispiel auf andere Anwendungsfälle aus dem Bereich der Sozialen Beratung übertragen lässt und welche Weiterentwicklungen der aufgabenangemessenen Unterstützung von Beratungsarbeit durch den hier angewendeten Ansatz ermöglicht wurden (9.3).

9.1 Beratung für WiedereinsteigerInnen – Ein Fallbeispiel

Keine Beratung gleicht der anderen, viele Aspekte und Schritte sind optional, vieles steht in direktem Zusammenhang mit den beteiligten Personen. Dennoch lassen sich gemeinsame Strukturen herausarbeiten. Anhand eines Fallbeispiel wird in diesem Kapitel veranschaulicht, wie eine soziotechnischen Anforderungsanalyse von Onlinebeartungsanwendungen durchgeführt werden und zu welchen Gestaltungsentscheidungen sie kommen könnte. Dafür wird im Folgenden

zunächst das Fallbeispiel einer Organisation zur Beratung von Wiedereinsteigerinnen eingeführt und erläutert. Es basiert neben Erkenntnissen aus der Literatur auf den Ergebnissen der empirischen Studie (s.o.: Kapitel 1.2). Zunächst werden die Merkmale und Besonderheiten des Wiedereinstiegs als einer klassischen Umbruchssituation beschrieben (9.1.1) und das Portfolio gängiger Beratungsangebote in diesem Bereich aufgezeigt (9.1.2). Anschließend wird das Fallbeispiel der fiktiven Beratungsstelle ‚angepackt!‘ erarbeitet und in einem Szenario beschrieben (9.1.3).

9.1.1 Wiedereinstieg: eine Umbruchssituation

Menschen, die nach einer familiär bedingten Auszeit wieder eine Erwerbstätigkeit aufnehmen, werden heute in der Regel als „WiedereinsteigerInnen“ (u.a. Wippermann & Wippermann 2008, Allmendinger et al. 2009) bezeichnet. Der Begriff BerufsrückkehrerIn wird synonym dazu verwendet (u.a. Feider 2006) und entspricht der rechtlichen Definition nach dem SGB (SGB III, §20). Während er heute auch die prozentual sehr viel geringe Zahl an Männern einschließt, die sich in derselben Situation befinden, benannte und betraf er zunächst ausschließlich Frauen, was sich auch im englischen Ausdruck „women returners“ niederschlägt: Er wurde in den 1960er Jahren in Europa und Nordamerika geprägt, als sich Regierungen verstärkt darum bemühten, verheiratete Frauen mit bereits schulpflichtigen Kindern für die Erwerbsarbeit zu rekrutieren – eine Strategie, um dem akuten Mangel an Arbeitskräften zu begegnen (Chisholm 1997: 13). Das bis dato vorherrschende Modell einer Hausfrau, die mit dem Eintritt in die Ehe, spätestens aber mit der Geburt der Kinder, aus ihrem Beruf ausscheidet, begann, sich in Richtung „in-out-in“ (ebd.) zu entwickeln. Dieses Modell forciert zwei große Sollbruchstellen, die die Erwerbsverläufe von Frauen einerseits stark von der vorwiegend männlichen „Normalarbeitsbiographie“ (Mückenberger 1985) einer durchgängigen Vollzeitbeschäftigung abweichen lässt. Andererseits fordert es ihnen einen kompetenten Umgang mit zwei einschneidenden Umbruchssituationen ab, die darüber hinaus nicht nur sie selbst, sondern auch ihre gesamte (Kern-)Familie betreffen (Wippermann & Wippermann 2008: 10).

Bereits der erste Umbruch, der Wechsel von der Erwerbsarbeit in die Familie, wird von vielen Frauen als einschneidend erlebt; im Folgenden soll das Augenmerk jedoch auf den zweiten Umbruch, den Wiedereinstieg in den Beruf, gelegt werden. Dieser umfasst eine längere Phase, die „nicht ein Schritt, sondern für viele Frauen ein Hindernislauf über mehrere Jahre“ (Wippermann & Wippermann 2008: 10) ist. Ihr Beginn liegt für die einen bereits in ihrer übergreifenden Lebens- und Karriereplanung: Laut einer aktuellen Sinus-Milieu-Studie im Auftrag des BMBF ordnen insbesondere viele formal höherqualifizierte Frauen private Entscheidungen ihrer beruflichen Entwicklung unter (Wippermann & Wippermann 2008: 9). Entsprechend spielt für sie eine gut geplante Rückkehr in die Erwerbsarbeit eine große Rolle und wird deshalb frühzeitig mitbedacht und soweit möglich vorangetrieben (a.a.O.: 10). Insbesondere die im Rahmen dieser Arbeit befragten jüngeren Wiedereinsteigerinnen, deren Kinder noch sehr jung sind, bestätigen diese

Aussage (u.a. *WES1: 28ff, WES2: 5ff, WES3: 36ff*) Die Frage, wie lange die Auszeit dauern ‚darf‘, in welchem Stundenumfang sie zurückkehren möchten und wie die neue Situation zu bewerkstelligen ist, treibt sie schon lange vor dem Zeitpunkt des tatsächlichen Wiedereinstiegs um. Andere, für die berufliches Fortkommen weniger im Vordergrund steht (Wippermann & Wippermann 2008: 9), setzen sich häufig erst zu einem späteren Zeitpunkt mit einer Wiederaufnahme einer Erwerbsarbeit auseinander. Die Gründe hierfür sind in beiden Gruppen unter anderem finanzieller Natur – entweder das gemeinsame Einkommen reicht nicht aus oder eine Trennung vom Partner hat die Ausgangslage verändert und fordert ein zweites, unabhängiges Einkommen –; aber auch der Wunsch, wieder ‚etwas Eigenes‘ zu machen oder eine Leere zu füllen, wenn der zeitliche Anspruch älterer Kinder an die Eltern abnimmt, wird häufig genannt (Wippermann & Wippermann 2009: 22ff; vgl. auch *WES1: 18ff, WES2: 11, WES3: 63*). Beide Gruppen begegnen der Frage, ob, wann und mit welchem Umfang sie wieder einsteigen wollen, zu unterschiedlichen Zeitpunkten. Für beide ist es jedoch nicht nur eine individuelle Frage, sondern eine, die zusätzlich mit den Bedürfnissen weiterer Personen aktiv oder passiv abgestimmt werden muss (Wippermann & Wippermann 2009: 28ff). Darunter fällt zum einen der Betreuungsbedarf des Kindes oder der Kinder, zum anderen gegebenenfalls das zukünftige Engagement der (häufig nicht ausgestiegenen) PartnerIn und zum dritten die Verfügbarkeit fremdbetreuender Personen oder Organisationen für die Kinderbetreuung (u.a. *WES1: 185ff, WES3: 156, Frau Reinbach (b): 47*). Carle et al. sprechen von der „teilweisen Wiederausgliederung“ der WiedereinsteigerInnen aus den Familienpflichten (1995: 6). Insbesondere in einem Land wie Deutschland, in dem eine ganztägige, staatlich organisierte Fremdbetreuung von Kindern keine Selbstverständlichkeit ist, bedeutet die Berufstätigkeit aller an der Kindererziehung beteiligten Elternteile einen Balanceakt der Organisation zwischen diesen unterschiedlichen Bedarfen und Möglichkeiten.

Die Änderung der Kinderbetreuungssituation und damit die Veränderung des eigenen Aufgabengebietes ist ein großer Wandel, den der Wiedereinstieg mit sich bringt. Er hat neben der organisatorischen eine hohe emotionale Komponente (Wippermann & Wippermann 2008: 18, Carle et al. 1995: 6): der bisher (haupt-)betreuende Elternteil muss lernen, Verantwortung und Entscheidungen abzugeben und sich gegebenenfalls von seiner Rolle als primäre Bezugsperson verabschieden. Damit verändert sich auch das innerfamiliäre Gefüge, in dem Rechte und Pflichten gegebenenfalls mit der PartnerIn und/oder weiteren Angehörigen neu ausgehandelt werden und Akzeptanz finden müssen (Wippermann & Wippermann 2008: 13). Einige WiedereinsteigerInnen beschrieben, dass sie während eines Kurses die Gelegenheit hatten, den ‚Alltag‘ einer Berufstätigen und die Reaktion ihrer Familie darauf auszuprobieren. Sie berichteten jedoch, dass der Wille, sich einzubringen, kaum vorhanden war:

„Also, ich hatte nicht das Gefühl, dass einer von beiden freiwillig eine Arbeit übernimmt, die ich vorher übernommen habe. Und auf die Bitte hin, wurde auch nicht

begeistert gesagt: „Ja, das mache ich doch gerne für dich, Mami, wenn du kaputt bist!“
Nein, es ist schon eine Umstellung.“ (WES1: 286)

Der zweite große Umbruch betrifft das zukünftige berufliche Aufgabenfeld, das viele WiedereinsteigerInnen für sich erst neu definieren und/oder finden müssen. Während die einen, insbesondere diejenigen, die ihre Lebensplanung ihrer Karriereentwicklung stark anpassen, mitunter genau wissen, wann und wo sie wieder an ihre Erwerbstätigkeit anknüpfen (können), ist diese Perspektive bei anderen nicht gegeben. Im Gegenteil: Erst mit dem Beschluss des Wiedereinstiegs beginnen sie, sich intensiver mit der Frage zu beschäftigen, in welchem Arbeitsfeld sie tätig werden möchten oder können. Es ist für viele nicht selbstverständlich, dass sie wieder in ihren erlernten oder bis zur Unterbrechung ausgeübten Beruf zurückgehen (Stuth et al. 2009: 41, Wippermann & Wippermann 2009: 37). Insbesondere Menschen, die sich für eine längere Auszeit von mehreren Jahren entschieden haben, haben häufig in dieser Zeit neue Interessenschwerpunkte und/oder Anforderungen an einen Job entwickelt (Wendt & Maucher 2000: 51; vgl. auch WES2: 59, WES2: 21). Bei einigen hat sich in der Zwischenzeit das Berufsbild stark gewandelt, sodass sie nicht oder nur in Kombination mit einer längeren Weiterbildungsphase wieder in ihrem alten Beruf arbeiten können (Wippermann & Wippermann 2009: 17, Allmendinger et al. 2009). Viele der im Rahmen dieser Studie interviewten Mütter sahen sich vor dieses Problem gestellt, insbesondere diejenigen, die bereits vor längerer Zeit aus ihrem Beruf ausgeschieden waren (u.a. WES3: 110, WES1: 25). Andere haben vor ihrer Familienzeit entweder keine Ausbildung abgeschlossen oder nur wenig Berufspraxis erlangt (vgl. WES1: 28, *Frau Rakels (a)*: 5). Aus diesen Gründen beinhaltet die Zeit des Wiedereinstiegs für viele auch eine intensive Auseinandersetzung mit ihren Erwartungen an eine berufliche Tätigkeit und mit ihren individuellen Kompetenzen (vgl. u.a. Panzer & Sandler 2004).

9.1.2 Beratungsangebote für WiedereinsteigerInnen

Die Reflexion ihrer Berufsbiographie und ihres aktuellen Kenntnisstandes sowie die avisierte Veränderung des Alltags ist für viele WiedereinsteigerInnen mit dem Erlebnis einer großen Unsicherheit verbunden (WES1: 142ff, WES1: 288, WES2: 262, *Frau Rakels (a)*: 68). Einerseits gerät ihre eigene Rolle ins Wanken, indem sich die familiäre Organisation ändert und sie einen neuen Platz in dieser Konstellation einnimmt. Andererseits ist nicht klar, was sie im Berufsleben erwartet und welche Anforderungen dort an sie herangetragen werden. Letzteres korreliert häufig mit einer äußerst skeptischen Betrachtung der eigenen Kompetenzen unter der Annahme, in den vergangenen Jahren „nichts gemacht zu haben“ (vgl. u.a. Clayton et al. 1997: 19). Diese Unsicherheit, die emotionale und organisatorische Herausforderung und nicht zuletzt auch die eingeschränkten Möglichkeiten der Kinderbetreuung und einer familienfreundlichen Arbeitszeit tragen stark dazu bei, dass die Phase des Wiedereinstiegs in den meisten Fällen als langwieriger Prozess abläuft, der nicht immer einfach zu handhaben ist. In den im Rahmen dieser Arbeit

geführten Fokusgruppeninterviews fiel auf, dass ein Großteil der befragten Personen sich bereits seit einem Jahr oder länger mit dem Thema Wiedereinstieg befasst hatte: Viele hatten bereits vor geraumer Zeit einen Kurs belegt (*WES1: 41ff, WES1: 221ff, WES2: 134*), Jobangebote gesichtet (*WES2: 178, Frau Rühler (b): 4, Frau Reinbach (a): 12*) oder sich über Kinderbetreuungsmöglichkeiten informiert (*WES3: 8, WES3: 75, Frau Rühler (b): 14*). Auffällig war darüber hinaus, dass die Intensität, mit der sich die befragten Frauen mit ihrem Wiedereinstieg beschäftigten, während dieser langen Periode stark schwankte.

Spezielle Beratungsangebote unterstützen WiedereinsteigerInnen in dieser Zeit (vgl. u.a. Bujok 1995, Clayton et al. 1997: 38f). Sie sind Anlaufstellen, die einerseits orientierende Gespräche anbieten und/oder mit Ratsuchenden Umsetzungspläne erarbeiten. Andererseits eröffnen viele Beratungsstellen die Möglichkeit, an auf die Zielgruppe zugeschnittenen Kursangeboten teilzunehmen. Über unterschiedlich lange Zeiträume treffen sich in Kursangeboten wie ‚Neuer Start ab 35‘, ‚Zurück in den Beruf‘ oder ‚Wiedereinstieg in den Job‘ in Deutschland WiedereinsteigerInnen zu verabredeten Terminen, um gemeinsam an ihren Themen zu arbeiten (*WES2: 21, Frau Rakels (b): 9*; vgl. u.a. Bujok 1995). In den meisten Fällen dienen diese Zusammenkünfte nicht nur einem losen Austausch, sondern werden durch eine Kursleitung vorbereitet und durchgeführt. Zu den häufig behandelten Themen gehören Verortung der eigenen Person, Auseinandersetzung mit der eigenen Situation und den eigenen Bedürfnissen, Kompetenzbilanzierung, Aussichten auf dem Arbeitsmarkt und Bewerbungstraining (vgl. u.a. Niehuis 1986, Friese & Anslinger 2008: 114ff). Sowohl in der Einzel-, als auch in der Gruppenberatung spielt es jedoch eine große Rolle, dass es sich bei ‚den‘ WiedereinsteigerInnen um eine höchst heterogene Gruppe von Menschen handelt und kaum ein ‚Fall‘ dem anderen gleicht. Während ab den 1960er vor allem Frauen aus der Mittelschicht für Berufe in den Bereichen Soziales, Gesundheit und Bildung angeworben werden sollten (Chisholm 1997: 13), hat sich der Kreis der WiedereinsteigerInnen inzwischen stark ausdifferenziert. Bereits die fünfzehn im Rahmen dieser Arbeit interviewten Frauen unterschieden sich erheblich in ihrer momentanen Lebenssituation (Alter, Familiengröße, Wohnsituation, Einkommen), ihrem Bildungsstand und ihrer bisherigen Berufserfahrung sowie in ihren Interessen, Fähigkeiten und Vorstellungen. Das Phänomen, nach einer familiären Auszeit, die vor allem die Kindererziehung, zunehmend aber auch die Pflege von Angehörigen beinhaltet, wieder in das Erwerbsleben zu starten, betrifft heute einen Großteil aller Frauen aus verschiedenen sozialen Schichten, mit unterschiedlichsten Bildungsabschlüssen, Berufsbiografien und Lebensformen (Wippermann & Wippermann 2008). Entsprechend gilt es, die Angebote an unterschiedlichsten Bedürfnissen auszurichten und verschiedene Zugangswege zu eröffnen.

Angebote und Beratungsstellen für WiedereinsteigerInnen haben sich als eigenständiges, zielgruppenspezifisches Angebot etabliert und werden in den meisten Fällen aus öffentlichen

Mitteln finanziert. Sie sind ein einprägsames Beispiel dafür, wie Beratung ‚sozialintegrativ‘ wirken kann bzw. soll: Die Einrichtung spezieller Beratungsstellen für WiedereinsteigerInnen unterstützt das Ziel, insbesondere Frauen nach der Familiengründung zu einer (Wieder-)Aufnahme der Erwerbstätigkeit zu motivieren. Im Rahmen des BMFJ-Modellprogramms „Wiedereingliederung von Frauen nach der Familienphase in das Erwerbsleben mit Hilfe von Einarbeitungsmaßnahmen und unter Berücksichtigung des ländlichen Raumes“ wurden Anfang des 1990er Jahre regionale Anlaufstellen geschaffen, von denen viele bis heute existieren (Kotte & Kirschner 2008: 15f). Zu dieser Zeit galt das Arbeitsförderungsgesetz (AFG), das die Wiedereingliederung und Förderung von „Frauen, deren Unterbringung unter den üblichen Bedingungen des Arbeitsmarktes erschwert ist“ (§ 2 Nr. 5; bis 1998) als arbeitsmarktpolitische Zielsetzung regelte. Auf dieser Grundlage hielten auch die damaligen Arbeitsämter besondere Angebote für Berufsrückkehrerinnen vor. Mit der Eingliederung des AFG in das SGB III wurde dieser Paragraph und eine besondere Unterstützung von WiedereinsteigerInnen gestrichen. Seit 2009 bietet das ESF-Programm „Perspektive Wiedereinstieg“ neue Möglichkeiten für WiedereinsteigerInnen an 20 Modellstandorten, an denen sie von etablierten Beratungseinrichtungen individuell beraten und begleitet werden (PW 2009). Eine enge Kooperation mit den Arbeitsagenturen wird in diesem Projekt angestrebt (ebd.), einen erneuten Rechtsanspruch auf eine besondere Unterstützung gibt es dagegen nicht.

9.1.3 Auswahl und Konstruktion des Fallbeispiels

Der Auswahl eines geeigneten Beispielfalls, der die in Kapitel 8 erarbeiteten Vorschläge zur Analyse und Gestaltung von Onlineberatungsszenarien veranschaulichen und schärfen hilft, liegen unterschiedliche Kriterien zugrunde. Diese beziehen sich zum einen auf die Aussagekraft und Übertragbarkeit des Beispielfalls und damit zum anderen auf die Struktur, Organisations- und Personenkonstellationen im ausgewählten Anwendungsfeld. Weiterhin spielen Aktualität und Relevanz des Themas ebenso eine Rolle wie forschungspragmatische Gründe im Sinne des Feldzugangs. Unter diesen Gesichtspunkten ist der in diesem Kapitel vorgestellte Beispielfall ‚Beratung für WiedereinsteigerInnen‘ ausgewählt worden.

Es gibt in Deutschland ein etabliertes Netzwerk von Beratungsstellen für WiedereinsteigerInnen, die bereits seit längerem existieren und eine entsprechende Kompetenz in Bezug auf die Kenntnis ihrer Klientel und deren Beratungsbedürfnisse aufweisen. Es darf entsprechend bei ihren VertreterInnen ein fundiertes Wissen über Beratung und Beratungsbedarfe vorausgesetzt werden, sodass sich diese als kompetente GesprächspartnerInnen für Experteninterviews eignen. Die relativ hohe Dichte von Einrichtungen einerseits und die Vielzahl von (potentiellen) WiedereinsteigerInnen in der Bevölkerung andererseits erleichtern ferner den Feldzugang für die empirische Forschung. Beratungsstellen für WiedereinsteigerInnen arbeiten darüber hinaus in den meisten Fällen als gemeinnützige Organisationen und/oder werden öffentlich finanziert und teilen

damit den monetären Existenzhintergrund mit den meisten Einrichtungen in der Sozialen Beratung.

Beratungsstellen für WiedereinsteigerInnen sind im Regelfall Präsenzberatungsstellen und auch als solche repräsentativ für die meisten Einrichtungen der Sozialen Beratung. Es liegen darüber hinaus einige Experimente mit Onlineberatungsanwendungen vor (z.B. Kobra 2010, AFZ 2009), die in Experteninterviews für diese Arbeit ausgewertet werden konnten. Gleichzeitig gelten WiedereinsteigerInnen derzeit noch als wenig internetaffin bzw. -erfahren (*Frau Baerwolf: 14, Frau Berns 38*), hier ist aber mit dem Generationenwechsel ein Wandel anzunehmen. Didaktisch bieten Beratungsstellen für WiedereinsteigerInnen ein breites Portfolio von kurz- und langfristigen, Einzel- und Gruppenberatungen an, die in den Einzelfällen sehr unterschiedlich gestaltet werden – auch vor dem Hintergrund einer stark heterogenen Zielgruppe. Dies lässt maximalen Spielraum für innovative Gestaltungsideen, die in Kapitel 8.4 erarbeitet werden, und modular auf stärker reduzierte Angebote in entsprechend kleineren Abschnitten übertragen werden können, was umgekehrt nur eingeschränkt möglich wäre. Die höchst heterogene Zielgruppe stellt darüber hinaus sehr differenzierte Anforderungen, die ebenfalls das Nachdenken über eine Vielzahl von Zugängen und unterschiedlichen Angeboten inspiriert. Abschließend wurde in der Fallauswahl berücksichtigt, dass der berufliche Wiedereinstieg insbesondere von Frauen nach einer Familienzeit ein soziopolitisch hochrelevantes und aktuelles Thema darstellt: Einerseits noch immer im Zuge der andauernden Bemühungen um die Gleichstellung von Frauen und andererseits mit Blick auf den demographischen Wandel, den drohenden bzw. bereits akuten Fachkräftemangel und die Hinwendung zu einer Haltung des lebenslangen Lernens und der lebenslangen (beruflichen) Weiterentwicklung (vgl. auch PW 2009).

Die Konstruktion des Fallbeispiels basiert vor allem auf Angaben, die die in den Experteninterviews befragten BeraterInnen zu ihren Organisationen machten. Sie wurden in einem fiktiven Szenario so miteinander kombiniert, dass einerseits ein breites Portfolio und andererseits eine verhältnismäßig solide Grundausstattung an personellen Ressourcen und finanziellen Mitteln für das Fallbeispiel angenommen werden kann. Dies ist bei vielen realen Beispielen nicht der Fall und hätte bei einer soziotechnisch orientierten Analyse eines solchen Falles die Entwicklung innovativer Umsetzungsstrategien stark eingeschränkt. Es handelt sich von daher bei diesem konstruierten Fallbeispiel zum Teil um eine Idealisierung der möglicherweise gegebenen Situation, die der Illustrationsfähigkeit des Beispiels geschuldet ist und deren einschränkende Wirkung auf die Verwertbarkeit und Aussagekraft der Ergebnisse in Kapitel 9.3 diskutiert wird.

Szenario I: Die Beratungsstelle ‚angepackt!‘

Zur Illustration soll das Fallbeispiel der fiktiven Beratungsstelle ‚angepackt!‘ dienen, die ihren Sitz in einer mittelgroßen deutschen Stadt hat und dort seit 1990 tätig ist. Die Beratungsstelle finanziert sich komplett aus öffentlichen Mitteln und muss bei der

Stadt in regelmäßigen Abständen Förder- bzw. Verlängerungsanträge stellen. Diese ziehen in der Regel einen Bewilligungszeitraum über fünf Jahre nach sich, in dem die Beratungsstelle mit einem festen Budget rechnen kann. Anschließend muss ein Rechenschaftsbericht erstellt werden, für den laufend Fallzahlen, Inhalte und weitere Eckpunkte der Beratungsarbeit dokumentiert werden müssen. Zusätzlich wird jede beratene Frau gebeten, einen Evaluationsbogen auszufüllen. Die Ergebnisse des Evaluationsbogens fließen ebenfalls in den Rechenschaftsbericht ein. Die fünf Beraterinnen (insgesamt drei Vollzeitäquivalente) der Beratungsstelle betreuen Frauen, die nach einer Familienpause wieder in das Berufsleben einsteigen möchten. Eine Teilzeitkraft, Beate Grasberg, betreut dabei den Schwerpunkt Existenzgründungsberatung. Zwei weitere Teilzeitkräfte, Caroline Kraft und Cornelia Krüger, leiten Kurse für Wiedereinsteigerinnen, die über drei Monate an jeweils drei Vormittagen in der Woche Frauen in Gruppen beraten und auf eine Rückkehr ins Berufsleben vorbereiten. Eine Voll- und eine Teilzeitkraft, Dörthe Tenter und Doris Tilmann, betreuen die zweimal in der Woche stattfindenden offenen Sprechstunden und beraten Frauen nach Terminabsprache in Einzelsitzungen von ca. 60-90 Minuten. Für die Organisation der Beratungsstelle tragen darüber hinaus eine Leiterin und eine Sekretärin, Elisabeth Schmidt, Sorge. Die Leiterin Anna Läufer übernimmt selbst seit einigen Jahren keine festen Beratungstätigkeiten mehr, unterstützt die unterschiedlichen Teams jedoch bei Ausfällen und Engpässen. In wöchentlichen Sitzungen bespricht das Team vor allem strukturelle und organisatorische Fragen; Übergaben und Übergänge von ‚Fällen‘ zwischen den Beraterinnen regeln diese jeweils unter sich. Monatlich treffen sich die Beraterinnen außerdem mit einer externen Supervisorin, mit der sie einzelne Fälle besprechen und ihre Haltung zu diesen diskutieren.

Die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle im Überblick:

Anna Läufer – Leitung der Beratungsstelle

Beate Grasberg – Existenzgründungsberatung

Caroline Kraft, Cornelia Krüger – Kurse für Wiedereinsteigerinnen

Dörthe Tenter, Doris Tilmann – Beratung für WiedereinsteigerInnen

Elisabeth Schmidt – Sekretariat

9.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Bedarfe & Gestaltungslösungen

Im Folgenden wird für die in Kapitel 9.1.3 konstruierte Beratungsstelle ‚angepackt!‘ ein Onlineberatungsangebot auf der Basis des benutzerorientierten Verfahrens (s.o.: Kapitel 8.1) konzipiert. Anhand von Szenarien werden dabei Anforderungsanalyse und Entscheidungsprozess nachvollzogen (9.2.1). Im Anschluss wird ein grafischer Prototyp erstellt, der die geplante Funktionalität der Onlineberatung sichtbar werden lässt (9.2.2). Abschließend wird ausgewertet, inwiefern die hier dargestellte Form der Onlineberatung über bisher vorherrschend Ansätze hinaus geht und wie weit sich die im Rahmen dieses Fallbeispiels erarbeiteten Gestaltungsvorschläge auf andere Angebote Sozialer Beratung übertragen lassen (9.2.3).

9.2.1 Anforderungen an die Systemgestaltung

Das Interesse an der Option Onlineberatung fußt in Beratungsstellen vor dem Hintergrund unterschiedlicher Motivationen auf unterschiedlichen Impulsen. Die Beweggründe nehmen

Einfluss auf die Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsangeboten, da sich in ihnen erste Zielsetzungen und gegebenenfalls auch erste Einschränkungen und Hemmnisse widerspiegeln. Auch die Personen, von denen der Impuls ausgeht, sind in diesem Zusammenhang von Bedeutung: Handelt es sich um die Leitung, das Team, einzelne BeraterInnen, Ratsuchende, Netzwerkpartner? In den im Rahmen dieser Arbeit geführten Experteninterviews äußerten mehrere BeraterInnen, dass sie im Zuge der Erarbeitung von Förderanträgen und inspiriert durch KollegInnen, die bereits Onlineberatung anboten, auf die Idee gekommen wären (*Frau Bergmann: 38. Frau Burgold: 6*). Darüber hinaus wurde angegeben, dass ohnehin bereits öfter Anfragen per E-Mail gekommen wären, das vorher aber „in dem Sinne gar nicht so gewertet [wurde] an Arbeit.“ (*Frau Baerwolf: 32*). In einem Fall gingen der Beantragung von Mitteln zur Finanzierung von Onlineberatung Gespräche mit KollegInnen anderer Beratungsstellen voraus, in denen Erfahrungen eingeholt und Ideen entwickelt werden (*Frau Behrens: 45*).

Szenario II: Die Idee ‚Onlineberatung‘

Derzeit läuft eine Ausschreibung im Bundesprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“, über das Projekte zur nachhaltigen Konzeption von Angeboten für WiedereinsteigerInnen über einen Zeitraum von drei Jahren gefördert werden können. Anna Läufer möchte dort gerne eine Antrag einreichen, um zusätzliche Gelder zu akquirieren und ein neues Angebot in der Beratungsstelle zu etablieren – die Gelegenheit gab es schon länger nicht mehr. Sie könnte sich vorstellen, „was mit Internet zu machen“. Die Kolleginnen sind von der Idee insgesamt angetan, da sie inzwischen sowieso häufig per E-Mail kommunizieren und mitbekommen haben, dass Beratung über das Internet bei vielen anderen Beratungsstellen schon angeboten wird. Skeptisch sind sie ob des Arbeitsaufwands, „aber dafür wird ja eine Neue eingestellt“. Elisabeth Schmidt ist sogar begeistert: „Dann können die Terminanfragen ja auch direkt an euch gehen – oder automatisch beantwortet werden!“ Die Euphorie der Sekretärin teilen nicht alle, aber es herrscht ein große Offenheit für das Thema Onlineberatung. Anna Läufer schlägt vor, eine Kollegin nach deren Internetagentur zu fragen und jemanden aus dieser Agentur zu einem ersten gemeinsamen Brainstorming mit dem gesamten Team einzuladen.

Neben der Voraussetzung, dass im gesamten Team eine gewisse Offenheit dem Thema gegenüber herrscht, ist es vor der weiteren Beschäftigung mit der Realisierung von Onlineberatung notwendig, Rahmenbedingungen der Beratungsarbeit zu beleuchten, um eine generelle Realisierbarkeit im sozialen System zu überprüfen. In Kapitel 8 wurde dieser Schritt als ‚Tendenzanalyse‘ beschrieben und ein Fragenkatalog zur Unterstützung dieser Phase eingeführt.

Szenario III: Tendenzanalyse

Katharina Meyer ist Spezialistin für Anforderungsanalysen der Agentur ‚mk‘, die Organisationen zum Thema Softwareeinsatz und Konzeption berät und auch die Umsetzung der Projekte übernimmt. Seit ein paar Jahren realisiert sie auch Onlineberatungsanwendungen. Katharina Meyer schlägt Anna Läufer vor, zunächst ein Gespräch mit ihr allein zu führen, um die Rahmenbedingungen der Beratungsstelle kennenzulernen und einen ersten Eindruck von der Arbeit und ihren Erwartungen an die Onlineberatung zu bekommen. Im Anschluss soll das gemeinsame Gespräch mit allen stattfinden. Katharina Meyer nutzt den Fragenkatalog zur Tendenzanalyse: Sie

erfährt, dass es im Rahmen der Projektgelder eine neue Stelle geben wird, dass eine langfristige Finanzierung aber nicht gesichert ist. Weiterhin berichtet Anna Läufer, dass die Kolleginnen bereits viel mit dem Internet arbeiten und sich für das Thema Onlineberatung interessieren. Die Zielgruppe der Beratungsstelle lässt sich gut beschreiben, ist aber trotz allem in sich heterogen und zum größeren Teil weniger internetaffin. Dennoch kommen häufig Anfragen per E-Mail rein. Es gibt derzeit mehrere Wege, auf denen Beratung angeboten wird, diese sind aber kaum strukturell miteinander verknüpft; dies geschieht nur in Einzelfällen auf Initiative der Beraterinnen. Die Beratungsstelle ist in der Stadt gut bekannt und hat einen regen Zulauf, sodass Ratsuchende häufig Wartezeiten in Kauf nehmen müssen, wenn sie Termine ausmachen oder an einem Gruppenangebot teilnehmen möchten. Im Gespräch von Katharina Meyer und Anna Läufer entsteht die Idee, dass Onlineberatung vielleicht nicht nur ein neues Angebot von ‚angepackt!‘ werden könnte, sondern dass sich eine solche Plattform auch einsetzen ließe, um bestehende Angebote zu unterstützen. Dieser Pfad soll im gemeinsamen Gespräch mit den Kolleginnen weiter verfolgt werden.

Ein typisches Phänomen bei der Neukonzeption von Onlineberatungsangeboten ist es, dass für die technische Umsetzung und eine begrenzte Testlaufzeit inklusive Evaluation derzeit noch relativ einfach Fördermittel eingeworben werden können – eine langfristige Sonderfinanzierung des Angebots gibt es dagegen selten (vgl. auch *Frau Bergmann*: 66). Dies betrifft vor allem Angebote kleiner Träger. Aus diesem Grunde erscheint es sinnvoll, eine Verknüpfung mit dem vorhandenen Angebot und den zur Verfügung stehenden Ressourcen von Anfang an einzuplanen. Eine wichtige Voraussetzung für Onlineberatung ist, dass einerseits die BeraterInnen mit Internettechnologien umgehen können – oder bereit sind, es sich anzueignen – und andererseits zu erwarten ist, dass die Klientel das Medium akzeptiert. Weiterhin ist es von Vorteil, wenn die Zielgruppe genau beschrieben werden kann. In Szenario III zeigt sich, dass diese Voraussetzungen zumindest ausreichend gegeben sind. Es werden mehrere Wege identifiziert, die eine Verknüpfung des aktuellen Angebots mit einer Onlineberatungsplattform herstellen könnten. In der ‚Systemanalyse‘ muss der Nutzungskontext näher beschrieben und verstanden werden, um daraus tragfähige Umsetzungsstrategien abzuleiten.

Szenario IV: Systemanalyse

Drei Wochen später treffen sich alle Kolleginnen der Beratungsstelle mit Katharina Meyer an einem Montagnachmittag im Gruppenarbeitsraum. Anna Läufer hatte inzwischen bereits von ihrem Gespräch erzählt und die Idee bekannt gemacht, zu überlegen, wie Onlineberatung auch für die vorhandenen Angebote eine Rolle spielen könnte. Der Antrag für das Programm „Perspektive Wiedereinstieg“ ist gestellt, eine Bewilligung sei aber frühestens in einem halben Jahr zu erwarten. Inzwischen wolle sie genauer darüber nachdenken, was mit Onlineberatung möglich wäre. Die Kolleginnen waren bei der Ankündigung zunächst etwas skeptisch, vor allem, da sie eine Verdichtung ihrer Arbeit befürchteten: „Ich kann doch nicht noch zusätzlich Mails von allen Leuten aus der Gruppe lesen!“ sagte zum Beispiel Caroline Kraft. Beate Grasberg, die ohnehin mit ihren Klientinnen häufig per E-Mail in Kontakt steht, gefiel die Vorstellung dagegen gut. Alle waren aber bereit, sich auf das Gespräch mit Katharina Meyer einzulassen, die mehr über ihre Arbeit erfahren will und mit der sie gemeinsam überlegen wollen, wie und in welcher Form Onlineberatung sich in das Angebot ihrer Beratungsstelle einfügen könnte.

Katharina Meyer bringt zum Termin einerseits einen ‚Ideenspeicher‘ in Form eines großen Packpapierbogens auf einer Pinnwand mit. Hier sollen alle Ideen festgehalten werden, die im Laufe des Gesprächs zu Onlineberatung entständen, sodass sie später darauf zurückgreifen könnten. Andererseits bringt sie Poster mit unterschiedlichen Modellen mit, die Beratung auf mehreren Ebenen beschreiben. In diesem ersten Gespräch soll es darum gehen, auszuloten, welche Personen in der Beratungsstelle welcher Arbeit nachgehen und wie Externe, insbesondere die KlientInnen, dabei einbezogen werden. Katharina Meyer erklärt, dass sie die Modelle gerne dazu nutzen möchte, um sich selbst Notizen zu machen und ein Bild von den unterschiedlichen Arbeiten zu bekommen. Sie bittet die Anwesenden, mit ihr die Modelle nach und nach anzuschauen und ihr zu erläutern, ob das Dargestellte so stimmt, was anders läuft, was fehlt und wer in dieser Beratungsstelle an welcher Stelle sitzt. Nach einem anfänglichen Schweigen entspinnt sich ein reges Gespräch, in dem zwischen den Modellen viel hin und her gesprungen wird. Bei der Darstellung des Beratungsgespräch fällt auf, dass die unterschiedlichen Angebote der Beratungsstelle unterschiedlich dargestellt werden müssen. Das Team einigt sich, weitere, parallele Modelle für die Gruppenberatung und die Existenzgründungsberatung anzufertigen. Die strukturierte Darstellung der Zusammenarbeit in der Beratungsstelle wird als schwierig empfunden, da „bei uns vieles informell läuft. Halt mal so, mal so.“ Die Perspektive der Ratsuchenden beleuchten die Beraterinnen aus ihrer Erfahrung. Sie stellen aber fest, dass sie nicht genau wissen, wie Ratsuchende in ihrem Alltag mit dem Beratungsprozess umgehen. Am Ende des Nachmittags verabreden die Teilnehmerinnen einen weiteren Termin, an dem sie gezielter auf die Vorstellungen von und Möglichkeiten zur Onlineberatung eingehen. Katharina Meyer wird für diesen Termin die Modelle auf den neuesten Stand bringen. Der Ideenspeicher, auf dem einige Vorschläge gesammelt wurden, geht ebenfalls in die kommende Diskussion ein. Ratsuchende sollen erst zu einem späteren Zeitpunkt befragt werden, wenn das Team sich einigt ist, welche Angebote von ihrer Seite aus in Frage kämen.

Szenario IV zeigt, dass der Einbezug von späteren NutzerInnen als ExpertInnen für ihre Arbeitswelt für ein genaues Verständnis des Systems wichtig ist. Die zugrunde gelegten Modelle (vgl. Kapitel 8.3) müssen bearbeitet und ergänzt werden, damit sie die spezifische Situation darstellen können. Weiterhin fällt im Szenario auf, dass die Darstellung der Realität im Modell häufig schwer fällt, sie aber gleichzeitig Anregungen für das Durchdringen unterschiedlicher Perspektiven bieten. In diesem Beispiel wird besonders viel Wert auf die Unterscheidung der verschiedenen Angebote gelegt. Auf diese Weise kann in der Anforderungsanalyse gezielt reflektiert werden, welche dieser Angebote sich mit einer Onlineplattform unterstützen oder ergänzen lassen und wie gegebenenfalls ein Zusammenspiel aussehen kann. Auch zeigt sich, dass eine weitere wichtige Nutzergruppe, die Ratsuchenden, ebenfalls in den Prozess einbezogen werden sollte.

Szenario V: Anforderungsanalyse

Im Folgeworkshop wird erarbeitet, wofür Onlineangebote bei ‚angepackt!‘ genutzt werden können. Dazu ziehen die Teilnehmenden des Workshops (alle Mitglieder der Beratungsstelle mit Ausnahme von Caroline Kraft und Doris Tilmann) zunächst den Ideenspeicher von ihrem letzten Treffen heran und führen ein Ideenbrainstorming durch. Cornelia Krüger wünscht sich, dass die Frauen länger etwas von der Beratung und den Kursen haben und dass man sie vernetzen kann. Elisabeth Schmidt möchte weniger Wartezeiten und dass sie Termine leichter mit den Beraterinnen abstimmen

kann. Dörte Tenter entwirft ein Szenario, in dem die Frauen immer gut vorbereitet in das Beratungsgespräch kommen und möchte einfache „Standardfragen“ nach finanzieller Unterstützung etc. gerne an die neue Kollegin in der Onlineberatung abgeben. Beate Grasberg fragt, ob sie dann „Bürokram“ auch mal von Zuhause aus erledigen kann. Sie hätte gerne einen Platz, an dem sie alle Daten und Dateien der Klientin gesammelt hat und schnell wieder in die einzelnen Fälle reinkommt. Anna Läufer erinnert daran, dass die Erhebung der Daten der Klientinnen sehr lästig, für den Rechenschaftsbericht jedoch unvermeidbar sei. Elisabeth Schmidt seufzt und weist darauf hin, dass die Handschrift auch oft „ganz krakelig“ ist: „Vielleicht können wir hier einen Computer aufstellen, an dem der Fragebogen beantwortet werden kann?“

Katharina Meyer nimmt die Ideen der Frauen auf und pinnt sie an den Ideenspeicher. Für eine zweite Arbeitsphase holt sie noch einmal die im ersten Workshop erarbeiteten, angepassten Modelle hervor, auf denen sie einige Kreise vermerkt hat. Das sind Stellen, an denen Elemente einer Onlineberatungplattform unterstützend wirken könnten, erläutert sie. Parallel dazu hat sie aufgezeichnet, wie eine für sich stehende Onlineberatung mit den anderen Angeboten der Beratungsstelle verknüpft werden könnte. Nach und nach gehen die Beteiligten nun die unterschiedlichen Stellen durch, die Katharina Meyer markiert hat, und diskutieren auch weitere, bisher nicht markierte, Punkte. Während das Generieren von Ideen den Beraterinnen Freude bereitet, sehen sie nun aber auch, wie stark sich das Angebot von einer Onlineberatung auf die Tätigkeiten jeder Einzelnen von ihnen auswirken und zusätzliche Arbeit verursachen wird. Die Stimmung schwankt. Anna Läufer betont, dass sie die Ideen prima findet, aber dass natürlich nicht alle umgesetzt werden und sie ganz genau schauen wollen, wie gut es in die einzelnen Arbeitsbereiche passt. Außerdem sei die Beratung selbst über das Netz ja auch eine andere, das müsse man auch mögen. Sie fände es aber gut, wenn sich alle darauf einlassen würden. Die Kolleginnen signalisieren Bereitschaft, fordern aber auch Unterstützung durch eine – oder gegebenenfalls auch zwei? – neue Kolleginnen ein, die dann wohl eher auch in ihren Bereichen arbeiten würden, statt ‚nur‘ Onlineberatung zu machen. Am Ende der Diskussion steht eine erste Idee: Die Onlineberatung soll zunächst einmal nur für Personen angeboten werden, mit denen die Beratungsstelle bereits arbeitet: in Kursen oder in länger andauernden, individuellen Beratungsprozessen. Für neue Klientinnen soll es die Möglichkeit geben, einen Termin für ein Erstgespräch zu organisieren und darüber hinaus weitere Informationen und Tests oder ähnliches zur Selbsteinschätzung. Das Ausfüllen des Fragebogens soll künftig von den Ratsuchen online erledigt werden können.

In einem Workshop mit Klientinnen führen Katharina Meyer und Dörthe Tenter anschließend noch einmal ein Ideenbrainstorming durch, um auch von ihrer Seite eine Vorstellung zu bekommen, was sie gerne mit den Beraterinnen austauschen würden, welche Unterstützung sie sich sonst wünschen und welche Rolle Beratung in ihrem Alltag spielt. Es wird festgestellt, dass sie sich gerne Notizen machen würden und auf die ‚guten Worte‘ der BeraterInnen gerne öfter zurückgreifen würden. Auch der gegenseitige Austausch unter Ratsuchenden aus den Gruppenangeboten wird positiv hervorgehoben. Katharina Meyer fasst anschließend die Ergebnisse der beiden Workshops mit Beraterinnen und mit Klientinnen zusammen und erarbeitet mit dem Designteam von ‚mk‘ erste Vorschläge für ein Onlineberatungssystem.

In Szenario V werden die grundlegenden Anforderungen an die Onlineberatung erarbeitet. Die Basis hierfür bildet ein Workshop mit BeraterInnen, es folgt ein zweiter mit NutzerInnen. Von Seiten der Beratungsstelle wird anhand der Auseinandersetzung mit der eigenen Arbeit das Modell einer integrierten Beratung favorisiert. Aus diesem Grunde wird es keine offene Beratung geben, sondern stattdessen einerseits eine Weiterführung von Beratungsprozessen über das Internet, die

durch interaktive Elemente unterstützt wird. Andererseits soll ‚neuen‘ KlientInnen ein weiterer Zugang zur Beratungsstelle geebnet werden, indem sie in die Beratung ‚hereinschnuppern‘ und einen Termin vereinbaren können. Darüber hinaus wird eine Infrastruktur geschaffen, die die BeraterInnen in ihrer Arbeit unterstützt.

Szenario VI: Funktionsdesign, erster Teil

Zu einem weiteren Workshop mit dem Beraterinnenteam bringen Katharina Meyer und ihr Kollege Klaus Martens unterschiedliche Designideen und -konzepte (in Form von Entwurfsmustern) mit, die zeigen, welche Funktionen die Onlineberatung von ‚angepackt!‘ künftig bieten könnte. Sie bilden Möglichkeiten ab, in der Existenzgründungsberatung gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten, in der Einzelberatung eine Übersicht über alle Informationen zur Person und zum Beratungsverlauf zu bekommen und die ‚Selbstberatungselemente‘ der Website mit oder ohne Login zu benutzen. Katharina Meyer und Klaus Martens erläutern unterschiedliche Alternativen, welche Funktionen angeboten und wie diese in der Interaktion gestaltet werden könnten. Sie hängen die unterschiedlichen Optionen jeweils zusammen an verschiedene Stellwände. Nach einer Diskussion in der großen Runde erhält jede Beraterin mehrere Klebepunkte, die sie auf die unterschiedlichen Alternativen verteilen kann. So entsteht ein Stimmungsbild, wie die Onlineberatung in ihren unterschiedlichen Facetten entstehen könnte. Anschließend werden noch einmal diejenigen Alternativen diskutiert, bei denen Uneinigkeit besteht. Katharina Meyer und Klaus Martens erläutern dabei, wie sie mit anderen ausgewählten Optionen in Verbindung stehen und wo es konfligierende Ziele geben könnte. Sie nehmen, nach längerer Diskussion, den Auftrag mit, einen ersten Prototypen zu erstellen, der zeigt, wie sich die ausgewählten Optionen umsetzen ließen und an denen noch einmal besprochen werden kann, was sie für die Arbeit der Beraterinnen und der Ratsuchenden bedeutet.

In Szenario VI wird ein weiterer Workshop beschrieben, der die Arbeit mit Entwurfsmustern (vgl. Kapitel 8.4) zum Thema hat. Diese wurden bereits im Vorfeld von der umsetzenden Agentur ausgewählt und angepasst und stehen nun den BeraterInnen zur Diskussion und Auswahl zur Verfügung. Im Anschluss soll ein Prototyp entwickelt werden, der dann wieder sowohl von NutzerInnen als auch BeraterInnen getestet werden sollen (vgl. Kapitel 9.2.2).

Insgesamt zeigt diese szenariobasierte Skizze des ersten Teils der Entwicklung einer Onlineberatungsanwendung, dass unterschiedliche Klärungsprozesse notwendig sind, die nacheinander erfolgen müssen. Sie illustriert weiterhin, wie die Kooperation von NutzerInnen und EntwicklerInnen funktionieren kann und wie widersprüchlich Anforderungen sein können. In diesem Beispiel wurden die professionellen NutzerInnen, die BeraterInnen, weitaus stärker einbezogen als die Ratsuchenden – obgleich die zu entwickelnde Anwendung in erster Linie als Angebot für letztere gedacht ist. Diese Diskrepanz erklärt sich zum einen dadurch, dass die BeraterInnen aufgrund ihrer Professionalität in der Lage sind, einen Teil der Interessen der Ratsuchenden mit einzubeziehen, da sie sich in ihrer täglichen Arbeit den Anforderungen an ihre Beratungstätigkeit stellen. Dies kann jedoch auch ein Trugschluss sein und eine betriebsblinde Sicht der Dinge fördern. Zum anderen handelt es sich bei den Ratsuchenden um eine große, sehr

9.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Bedarfe & Gestaltungslösungen

heterogene Gruppe, die als solche nicht systematisch einbezogen werden kann (sondern nur in Form weniger VertreterInnen). Dagegen sind die MitarbeiterInnen einer Beratungsstelle im Allgemeinen gut abzugrenzen und aufgrund ihres Arbeitsverhältnisses in jedem Fall an der Veränderung ihrer Arbeitsumgebung und Arbeitsmittel zu beteiligen. Darüber hinaus beeinflussen die Rahmenbedingungen der Beratungsstelle auch die Handlungsfreiheit der Ratsuchenden.

9.2.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Prototyp aus NutzerInnensicht

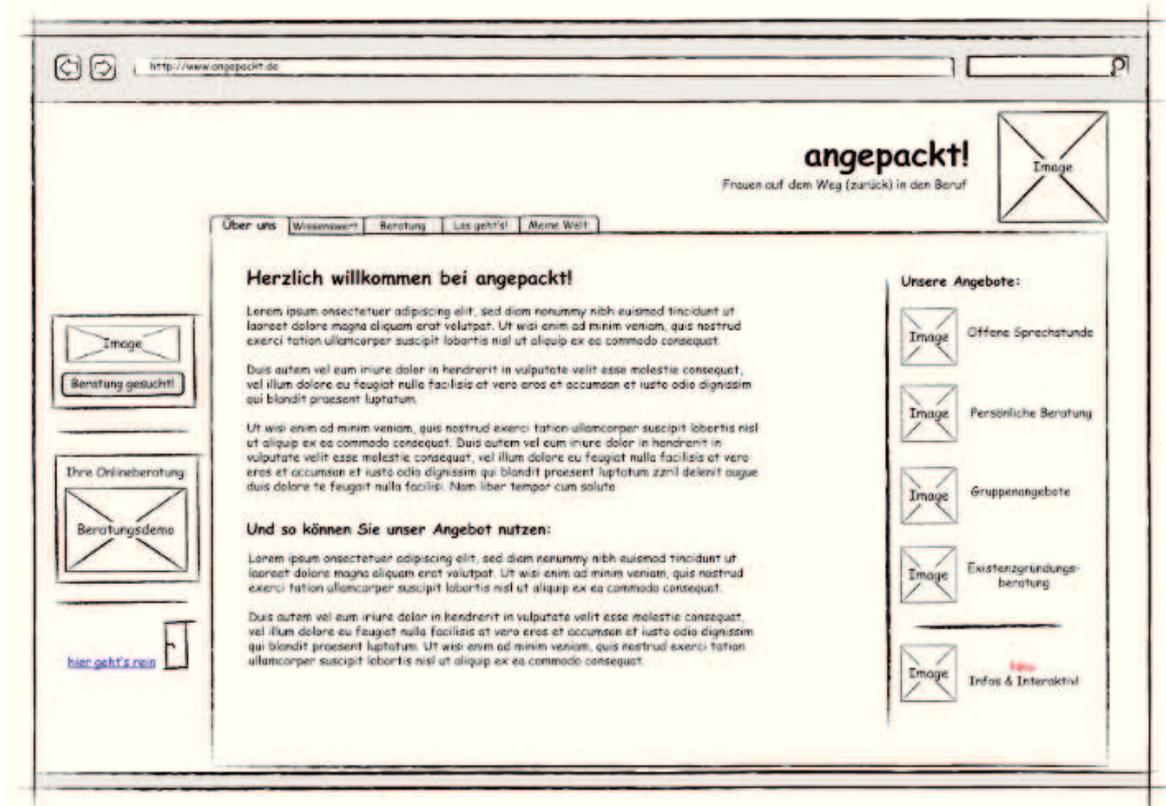


Abbildung 33: Prototyp ‚angepackt!‘: Startseite Ratsuchende (vgl. auch Anhang C)

Eine Weiterführung der in Kapitel 9.2.1 beschriebenen Szenarien würde den Fortlauf des Entwicklungsprozesses in Funktionsdesign, Interaktionsdesign, technischem und grafischem Design sowie in den meist nötigen Iterationsschleifen beschreiben. Davon soll im Folgenden abgesehen werden. Stattdessen werden unterschiedliche Ideen aus der System- und Anforderungsanalyse der fiktiven Beratungsstelle ‚angepackt!‘ ausgewählt und in einen grafischen Prototypen überführt. Dabei liegt das Augenmerk weiterhin auf dem Funktionsdesign; die prototypischen Darstellungen sollen in erster Linie zeigen, wie einzelne Anforderungen und Ideen in einer Onlineberatung umgesetzt werden könnten. Aus diesem Grunde sind die prototypischen Darstellungen⁶⁹ bewusst schemenhaft gehalten – die tatsächliche Ausgestaltung des Interaktionsdesigns und seine grafische Darstellung werden hier nicht thematisiert. Bei dem im

⁶⁹ Alle Darstellungen des Prototypen werden im Folgenden nur verkleinert wiedergegeben und sind in vergrößerter Form im Anhang beigefügt (vgl. Anhang C).

Folgenden skizzierten Prototypen wird zwischen zwei Sichten unterschieden, die als Frontend und Backend bezeichnet werden. Das Frontend umfasst die Anwendung aus der Sicht der Ratsuchenden und wird in diesem Kapitel vorgestellt. Das Backend beschreibt die Interaktionsschnittstelle aus der Sicht der BeraterInnen und wird in Kapitel 9.2.3 thematisiert.

Abbildung 33 stellt die Eingangsseite für Ratsuchende dar, die sie über den Aufruf der URL www.angepackt.de erreichen. Die unterschiedlichen Beratungsangebote der Beratungsstelle sind über die Schnellzugriffbuttons auf der rechten Seite zu erreichen. Unten rechts wird die Erweiterung des bisherigen Angebots von ‚angepackt!‘, Informationen und interaktive Elemente, hervorgehoben. Das Menü ist in Form von Reitern dargestellt. Sie umfassen die Rubriken ‚Über uns‘, die gleichzeitig als Startseite und Portfolio der Beratungsstelle fungiert, den Informationsbereich ‚Wissenswert‘, den Zugang zu ‚Beratung‘, den Zugang zur Selbstberatung unter ‚Los geht’s‘ und zu den eigenen hinterlegten Daten über ‚Meine Welt‘. Auf der linken Seite ist unter dem Stichwort ‚Beratung gesucht!‘ eine Terminvereinbarungsfunktion implementiert. Darunter wird eine Beratungsdemo, ein oder mehrere kurze filmische bzw. animierte Sequenzen, die die Nutzung des Onlineberatungsangebots und den Ablauf von Beratungsprozessen erläutern, angeboten. Unten links befindet sich ein Link zum Login beziehungsweise zur Registrierung.

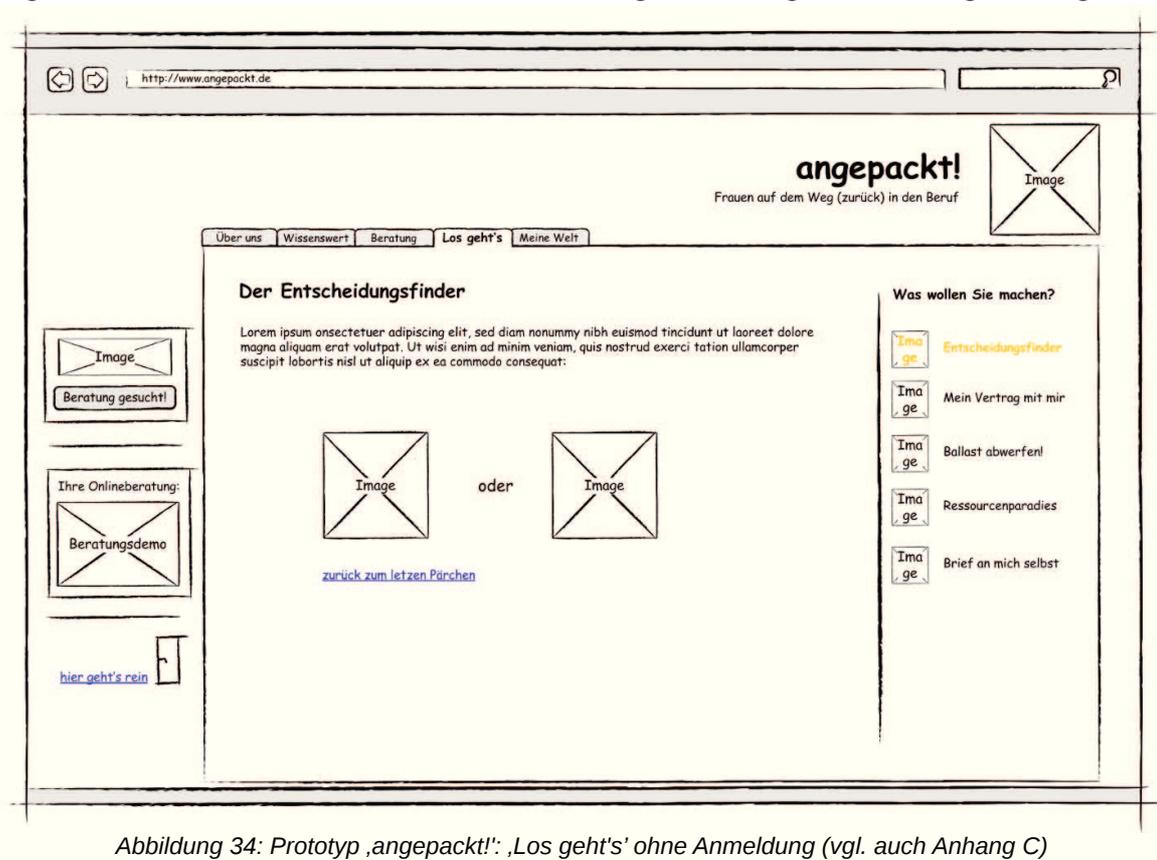


Abbildung 34: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Los geht’s‘ ohne Anmeldung (vgl. auch Anhang C)

Die Bereiche ‚Wissenswert‘ und ‚Los geht’s‘ können auch ohne vorheriges Login und damit ohne einen offiziellen Kontakt zur Beratungsstelle genutzt werden. Hinter ‚Wissenswert‘ verbergen sich

aufbereitete Informationen zu Themen, die viele WiedereinsteigerInnen beschäftigen. Sie wurden aus den Erfahrungen der BeraterInnen und den Wünschen der Ratsuchenden abgeleitet und nach ihren Vorgaben sortiert. Unter ‚Los geht’s‘ können Ratsuchende sogenannte Selbstberatungselemente nutzen. In Abbildung 34 sind die unterschiedlichen verfügbaren Optionen auf der rechten Seite dargestellt. Dieser Zugang soll Ratsuchenden ermöglichen, auch außerhalb eines professionellen Beratungssettings Anleitung und Unterstützung bei der Auseinandersetzung mit eigenen Themen zu erhalten. Aus der Selbstberatung heraus kann jederzeit eine Anfrage an die Beratungsstelle erfolgen, wenn der Wunsch nach einer persönlichen Beratung auftaucht.

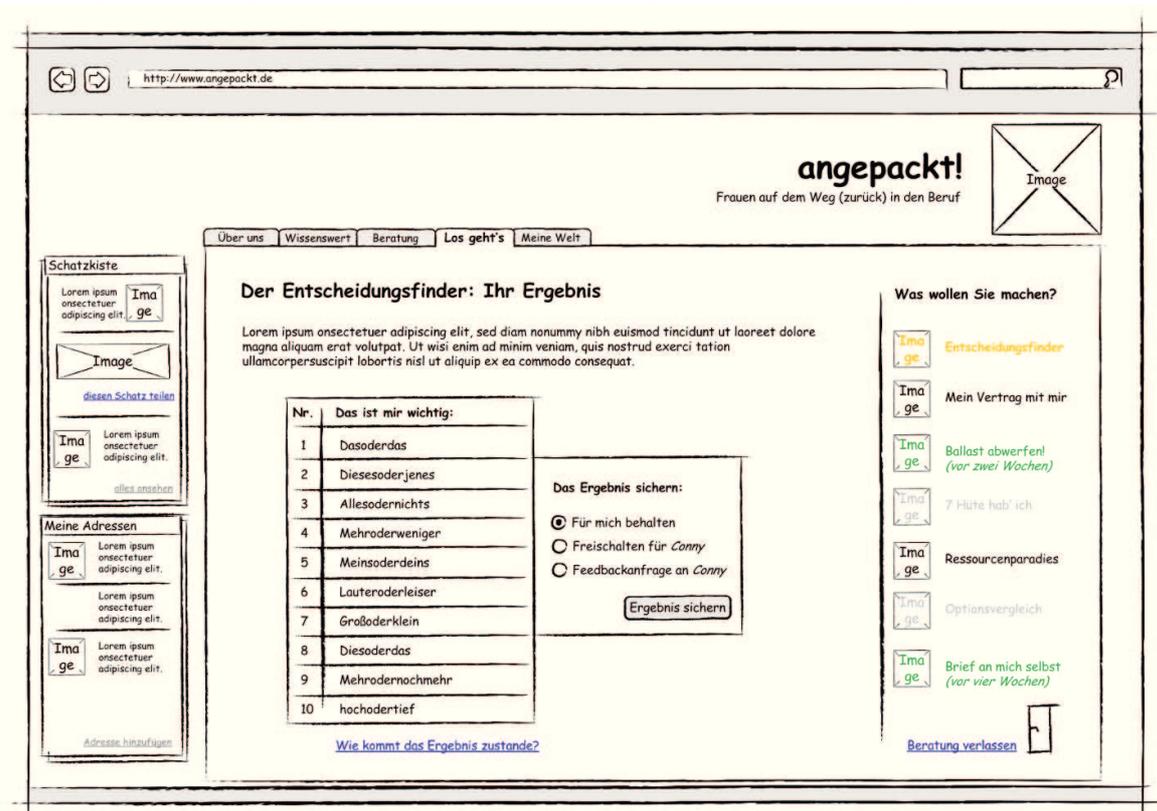


Abbildung 35: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Los geht’s‘ nach Anmeldung (vgl. auch Anhang C)

Abbildung 35 zeigt ebenfalls den Bereich ‚Los geht’s‘ mit demselben Selbstberatungselement, jedoch in einer anderen Phase der Bearbeitung. Darüber hinaus ist die Ratsuchende in dieser Darstellung eingeloggt. Es wird deutlich, dass ihr unter dieser Prämisse weitere Optionen zur Verfügung stehen: Auf der Leiste auf der rechten Seite sind Elemente, die sie bereits genutzt hat, grün markiert und mit einem Verweis auf das Datum der Nutzung versehen. Zwei weitere Elemente könnten hinzukommen, die derzeit ausgegraut dargestellt werden: Sie müssen erst durch eine BeraterIn für die Ratsuchende freigeschaltet werden. Beratungsstellen können sich vorbehalten, bestimmte Selbstberatungselemente nur im Zusammenhang mit einer persönlichen Beratung zuzulassen. Aus diesem Grunde tauchen diese Elemente bei einer unangemeldeten NutzerIn nicht auf. Weiterhin ist mittig zu sehen, dass das Ergebnis gespeichert werden kann. Es

kann darüber hinaus auch für eine BeraterIn freigeschaltet werden, sodass es in der nächsten gemeinsamen Sitzung thematisiert werden kann. Möchte die Ratsuchende dringend ein Feedback zu ihrer Bearbeitung bekommen, kann auch dieser Wunsch signalisiert werden.

Rechts unten befindet sich nach dem Einloggen unter allen Rubriken der Link zum Logout. Auf der linken Seite sind weiterhin zwei Kästen zu sehen: In der ‚Schatzkiste‘ können Ratsuchende wichtige Informationen aus dem Infopool, weitere Notizen und Highlights aus ihrem Beratungsprozess speichern. Auch BeraterInnen können ihnen Informationen in die Schatzkiste legen. Nur die Ratsuchenden können aus diesem Bereich Inhalte löschen oder für andere – BeraterInnen oder Gruppen, an denen sie teilnehmen – freischalten bzw. den Zugang anschließend wieder begrenzen. Analog funktioniert die Arbeit mit ‚Meine Adressen‘. Auch hier können eigene Notizen zu Kontaktdaten abgelegt oder von anderen eingefügt werden.

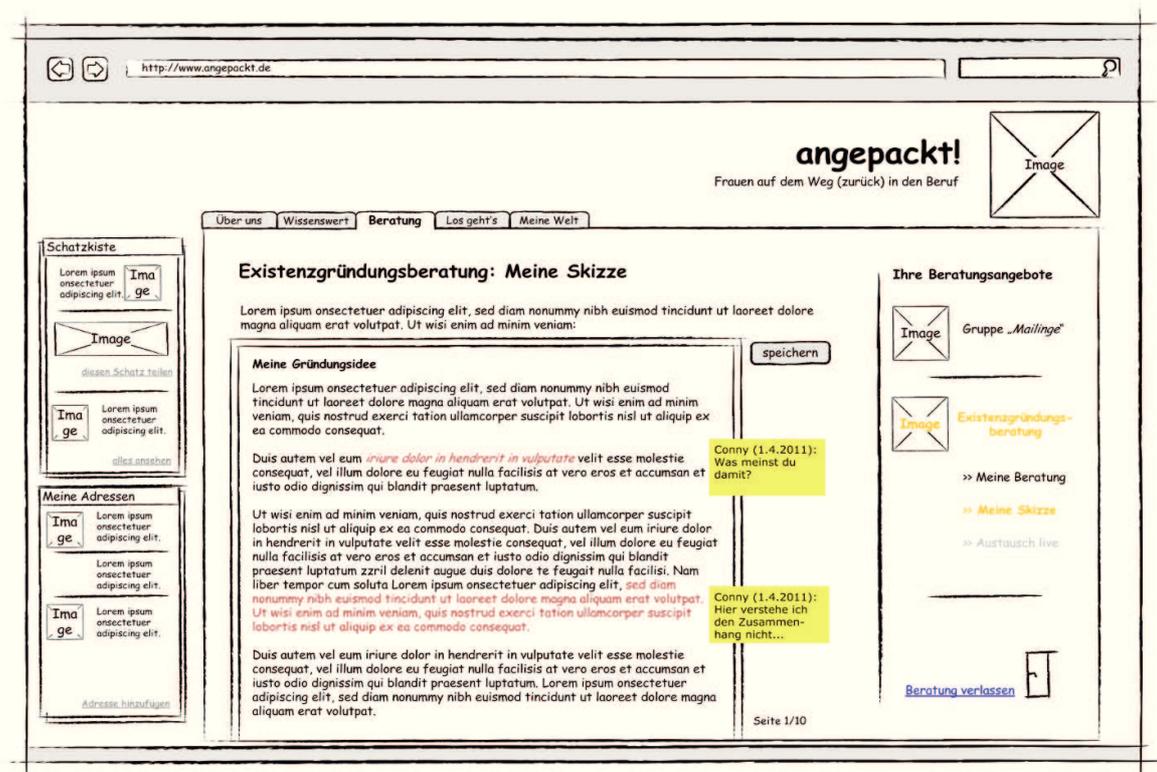


Abbildung 36: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Beratung‘ nach Anmeldung (vgl. auch Anhang C)

Hinter dem Reiter ‚Beratung‘ verbirgt sich der Zugang zu unterschiedlichen Beratungsformen (vgl. Abbildung 36). Je nachdem, in welcher Art und Weise die Ratsuchende mit der Beratungsstelle zusammenarbeitet, werden am rechten Rand ihre Beratungsangebote angezeigt. Sind mehrere Beratungsprozesse aktiv (zum Beispiel die Teilnahme an einem Gruppenangebot und die Zugehörigkeit zu einer Gruppe), kann mit einem Mausklick der gewünschte Beratungsbereich ausgewählt werden; er wird durch ein Untermenü ergänzt. Über dieses lassen sich unterschiedliche Optionen auswählen: der Versand von Nachrichten, zu vereinbarten Terminen ein synchroner, textbasierter Austausch und die gemeinsame Arbeit an Dokumenten, die in Abbildung 36

dargestellt ist. Ratsuchende können hier, zum Beispiel in der Existenzgründungsberatung, an eigenen Texten arbeiten und sich dabei durch eine BeraterIn unterstützen lassen.

Unter ‚Meine Welt‘ findet die Ratsuchende nach dem Einloggen Zugang zu ihren Daten, Terminen, Nachrichten aus dem Beratungsprozess und Informationen (Abbildung 37). Im Mittelpunkt steht eine Übersicht über neue Nachrichten, die durch einen Link zur allgemeinen Nachrichtenübersicht ergänzt wird. Hier können alle erhaltenen und gesendeten Nachrichten nachgelesen werden. Es werden außerdem mögliche nächste Schritte im Beratungsportal angezeigt, die sich die Ratsuchende entweder selbst vorgenommen oder die ihr eine BeraterIn empfohlen hat. Auch können in diesem Bereich Aufgaben und/oder Selbstberatungselemente angezeigt werden, mit denen die Ratsuchende bereits begonnen, die sie aber noch nicht zu Ende geführt hat. Auf der rechten Seite wird oben Raum für einen Vorsatz, eine Ermutigung, ein Motto oder ähnliches gegeben, den die Ratsuchende frei ändern kann. Er soll eine Erinnerungs- und Motivationsfunktion übernehmen und ist nur für die Ratsuchende sichtbar.

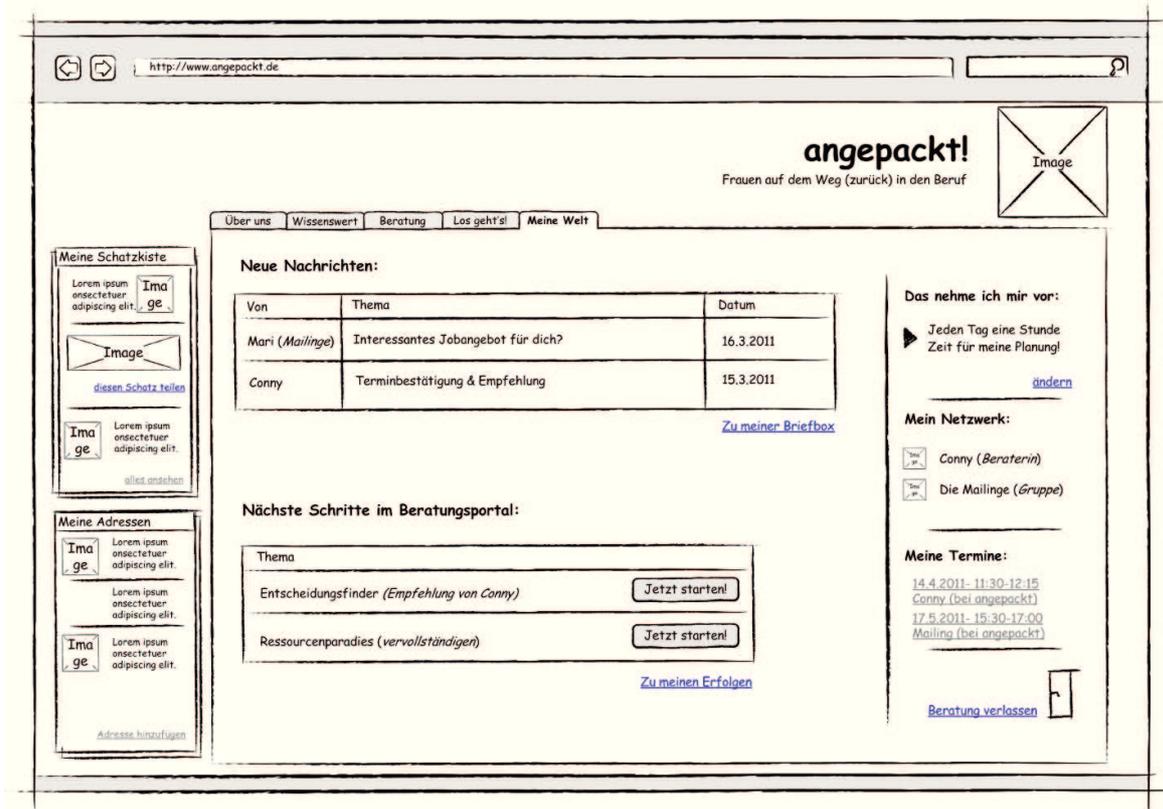


Abbildung 37: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Meine Welt‘ nach Anmeldung (vgl. auch Anhang C)

Unterhalb dieses Raumes wird das Netzwerk der Ratsuchenden auf dem Beratungsportal dargestellt, das aus (im Regelfall einer) BeraterIn und den Gruppen besteht, mit denen die Ratsuchende in der Beratungsstelle beispielsweise Kurse besucht oder ein Gruppenberatungsangebot wahrgenommen hat. Nur zu Personen innerhalb dieses Netzwerkes ist der Kontakt über das Beratungsportal möglich. Auf diese Weise differenziert sich das

Onlineberatungsangebot von Selbsthilfecomunities oder anderen sozialen Netzwerken, die einen Austausch auf breiter Basis zulassen. Weiterhin werden auf der rechten Seite die nächsten Termine der Ratsuchenden im Beratungsprozess angezeigt. Dabei handelt es sich sowohl um Präsenztermine in der Beratungsstelle, als auch um Termine und Verabredung in der Onlineberatung.

9.2.3 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Prototyp aus BeraterInnensicht

Während es sich beim Frontend um ein generell frei zugängliches Onlineangebot handelt, dient das Backend der Bearbeitung von Beratungsanfragen durch die BeraterInnen und unterstützt die Koordination ihrer Arbeit innerhalb der Beratungsstelle. Aus diesem Grunde ist das Backend zwar ebenfalls browserbasiert nutzbar und online verfügbar, es kann jedoch erst nach einem erfolgreichen Log-in auf den Datenbestand zugegriffen werden. Die im Folgenden dargestellten Skizzen der unterschiedlichen Funktionen im Backend zeigen deshalb nur Ansichten einer eingeloggten BeraterIn.

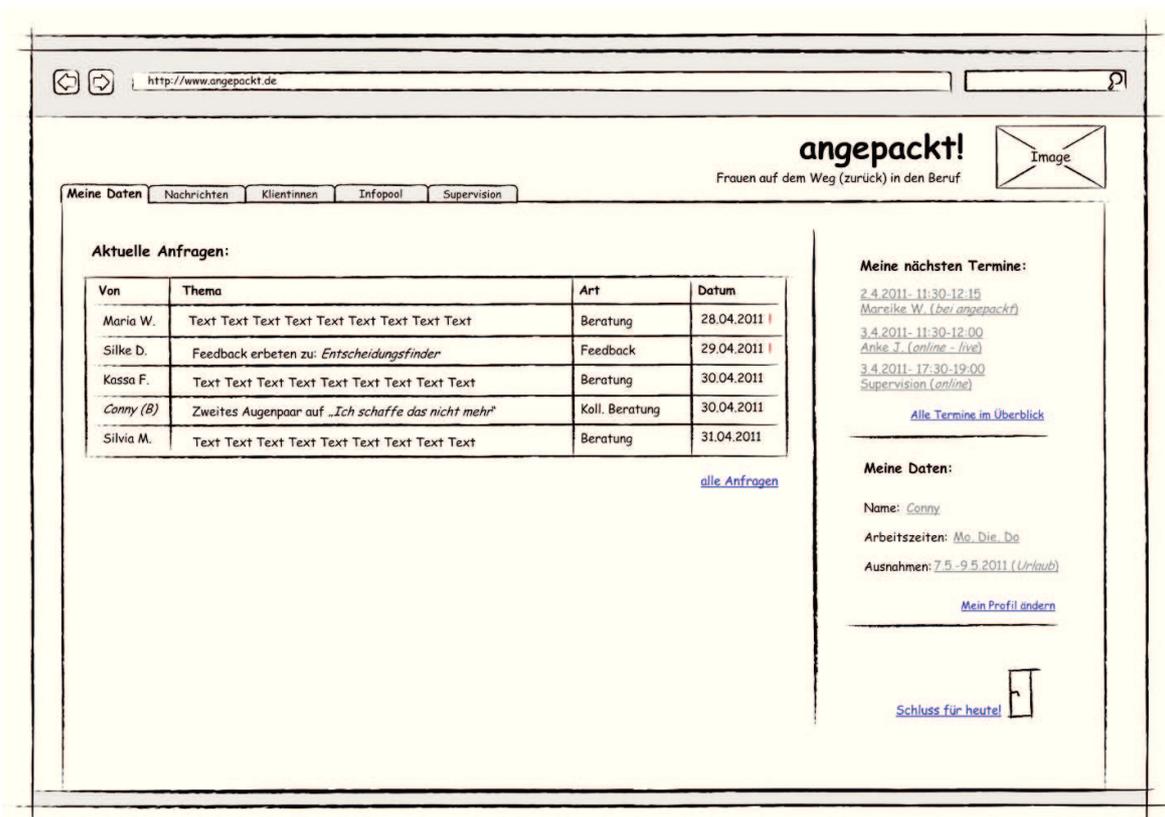


Abbildung 38: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Meine Daten‘ (vgl. auch Anhang C)

Abbildung 38 stellt die Startseite der BeraterInnen nach dem Log-in dar. Das Menü des Backends ist analog zur Ratsuchendenschnittstelle in Reitern organisiert, die die Bereiche ‚Meine Daten‘, ‚Nachrichten‘, ‚Klientinnen‘, ‚Infopool‘ und ‚Supervision‘ enthalten. Zusätzlich befinden sich auf der rechten Seite kontextspezifische Inhalte, die von Rubrik zu Rubrik wechseln (mit Ausnahme des Links zum Log-out, der auf allen Seiten links unten verfügbar ist). Der Bereich ‚Meine Daten‘

9.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Bedarfe & Gestaltungslösungen

enthält einen Überblick über alle aktuellen Nachrichten, die der jeweils eingeloggten BeraterIn zugeordnet sind. Da es eine enge Verknüpfung mit der Offlineberatung gibt und die Beratungsstelle keine reinen OnlineklientInnen aufnimmt (vgl. Kapitel 9.2.2) ist davon auszugehen, dass alle eingehenden Nachrichten genau zugeordnet werden können. Terminanfragen neuer InteressentInnen gehen nicht direkt an die einzelnen BeraterInnen, sondern werden zentral vom Sekretariat entgegengenommen. Die rechte Seite enthält eine Terminübersicht und eine Kurzbeschreibung der eigenen Daten. Sowohl Online- als auch Offlinetermine werden über das Beratungsportal eingetragen und anschließend automatisch in die Terminübersicht geladen. Die Bearbeitung des persönlichen Profils erfolgt manuell. Dort wird eine kurze Information zur Person und ihrer Qualifikation hinterlegt, die ebenso wie die Arbeitszeiten im Frontend angezeigt wird. Die ‚Ausnahmen‘ von den Regelarbeitszeiten dienen in erster Linie der Koordination innerhalb der Beratungsstelle. Sie können aber auch für eine Vertretungsfunktion in Form einer automatischen temporären Umleitung oder Beantwortung von Anfragen verwendet werden.

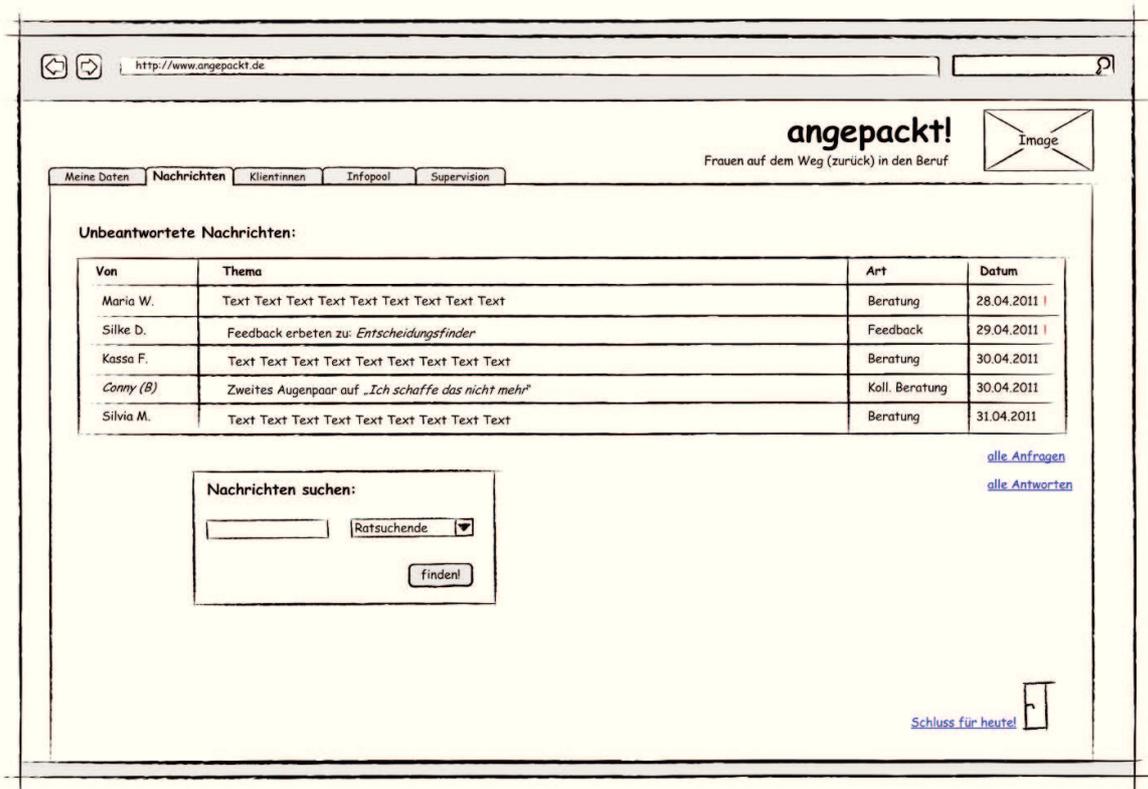


Abbildung 39: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Nachrichten‘ Übersicht (vgl. auch Anhang C)

Die Rubrik ‚Nachrichten‘ dient der Übersicht über die gesamten gesendeten und empfangenen Nachrichten einer BeraterIn. Aktuelle Nachrichten werden dargestellt, alle weitere können über eine Listenfunktion oder über eine Suche aufgerufen werden (vgl. Abbildung 39). Bei der Beantwortung einzelner Nachrichten können Freitexte verfasst werden. Zusätzlich ist die Verwendung von interaktiven Beratungselementen möglich, die eine Nachempfindung von Interventionsansätzen aus der lösungsorientierten Beratung darstellen. Diese Elemente stehen am

rechten Rand zur Verfügung und können über einen Mausklick aktiviert und eingebunden werden. Für die Ratsuchenden steht in der Nachricht zusätzlich ein Hilfetext zur Verfügung, der genauer erläutert, wie sie mit diesem Element in der Nachricht umgehen können. In Abbildung 40 ist als Beispiel die Einbindung einer Skala zu sehen, auf der die Ratsuchende zum Beispiel abtragen kann, wie stark sie ein Thema derzeit beeinträchtigt. Während des Entwurfs einer Nachricht lässt sich zudem der Infopool in einem separaten Fenster öffnen. Inhalte können in die Nachricht kopiert, einzeln an eine Ratsuchende verschickt oder ihr für ihre ‚Schatzkiste‘ oder das ‚Adressbuch‘ angeboten werden. Der Reiter ‚Infopool‘ in der Backendnavigation bietet dagegen vor allem Recherchemöglichkeiten für die BeraterInnen und die Gelegenheit, die Informationen in der dahinter liegenden Datenbank zu erweitern und zu pflegen.

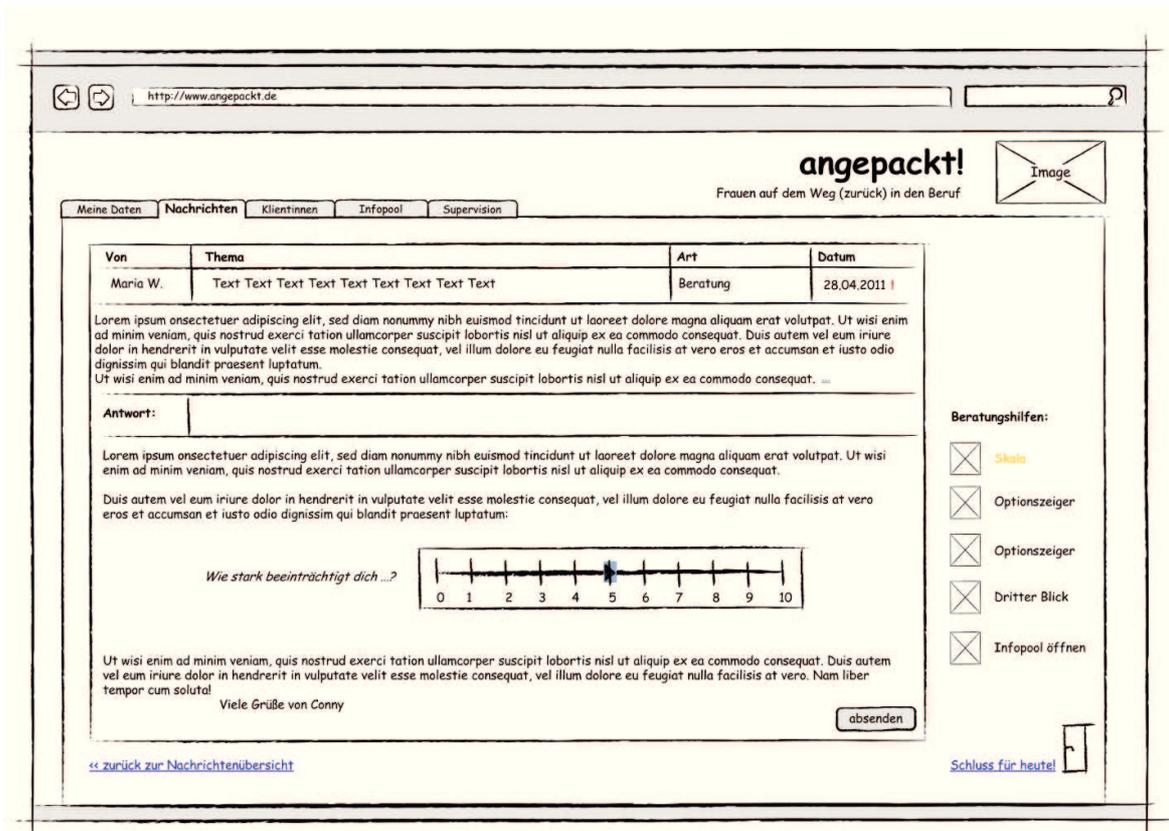


Abbildung 40: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Nachrichten‘ verfassen (vgl. auch Anhang C)

Im Bereich ‚Klientinnen‘ haben die BeraterInnen Zugriff auf die gesammelten Daten ihrer Klientinnen aus dem Beratungsprozess (vgl. Abbildung 41). Sie können den Nachrichtenaustausch verfolgen und einzelne Nachrichten oder Nachrichtenbäume als Thema für die Supervision vorschlagen – im Prototypen durch einen Klick auf das Dreieck mit dem ‚S‘ hinter den einzelnen Nachrichten. Es wird dann von der Supervisorin in den Pool der Themenwünsche aufgenommen und, gegebenenfalls in Absprache mit der BeraterIn, einem Termin zugeordnet. Die Klientinnenmappen beinhalten darüber hinaus ein kurzes Profil der KlientIn, in dem Daten zum Teil automatisch gesammelt werden (wie das Datum des letzten Kontakts) und zum Teil manuell

9.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Bedarfe & Gestaltungslösungen

eingepflegt werden können. Auch ist es für die BeraterIn möglich, für sich weitere Notizen anzulegen. Darüber hinaus werden die Elemente, die bereits für die Ratsuchende freigeschaltet wurden, angezeigt und die BeraterIn hat die Möglichkeit, weitere Elemente freizuschalten.

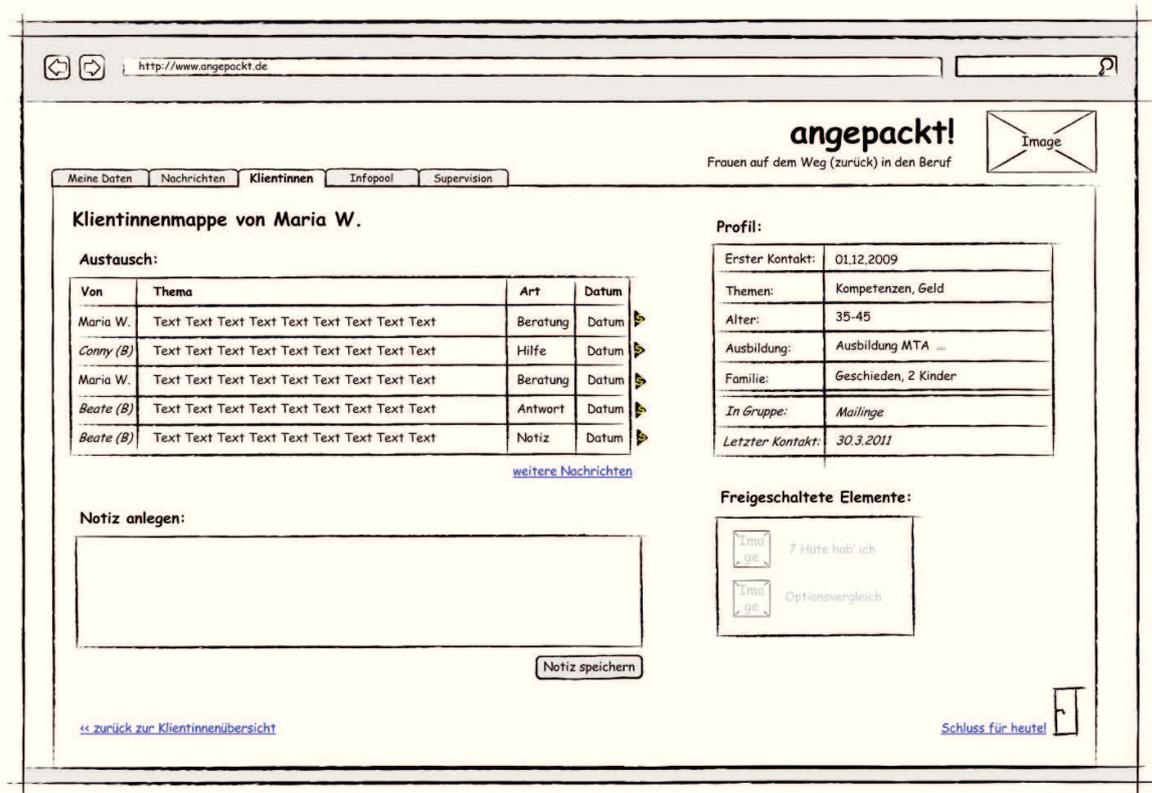


Abbildung 41: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Klientinnen‘ (vgl. auch Anhang C)

Der Zugang zur ‚Supervision‘ bietet die Möglichkeit, Supervisionstermine und -themen zu koordinieren und Kontakt zu der Supervisorin der Beratungsstelle aufzunehmen (vgl. Abbildung 42). Es können weitere Themen eingebracht werden, die sich nicht direkt aus einem Nachrichtenaustausch mit einer Klientin ergeben, sondern beispielsweise übergeordneter Natur sind. Ebenso kann eingesehen werden, welche Themen KollegInnen eingebracht haben und wann diese diskutiert werden sollen. Hinter den Terminen wurde ein Zugang zu Materialien realisiert, die BeraterInnen gegebenenfalls für die Supervision freigeschaltet und zu Fragestellungen, die sie bereits dazu verfasst haben. Vergangene Termine können inklusive der bearbeiteten Materialien nachvollzogen werden.

9.2 Eine Onlineberatung für ‚angepackt!‘: Bedarfe & Gestaltungslösungen

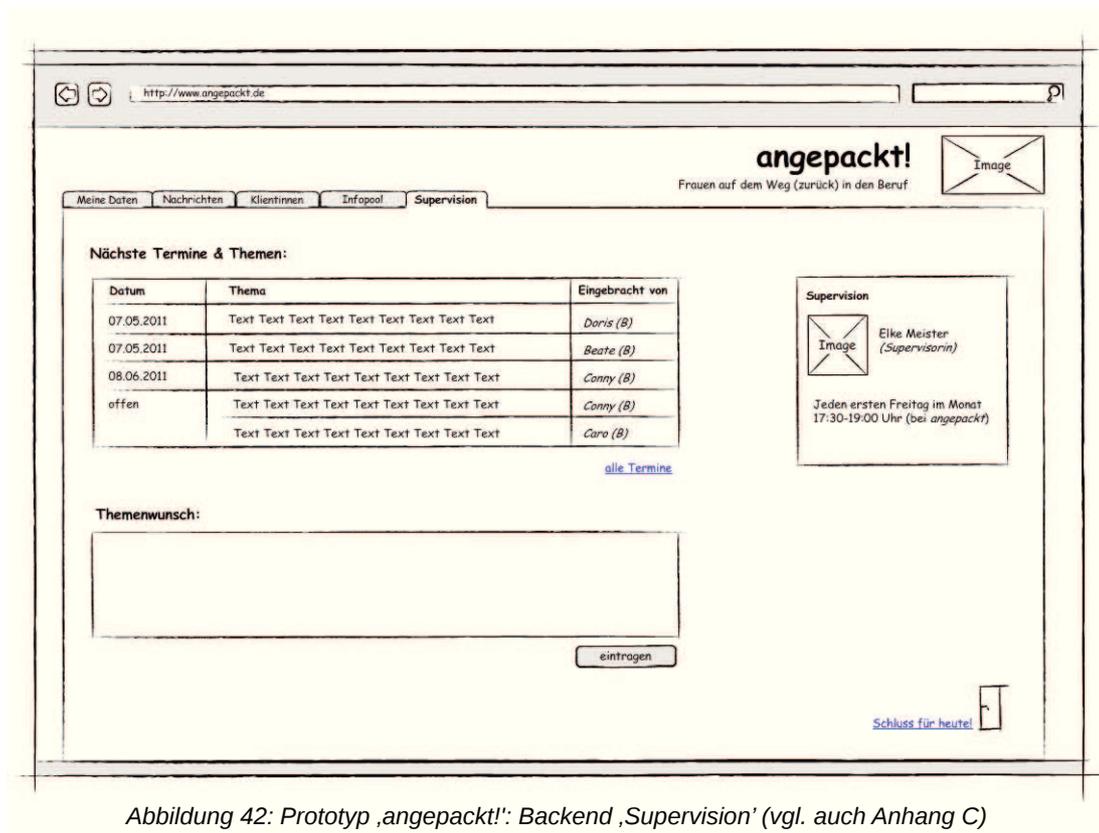


Abbildung 42: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Supervision‘ (vgl. auch Anhang C)

9.3 Übertragbarkeit der Umsetzungsansätze

In diesem Kapitel sind unterschiedliche Sichten eines Prototyps eines Onlineberatungsangebots für die fiktive Beratungsstelle ‚angepackt!‘ entworfen und beschrieben worden. Sie zeigen eine Anwendung, die sehr stark an den bisherigen Aufgaben der Beratungsstelle orientiert ist und vor allem auf eine Unterstützung der derzeitigen KlientInnen und BeraterInnen abzielt. Für alle existierenden Offline-Angebote der Beratungsstelle wurde eine Onlineerweiterung entworfen, die genutzt werden kann, aber nicht eingesetzt werden muss. Den alltäglichen Büroalltag mit Terminvereinbarung und Dokumentation der Tätigkeiten kann die Onlineberatungsanwendung nur leicht unterstützen. Neue KlientInnen finden Möglichkeiten, Beratungsangebote für sich auszuprobieren und können den Kontakt zu professionellen BeraterInnen herstellen. Der tatsächliche persönliche Erstkontakt bleibt dabei erhalten.

Die Vorschläge, die für die Beratungsstelle ‚angepackt!‘ gemacht wurden, basieren auf einem Konzept von Beratung als mehrfach eingebettete interaktiver Dienstleistung, das die Unterstützung der Kooperation der beteiligten Personen in den Vordergrund stellt. Neben der Bereitstellung von Informationen und Kommunikationskanälen werden vor allem das Benutzen von gemeinsamem Material und das wechselseitige Signalisieren von Bedarf und Bereitschaft als neue Elemente der Beratung eingeführt. Sie schaffen einerseits eine Verbindung zwischen Ratsuchenden und

BeraterInnen über das Zusammentreffen im Beratungsgespräch hinaus und betten andererseits die Beratung stärker in die alltägliche Lebenswelt der Ratsuchenden ein. Durch das bearbeitete und kommentierte Material entstehen auch Anhaltspunkte für die BeraterInnen, um miteinander über Themen der KlientInnen ins Gespräch zu kommen und sich anhand von anonymisierten Dokumenten Rat und Hilfe von KollegInnen zu holen. Auch der gemeinsame Materialpool bietet Unterstützung bei der Durchführung von Beratungen und kann zu einem gemeinsamen Wissens- und Erfahrungsschatz heranwachsen. Entlang eines Konzepts von Beratung als Gespräch läge der Fokus stärker auf dem Zugang zur Onlineberatung und der Etablierung eines oder mehrerer geeigneter Kommunikationskanäle zwischen BeraterIn und Ratsuchender, einem wichtigen Teil der Unterstützung von Kooperation. Es ist zu vermuten, dass der Integration in die unterschiedlichen Arbeits- und Privatsphären der beteiligten Personen eher weniger Rechnung getragen worden wäre. Ein Konzept von Beratung, das einen engen Fokus auf das Beratungsgespräch richtet, kann Onlineberatung vor allem als Substitution oder als Parallelangebot ermöglichen. Eine Integration unterschiedlicher Ansätze lässt es, ebenso wie die Implementierung von Unterstützung für den weiteren Kontext der Begegnung im Beratungsgespräch, kaum zu. Das Konzept, das Soziale Beratung breiter fasst und auf den kooperativen Arbeitsprozess fokussiert, kann dagegen neue Formen hervorbringen, die Onlineberatung nicht als Einzelansatz neben anderen stehen lassen, sondern das Medium in den Beratungsalltag integrieren.

Die in diesem Kapitel entwickelten Vorschläge für eine Onlineberatungsanwendung sind stark mit dem Anwendungsfeld des Fallbeispiels verknüpft: Der ‚Wiedereinstieg‘ ist eine Umbruchsituation, die sich über einen langen Zeitraum hinzieht, bereits im Vorfeld erahnt und häufig langfristig geplant oder bedacht wird (vgl. Kapitel 9.1). WiedereinsteigerInnen nutzen Beratungsangebote häufig nicht nur als einmalige Informations-, Korrektur- oder Stützfunktion, sondern für einen längeren Prozess, der mehrere Gespräche mit BeraterInnen und anderen WiedereinsteigerInnen einschließt. In dieser Zeit haben sie einerseits einen großen individuellen Klärungsbedarf und setzen sich andererseits tiefgehend mit ihrem Umfeld auseinander. Die daraus resultierenden Beratungsanliegen bestehen in der Regel sowohl aus einem Bedarf an Stärkung und Anleitung zur Analyse der eigenen Situation und der eigenen Perspektive, als auch an Orientierungswissen in Bezug auf die Organisation der Wiedereinstiegs und den Aufbau des aktuellen Arbeitsmarktes. Andere Beratungsanlässe ziehen andere Bedürfnisse der Ratsuchenden nach sich: Beratung in Krisensituationen benötigt vor allem Möglichkeiten, unmittelbar Kontakt zu einer BeraterIn aufzunehmen und direkt beraten zu werden. In anderen Fällen herrschen einmalige Beratungsbegegnungen vor, sodass eine Infrastruktur, die auf längerfristige Beratungsprozesse ausgerichtet ist, überflüssig wäre. Angebote zur Selbstberatung sind ebenfalls nicht für jede Zielgruppe gleich gut geeignet. Sie sollten nur dann angeboten werden, wenn davon ausgegangen

werden kann, dass die NutzerInnen über genügend Erfahrungen und Kompetenzen verfügen, um die Grenzen dieser Interventionstechniken zu erkennen und sich bei Bedarf an eine ExpertIn wenden. Eine angemessene Gestaltung kann hier zu einem bewussten Umgang beitragen. Weiterhin ist auch zu bedenken, dass die in diesem Fallbeispiel skizzierte Unterstützung von Beratung durch Internettechnologien zu einem erhöhten Aufwand für die in der Beratung tätigen Personen führt und dass sie diesen Aufwand für die ohnehin schon betreuten Personen leisten. Onlineberatung ist dort ein zusätzliches Serviceangebot, eine Verbesserung der derzeitigen Qualität statt einer Erhöhung der Quantität steht im Vordergrund. Dies ist von vielen Beratungsstellen so nicht zu leisten. Die Vergabe von Fördermitteln ist häufig implizit oder explizit an die Aufforderung gebunden, die Beratung mehr Menschen zugänglich zu machen. Auch eine Arbeitsverdichtung ist für viele BeraterInnen nicht hinnehmbar. Aus diesem Grunde müssen mit der Einführung einer quantitäs- wie qualitätssteigernden Onlineberatung auf jeden Fall weitere personelle Ressourcen zur Verfügung stehen und organisatorisch so integriert werden, dass keine dauerhafte Mehrbelastung für die ArbeitnehmerInnen entsteht.

Es wird deutlich, dass sich das für die fiktive Beratungsstelle ‚angepackt!‘ entworfene Konzept für die Onlineberatung in einigen Punkten von den Bedarfen anderer Beratungsstellen unterscheidet. In den Grundzügen lässt es sich jedoch auf andere Beratungsanlässe und organisatorische Strukturen übertragen. Zusätzlich zu der Bereitstellung von unterschiedlichen Kommunikationskanälen bietet dieser Ansatz die Möglichkeit, On- und Offlineberatung miteinander zu verschränken und stärker im Alltag der Ratsuchenden zu verankern. Das Miteinander der Ratsuchenden kann ebenso unterstützt werden wie der Austausch und die Kooperation unter den BeraterInnen. Als ein weiteres neues Angebot werden in diesem Fallbeispiel Elemente der Selbstberatung angeboten. Sie bieten einen ersten Eindruck von Ansätzen, wie sie auch in der persönlichen Beratung genutzt werden und erlauben durch ihre interaktive Gestaltung einen spielerischen Einstieg in die eigenen Themen. Eine Verknüpfung der Selbstberatungselemente mit einer professionellen und/oder einer Peer2Peer-Beratung wäre ein weiterer Schritt in Richtung einer stärkeren Verbindung der unterschiedlichen Beratungsmodi. Unterschiedliche Ansätze und Designentscheidungen sind in den in Kapitel 8 beschriebenen Entwurfsmustern für die Konzeption von Onlineberatungsangeboten niedergelegt.

ZUM ABSCHLUSS

10 Internetgestützte Dienstleistungsarbeit: Ein Ausblick

Die vorliegende Arbeit hat sich intensiv mit dem Anwendungsfeld Soziale Beratung auseinandergesetzt und ausgehend von dieser Analyse Vorschläge für den Entwicklungsprozess und die Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen erarbeitet. In Kapitel 9 wurde die Nutzung dieser Ergebnisse anhand eines fiktiven Fallbeispiels demonstriert und die Übertragbarkeit auf andere Fälle von Sozialer Beratung und deren Umsetzung in Onlineberatungsszenarien diskutiert. Im Folgenden wird dieser Fokus ausgeweitet, indem im Anschluss an eine Zusammenfassung der Thesen, des Vorgehens und der Erkenntnisse dieser Arbeit (10.1) Implikationen für den Einsatz des Internets in der Dienstleistungserbringung in unterschiedlichen Bereichen und die Entwicklung entsprechender Schnittstellen abgeleitet werden (10.2). Dabei werden von dem Beispiel der Beratung ausgehend zunächst Dienstleistungen der Sozialen Arbeit betrachtet, bevor abschließend Möglichkeiten eines Transfers der Ergebnisse auf den allgemeineren Bereich der ‚E-Services‘ beschrieben werden .

10.1 Zur Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen

Eine im Rahmen dieser Arbeit befragte BeraterIn berichtete von einem Klienten, der für die Onlineberatung die Metapher des „schlaun Spiegels“ verwendete (*Frau Birkhoff: 27*; s.o.: Kapitel 1): Eine Beratungsform, in der er einerseits für sich sein kann und die ihm andererseits Anregungen zur Auseinandersetzung bietet. In dieser Beschreibung von Onlineberatung als ‚schlaun Spiegel‘ offenbart sich das Potential, das dem Angebot von Beratungsdienstleistungen über das Internet innewohnt. Sie bieten Ratsuchenden eine Reflexionsfläche, die das Eigene beobachtbar macht und in unterschiedlichen Brechungen, Lichtverhältnissen und Tiefenschärfen zurückwirft. Onlineberatung bietet einen Anreiz zur Auseinandersetzung mit der eigenen Situation und erlaubt ein Ausprobieren von Handlungen im geschützten Raum. Dabei wird die technische Schnittstelle von Ratsuchenden im Alleingang einerseits als eigenständiger Interaktionspartner und andererseits als Zugang zu menschlichen InteraktionspartnerInnen genutzt.

Onlineberatung ist nicht ‚besser‘ als eine Beratung von Angesicht zu Angesicht, sie ist eine andere Form von Beratung mit anderen Stärken und Schwächen. Indem sie neue Interaktionsmöglichkeiten bietet, trägt sie veränderte Anforderungen an die Fähigkeiten von Ratsuchenden und BeraterInnen heran und wirft Fragen auf, die die Gestaltung der technischen Schnittstelle betreffen. Die vorliegende Arbeit beleuchtete diese Interaktionsmöglichkeiten und fragte danach, wie internetgestützte Beratungsszenarien für alle an der Erbringung der Dienstleistung beteiligten Personen angemessen und gewinnbringend konzipiert und gestaltet werden können. Sie basiert auf der Feststellung, dass sich aktuell verfügbare Angebote zur Sozialen Beratung in ihrer technischen Gestaltung eher an den Ende der 1990er Jahre verfügbaren Technologien als an einem aktuellen Stand der Technik orientieren. Dies ist nicht per se negativ zu

bewerten, steht aber konträr zur steigenden Popularität von und Nachfrage nach Onlineberatungsanwendungen und der Entwicklung von Onlineservices in anderen Dienstleistungsbereichen⁷⁰, und schöpft das Potential des Mediums und die Vielfalt der Interaktionsmöglichkeiten nicht aus.

Die Thesen und Vorgehensweise der vorliegenden Arbeit

Vor diesem Hintergrund wurden in dieser Arbeit zwei Thesen formuliert. Die erste These bezieht sich auf die Umsetzung von Onlineberatungsschnittstellen und unterstellt, dass eine Gestaltung von Systemen für die Beratung möglich ist, die die vielfältigen Primär- und Sekundäraufgaben adäquater und umfassender unterstützen als es momentan verfügbare Angebote leisten. Nach dieser These entsteht die Diskrepanz zwischen technischer Machbarkeit und aktueller Realisierung dadurch, dass derzeit ein Entwicklungskonzept von Sozialer Beratung vorherrscht, das primär auf das Beratungsgespräch fokussiert und auf diese Weise die Fixierung der existierenden Angebote auf die Bereitstellung von Kommunikationskanälen bedingt. Eine stärkere Ausrichtung an Beratung als interaktiver Dienstleistung führt dagegen zu einem Konzept von Beratung, das eine an die Bedarfe der unterschiedlichen Stakeholder angepasste Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen ermöglicht. Die zweite These bezieht sich auf die Entwicklung von Onlineberatungsszenarien als Aufgabe der Sozialinformatik. Sie nimmt an, dass die Kooperation zwischen den beteiligten fach- und den umsetzungsorientierten Disziplinen in diesem Prozess bisher nur rudimentär entwickelt ist. Eine stärker transdisziplinäre Zusammenarbeit könnte dagegen einen wichtigen Beitrag zu der Entwicklung aufgabenangemessener Onlineberatungsanwendungen leisten, indem informatische Analyse- und Gestaltungskonzepte mit einem holistischen Blick auf das Anwendungsfeld verknüpft werden.

Diese Thesen wurden zunächst analytisch überprüft, indem aus einem soziotechnisch und partizipativ orientierten Blickwinkel der Informatik ein grundlegendes Verständnis der Dienstleistung Soziale Beratung erarbeitet wurde. Aus diesem wurden die basalen Anforderungen an Unterstützungssysteme abgeleitet und anschließend abgeglichen, inwiefern die auf diese Weise generierten Vorschläge über das Angebot bisher dominierender Systeme zur Onlineberatung hinausgehen. Eine Analyse des Anwendungsfeldes zeigte, dass es sich bei Beratung um einen mehrfach eingebetteten Prozess handelt: Über das Beratungsgespräch hinaus sind die Handlungen der Ratsuchenden Teil eines Lösungsprozesses, der sich vor allem in ihrem alltäglichen Umfeld abspielt und dabei weitaus mehr Personen einbezieht als nur die professionelle BeraterIn. Für letztere machen die tatsächlichen Beratungsgespräche nur einen Teil ihrer Arbeit aus, die in den meisten Fällen in die Arbeit einer Organisation, der Beratungsstelle, eingebunden ist, die ihrerseits in einem Netzwerk agiert. Es wurde deutlich, dass neben der Primäraufgabe ‚Beratung‘ für alle

⁷⁰ Die sogenannten ‚E-Services‘, zu denen beispielsweise der E-Commerce, das E-Banking oder das E-Government gehören. Im Gegensatz zur Onlineberatung setzen diese den Schwerpunkt auf die Realisierung von Selbstbedienungsschnittstellen. In Kapitel 10.2 wird die Übertragbarkeit der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit auf diesen Bereich diskutiert.

Beteiligten unterschiedliche Sekundäraufgaben anfallen, die bisher von Onlineberatungssystemen kaum unterstützt werden. Über eine Betrachtung des Zusammenspiels der beteiligten Akteure in der Dienstleistung Soziale Beratung als ‚kooperative Arbeit‘ ließen sich die anfallenden Aufgaben, Personenkonstellationen und Kooperationsmechanismen gezielt beschreiben und Konzepte aus dem Forschungsfeld CSCW für die Gestaltung von Onlineberatungsszenarien heranziehen. Auf dieser Basis wurde zum einen ein erweitertes Entwicklungskonzept von Sozialer Beratung beschrieben, das ihre Charakteristika als mehrfach eingebettete interaktive Dienstleistung und die Spezifika der geleisteten kooperativen Arbeit in den Vordergrund stellt. Zum anderen wurde ein besonderer Bedarf für ein nutzerorientiertes Vorgehen in der Entwicklung von Onlineberatungsangeboten abgeleitet, die Umsetzung eines solchen Prozesses anhand eines etablierten Vorgehensmodells beschrieben und Konsequenzen für die Gestaltung mit Hilfe eines Fallbeispiel demonstriert.

Die zentralen Ergebnisse im Überblick

Die theoretischen und praktischen Ergebnisse dieser Arbeit lassen sich auf drei Ebenen zusammenfassen (vgl. Abbildung 43): die Ebene der theoretischen Reflexion über das Anwendungsfeld Beratung und das der Entwicklung zugrunde liegende *Konzept*, die Ebene der praktischen Unterstützung von *Entwicklungsprozessen* in diesem Bereich und die Ebene der innovativen *Gestaltung* von Onlineberatungsanwendungen.



Abbildung 43: Die Ergebnisse dieser Arbeit im Überblick

Im Zentrum der Ergebnisse steht das erarbeitete theoretische *Konzept* von Beratung als interaktive Dienstleistung, in der die beteiligten Personen kooperativ an einem gemeinsamen Ziel arbeiten,

während sie in verschiedene Lebens- und Arbeitswelten eingebettet sind. Dieses Konzept greift weiter als die derzeit bestehenden und auf Kommunikation fixierten Anwendungen, es öffnet Raum für den Einbezug der unterschiedlichen Kontexte, in denen die AkteurInnen agieren, und birgt somit das Potential Onlineberatungsanwendungen stärker auf ihre – zum Teil divergierenden – Bedürfnisse zuzuschneiden und den Arbeitsprozess als Ganzes zu unterstützen.

Auf dem Konzept aufbauend wurden Empfehlungen für die praktische Umsetzung von *Entwicklungsprozessen* im Anwendungsfeld Beratung generiert. Dazu gehört ein Vorgehensmodell, das auf dem Modell der benutzerorientierten Entwicklung nach DIN ISO 9241-210 basiert und dieses um eine Beschreibung der Analyse ergänzt. Darüber hinaus wurden drei Materialsammlungen erstellt, die zur Unterstützung der Anforderungsanalyse und der interdisziplinären Zusammenarbeit in diesem Feld herangezogen werden können. Sie umfassen einen Fragenkatalog zur geplanten Einführung von Onlineberatung, ein Referenzmodell von Beratung, anhand dessen Aufgaben und Akteure diskutiert werden können, und eine Sammlung von Entwurfsmustern, die unterschiedliche Gestaltungsoptionen präsentiert.

Auf der Ebene der *Gestaltung* illustriert ein Fallbeispiel innovative Umsetzungsansätze. Es zeigt, wie Onlineberatungsanwendungen genutzt werden könnten, um nicht nur ein Beratungsgespräch über eine zeitliche und räumliche Distanz zu ermöglichen, sondern insbesondere längerfristige Beratungsprozesse stärker in den Alltag der Ratsuchenden zu integrieren, ‚Neulingen‘ einen ersten Eindruck von Beratung zu geben und die ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ zu stärken. Auf diese Weise werden die vielfältigen unterschiedlichen Interaktionsmöglichkeiten sichtbar, die der ‚schlaue Spiegel‘ bietet.

Über diese drei Ebenen lässt sich die Frage beantworten, wie internetgestützte Beratungsszenarien für alle an der Erbringung der Dienstleistung beteiligten Personen angemessen und gewinnbringend konzipiert und gestaltet werden können: Es muss eine konsequente Orientierung an den Anforderungen der zukünftigen NutzerInnen erfolgen, die es ermöglicht, mit der Einführung von Onlineberatungsschnittstellen über das bisherige Angebot von Beratungsdienstleistungen hinauszugehen und den Mehrwert dieser Beratungsform herauszuarbeiten. Dabei ist ein Abwägen der unterschiedlichen Interessen der beteiligten Stakeholder von großer Bedeutung. Für diese Gratwanderung ist eine sensible Analyse und Gestaltung notwendig, die durch einen transdisziplinären Zugang geprägt wird. Diese Folgerung ist aus einer theoretischen und empirischen soziotechnisch orientierten Betrachtung des Anwendungsfeldes abgeleitet worden. Anhand der drei Ebenen kann nachgewiesen werden, dass ein verändertes Konzept von Beratung und ein nutzerorientierter Entwicklungsansatz dazu beitragen kann, angemessenere Systeme für diesen Bereich zu entwerfen, und dass es dabei eines transdisziplinären Blickwinkels bedarf.

10.2 Onlineberatung und weitere E-Services: Impulse für die Entwicklung

Zum Abschluss dieser Arbeit werden im Folgenden Impulse für die Weiterentwicklung unterschiedlicher E-Services und die Erforschung ihrer Gestaltung gegeben. Dabei wird ausgehend von der hier behandelten Onlineberatung der Blickwinkel sukzessive auf die Möglichkeiten der technischen Unterstützung anderer Dienstleistungen aus dem Bereich der Sozialen Arbeit und anschließend auch auf ‚E-Services‘ unterschiedlichster Anwendungsfelder ausgeweitet.

Onlineberatung als Chance

Vor dem Hintergrund der sich wandelnden gesellschaftlichen Verhältnisse wird der Zugang zu Angeboten professioneller Beratung heute immer wichtiger. Beratung bietet nicht nur ein Auffangen in Krisensituationen, sondern schult auch Selbstaufmerksamkeit und Selbstreflexionsfähigkeit. Als ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ befähigt gute Beratung Menschen nachhaltig, für ihre Relienz⁷¹ und Selbstregulation Sorge zu tragen – in der Situation, die die Beratung veranlasst hat, aber auch darüber hinaus. Insbesondere in einer Gesellschaft, in der es eine starke Tendenz zur Individualisierung von Verantwortung für die eigene Lebensgestaltung gibt und in der die Wahrscheinlichkeit und Häufigkeit von individuellen Umbruchsituationen zunimmt⁷², sind diese Fähigkeiten für die Einzelne unabdingbar. Professionellen Beratungsangeboten ist deshalb ein hoher Stellenwert zuzumessen. Insbesondere gilt dies für öffentliche, frei zugängliche und leicht erreichbare Beratungsinstitutionen, die einen gleichberechtigten Zugriff auf dieses Angebot für die unterschiedlichsten Mitglieder der Gesellschaft gewährleisten. Parallel zu einem wachsenden Bedarf steigen aber die für unabhängige Beratungsstellen zur Verfügung stehenden Budgets kaum, sondern werden mit dem Verweis auf leere öffentliche Kassen häufig eher gekürzt. Zusätzlich liegt es nahe, dass sich mit einer stärkeren Pluralisierung von Lebensentwürfen und -verläufen auch der Bedarf an unterschiedlichen Formen der Beratung ausdifferenziert und diverse Zugänge für eine hohe Vielfalt an Ratsuchenden geboten werden müssen. Unter diesen Voraussetzungen ist die Aufgabe, möglichst vielen Menschen eine hochwertige und zu ihren Bedürfnissen passende Beratung zugänglich zu machen, von großer Bedeutung.

Onlineberatung ist in dieser Situation kein Allheilmittel, aber sie bietet neue Formen von Beratung an, die für einige Menschen einen besonders gut passenden Zugang zu Beratung darstellen und zumindest in Teilen für die Anbieterseite weniger ressourcenintensiv bereitzustellen sind. Sie kann dazu beitragen, neue Zielgruppen zu erschließen, die bisher professionelle Beratung kaum in Anspruch genommen haben. Eine leichtere Erreichbarkeit – für Menschen, die mit dem Internet vertraut sind und über einen Zugang verfügen –, die Möglichkeit, Beratung anonym in Anspruch zu nehmen und Selbstberatungselemente, die eine autonome Unterstützung bei der Reflexion

71 Relienz bezeichnet die Fähigkeit zur Selbstorganisation, insbesondere in belastenden Situationen.

72 Gemeint sind hier Lebenssituationen, die einen einschneidenden Wechsel in der bisherigen Lebensführung mit sich bringen. Die Wahrscheinlichkeit für derartige Umbrüche steigt derzeit sowohl im privaten (u.a. weniger stabile Familienverhältnisse durch steigende Scheidungsraten etc.) wie auch im beruflichen Leben (u.a. Erosion des Normalarbeitsverhältnisses).

eigener Themen bieten, gehören zu den Vorteilen für Ratsuchende. Für Beratungsstellen kann Onlineberatung eine verbesserte Nutzung der vorhandenen Ressourcen in Bezug auf die Kernaufgaben bedeuten, indem Dokumentationspflichten automatisiert nachgekommen wird und das eingesetzte System ‚Standardfragen‘ durch das Angebot von Selbstberatungselementen oder Peer-to-Peer-Beratung abfängt. Letzteres kann auch für die BeraterInnen selbst als Vorteil empfunden werden, da sie sich unter diesen Voraussetzungen auf Fälle konzentrieren können, in denen ihre Kompetenz benötigt wird. Für sie kann Onlineberatung darüber hinaus entlastend wirken, da sie in dieser Beratungskonstellation weniger stark als Person in Erscheinung treten müssen und in der asynchronen Beratung mehr Zeit für die Erstellung von Rückmeldungen zur Verfügung steht, die sie darüber hinaus bei Bedarf mit KollegInnen bereits im Vorfeld besprechen können.

Das hier zusammengefasste Potential von Onlineberatung kann sich jedoch nur dann entfalten, wenn zum einen die für die virtuelle Dienstleistungserbringung zur Verfügung gestellten Systeme so gestaltet werden, dass sie ausreichend an die Bedarfe der unterschiedlichen beteiligten AkteurInnen angepasst sind. Zum anderen sollte bei der Einführung von Onlineberatung bedacht werden, dass es sich um eine neue Form von Beratung handelt, die einerseits Barrieren abbaut, andererseits aber auch neue Hürden schafft und nicht für jeden Beratungsanlass geeignet ist. Als ein zusätzliches Angebot, das die F2F-Beratung nicht (für alle Ratsuchenden) substituiert, sondern eine Alternative oder einen weiteren Zugang bietet, kann Onlineberatung das Portfolio von Beratungsstellen bereichern. Statt wie bisher üblich Onlineberatung vor allem als Brücke in die F2F-Beratung und als Kommunikationsumgebung zu entwerfen, kann sie so konzipiert werden, dass laufende Beratungsprozesse durch die Nutzung des Mediums begleitet und unterstützt werden. Dieser Ansatz intensiviert den Beratungsprozess, indem er ihn in den Alltag der Ratsuchenden hineinträgt und mit dortigen Reflexionsanlässen verknüpft. Auf diese Weise wird die professionelle Beratung durch die alltägliche Beratung und Reflexion ergänzt. Auch der mediale Einbezug anderer Ratsuchender in Form einer Peer-to-Peer-Beratung kann einen ähnlichen Effekt erzielen und Beratungsstellen entlasten, während Ratsuchende einen zusätzlichen Nutzen von dieser Form der Beratung haben – sofern diese ihnen liegt. Weiterhin können Onlineberatungsangebote auch als weiterer Zugang in Form von ‚Selbstberatung‘ konzipiert werden. Gerade unter dem Postulat der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ scheint es nur folgerichtig, dass sich Anbieter auch für diese Option öffnen und Ratsuchenden die Entscheidungsfreiheit über ihren Zugang zu Beratung überlassen.

Bei der Konzeption entsprechender Onlineberatungsschnittstellen sollte im Hinblick auf die Zielsetzung einer Erweiterung des Möglichkeitenraumes das gesamte Potential des Mediums Internet einbezogen und mit den vorhandenen Anforderungen abgeglichen werden. Durch eine sorgfältige Gestaltung bietet der ‚schlaue Spiegel‘ eine Vielzahl unterschiedlicher

Interaktionsmöglichkeiten, die von der Selbstberatung bis zur Begleitung von F2F-Beratungsprozessen über die Onlineberatungsplattform reichen. Welcher Ansatz oder welche Kombination von Angeboten für welche Zielgruppe und welche Thematik geeignet ist, muss jeweils im Einzelfall entschieden werden. Eine genaue Analyse, die sich auf verfügbare Erfahrungen anderer stützt und eigene Bedarfe sichtbar macht, erlaubt dabei, Entscheidungen für oder gegen die Einführung von Onlineberatung fundiert und nachvollziehbar zu treffen. Das im Rahmen dieser Arbeit dargestellte Vorgehensmodell und die erarbeiteten Materialsammlungen können dabei Unterstützung bieten, indem sie Erfahrungen aufbereiten, basale Strukturen und Anforderungen skizzieren und Lösungsansätze aufzeigen.

Interaktive Dienstleistungsarbeit: Ein (neues) Feld für die Sozialinformatik

Werden Onlineberatungsschnittstellen als Softwarelösungen aus dem Bereich der Sozialinformatik betrachtet, so fällt auf, dass sie sich von anderen Anwendungen in diesem Feld deutlich unterscheiden: Sie bieten elektronische Plattformen, die sowohl von der ExpertInnen- als auch von der KlientInnenseite aus genutzt werden. Sie dienen einerseits der Kommunikation und Kooperation von BeraterInnen und Ratsuchenden, indem sie einen medialen Zugang zum Dienstleistungsgeschehen anbieten. Andererseits ermöglichen Onlineberatungsschnittstellen KlientInnen zum Teil einen autonomen Zugriff auf das Expertenwissen und die Methodik der Beratungsanbieter und ermöglichen so auch eine eigenständige Nutzung der Software außerhalb klassischer Beratungssettings. Sie stehen damit im Gegensatz zu den meisten derzeit verfügbaren Softwarelösungen für die Soziale Arbeit, die im Sozialmanagement zu verorten sind und der Verwaltung und Dokumentation unterschiedlicher Dienstleistungen im Backoffice dienen. Viel stärker als diese beeinflusst der Einbezug klienteneinbeziehender Systeme wie Onlineberatungsschnittstellen auf diese Weise die Gestaltung von Angeboten der Sozialen Arbeit.

In dieser Arbeit ist Soziale Beratung als interaktive Dienstleistung definiert worden, die sich durch eine enge Kooperation von DienstleistungsgeberIn (BeraterIn) und DienstleistungsnehmerIn (Ratsuchende) auszeichnet. Diese allgemeine Definition ist auch für die meisten anderen Angebote der Sozialen Arbeit zutreffend, bei denen sich KlientInnen und ExpertInnen zum Beispiel im Bereich der Bildung oder der Betreuung begegnen. Unter dieser Prämisse können gewonnenen Erkenntnisse über die Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen in ihren grundlegenden Aussagen auf die Entwicklung technischer Unterstützungssysteme für andere Dienstleistungen im Feld der Sozialen Arbeit übertragen werden: Auch hier ist zunächst ein soziotechnisch orientierter Analysefokus von besonderer Bedeutung, der die unterschiedlichen Sphären der handelnden Akteure in den Blick nimmt und die Aufmerksamkeit sowohl auf die kooperativ zu lösende Primäraufgabe als auch auf die jeweils anfallenden Sekundäraufgaben richtet. Er hilft dabei, die Einführung einer technischen Unterstützungslösung im Zusammenspiel mit organisatorischen Veränderungen zu denken und umzusetzen. Vor dem Hintergrund der

mehrfach eingebetteten Dienstleistungserbringung ist außerdem eine starke Nutzerorientierung und -einbeziehung im Entwicklungsprozess zu empfehlen, um die vorhandenen Bedarfe genau zu erheben und im Zusammenspiel miteinander zu bedenken, sodass die Interessen der unterschiedlichen Stakeholder gewahrt bleiben.

Die entworfenen Systeme sollten für alle Anwendergruppen leicht nutzbar sein und an ihre jeweiligen Anforderungen angepasst werden. Dabei entstehen Softwarelösungen, die einerseits mehrere Sichten auf einen gemeinsamen Datenstamm vorsehen und andererseits eine unterschiedliche Handhabung und Manipulation der zur Verfügung stehenden oder entwerfbaren (virtuellen) Materialien zulassen. Im Beispiel von Beratung müssen Anbieter von Onlineberatung in der Lage sein, Informationen und Interventionstechniken anzubieten, auf Anfragen zu reagieren, öffentliche Postings gegebenenfalls zu redigieren, einen Überblick über die Kontakte mit einer KlientIn zu behalten etc. Ratsuchende brauchen dagegen unter anderem einen rezipierenden Zugang zu Informationen, Möglichkeiten, sich auszudrücken und den eigenen Lösungsweg nachzuvollziehen, Gelegenheit, Bedarf zu signalisieren und sich mit anderen Ratsuchenden auszutauschen. Andere Bereiche der Sozialen Arbeit stellen andere Anforderungen, aber Softwarelösungen zur Unterstützung dieser Dienstleistungen stehen ebenfalls vor der Herausforderung, über die technische Schnittstelle KlientInnen und SozialarbeiterInnen sowohl für voneinander unabhängige Teilaufgaben als auch für ihre Kooperation einen Raum zu bieten.

Ein stärkeres Interesse an Softwarelösungen, die nicht nur in der Verwaltung der Sozialen Arbeit eingesetzt werden, sondern gezielt die anfallenden Primäraufgaben zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen unterstützen, bietet die Chance, auch dort einen größeren Freiraum zu schaffen und einen weiteren Zugang und ein zusätzliches Angebot einer ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ für die KlientInnen zu etablieren. Analog zu Beratungsszenarien kann dieses Angebot sowohl emanzipatorischen Charakter haben als auch SozialarbeiterInnen bei Routinetätigkeiten und gegebenenfalls bei emotionaler Arbeit entlasten. Zusätzlich birgt der Technikeinsatz das Potential für Organisationen, ihre vorhandenen Ressourcen effektiver in ihren primären Handlungsfeldern einzusetzen, indem KlientInnen einen Teil der anfallenden Aufgaben technikgestützt übernehmen. Dabei ist aber auch zu bedenken, dass eine stärkere Entwicklung von Softwarelösungen für die Soziale Arbeit, die von KlientInnen zu Teilen selbstständig genutzt werden können, zu einer vermehrten Diskussion um die Substitution persönlicher Dienstleistungen führen kann. Aufgabe der Sozialinformatik ist es in diesem Zusammenhang, ‚ihr‘ Feld zu besetzen und in diesem Diskurs zu einer fundierten Entscheidungsfindung beizutragen. Über eine transdisziplinäre Zusammenarbeit der an ihr beteiligten Disziplinen kann sie soziotechnische Anforderungen sichtbar machen, die an eine Umsetzung und Einführung entsprechender Systeme zu stellen sind, und Auswirkungen skizzieren, die ein vermehrter Technikeinsatz an der Schnittstelle von SozialarbeiterIn und KlientIn mit sich bringen könnte. Sie trägt hier eine politische Verantwortung

dafür, dass Entscheidungen zur Technikunterstützung von Dienstleistungen in ihrem Feld nicht auf der Grundlage von monetären Rationalisierungsbestrebungen einerseits oder von einer kulturpessimistischen Argumentation andererseits getroffen werden.

E-Services nutzerorientiert entwickeln

Die Einführung und Weiterentwicklung von Onlineberatungsschnittstellen und ein Nachdenken über weitere Onlineservices im Bereich der Sozialen Arbeit stehen im Zusammenhang mit dem bereits in Kapitel 1 thematisierten, anhaltenden Trend zu ‚E-Services‘, der Verlagerung von Dienstleistungen in den virtuellen Raum. Dieser Trend wird einerseits von den anbietenden Unternehmen und Organisationen⁷³ gefördert, die auf diese Weise neue Märkte erschließen und die Verlagerung von Arbeitsschritten auf die KundIn als Rationalisierungsinstrument nutzen⁷⁴. Andererseits findet diese Form der Dienstleistungserbringung auch bei KundInnen großen Anklang: Laut einer aktuellen Studie des Branchenverbandes BITKOM haben beispielsweise bereits 85% aller befragten InternetnutzerInnen⁷⁵ E-Commerce-Angebote wahrgenommen (BITKOM 2011: 14). So ist davon auszugehen, dass sich dieser Trend weiter fortsetzen wird und weitere Angebote entstehen.

Unter dieser Voraussetzung soll im Folgenden reflektiert werden, inwiefern sich die ermittelten Anforderungen an die Analyse und Konzeption von Onlineberatungsszenarien auf die Entwicklung anderer internetgestützter Dienstleistungen übertragen lassen. Gemein ist den Onlineservices im sozialen Bereich und den E-Service-Angeboten der freien Wirtschaft, dass sie eine zuvor ausschließlich gemeinsam, synchron und an einem Ort erbrachte Arbeit von DienstleistungsgeberIn und DienstleistungsnehmerIn in getrennte Arbeitsschritte zerlegen und die unmittelbare Interaktion miteinander partiell durch die individuelle Interaktion mit einem Computersystem ersetzen. Auch die unterschiedliche Einbettung der E-Services in das Arbeitsbeziehungsweise Alltagsleben der beteiligten Personen sowie ihre unterschiedlichen Zielsetzungen sind denen der Onlineberatung ähnlich. Zusätzlich ändert sich die Dienstleistung selbst dadurch, dass das technische System als zentraler Akteur eingeführt wird: neue Arbeitsbereiche entstehen, während andere wegfallen, die beteiligten Personen benötigen weitere Kompetenzen und müssen sich in einer neuen Rolle zurechtfinden⁷⁶.

Aus der Veränderung der Dienstleistungssituation ergeben sich Konsequenzen für die Konzeption und Gestaltung der Systeme, die in E-Service-Szenarien als Arbeitsmittel und Zentren der

73 Im Folgenden ist vor allem von Unternehmen und ihren KundInnen die Rede, da E-Commerce-Anwendungen sowie Angebote zur Verwaltung der eigenen Nutzerdaten und zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen (u.a. E-Banking) die häufigsten Formen von ‚E-Services‘ darstellen. Ferner gehören E-Government-Angebote zu den E-Services; diese sind aber aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen bisher in Deutschland noch nicht weit verbreitet.

74 Voß & Rieder sprechen in diesem Zusammenhang von dem „arbeitenden Kunden“ (2005), der als „unbezahlter Mitarbeiter“ in erheblichem Maße zur Wertschöpfung des Unternehmens beiträgt.

75 Von allen im Rahmen dieser Studie befragten Personen zählen 72% zu den InternetnutzerInnen (BITKOM 2011: 9).

76 Diese Rollenverschiebung illustriert die Dienstleistungspyramide für E-Services (Maaß & Hecht 2010: 5), die auf dem Konzept der Dienstleistungspyramide von Theißing (2007: 119) aufsetzt: Bei elektronisch vermittelten Dienstleistungen rückt das Computersystem ins Zentrum der Interaktion, die Kommunikation zwischen DienstleistungsgeberIn (Servicepersonal) und DienstleistungsnehmerIn (KundIn) wird zur ‚Rückfalloption‘.

Interaktion eingesetzt werden: Zum einen werden Entscheidungen in der Software festgeschrieben, die zuvor in einem flexibleren Aushandlungsprozess der beteiligten Personen getroffen wurden. E-Services geben einen stark begrenzten Handlungs- und Optionsspielraum für die Dienstleistung vor. Es ist deshalb nötig, bereits bei der Entwicklung der Systeme Kundenwünsche und -bedürfnisse zu antizipieren und genau festzulegen, ob und wie diese erfüllbar sein sollen⁷⁷. Zum anderen müssen insbesondere die KundInnen bei ihrer ‚Arbeit‘ von der Software gezielt unterstützt werden. Dabei kommt zum Tragen, dass ihnen professionelles Wissen, Routine und Kompetenzen fehlen, die das Servicepersonal im Rahmen seiner Ausbildung und Berufserfahrung akquiriert hat und der KundIn in der persönlichen Dienstleistungssituation unterstützend zur Verfügung stellt (Hecht & Maaß 2009: 47). Weiterhin sind die Nutzungskontexte von KundInnen kaum vorhersehbar: Im Gegensatz zu angestellten ArbeitnehmerInnen führen sie ihre Arbeit an sehr unterschiedlichen Orten, mit unterschiedlichen Geräten und in unterschiedlichen sozialen Situationen aus (a.a.O.: 46). Anbieter von E-Services können die genauen Nutzungsumstände deshalb nicht voraussehen, sondern ihre Services bestenfalls an eine große Vielfalt von Anwendungsumständen anpassen und für eine gute Unterstützung von KundInnen Sorge tragen. Neben den Anforderungen, die Kundinnen an die als E-Service präsentierte Dienstleistung selbst stellen, sind aus diesen Gründen bei der Konzeption der Schnittstellen in jedem Fall auch Anforderungen zu erheben, die sie an die Gestaltung und Benutzung der Software, ihres ‚Arbeitsmittels‘ für die Bewältigung von online angebotenen Dienstleistungen, herantragen.

Die veränderte Konstellation der beteiligten Personen, die Festschreibung von Entscheidungen in Software und die Einbettung in unterschiedliche Nutzungskontexte sind im Verlauf dieser Arbeit bereits in der Diskussion um die nutzerorientierte Konzeption und Gestaltung von Onlineberatungsschnittstellen thematisiert worden. E-Services wie E-Commerce, E-Banking und E-Government⁷⁸ unterscheiden sich von den in dieser Form angebotenen Beratungsdienstleistungen jedoch in einer Hinsicht signifikant: Während gerade die Teildienstleistung der Beratung in der Transformation zu E-Services aus vielen Dienstleistungen gänzlich heraus gelöst und nur rudimentär technisch substituiert wird, spielt das menschliche Gegenüber in seiner medial vermittelten Form in der Onlineberatung weiterhin eine wichtige Rolle und es bleibt auf diese Weise die originäre professionelle Begleitung der DienstleistungsnehmerIn in Teilen erhalten. Die BeraterIn wird nicht zur ‚Rückfalloption‘ für den Fall technischen Versagens oder zur Annahme von Beschwerden, sondern prägt das internetgestützte Dienstleistungsangebot entscheidend mit – auch wenn parallel zum textbasierten Austausch mit ihr weitere Optionen wie die Selbstberatung und die Peer-to-Peer-Beratung offeriert werden. Aus diesem Grunde sind die Ergebnisse dieser Arbeit nicht eins zu eins auf andere

77 Es kann davon ausgegangen werden, dass es konfligierende Interessen von Anbieter- und Kundenseite gibt, bei denen entschieden werden muss, zu wessen Gunsten das System implementiert werden soll (vgl. zu Onlineberatung: Kapitel 6.2.3).

78 Der Begriff wird hier im engeren Sinne von Verwaltungsdienstleistungen, die in Selbstbedienung über das Internet angeboten werden, gebraucht.

Onlinedienstleistungen übertragbar. Insbesondere die im Verlauf dieser Arbeit gewonnenen Erkenntnisse über die Spezifika von interaktiver Dienstleistungsarbeit und die besonderen Anforderungen an ihre Übertragbarkeit in den virtuellen Raum geben weiterführende Hinweise auf eine angemessene Analyse, Konzeption und Gestaltung von anderen Onlineangeboten aus diesem Bereich. Die drei Ebenen, auf denen die Ergebnisse dieser Arbeit präsentiert wurden (s.o.: Kapitel 10.1), bilden dafür eine Basis: Zum einen muss die Basis der Entwicklung, das ihr zugrunde liegende *Konzept* des Anwendungsfalls, überprüft werden. Zum zweiten ist der *Entwicklungsprozess* selbst mit seinen Abläufen und Verfahren an die Spezifika des betrachteten Feldes anzupassen. Zum dritten gilt es, die *Gestaltung* der Software im engeren Sinne und des soziotechnischen Systems im weiteren Sinne gezielt an die Anforderungen der an der Nutzung beteiligten Personengruppen anzupassen.

Eine aufgabenangemessene Konzeption von E-Services fordert zunächst die Reflexion über das der Entwicklung zugrunde liegende *Konzept* der zu unterstützenden Dienstleistung. Es kann hier nur gemutmaßt werden, welche Konzepte unterschiedlichen E-Services aktuell zugrunde liegen. Aus der Anwenderperspektive erscheint es häufig so, als wären zum Beispiel E-Commerce-Anwendungen an der Maxime des ‚Auffindens und Bezahls von Waren‘ orientiert, während Onlinebankingangebote dem Bild einer professioneller AnwenderIn nachempfunden sein könnten, die mit der Fachsprache aus dem Bankwesen und den dort vorherrschenden Routinen wohl vertraut ist. Ein Konzept von Dienstleistung als Interaktion (und damit als gemeinsam erarbeitete Leistung von einer ExpertIn für das jeweilige Fachgebiet und einer im Regelfall weniger geschulten InteressentIn) könnte eine Entwicklung vorantreiben, in der stärker auf die Bedürfnisse der KundIn und den Prozess der Dienstleistungserstellung fokussiert wird. Eine Option dafür wäre, nach Wegen zu suchen, um Beratung als Teildienstleistung in E-Services zu reimplementieren und dabei sowohl Kommunikationskanäle als auch softwaregestützte Techniken zur Veranschaulichung und zum Abwägen unterschiedlicher Optionen zu nutzen. Hier sind unter anderem Anleihen bei den in dieser Arbeit vorgeschlagenen Entwurfsmustern zur Umsetzung von Onlineberatungsangebote möglich. Die Diskussion um die E-Services zugrunde liegenden Konzepte und die Entwicklung angemessener Entwicklerbilder von Dienstleistungsarbeit für die Gestaltung von unterstützenden und/oder substituierenden Technologien bedarf weiterer Forschung, die den derzeitigen Stand der Dinge aufarbeitet, indem sie ihn theoretisch wie empirisch analysiert. Einen empirischen Zugang bietet beispielsweise die Überprüfung von Designentscheidungen hinter verfügbaren E-Service-Angeboten anhand eines Katalogs von bewerteten Entwurfsmustern (vgl. van Welie & Klaasen (2004) zu einer an diesem Vorgehen orientierten Evaluation von Museenswebseiten).

Auch das in Kapitel 8 präsentierte Vorgehensmodell für einen nutzerorientierten *Entwicklungsprozess* und die Beschreibung des möglichen Einbezugs unterschiedlicher

Nutzergruppen sind in ihren Grundzügen auf die Entwicklung anderer E-Services übertragbar. Insbesondere das starke Plädoyer für eine weitreichende Beteiligung der potentiellen NutzerInnen sollte auch für die Entwicklung anderer Dienstleistungsschnittstellen gelten. Jedoch ergibt sich bei der Entwicklung von kommerziellen E-Services eine verschärfte Problematik in Bezug auf die Partizipation von DienstleistungsgeberInnen, da die Einführung von E-Services oftmals mit einem Bestreben nach Rationalisierung und dem Abbau von Arbeitsplätzen verknüpft ist. Gleichzeitig ist die Zielgruppe der potentiellen KundInnen in vielen Fällen größer als bei Angeboten von Onlineberatung. Dies impliziert, dass ein geringerer Anteil an zukünftigen NutzerInnen an der Entwicklung beteiligt werden kann, stellt aber die Notwendigkeit einer starken Orientierung an den Bedürfnissen und Bedarfen dieser Nutzergruppe nicht in Frage. Für die Anpassung und Evaluation des in dieser Arbeit vorgestellten Vorgehensmodells an die Entwicklung von E-Services ist weitere Forschung nötig. Eine genaue Analyse des Anwendungsfeldes kann dabei helfen, geeignete Werkzeuge zu entwickeln, die die Entwicklung im Konkreten unterstützen können – analog zu den in dieser Arbeit präsentierten Materialsammlungen für das Feld der Beratung.

Vor dem Hintergrund unterschiedlicher und unbekannter Nutzungsumstände und Rahmenbedingungen von „arbeitenden KundInnen“ (Voß & Rieder 2005) und im Hinblick darauf, dass sie beim Gebrauch von Onlinedienstleistungen viele Anteile der Arbeit von professionellem Servicepersonal selbst übernehmen müssen, ist eine sorgsame und aufgabenangemessene *Gestaltung* von E-Services besonders wichtig. Anbieter dieser internetgestützten Dienstleistungen können dabei ‚nur‘ eine geeignete technische Infrastruktur anbieten, auf die Gestaltung des soziotechnischen Systems auf Seiten der NutzerInnen (z.B. die Nutzungssituation, die Hardware) haben sie keinen Einfluss. EntwicklerInnen können aber eine individuelle Anpassung der Software an diverse Nutzungskontexte, -präferenzen und -intentionen vorsehen und der NutzerIn eine aktive Steuerung der Gestaltung ermöglichen. Ähnlich wie bei der Gestaltung von Onlineberatungsanwendungen mit mehreren Zugängen und Nutzungsoptionen kann so der Vielfalt der potentiellen KundInnen Rechnung getragen werden. Darüber hinaus sollte das System die NutzerIn beim Erwerb von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten auf zwei Gebieten unterstützen: Zum einen in der Fachdomäne des jeweiligen Dienstleistungsangebots, in der die NutzerIn Zusammenhänge erkennen, gegebenenfalls Fachtermini verstehen und Entscheidungen treffen muss, ohne dabei von einer professionellen DienstleisterIn unterstützt zu werden. Zum anderen ist eine Unterstützung in Bezug auf die zu benutzende Software notwendig, die ihr primäres ‚Arbeitsmittel‘ in der Dienstleistungssituation darstellt. In beide Richtungen sollte ein gut gestalteter E-Service Hilfestellungen anbieten. Wie genau eine aufgabenangemessene, anpassbare und unterstützende Gestaltung von E-Services aussehen kann, wird weiterhin Gegenstand der Forschung sein. Eine gesteigerte Sensibilität gegenüber den NutzerInnen und ihren diversen Ansprüchen, Intentionen und Nutzungskontexten kann dabei helfen, E-Services so zu gestalten,

dass sie die „arbeitenden KundIn“ gut durch die Dienstleistung führen und ihr weniger Aufwand bereiten. So können die häufig deklarierten Vorteile der Nutzungsautonomie von E-Services – ‚zu jeder Zeit, an jedem Ort‘ – tatsächlich in den Vordergrund rücken. Analog zum ‚schlauem Spiegel‘ mit seinen vielfachen Interaktionsmöglichkeiten in der Onlineberatung werden gut gestaltete E-Services zu einem ‚schlauem Kompass‘, der den Weg zu einer passgenauen Erfüllung der ausgewählten Dienstleistung weist.

11 Literaturverzeichnis

- AFZ (2009), *Frau und Beruf*, Online verfügbar unter: <http://www.afznet.de> (letzter Abruf: 16.08.2009).
- Akrich, M. (1995), User Representations: Practices, Methods and Sociology, in Arie Rip; Thomas J. Misa & Johan Schot, Hrsg., 'Managing Technology in Society: The Approach of Constructive Technology Assessment', Pinter, London, 167--184.
- Alexander, C.; Ishikawa, S. & Silverstein, M. (1977), *A Pattern Language: Towns, Buildings, Construction*, Oxford University Press, Oxford.
- Allmendinger, J.; Hennig, M. & Stuth, S. (2009), *Erwerbsverläufe und Weiterbildungsbeteiligung von Wiedereinsteigerinnen*, BMFSFJ, Berlin.
- Bächle, M. (2006), 'Social Software', *Informatik-Spektrum* **29**(2), 121--124.
- Bürgi, A. & Eberhart, H. (2006), *Beratung als strukturierter und kreativer Prozess: Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis*, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- Büssing, A. (1992), *Organisationsstruktur, Tätigkeit und Individuum*, Huber, Bern.
- Büttner, K. (1985), *Bildschirmtext. Medium der Information und Kommunikation*, Elektra, Neubiberg b. München.
- Bachmair, S.; Faber, J.; Hennig, C.; Kolb, R. & Willig, W. (1999), *Beraten will gelernt sein*, Beltz, Weinheim.
- Bachmann, G. (2009), Teilnehmende Beobachtung, in Stefan Kühl; Petra Strodtholz & Andreas Taffertshofer, Hrsg., 'Handbuch Methoden der Organisationsforschung', VS Verlag, Wiesbaden, 248--271.
- Bamberger, G. G. (2005), *Lösungsorientierte Beratung*, Psychologie Verlags Union, Weinheim.
- Bamberger, G. G. (2004), Beratung unter lösungsorientierter Perspektive, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt Verlag, Tübingen, 737--748.
- Barabas, F. (2004), Gesetzliche Grundlagen von Beratung, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt Verlag, Tübingen, 1203--1212.
- Barz, H. (2000), 'Beratung und Therapie. Bemerkungen zur Grenze zwischen Managementtool und Individual-therapie', *Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung* (46).
- Barz, H.; Kampik, W.; Singer, T. & Teuber, S. (2001), *Neue Werte-neue Wünsche*, Metropolitan, Düsseldorf [u.a.].
- Bauer, F. L. (1993), 'Software Engineering – wie es begann', *Informatik Spektrum* **16**(5), 259--260.
- Bauer, S.; Okon, E. & Meermann, R. (2008), Nachsorge über SMS, in Stephanie Bauer & Hans Kordy, Hrsg., 'E-Mental-Health', Springer, Berlin [u.a.], 207--217.
- Beck, K. (2003), *Extreme Programming*, Pearson Education, München.
- Beck, K.; Beedle, M.; van Bennekum, A.; Cockburn, A.; Cunningham, W.; Fowler, M.; Grenning, J.; Highsmith, J.; Hunt, A.; Jeffries, R.; Kern, J.; Marick, B.; Martin, R. C.; Mellor, S.; Schwaber, K.; Sutherland, J. & Thomas, D. (2001), *Manifesto for Agile Software Development*, Online verfügbar unter <http://agilemanifesto.org> (letzter Abruf: 08.07.2010).
- Beck, K. & Cunningham, W. (1987), *Using Pattern Languages for Object-Oriented Programs. Technical Report CR-87-43, Tektronix, Inc., September 17, 1987. Presented at the OOPSLA'87 workshop on Specification and Design for Object-Oriented Programming*, Online verfügbar unter: <http://c2.com/doc/oopsla87.html> (letzter Abruf: 12.09.2011).

- Beck, U. & Beck-Gernsheim, E., Hrsg. (1994), *Riskante Freiheiten. Individualisierung in modernen Gesellschaften*, Suhrkamp, Frankfurt/M..
- Becker, J., Hrsg. (2004), *Referenzmodellierung: Grundlagen, Techniken und domänenbezogene Anwendung*, Physica, Heidelberg.
- Becker, J.; Niehaves, B. & Knackstedt, R. (2004), Bezugsrahmen zur epistemologischen Positionierung der Referenzmodellierung, in Jörg Becker, Hrsg., 'Referenzmodellierung: Grundlagen, Techniken und domänenbezogene Anwendung', Physica, Heidelberg, 1—17.
- Beer, B. (2003), *Methoden und Techniken der Feldforschung*, Reimer, Berlin.
- Belardi, N.; Akgün, L. & Gregor, B. (2001), *Beratung: Eine sozialpädagogische Einführung*, Beltz, Weinheim [u.a.].
- Belardi, N.; Akgün, L.; Gregor, B.; Neef, R.; Pütz, T. & Sonnen, F. R. (2007), *Beratung: Eine sozialpädagogische Einführung*, Juventa, Weinheim [u.a.].
- Beranet (2010), *Online beraten, weiter denken*, Online verfügbar unter: <http://www.beranet.de/> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Beratungsnetz (2008), *Schnelle Hilfe über das Internet*, Online verfügbar unter: <http://das-beratungsnetz.de/> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Berdel-Mantz, B. & Greulich, H. (2008), Grundhaltungen des Beraters/der Beraterin, in Verbund regionaler Qualifizierungszentren, Hrsg., 'Reader „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“', Eigenverlag, Bremen.
- Bergvall-Kareborn, B. & Stahlbrost, A. (2008), Participatory design: one step back or two steps forward?, in 'Proceedings of the Tenth Anniversary Conference on Participatory Design 2008', Indiana University, Bloomington, 102--111.
- Beyer, H. & Holtzblatt, K. (1997), *Contextual Design : A Customer-Centered Approach to Systems Designs*, Morgan Kaufmann, San Francisco.
- Bieker, L. (2009), *Benutzerorientierte Entwicklung eines interaktiven Kompetenzbilanzierungssystems*, Diplomarbeit, Universität Bremen, Bremen.
- Biesecker, A. (1999), *Kooperative Vielfalt und das „Ganze der Arbeit“ – Überlegungen zu einem erweiterten Arbeitsbegriff*. WZB-Paper 504, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, Berlin.
- BildscharbV (1996), *Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung – BildscharbV)*, Online verfügbar unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/bildscharbv/> (letzter Abruf: 12.09.2011), Bundesministerium der Justiz.
- Bildungsberatung Berlin (2009), *Online-Beratung*, Online verfügbar unter: <http://www.bildungsberatung-berlin.de/online-beratung.html> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- BITKOM (2011), *Netzgesellschaft. Eine repräsentative Untersuchung zur Mediennutzung und dem Informationsverhalten der Gesellschaft in Deutschland*, Online verfügbar unter: http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM_Publikation_Netzgesellschaft.pdf (letzter Abruf: 16.09.2011).
- Bjerknes, G. & Bratteteig, T. (1994), 'User Participation: A Strategy for Work Life Democracy', *PDC 1994* **94**, 27--28.
- Blevis, E. & Stolterman, E. (2009), 'Transcending disciplinary boundaries in interaction design', *interactions* **16**, 48--51.
- Bly, S. A.; Harrison, S. R. & Irwin, S. (1993), 'Media spaces: bringing people together in a video, audio, and computing environment', *Commun. ACM* **36**(1), 28--46.
- Boehm, B. W. (1988), 'A Spiral Model of Software Development and Enhancement', *Computer* **21**(5), 61--72.
- Boehm, B. W. (1981), *Software Engineering Economics*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J.

- Bogner, A.; Littig, B. & Menz, W. (2005), *Das Experteninterview: Theorie, Methode, Anwendung*, VS Verlag, Wiesbaden.
- Bolles, R. N. (1999), *Durchstarten zum Traumjob*, Campus, Frankfurt/M..
- Brödner, P.; Rohde, M.; Stevens, G. & Wulf, V. (2010), Perspektivwechsel auf IS: Von der Systemgestaltung zur Strukturierung sozialer Praxis, in Jürgen Ziegler & A. Schmidt, Hrsg., 'Mensch & Computer 2010', Oldenbourg, München, 149--158.
- Brüggemann, H.; Ehret-Ivankovic, K. & Klütmann, C. (2006), *Systemische Beratung in fünf Gängen: Ein Leitfaden*, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- Brack, R. (2009), Der Beitrag klientenbezogener Dokumentation in der Sozialarbeit, in Ruth Brack & Kaspar Geiser, Hrsg., 'Aktenführung in der Sozialarbeit', Haupt, Bern [u.a.], 49--64.
- Brunner, A. (2009), Theoretische Grundlagen der Online-Beratung, in Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger, Hrsg., 'Handbuch Online-Beratung', Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 27--46.
- Brunner, E. J. (2004), Systemische Beratung, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt Verlag, Tübingen, 655--662.
- Bujok, E. (1995), *Ganzheitliche Beratung für Frauen als Hilfe zur beruflichen Wiedereingliederung. Beratungsangebote und Beratungseinrichtungen für Berufsrückkehrerinnen*, Kohlhammer, Stuttgart [u.a.].
- Bødker, K.; Kensing, F. & Simonsen, J. (2004), *Participatory IT Design: Designing for Business and Workplace Realities*, The MIT Press, Cambridge.
- Bødker, S. & Grønbaek, K. (1990), 'Cooperative Prototyping – Users and designers in mutual activity', *International Journal of Man-Machine-Studies* **34**(3), 453--479.
- Carell, A. & Herrmann, T. (2010), Interaction and Collaboration Modes for Integrating Inspiring Information into Technology-Enhanced Creativity Workshops, in 'Proceedings of the 2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences', IEEE Computer Society, Washington, 1--10.
- Caritas (2009), *Online-Beratung*, Online verfügbar unter: <http://www.beratung-caritas.de/> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Carle, U.; Brinker, T.; Dane, E.; Quentmeier, B. & Stahl, S. (1995), *Zurück in die berufliche Zukunft. Vom beschwerlichen und dennoch geglühten Wiedereinstieg von Akademikerinnen*, Kleine, Bielefeld.
- Cedefop (2008), *Von der Politik zur Praxis – Ein systemischer Wandel der lebensbegleitenden Beratung in Europa*, Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, Luxemburg.
- Chapman, C. N. & Milham, R. P. (2006), The person's new clothes: methodological and practical arguments against a popular method, in 'Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 50th Annual Meeting', Online verfügbar unter: <http://cnchapman.files.wordpress.com/2007/03/chapman-milham-personas-hfes2006-0139-0330.pdf> (letzter Abruf: 12.09.2011), , 634--636.
- Chisholm, L. (1997), Who are the women returners?, in Lynne Chisholm, Hrsg., 'Getting In, Climbing Up and Breaking Through. Women Returners and Vocational Guidance and Counselling', Policy Press, Bristol, 8--17.
- Cierjacks, M. (1999), *Vorgangsmoellierung als Mittel zur Benutzerbeteiligung bei der objektorientierten Softwareentwicklung. Die Entwicklung des Instruments zur Vorgangs Analyse (IVA). Dissertation*, Universität Trier, Trier.
- Clayton, P. M.; Creté, N.; Elejabeitia, C.; Friese, M. & Ward, M. (1997), Transnational issues in vocational guidance and counselling for women returners, in Lynne Chisholm, Hrsg., 'Getting In, Climbing Up and Breaking Through. Women Returners and Vocational Guidance and Counselling', Policy Press, Bristol, 18--43.
- Clement, A. & Van den Besselaar, P. (1993), 'A retrospective look at PD projects', *Commun. ACM* **36**(6), 29--37.

- Cooper, A. (1999), *The Inmates are Running the Asylum*, Sams, Indianapolis.
- Cormann, W. (2006), *Psychotherapie der Selbstorganisation*, Verlag für systemische Praxis, Lindau.
- Coy, W.; Nake, F.; Pflüger, J. M.; Rolf, A. & Seetzen, J., Hrsg. (1992), *Sichtweisen der Informatik*, Vieweg, Braunschweig [u.a.].
- Culley, S. (1996), *Beratung als Prozess: Lehrbuch kommunikativer Fähigkeiten*, Beltz, Weinheim [u.a.].
- Cummings, T. & Srivastava, S. (1977), *The management of work*, Kent State University Press, Kent Ohio.
- Denne, P. (2009), *Handout zum Praxisworkshop „Lösungsorientierung in der Onlineberatung“*. Fachforum Onlineberatung, Nürnberg, 21. September 2009.
- Döring, N. (2003), *Sozialpsychologie des Internet: Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*, Hogrefe, Göttingen [u.a.].
- Döring, N. (2000), Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet, in Bernad Batinic, Hrsg., 'Internet für Psychologen', Hogrefe, Göttingen [u.a.], 509--548.
- Dahm, M. (2006), *Grundlagen der Mensch-Computer-Interaktion*, Pearson, München [u.a.].
- Datler, W.; Steinhardt, K. & Gstan, J. (2004), Psychoanalytisch orientierte Beratung, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt Verlag, Tübingen, 613--628.
- DBSH (2002), *Qualitätsbeschreibung Sozialprofessionelle Beratung*, Online verfügbar unter: http://www.dbsh.de/Qualit_t_Beratung.pdf (letzter Abruf: 16.09.2011).
- De Jong, P. & Berg, I. K. (2003), *Lösungen (er)finden*, Verlag Modernes Lernen, Dortmund.
- Dearden, A. & Finlay, J. (2006), 'Pattern Languages in HCI: A Critical Review', *Human-Computer Interaction* 1, 49—102.
- Dearden, A.; Finlay, J.; Allgar, E. & McManus, B. (2002), Using Pattern Languages in Participatory Design, in T. Binder; J. Gregory & I. Wagner, Hrsg., 'PDC 2002 – Proceedings of the Participatory Design Conference', CPSR, Palo Alto, CA., 104--113.
- DIN/VDE (2011), *Gebrauchstauglichkeit von Software 1. Grundsätzliche Empfehlungen für Produkt- und Prozessgestaltung*, Beuth, Berlin [u.a.].
- Dourish, P. (2004), 'What we talk about when we talk about context', *Personal and Ubiquitous Computing* 8(1), 19--30.
- Dourish, P. & Bellotti, V. (1992), Awareness and coordination in shared workspaces, in 'Proceedings of the 1992 ACM conference on Computer-supported cooperative work', ACM, New York, 107--114.
- Duden (2007), *beraten*, Dudenverlag, Mannheim [u.a.].
- Dunkel, W. (2003), *Interaktive Dienstleistungen: Entwicklungspotenziale und Arbeitsanforderungen*, Manuskript zum Vortrag auf dem Symposium „Soziale Gestaltung der Arbeit in Call Centern“, Bremen, 1.10.2003 .
- Eason, K. & Abdelnour-Nocera, J. L. (2009), Socio-Technical Theory and Work Systems in the Information Age, in B. Whitworth & A. de Moor, Hrsg., 'Handbook of Research on Socio-Technical Design and Social Networking Systems', IGI Global, Hershey New York, 65--77.
- Eberleh, E.; Oberquelle, H. & Oppermann, R. (1994), *Einführung in die Software-Ergonomie*, de Gruyter, Berlin.
- Ebert, C. (2008), *Systematisches Requirements Engineering und Management*, dpunkt.verlag, Heidelberg.
- Ehn, P. (1990), *Work-Oriented Design of Computer Artifacts*, L. Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Ehn, P. & Kyng, M. (1991), Cardboard computers: mocking-it-up or hands-on the future, in Joan Greenbaum & Morten Kyng, Hrsg., 'Design at Work: Cooperative Design of Computer Systems', L. Erlbaum, Hillsdale,

NJ, 169--196.

Eichenberg, C. (2004), ‚Das Internet als therapeutisches Medium: Selbsthilfe und Intervention‘, *Deutsches Ärzteblatt* **19**, 14--16.

Ellis, C. A.; Gibbs, S. J. & Rein, G. (1991), ‚Groupware: some issues and experiences‘, *Commun. ACM* **34**(1), 39--58.

Empspak, F. (1993), Workers, Unions, and New Technology, in Douglas Schuler & Aki Namioka, Hrsg., ‚Participatory Design: Principles and Practices‘, L. Erlbaum, Hillsdale, NJ, 13--26.

Engel, F. (2004), Beratung und neue Medien, in F. Nestmann; F. Engel & U. Sickendiek, Hrsg., ‚Das Handbuch der Beratung 1. Disziplinen und Zugänge‘, Dgvt Verlag, Tübingen, 497--509.

Engel, F. (2003), ‚Beratung – ein eigenständiges Handlungsfeld zwischen alten Missverständnissen und neuen Positionierungen‘, *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*(52), 215—233.

Engel, F. (2002), Beratung im Zeitalter ihrer technischen Reproduzierbarkeit, in F. Nestmann & F. Engel, Hrsg., ‚Die Zukunft der Beratung‘, Dgvt Verlag, Tübingen, 135--154.

Engel, F. (1998), ‚Beratung zwischen Performanz und Bildung‘, *PÄD Forum*(5), 425--430.

Erbach, S. (2005), Ein Blick in die Praxis, in B. Duve; B. Iserloh & M. Kastner, Hrsg., ‚mensch-arbeit.de. Beratung und Seelsorge zu Themen der Arbeitswelt im Internet‘, Pabst, Lengerich.

Faulstich, P. (2001), ‚Weiterbildung: Doppelte Selektivität statt Chancengleichheit‘, *EWI-Report*(24), 22--23.

Faulstich, P. (1981), *Arbeitsorientierte Erwachsenenbildung*, Diesterweg, Frankfurt /M. [u.a.].

Faßler, M. (1997), *Was ist Kommunikation?*, Wilhelm Fink, München.

Feider, C. (2006), *Berufsrückkehrerinnen: Erwerbs- und Familienverläufe nach Qualifizierungsmaßnahmen aus biographischer Perspektive*, Bertelsmann, Bielefeld.

Filipp, S.-H. (1995), *Kritische Lebensereignisse*, Beltz, Psychologie-Verl.-Union, Weinheim [u.a.].

Finck, M. & Janneck, M. (2008), Das Unvorhergesehene steuern? Zum Umgang mit der komplexen Dynamik in Technologieaneignungsprozessen, in Dorina Gumm; Monique Janneck; Roman Langer & Edouard J. Simon, Hrsg., ‚Mensch-Technik-Ärger?: Zur Beherrschbarkeit soziotechnischer Dynamik aus transdisziplinärer Sicht‘, LIT Verlag, Berlin [u.a.], 85--102.

Fischer-Epe, M. & von Thun, F. S. (2003), *Coaching: miteinander Ziele erreichen*, Rowohlt, Reinbek.

Fittkau, B. (2003), Die tiefenpsychologisch-psychoanalytische Beratungstradition, in Christina Krause; Bernd Fittkau; Reinhard Fuhr & Heinz-Ulrich Thiel, Hrsg., ‚Pädagogische Beratung‘, Schöningh, Paderborn [u.a.], 94--103.

Flick, U. (2004), *Triangulation*, VS Verlag, Wiesbaden.

Flick, U.; von Kardoff, E. & Steinke, I. (2000), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*, Rowohlt, Reinbeck.

Floyd, C. & Klischewski, R. (1998), Modellierung – ein Handgriff zur Wirklichkeit. Zur sozialen Konstruktion und Wirksamkeit von Informatik-Modellen, in Klaus Pohl; Andy Schürr & Gottfried Vossen, Hrsg., ‚Modellierung 98 – Proceedings‘, Institut für angewandte Mathematik und Informatik, Universität Münster, 21--26.

Floyd, C.; Krabbel, A.; Ratuski, S. & Wetzell, I. (1997), ‚Zur Evolution der evolutionären Systementwicklung: Erfahrungen aus einem Krankenhausprojekt‘, *Informatik-Spektrum* **20**(1), 13--20.

Freud, S. (2000/1916), *Studienausgabe. Band 1: Vorlesungen zur Einführung in die Psychoanalyse und Neue Folge*, Fischer, Frankfurt/M..

Friedrich, J. (1994), Defizite bei der software-ergonomischen Gestaltung computergestützter Gruppenarbeit, in Anja Hartmann; Thomas Herrmann; Markus Rhode & Volker Wulf, Hrsg., ‚Menschengerechte Groupware: Software-ergonomische Gestaltung und partizipative Umsetzung‘, Teubner, Stuttgart, 15--30.

- Friedrich, J. & Rödiger, K.-H. (1991), Computergestützte Gruppenarbeit--Einleitende Bemerkungen zur ersten deutschen CSCW-Tagung, in Jürgen Friedrich & Karl-Heinz Rödiger, Hrsg., 'Computergestützte Gruppenarbeit (CSCW)', Teubner, Stuttgart, 11--16.
- Friese, M. & Anslinger, E. (2008), *Kompetenzentwicklung für junge Mütter*, Bertelsmann, Bielefeld.
- Fuchs, P. (2004), Die magische Welt der Beratung, in Rainer Schützeichel & Thomas Brüsemeister, Hrsg., 'Die beratene Gesellschaft', VS Verlag, Wiesbaden, 239--258.
- Fuhr, R. (2003), Struktur und Dynamik der Berater-Klient-Beziehung, in Christina Krause; Bernd Fittkau; Reinhard Fuhr & Heinz-Ulrich Thiel, Hrsg., 'Pädagogische Beratung', Schöningh, Paderborn [u.a.], 32--50.
- Götz, N. (2003), *Aufgefangen im Netz: Psychosoziale Beratung im Internet*, Kopäd, München.
- Galuske, M. (2005), *Methoden der sozialen Arbeit : eine Einführung*, Juventa, Weinheim [u.a.].
- Gamma, E.; Helm, R.; Johnson, R. & Vlissides, J. M. (1994), *Design Patterns: Elements of Reusable Object-Oriented Software*, Addison-Wesley, Boston [u.a.].
- Gamst, F. & Helters, S. (1991), 'Die kulturelle Perspektive und die Arbeit: Ein forschungsgeschichtliches Panorama der nordamerikanischen Industriethnologie', *Zeitschrift für Ethnologie*(116), 25--37.
- Garrett, J. J. (2011), *The elements of user experience. User-centered design for the web and beyond*, New Riders, Berkeley.
- Gaver, B. (2002), 'Provocative Awareness', *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* **11**(3), 475--493.
- Gaver, B.; Dunne, T. & Pacenti, E. (1999), 'Design: Cultural probes', *interactions* **6**(1), 21--29.
- Gaver, W. W.; Boucher, A.; Pennington, S. & Walker, B. (2004), 'Cultural probes and the value of uncertainty', *interactions* **11**(5), 53--56.
- Gehrmann, H.-J. (2010), Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit, in Georg Cleppien & Ulrike Lerche, Hrsg., 'Soziale Arbeit und Medien', VS Verlag, Wiesbaden, 105--115.
- Geister, S. & Rastetter, D. (2009), Aktueller Stand zum Thema Online-Tests, in Heinke Steiner, Hrsg., 'Online-Assessment', Springer, Heidelberg, 3--16.
- Geißler, H.; Helm, M. & Nolze, A. (2007), 'Virtuelles Selbstcoaching — Konzept und erste Erfahrungen', *Organisationsberatung, Supervision, Coaching* **14**(1), 81--93.
- Gerö, S. (2008), 'Medienkompetenz in der Online-Beratung. Erfahrungen aus der Ausbildung von E-BeraterInnen', *E-Beratungsjournal* **4**(1).
- Gerson, E. M. & Star, S. L. (1986), 'Analyzing due process in the workplace', *ACM Transactions on Information Systems (TOIS)* **4**(3), 257--270.
- Gieseke, W. (2000), Beratung in der Weiterbildung-Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe, in Ekkehard Nüssli; Christiane Schiersmann; Horst Siebert & Klaus Meisel, Hrsg., 'Zeitschrift für Weiterbildungsforschung. Report 46/2000: Beratung', Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, Bonn, 10--17.
- Gieseke, W.; Käßlinger, B. & Otto, S. (2007), 'Prozessverläufe in der Beratung analysieren – Ein Desiderat', *Report – Zeitschrift für Weiterbildungsforschung* **30**(1), 33--43.
- Gingerich, W. J.; De Shazer, S. & Weiner-Davis, M. (1988), Constructing change: A research view of interviewing, in Eve Lipchik, Hrsg., 'Interviewing', Aspen, Rockville, 21--32.
- Girtler, R. (2001), *Methoden der Feldforschung*, Böhlau/UTB, Wien [u.a.].
- Glaser, B. & Strauss, A. (1998), *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung.*, Huber, Bern.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Aldine Transaction, Chicago.

- Gröning, K. (2009), ‚Die Beratungsstellen der ersten Frauenbewegung vom Kaiserreich bis zur Machtergreifung 1933‘, *IFFOnZeit* 1(1), 19--31.
- Gröning, K. (2005), ‚Übergänge- konzeptionelle Überlegungen zur Bedeutung der Theorie Donald Winnicotts für die Supervision‘, *Forum Supervision* 13(25).
- Graham, C.; Rouncefield, M.; Gibbs, M.; Vetere, F. & Cheverst, K. (2007), How probes work, in ‚OZCHI ‚07: Proceedings of the 19th Australasian conference on Computer-Human Interaction‘, ACM, New York, NY, 29--37.
- Gross, T. & Koch, M. (2007), *Computer-Supported Cooperative Work*, Oldenbourg, München [u.a.].
- Großmaß, R. (2010), Hard to reach – Beratung in Zwangskontexten, in Christine Labonté-Roset; Hans-Wolfgang Hoefert & Heinz Cornel, Hrsg., ‚Hard to reach. Schwer erreichbare Klienten in der Sozialen Arbeit‘, Schibri-Verlag, Berlin, 172--185.
- Großmaß, R. (2004), Beratungsräume und Beratungssettings, in F. Nestmann; F. Engel & U. Sickendiek, Hrsg., ‚Das Handbuch der Beratung 1. Disziplinen und Zugänge‘, Dgvt Verlag, Tübingen, 487--496.
- Grudin, J. (1994), ‚Computer-supported cooperative work: history and focus‘, *Computer* 27(5), 19—26.
- Grudin, J. (1993), Obstacles to Participatory Design in Large Product Development Organizations, in Douglas Schuler & Aki Namioka, Hrsg., ‚Participatory Design: Principles and Practices‘, L. Erlbaum, Hillsdale, New Jersey.
- Haack, J. (2002), Interaktivität als Kennzeichen von Multimedia und Hypermedia, in Ludwig Issing & Paul Klimsa, Hrsg., ‚Information und Lernen mit Multimedia‘, Beltz, Weinheim, 127--138.
- Hackel, M. & Klebl, M. (2008), ‚Qualitative Methodentriangulation bei der arbeitswissenschaftlichen Exploration von Tätigkeitssystemen‘, *Forum: Qualitative Sozialforschung* 9(3).
- Halfar, B. (1997), ‚Sozialinformatik unerlässlich‘, *Blätter der Wohlfahrtspflege* 6, 113--114.
- Hansen, H. R.; Knotzer, N. & Madlberger, M. (2007), ‚Empfehlungssysteme zur Verkaufsberatung im Internet-State-of-the-Art und Konsumentenakzeptanz‘, *Wirtschaftsinformatik*(49), 50--61.
- Hansen, H. R. & Neumann, G. (2009), *Wirtschaftsinformatik 1*, UTB Lucius & Lucius, Stuttgart.
- Hecht, M. & Maaß, S. (2011 (im Erscheinen)), E-Services – Software Design for Rationalisation and Empowerment, in Judith Molka-Danielsen & Kai Kimppa, Hrsg., ‚Selected Papers of the Information Systems Research Seminar in Scandinavia Nr. 2 (2011) “ IRIS 34 – ICT of Culture – Culture of ICT”‘, Tapir Academic Press, Trondheim.
- Hecht, M. & Maaß, S. (2009), ‚Kundenarbeit gestalten!‘, *Wirtschaftspsychologie* 11(1), 44--51.
- Heers, R. (2006), *Just use it!: Innovatives User Interface Design durch effektive Kreativitätstechniken*, Cuvillier, Göttingen.
- Heinecke, A. M. (2004), *Mensch-Computer-Interaktion*, Hanser Verlag, München [u.a.].
- Herczeg, M. (2009), *Software-Ergonomie. Theorien, Modelle und Kriterien für gebrauchstaugliche interaktive Computersysteme*, Oldenbourg, München.
- Herrmann, T. (2006), *SeeMe in a nutshell*, Online verfügbar unter: www.imtm-iaw.rub.de/imperia/md/content/seeme/seeme_in_a_nutshell.pdf (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Herrmann, T. (1991), Die Bedeutung menschlicher Kommunikation für die Kooperation und für die Gestaltung computerunterstützter Gruppenarbeit, in Horst Oberquelle, Hrsg., ‚Kooperative Arbeit und Computerunterstützung. Stand und Perspektiven.‘, Verlag für Angewandte Psychologie, Göttingen, 63--78.
- Herrmann, T.; Hoffmann, M. & Loser, K. U. (1999), ‚Modellieren mit SeeMe – Alternativen wider die Trockenlegung feuchter Informationslandschaften‘, in Proceedings Modellierung 1999, Teubner, Stuttgart, 59--74.
- Herrmann, T. & Jahnke, I. (2006), Der “ Sociotechnical Walkthrough ” (STWT) als Methode zum Transfer

- innovativer Wissensmanagement-Lösungen, in N. Gronau; P. Pawlowsky; P. Schütt & M. Weber, Hrsg., 'Mit Wissensmanagement besser im Wettbewerb. Proceedings Knowtech 2006', CMP-WEKA Verlag, München, 433--441.
- Herzberg, F.; Mausner, B. & Bloch Snyderman, B. (1959), *The Motivation to Work*, Jon Wiley & Sons, New York [u.a.].
- Hilferuf (2009), *Hilfe-Forum*, Online verfügbar unter: <http://www.hilferuf.de> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Hobfoll, S. E. (1989), 'Conservation of resources', *American Psychologist* **44**(3), 513--524.
- Hochschild, A. R. (1990), *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle*, Campus, Frankfurt/M. [u.a.].
- Hofmann, H. F. & Lehner, F. (2001), 'Requirements engineering as a success factor in software projects', *IEEE Software* **18**(4), 58--66.
- Holtrup, A. (2008), *Individualisierung der Arbeitsbeziehungen?: Ansprüche von Beschäftigten an Arbeit und Interessenvertretung*, Rainer Hampp, München und Mering.
- Hudson, S. E. & Smith, I. (1996), Techniques for addressing fundamental privacy and disruption tradeoffs in awareness support systems, in 'Proceedings of the 1996 ACM conference on Computer supported cooperative work', ACM, New York, 248--257.
- Hutchins, E. (1995), *Cognition in the Wild*, The MIT Press, Cambridge.
- Initiative D21 e.V., Hrsg. (2011), *(N)ONLINER Atlas 2011*, TNS Infratest, Berlin.
- IREB (2010), *Requirements Engineering ist eine Schlüsseldisziplin*, International Requirements engineering Board. Online verfügbar unter: <http://www.certified-re.de/de/mission.html> (letzter Abruf: 7.7.2010).
- Iser, A. (2008), *Supervision und Mediation in der sozialen Arbeit*, Dgvt Verlag, Tübingen.
- Iveson, C. (2002), 'Solution-focused brief therapy', *Advances in Psychiatric Treatment* **8**(2), 149--156.
- Janatzek, U. (2007), *Sozialinformatik in der Sozialen Arbeit*, VDM, Düsseldorf.
- Johansen, R. (1988), *GroupWare: Computer Support for Business Teams*, The Free Press, New York.
- Jung, I. (1989), *Schreiben und Selbstreflexion*, Opladen, Westdt. Verlag.
- Junge, M. (2002), *Individualisierung*, Campus, Frankfurt/M. [u.a.].
- Jungenbüro Bremen (2010), *Onlineberatung*, Online verfügbar unter: <http://www.jungenberatung-bremen.de/> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Jurgovsky, M. (2004), 'Sozialinformatik. Ein Vorschlag zur Neupositionierung der Informatik in der Sozialen Arbeit', *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit*(1), 40--48.
- Jurgovsky, M. (2002), 'Was ist Sozialinformatik?', *Neue Praxis* **32**(3), 297--303.
- Kähler, H. D. (2005), *Soziale Arbeit in Zwangskontexten: wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann*, Reinhardt, München [u.a.].
- König, E. (2007), Die Macht der Berater. Komplementarität im Rahmen von Organisationsberatung, in Michael Göhlich; Eckard König & Christine Schwarzer, Hrsg., 'Beratung, Macht und organisationales Lernen', VS Verlag, Wiesbaden, 39--48.
- Kühne, S. (2009), 'Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase', *E-beratungsjournal* **5**(2).
- Kühne, S. & Hintenberger, G., Hrsg. (2009), *Handbuch Online-Beratung*, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- Kensing, F. & Blomberg, J. (1998), 'Participatory Design: Issues and Concerns', *Comput. Supported Coop. Work* **7**(3-4), 167--185.

- Kensing, F. & Madsen, K. H. (1992), Generating visions: future workshops and metaphorical design, in J. Greenbaum & M. Kyng, Hrsg., 'Design at Work: Cooperative Design of Computer Systems', L. Erlbaum, Hillsdale, NJ, 155--168.
- Keupp, H. (2004), Beratung als Förderung von Identitätsarbeit in der Spätmoderne, in F. Nestmann; F. Engel & U. Sickendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung 1. Disziplinen und Zugänge', Dgvt Verlag, Tübingen, 469--486.
- Ki-Konzept (2010), *Lösungen und Konzepte für Onlineberatung*, Online verfügbar unter: www.ki-konzept.de (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Kidshotline (2010), *Onlineberatung*, Online verfügbar unter: <https://kids-hotline.de/> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Kiesler, S.; Siegel, J. & McGuire, T. W. (1984), 'Social psychological aspects of computer-mediated communication', *American Psychologist*(39), 1123--1134.
- Killich, S.; Luczak, H.; Schlick, C.; Weissenbach, M.; Wiedenmaier, S. & Ziegler, J. (1999), 'Task modelling for cooperative work', *Behaviour & Information Technology* **18**(5), 325--338.
- Kirchhoff, S.; Kuhnt, S.; Lipp, P. & Schlawin, S. (2010), *Der Fragebogen. Datenbasis, Konstruktion und Auswertung*, VS Verlag, Wiesbaden.
- Kim, T.; Echelmeyer, L. & Engberding, M. (2009), *Imagination in der Verhaltenstherapie*, Springer, Heidelberg.
- Kirsh, D. (2001), 'The Context of Work', *Human-Computer Interaction* **16**(2), 305--322.
- Klahold, A. (2009), *Empfehlungssysteme: Grundlagen, Konzepte und Systeme*, Vieweg+Teubner, Wiesbaden.
- Klein, A. (2009), 'Niedrigschwelligkeit durch Technik?', *Sozial Extra* **33**(1), 14--17.
- Kleve, H. (2011), *Das Wunder des Nichtwissens. Vom Paradigma der professionellen Lösungsabstinenz in der Sozialen Arbeit*, Vortrag am 8. April an der Hochschule Luzern, Kongress „Lösungsorientierung – Alles neu gelöst?“, 8.4.2011. Online verfügbar unter: http://sozialwesen.fh-potsdam.de/fileadmin/FB1/user/fb1Kleve/PDF_Dateien/Das_Wunder_des_Nicht-Wissens.pdf (letzter Abruf: 11.09.2011).
- Knatz, B. (2009a), Die webbasierte Mail-Beratung, in Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger, Hrsg., 'Handbuch Online-Beratung', Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 59--68.
- Knatz, B. (2009b), Das Vier-Folien-Konzept, in Stefan Kühne & Gerhard Hintenberger, Hrsg., 'Handbuch Online-Beratung', Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 105--116.
- Knatz, B. (2006), 'Qualitätsstandards für die Online-Beratung', *E-Beratungsjournal* **2**(1).
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003), *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*, Klett-Cotta, Stuttgart.
- Knoblauch, H. & Heath, C. (2006), Die Workplace Studies, in Werner Rammert & Cornelius Schubert, Hrsg., 'Technografie. Zur Mikrosoziologie der Technik', Campus, Frankfurt/M. [u.a.], 141--161.
- Knorr, M. (2004), *Aufstellungsarbeit in sozialen und pädagogischen Berufsfeldern: die andere Art des Helfens*, Carl-Auer-Verlag, Heidelberg.
- Kobra (2009), *Kompetenzbilanz Online*, Online verfügbar unter: <http://www.kompetenzbilanz-online.de> (letzter Abruf: 10.09.2011).
- Koch, B. (2009), 'Ist Online-Coaching "richtiges" Coaching?', *E-Beratungsjournal* **5**(1).
- Korolewski, N. (2007), *Online-Beratung*, Kolleg für Management und Gestaltung nachhaltiger Entwicklung GmbH, Berlin.
- Kotte, M. & Kirschner, K. (2008), 'Modernisierung des Arbeitsmarktes und die Folgen für Frauen.

Manuskript zum Vortrag BAG – Lübeck, 19.04.2008'.

Kröger, C.; Hutter, C.; Teglas, P.; Klann, N.; Sanders, R.; Engl, J.; Dahlinger, K. & Ziegler, T. (2005), ‚Die zeitliche Dimension in der Beratung', *Beratung Aktuell. Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung*(4).

Krüger, T.; Ott, R. & Funke, J. (1997), Das WWW als Medium der Aussendarstellung, in Bernad Batinic, Hrsg., 'Internet für Psychologen', Hogrefe, Göttingen [u.a.], 181--199.

Kral, G. (2005), ‚Psychologische Beratung im Internet – Notwendigkeiten und Möglichkeiten', *E-beratungsjournal* 1(1).

Krause, C. (2003a), Systemische Beratungsansätze, in Christina Krause; Bernd Fittkau; Reinhard Fuhr & Heinz-Ulrich Thiel, Hrsg., 'Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung', UTB, Heidelberg, 127-134.

Krause, C. (2003b), Systemische Familienberatung, in Christina Krause; Bernd Fittkau; Reinhard Fuhr & Heinz-Ulrich Thiel, Hrsg., 'Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung', UTB, Heidelberg, 172--186.

Krause, C.; Fittkau, B.; Fuhr, R. & Thiel, H.-U. (2003), *Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung.*, UTB, Heidelberg.

Kreidenweis, H. (2008), ‚Eine neue Disziplin formiert sich. Zum Stand der Sozialinformatik in Deutschland', *Blätter der Wohlfahrtspflege*(1), 28--31.

Kreidenweis, H. (2004), ‚Sozialinformatik in der Lehre – Ein Konzept zur systematischen Verankerung in der Ausbildung', *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit* 4, 102--112.

Kreidenweis, H. & Halfar, B. (2008), *IT-Report für die Sozialwirtschaft 2008/2009*, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, Fakultät f. Soziale Dienste, Eichstätt.

Kreidenweis, H. & Wüstendörfer, W. (2008), Sozialinformatik, in Dieter Kreft & Ingrid Milenz, Hrsg., 'Wörterbuch Soziale Arbeit', Juventa, Weinheim & München, 835--839.

Krueger, R. & Casey, M. A. (2009), *Focus Groups. A Practical Guide for Applied Research*, Sage, Los Angeles.

Kruse, O. (1997), *Kreativität als Ressource für Veränderung und Wachstum. Kreative Methoden in den psychosozialen Arbeitsfeldern: Theorien, Vorgehensweisen, Beispiele*, Dgvt Verlag, Tübingen.

Kumbruck, C. (2001a), ‚Unsichtbare Arbeit', *Journal für Psychologie*(2), 24--38.

Kumbruck, C. (2001b), ‚Was ist Kooperation? Kooperation im Lichte der Tätigkeitstheorie', *Arbeit* 10(2), 149--166.

Kunau, G.; Loser, K.-U. & Herrmann, T. (2005), Im Spannungsfeld zwischen formalen und informellen Aspekten: Modellierung von Dienstleistungsprozessen mit SeeMe, in Thomas Herrmann; Uwe Kleinbeck & Helmut Krömer, Hrsg., 'Konzepte für das Service Engineering', Physica-Verlag, Heidelberg, 149--166.

Kyng, M. (1991), ‚Designing for cooperation: cooperating in design', *Commun. ACM* 34(12), 65--73.

Löwgren, J. & Stolterman, E. (2004), *Thoughtful Interaction Design: A Design Perspective on Information Technology*, The MIT Press, Cambridge, MA.

Lüders, C. (2003), Beobachten im Feld und Ethnographie, in Uwe Flick; Ernst von Kardoff & Ines Steinke, Hrsg., 'Qualitative Forschung. Ein Handbuch', Rowohlt, Reinbeck.

Lamnek, S. (1989), *Qualitative Sozialforschung, Bd.2, Methoden und Techniken*, Psychologie Verlags Union, München.

Latour, B. (1991), Technology is Society Made Durable, in J. Law, Hrsg., 'A sociology of monsters: essays on power, technology and domination', Routledge, London, 103--131.

Lernnetzwerk Bremen (2008), *Online-Bildungsberatung*, Online verfügbar unter: <http://www.lernnetzwerk->

bremen.de (letzter Abruf: 22.06.2008).

Ley, T. (2004), ‚Sozialinformatik. Zur Konstituierung einer neuen (Teil-)Disziplin', *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit*(1), 3--39.

Littig, B. & Spitzer, M. (2011), *Arbeit neu. Erweiterte Arbeitskonzepte im Vergleich*, Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf.

Losler, K. U.; Herrmann, T. & Kunau, G. (2002), Sociotechnical Walkthrough – ein methodischer Beitrag zur Gestaltung soziotechnischer Systeme, in H. Oberquelle; M. Herczeg & W. Prinz, Hrsg., ‚Mensch & Computer 2002: Vom interaktiven Werkzeug zu kooperativen Arbeits- und Lernwelten', Teubner, Stuttgart, 323--332.

Ludewig, J. (2002), Modelle im Software Engineering-eine Einführung und Kritik, in M. Glinz & G. Müller-Luschnat, Hrsg., ‚Modellierung 2002', 7--22.

Ludwig, J. (2004), be-online: kooperatives Lernen im Netz :Online-Foren als überörtliche Beratungs- und Weiterbildungsorte, in Familie und Frauen Bayer. Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Hrsg., ‚Konferenzband zum 8. Bayer. Berufsbildungskongress', Online verfügbar unter: <http://www.projekt-be-online.de/veroeffentlichungen/pdf/tagungsdokumentation.pdf> (letzter Abruf: 10.09.2011).

Mädchenhaus Bremen (2010), *Onlineberatung*, Online verfügbar unter: <http://www.hilfe-fuer-maedchen.de> (letzter Abruf: 20.04.2011).

Mückenberger, U. (1985), ‚Die Krise des Normalarbeitsverhältnisses', *Zeitschrift für Sozialreform*, 415--434.

Maaß, S. (1993), ‚Software-Ergonomie. Benutzer- und aufgabenorientierte Systemgestaltung', *Informatik-Spektrum* **16**(4), 191—205.

Maaß, S. (1991), Computergestützte Kommunikation und Kooperation, in Horst Oberquelle, Hrsg., ‚Kooperative Arbeit und Computerunterstützung', Verlag für Angewandte Psychologie, Göttingen, 11--35.

Maaß, S. & Hecht, M. (2010), Zwischen Rationalisierung und Empowerment – Partizipative Ansätze zur Gestaltung von Technologie für SelbstbedienerInnen., in Hans-Georg Soeffne, Hrsg., ‚Unsichere Zeiten. Herausforderungen gesellschaftlicher Transformationen. Verhandlungen des 34. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie. (CD-ROM)', VS Verlag, Wiesbaden.

Maiden, N. & Alexander, I. (2004), *Scenarios, Stories, Use Cases: Through the Systems Development Life-Cycle*, John Wiley & Sons, New York.

Marx, K. & Engels, F. (1974/1867), *Werke. Band 23: Das Kapital (Band 1)*, Dietz, Berlin.

Mayhew, D. J. (1999), *The usability engineering lifecycle*, Morgan Kaufmann, San Francisco [u.a.].

Mayring, P. (2000), ‚Qualitative Inhaltsanalyse', *Forum Qualitative Sozialforschung* **1**(2).

Mayring, P. (1991), Qualitative Inhaltsanalyse, in Uwe Flick; Ernst von Kardoff; Heiner Keupp; Lutz von Rosenstiel & Stephan Wolff, Hrsg., ‚Handbuch qualitative Forschung : Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen', Beltz – Psychologie Verl. Union, München, 209-212.

Menne, K. (2004), Finanzierung von Beratung, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., ‚Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt Verlag, Tübingen, 1213--1227.

Meuser, M. & Nagel, U. (2005), ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion, in Alexander Bogner; Beate Littig & Wolfgang Menz, Hrsg., ‚Das Experteninterview: Theorie, Methode, Anwendung', VS Verlag, Wiesbaden, 71-94.

Meyer-Drawe, K. (1996), *Menschen im Spiegel ihrer Maschinen*, Fink, München.

Muller, M. J.; Wildman, D. M. & White, E. A. (1994), Participatory design through games and other group exercises, in ‚Conference companion on Human factors in computing systems', ACM, New York, NY, 411--412.

Muller, M. J.; Wildman, D. M. & White, E. A. (1993), ‚Taxonomy of PD Practices: A Brief Practitioner's

Guide', *Comm. ACM* **36**(6), 26--27.

Mumford, E. (2003), *Redesigning Human Systems*, IGI, Hershey [u.a.].

Mumford, E. (1987), Sociotechnical Systems Design, in G. Bjerknes; P. Ehn; M. Kyng & K. Nygaard, Hrsg., 'Computers and Democracy: A Scandinavian Challenge', Avebury, Aldershot, 61--76.

Mumford, E. & Welter, G. (1984), *Benutzerbeteiligung bei der Entwicklung von Computersystemen: Verfahren zur Steigerung der Akzeptanz und Effizienz des EDV-Einsatzes*, Erich Schmidt Verlag, Berlin.

Nake, F. (2009), 'Denn eben wo Begriffe fehlen...!', *IJSC* **5**, 80—89.

Nake, F. (2004), The Display as a Looking-Glass: Zu Ivan E. Sutherlands früher Vision der grafischen Datenverarbeitung, in Hans D. Hellige, Hrsg., 'Geschichten der Informatik: Visionen, Paradigmen, Leitmotive', Springer, Berlin [u.a.], 339—366.

Nake, F. (1994), 'Human-computer interaction: signs and signals interfacing', *Languages of Design*(2), 193--205.

Nake, F. (1992), Informatik und die Maschinisierung von Kopfarbeit, in W. Coy; F. Nake; J. M. Pflüger; A. Rolf; J. Seetzen; D. Siefkes & R. Stransfeld, Hrsg., 'Sichtweisen der Informatik', Vieweg, Braunschweig [u.a.], 181--201.

Nestmann, F. (2005), 'Alltägliche Helferinnen — unabdingbar und allgegenwärtig — übersehen und vernachlässigt', *Gruppendynamik und Organisationsberatung* **36**(4), 347—366.

Nestmann, F. (2004), Ressourcenorientierte Beratung, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Sickendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2', Dgvt Verlag, Tübingen, 725--736.

Nestmann, F. (2002), 'Verhältnis von Beratung und Therapie', *PiD – Psychotherapie im Dialog* **3**(4), 402--409.

Nestmann, F. & Engel, F. (2002), *Die Zukunft der Beratung*, Dgvt-Verlag, Tübingen.

Nestmann, F.; Engel, F. & Sickendiek, U. (2004), 'Statt einer "Einführung": Offene Fragen "guter Beratung"', in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Sickendiek, Hrsg., 'Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt-Verlag, Tübingen, 599--608.

Neuweg, G. H. (1999), *Könnerschaft und implizites Wissen: zur lehr-lerntheoretischen Bedeutung der Erkenntnis- und Wissenstheorie Michael Polanyis*, Waxmann, Münster [u.a.].

Nickel, H. M. (2007), Tertiärisierung, (Markt-)Individualisierung, soziale Polarisierung — neue Konfliktlagen im Geschlechterverhältnis?, in Brigitte Aulenbacher; Maria Funder; Heike Jacobsen & Susanne Völker, Hrsg., 'Arbeit und Geschlecht im Umbruch der modernen Gesellschaft', VS Verlag, Wiesbaden, 27--44.

Niehuis, E. (1986), *Orientierungskurs für Frauen in der Lebensmitte*, Pädag. Arbeitsstelle, Dt. Volkshochsch.-Verb., Frankfurt (Main).

Nielsen, J. (1993), *Usability Engineering*, Academic Press, Boston.

Nielsen, J. & Mack, R. L., Hrsg. (1994), *Usability Inspection Methods*, John Wiley & Sons, New York.

Norman, D. A. & Draper, S. W. (1986), *User centered system design. new perspectives on human-computer interaction*, L. Erlbaum, Hillsdale, N.J. [u.a.].

Oberquelle, H. (2008), Benutzergerechte MCI in einer dynamischen Welt – Eine Gestaltungsaufgabe, in Hans D. Hellige, Hrsg., 'Mensch-Computer-Interface: zur Geschichte und Zukunft der Computerbedienung', transcript Verlag, Bielefeld, 157--172.

Oberquelle, H. (1991), Kooperative Arbeit und menschengerechte Groupware als Herausforderung für die Software-Ergonomie, in Horst Oberquelle, Hrsg., 'Kooperative Arbeit und Computerunterstützung: Stand und Perspektiven', Verlag für Angewandte Psychologie, Göttingen, 1-10.

Oudshoorn, N.; Rommes, E. & Stienstra, M. (2004), 'Configuring the User as Everybody: Gender and

Design Cultures in Information and Communication Technologies', *Science, Technology, & Human Values* **29**(1), 30--63.

Pätzold, H. (2004), *Lernberatung und Erwachsenenbildung*, Schneider-Verlag, Hohengehren.

Pölz, T. (2010), 'Ist Beratung ohne BeraterInnen möglich? Eine Studie zur Wirksamkeit lösungsorientierter Fragetechniken in der Online-Selbsthilfe', *E-Beratungsjournal* **6**(1).

Pühl, H. (2004), Teamsupervision, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt Verlag, Tübingen, 391--406.

Panzer, C. & Sendler, L. Heyse, V., Hrsg. (2004), *Kompetenzbilanzierung als Grundlage für einen Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt*, Waxmann, Münster [u.a.].

Peterjohann, H. (2011), *Software-Entwicklung*, Online verfügbar unter <http://peterjohann-consulting.de/index.php?menu-id=re> (letzter Abruf: 03.05.2011).

Pohl, K. & Rupp, C. (2009), *Basiswissen Requirements Engineering*, dpunkt.verlag, Heidelberg.

Polanyi, M. (1966), *The tacit dimension*, Doubleday, Garden City N. Y..

Preißer, R. & Völzke, R. (2007), 'Kompetenzbilanzierung – Hintergründe, Verfahren, Entwicklungsnotwendigkeiten', *Report – Zeitschrift für Weiterbildungsforschung*(29), 62--74.

Primus, A. (2007), 'Kreativität in der psychosozialen Online-Beratung', *E-Beratungsjournal* **3**(2).

Pross, H. (1972), *Medienforschung*, Habel, Darmstadt.

Pruitt, J. & Adlin, T. (2006), *The Persona Lifecycle: Keeping People in Mind Throughout Product Design*, Morgan Kaufmann, San Francisco.

PW (2009), *Lotsenportal „Perspektive Wiedereinstieg“*, Online verfügbar unter: <http://www.perspektive-wiedereinstieg.de> (letzter Abruf: 16.09.2011).

Rönkkö, K.; Hellman, M.; Kilander, B. & Dittrich, Y. (2004), Personas is not applicable: local remedies interpreted in a wider context, in 'PDC 04: Proceedings of the eighth conference on Participatory design', ACM, New York, 112--120.

Randall, D.; Harper, R. & Rouncefield, M. (2007), *Fieldwork for Design: Theory and Practice*, Springer, London.

Rastetter, D. (1999), 'Emotionsarbeit. Stand der Forschung und offene Fragen', *Arbeit. Jg* **8**, 374--388.

Rauterberg, M.; Spinas, P.; Strohm, O.; Wich, E. & Waeber, D. (1994), *Benutzerorientierte Software-Entwicklung. Konzepte, Methoden und Vorgehen zur Benutzerbeteiligung*, v/dlf, Zürich.

Rechtien, W. (2004), Beratung in Gruppen, in F. Nestmann; F. Engel & U. Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung 1. Disziplinen und Zugänge', Dgvt Verlag, Tübingen, 359--374.

Reichel, R. & Rabenstein, R. (2001), *Kreativ beraten: Methoden und Strategien für kreative Beratungsarbeit, Coaching und Supervision*, Ökotopia Verlag, Münster.

Reindl, R. (2009), 'Onlineberatung – zur digitalen Ausdifferenzierung von Beratung', *Journal für Psychologie* **17**(1).

Reips, U.-D. (2008), 'Potenziale jenseits der Privatsphäre', *Psychoscope* **29**(7), 8--11.

Richter, A.; Koch, M. & Krisch, J. (2007), *Social Commerce – Eine Analyse des Wandels im E-Commerce*, *Technischer Bericht Nr. 2007-03*, Universität der Bundeswehr München, München.

Rietmann, S. (2009), Lösungsorientierte Gesprächsführung, in Stephan Rietmann & Gregor Hensen, Hrsg., 'Werkstattbuch Familienzentrum. Methoden für die erfolgreiche Praxis', VS Verlag, Wiesbaden, 13--20.

Risau, P. (2004), Bildungsberatung Online, in Esther Herbrich & Jörg Jurkeit, Hrsg., 'Lebenslanges Lernen und Bildungsberatung zwischen Theorie und Praxis', Karin Kramer, Berlin, 52--63.

- Risau, P. & Riesenbeck, G. (2011), ‚Virtuelle Beratungsräume – Multimedia Tools und interaktive Elemente in der Online-Beratung‘, *E-Beratungsjournal* 7(1).
- Robertson, T. (2002), ‚The Public Availability of Actions and Artefacts‘, *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 11(3), 299--316.
- Robinson, M. (1993), Design for unanticipated use..., in ‚Proceedings of the third conference on European Conference on Computer-Supported Cooperative Work‘, Kluwer Academic Publishers, Norwell, MA, 187--202.
- Rodden, T. & Blair, G. (1991), CSCW and distributed systems: the problem of control, in ‚Proceedings of the second conference on European Conference on Computer-Supported Cooperative Work‘, Kluwer Academic Publishers, Norwell, MA, 49--64.
- Rogers, C. R. (1972), *Die nicht-direktive Beratung*, Kindler, München.
- Rogers, C. R.; Dorfman, E.; Gordon, T. & Hobbs, N. (1951), *Client-centered therapy, its current practice, implications, and theory*, Houghton Mifflin, Oxford.
- Rogers, C. R. & Rosenberg, R. (1980), *Die Person als Mittelpunkt der Wirklichkeit*, Klett-Cotta, Stuttgart.
- Rommès, E. (2002), *Gender Scripts and the Internet. The Design and Use of Amsterdam's Digital City*, Twente University Press, Enschede.
- von Rosenstiel, L.; Molt, W. & Rüttinger, B. (1988), *Organisationspsychologie*, Kohlhammer, Stuttgart [u.a.].
- Rosson, M. B. & Carroll, J. M. (2002), *Usability Engineering: Scenario-Based Development of Human-Computer Interaction*, Morgan Kaufmann, San Francisco.
- Rowley, J. (2006), ‚An analysis of the e-service literature: towards a research agenda‘, *Internet Research* 16(3), 339--359.
- Rubner, A. (2006), Zur Erarbeitung des Themas eines Beratungsgesprächs, in Ulrike Sauer-Schiffer & Michael Ziemons, Hrsg., ‚In der Balance liegt die Chance. Themenzentrierte Interaktion in Bildung und Beratung‘, Waxmann, Münster [u.a.].
- Rudd, J.; Stern, K. & Isensee, S. (1996), ‚Low vs. high-fidelity prototyping debate‘, *interactions* 3(1), 76--85.
- Rudlof, C. (2005), Benutzerzentrierte Anforderungsanalyse als Bestandteil der Sozialinformatik, in Helmut Kreidenweis & Thomas Ley, Hrsg., ‚Sozialinformatik in Lehre und Forschung – Von der Standortbestimmung zur Zukunftsperspektive‘, Online verfügbar unter: http://www.ki-consult.de/online-publik/Sozialinformatik_Lehre_Forschung_2005.pdf (letzter Abruf: 10.09.11), , 34--38.
- Runte, M. (2000), *Personalisierung im Internet*, Deutscher Universitätsverlag, Wiesbaden.
- Rupp, C. (2009), *Benutzerhandbuch als Systemspezifikation*, Online verfügbar unter: <http://www.sophist.de/infopool/downloads/offener-downloadbereich.html> (letzter Abruf: 13.04.2011).
- Rupp, C. & die SOPHISTen (2007), *Requirements-Engineering und -Management*, Hanser, München [u.a.].
- Rupp, C. & die SOPHISTen (2009), *Requirements-Engineering und -Management*, Hanser, München [u.a.].
- Sachße, C. (2003), *Mütterlichkeit als Beruf: Sozialarbeit, Sozialreform und Frauenbewegung 1871-1929*, Beltz, Weinheim [u.a.].
- Sander, K. (2004), Personenzentrierte Beratung, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., ‚Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge‘, Dgvt Verlag, Tübingen, 331--344.
- Sanders, E. (2006), ‚Design Research in 2006‘, *Design Research Quarterly* 1, 1--8.
- Sanders, E. (2000), Generative Tools for CoDesigning, in Stephen A. R. Scrivener; Linden J. Ball & Andree Woodcock, Hrsg., ‚Proceedings of CoDesigning 2000‘, Springer, London [u.a.], 3--12.
- Sanders, R. (2004), Die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater, in Frank Nestmann; Frank Engel &

- Ursel Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt-Verlag, Tübingen, 797--807.
- Sarodnick, F. & Brau, H. (2006), *Methoden der Usability Evaluation*, Verlag Hans Huber, Bern.
- Sauer, D. (2011), 'Von der " Humanisierung der Arbeit " zur " Guten Arbeit " ', *Aus Politik und Zeitgeschichte* 15, 18--24.
- Sauer-Schiffer, U. (2010), *Der Übergang Schule-Beruf: Beratung als pädagogische Intervention*, Waxmann, Münster.
- Schäfter, C. (2010), *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung*, VS Verlag, Wiesbaden.
- Schawel, C. & Billing, F. (2009), Walt-Disney-Methode, in Christian Schawel & Fabian Billing, Hrsg., 'Top 100 Management Tools', Gabler, Wiesbaden, 200--201.
- Schelhowe, H. (1997), *Das Medium aus der Maschine: zur Metamorphose des Computers*, Campus Verlag, Frankfurt/M. [u.a.].
- Schenk, M. & Wolf, M. (2004), *Nutzung und Akzeptanz von Internet und E-Commerce*. Stuttgarter Beiträge zur Medienwirtschaft Nr. 12, Stuttgart.
- Schenk, M.; Wolf, A.; Wolf, M. & Schmitt-Walter, N. (2008), *Nutzung und Akzeptanz von Internet und E-Commerce*, Universität Hohenheim, Stuttgart.
- Schiersmann, C. (2009), Selbstorganisation und Problemlösen als Eckpunkte einer allgemeinen Beratungstheorie, in Harald Pühl, Hrsg., 'Handbuch Supervision und Organisationsentwicklung', VS Verlag, Wiesbaden, 103--122.
- Schiersmann, C. & Remmele, H. (2004), *Beratungsfelder in der Weiterbildung: Eine empirische Bestandsaufnahme*, Schneider, Baltmannsweiler.
- Schiersmann, C. & Thiel, H.-U. (2009), Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen – auf dem Weg zu einer allgemeinen Theorie der Beratung jenseits von ‚Schulen‘ und ‚Formaten‘, in Heidi Möller & Brigitte Hausinger, Hrsg., 'Quo vadis Beratungswissenschaft?', VS Verlag, Wiesbaden, 73--103.
- Schilling, J. (2005), *Soziale Arbeit: Geschichte, Theorie, Profession*, Reinhardt, München [u.a.].
- Schlee, J. (2008), *Kollegiale Beratung und Supervision für pädagogische Berufe*, W. Kohlhammer, Stuttgart.
- Schlichter, J.; Reichwald, R.; Koch, M. & Möslein, K. (2001), 'Rechnergestützte Gruppenarbeit (CSCW)', *i-com*(0), 5--11.
- von Schlippe, A. & Schweitzer, J. (2007), *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*, Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.
- Schmidbauer, W. (2007), *Das Helfersyndrom. Hilfe für Helfer*, Rowohlt, Reinbeck.
- Schmidt, K. (2002), 'The problem with "awareness": Introductory remarks on "awareness in CSCW"', *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 11(3-4), 285—298.
- Schmidt, K. (1999), The critical role of workplace studies in CSCW, in Christian Heath; Jon Hindmarsh & Paul Luff, Hrsg., 'Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing Design', Cambridge University Press, Cambridge, 141–149 .
- Schmidt, K. & Bannon, L. (1992), 'Taking CSCW seriously: Supporting Articulation Work', *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 1(1), 7--40.
- Schmitz, H. (2002), 'Die Partnerschaft zwischen Bauern, Forschern, Beratern und ihren Organisationen'. Dissertation Humboldt Universität Berlin, Berlin.
- Schnetzler, N. (2006), *Die Ideenmaschine*, Wiley-VCH, Weinheim.
- Schrödter, W. (2004), Beratungsforschung, in Frank Nestmann; Frank Engel & Ursel Siekendiek, Hrsg., 'Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder', Dgvt Verlag, Tübingen, 809--824.

- Schuler, D. & Namioka, A., Hrsg. (1993), *Participatory Design: Principles and Practices*, L. Erlbaum Associates Inc., Hillsdale, NJ, USA.
- Schwabe, G. (2001a), Gemeinsames Material und Gruppengedächtnis, in Gerhard Schwabe; Norbert Streitz & Rainer Unland, Hrsg., 'CSCW-Kompodium: Lehr- und Handbuch zum computerunterstützten kooperativen Arbeiten', Springer, Berlin [u.a.], 447—453.
- Schwabe, G. (2001b), Bedarfsanalyse, in Gerhard Schwabe; Norbert Streitz & Rainer Unland, Hrsg., 'CSCW-Kompodium. Lehr- und Handbuch zum computerunterstützten kooperativen Arbeiten', Springer, Berlin [u.a.], 361--372.
- Scott, B. & Neil, T. (2009), *Designing Web Interfaces: Principles and Patterns for Rich Interactions*, O'Reilly Media, Sebastopol, CA.
- Seifert, J. (2003), *Visualisieren, präsentieren, moderieren*, Gabal, Offenbach.
- Seithe, M. (2008), Klientenzentrierte Beratung als Gegenstand der Sozialpädagogischen Ausbildung, in Mechthild Seithe, Hrsg., 'Engaging', VS Verlag, Wiesbaden, 63--79.
- de Shazer (2010a), *Worte waren ursprünglich Zauber: von der Problemsprache zur Lösungssprache*, Carl-Auer-Verlag, Heidelberg.
- de Shazer, S. (2010b), *Der Dreh: überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie*, Carl-Auer-Verlag, Heidelberg.
- de Shazer, S.; Berg, I. K.; Lipchik, E.; Nunnally, E.; Molnar, A.; Gingerich, W. & Davis, M. W. (1986), 'Brief therapy: Focused solution development', *Family Process* 25(2), 207--221.
- de Shazer, S. & Dolan, Y. (2008), *Mehr als ein Wunder: lösungsfokussierte Kurztherapie heute*, Carl-Auer-Verlag, Heidelberg.
- Sickendiek, U.; Engel, F. & Nestmann, F. (1999), *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*, Juventa, Weinheim [u.a.].
- Siefkes, D. (2002), 'Informatik als Hybridwissenschaft' in Frieder Nake; Arno Rolf & Dirk Siefkes, Hrsg., 'Wozu Informatik? Theorie zwischen Ideologie, Utopie und Phantasie. Bericht 2002 – 25', Technische Universität Berlin, Berlin, 88-90.
- Simmen, R.; Buss, G.; Hassler, A. & Immoos, S. (2008), *Systemorientierte Sozialpädagogik*, Haupt, Berne.
- Snyder, C. (2003), *Paper Prototyping: The Fast and Easy Way to Design and Refine User Interfaces*, Morgan Kaufmann, San Francisco.
- Star, S. L. & Griesemer, J. R. (1989), 'Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39', *Social Studies of Science* 19(3), 387--420.
- Star, S. L. & Strauss, A. (1999), 'Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work', *Computer Supported Cooperative Work* 8(1), 9--30.
- Strübing, J. (2005), *Pragmatische Wissenschafts- und Technikforschung. Theorie und Methode*, Campus, Frankfurt/M..
- Strauss, A. (1988), 'The Articulation of Project Work: An Organizational Process', *The Sociological Quarterly* 29(2), 163--178.
- Strauss, A. (1985), 'Work and Division of Labor', *The Sociological Quarterly* 26(1), 1--19.
- Strauss, A. (1978), 'A Social Worlds Perspective', *Studies in Symbolic Interaction* 1, 119--128.
- Stuth, S.; Hennig, M. & Allmendinger, J. (2009), 'Was Frauen aus dem Beruf drängt', *WZB-Mitteilungen*(124), 40--41.
- Suchman, L. (2006), *Human-Machine Reconfigurations: Plans and Situated Actions*, Cambridge University Press, Cambridge.

- Suchman, L. (2002), ‚Located accountabilities in technology production‘, *Scandinavian Journal of Information Systems* 14(2), 91–106.
- Suchman, L. (1987), *Plans and Situated Actions : The Problem of Human-Machine Communication*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Sutherland, I. E. (1965), The ultimate display, in ‚Proceedings of the IFIP Congress‘, 506–508.
- Sydow, J. (1985), *Der soziotechnische Ansatz der Arbeits-und Organisationsgestaltung: Darstellung, Kritik, Weiterentwicklung*, Campus, Frankfurt/M..
- Sørgaard, P. (1988), Object Oriented Programming and Computerised Shared Material, in Stein Gjessing & Kristen Nygaard, Hrsg., ‚ECOOP ‚88 European Conference on Object-Oriented Programming‘, Springer Berlin / Heidelberg, Berlin, Heidelberg, 319–334.
- Törpel, B. (2006), The design game in participatory design and design education: chances, risks and side effects, in ‚PDC ‚06: Proceedings of the ninth conference on Participatory design‘, ACM, New York, 77–86.
- Telefonseelsorge Berlin (2011), *Unsere Geschichte*, Online verfügbar unter: <http://www.telefonseelsorge-berlin.de/httpdocs/geschichte.html> (letzter Abruf: 20.04.2011).
- Theufel, S.; Sauter, C.; Mühlherr, T. & Bauknecht, K. (1995), *Computerunterstützung für die Gruppenarbeit*, Addison-Wesley, Bonn [u.a.].
- Theißing, F. (2007), *Shared Servicespace. Arbeit- und aktorsorientierte Gestaltung computerunterstützter Kundeninteraktion*, Shaker, Aachen.
- Thiel, H.-U. (2003a), Lösungsorientierte und neurolinguistische Beratungsansätze, in Christina Krause; Bernd Fittkau; Reinhard Fuhr & Heinz-Ulrich Thiel, Hrsg., ‚Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung‘, UTB, Heidelberg, 135–142.
- Thiel, H.-U. (2003b), Phasen des Beratungsprozesses, in Christina Krause; Bernd Fittkau; Reinhard Fuhr & Heinz-Ulrich Thiel, Hrsg., ‚Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung‘, UTB, Heidelberg, 73–86.
- Thiersch, H. (2009), Authentizität, in Roland Becker-Lenz; Stefan Busse; Gudrun Ehlert & Silke Müller, Hrsg., ‚Professionalität in der Sozialen Arbeit‘, VS Verlag, Wiesbaden, 239–253.
- Thiersch, H. (1977), *Kritik und Handeln. Interaktionistische Aspekte der Sozialpädagogik.*, Luchterhand, Neuwied [u.a.].
- Thimm, C. (2001), Funktionale Stilistik in elektronischer Schriftlichkeit: Der Chat als Beratungsforum, in Michael Beißwenger, Hrsg., ‚Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation‘, ibidem, Stuttgart, 255–278.
- Tidwell, J. (2008), *Designing Interfaces. Patterns for Effective Interaction Design*, O'Reilly Media, Beijing [u.a.].
- Triebel, C. (2009), ‚Kompetenzbilanzierung als psychologische Intervention‘, Dissertation, Universität der Bundeswehr München, München.
- Trist, E. (1981), *The evolution of socio-technical systems*, Ontario Ministry of Labour, Ontario.
- Trist, E. L. & Bamforth, K. W. (1951), ‚Some social and psychological consequences of the longwall method of coal-getting: An examination of the psychological situation and defences of a work group in relation to the social structure and technological content of the work system‘, *Human relations* 4(1), 3.
- Tudor, L. G.; Muller, M. J. & Dayton, T. (1993), A C.A.R.D. game for participatory task analysis and redesign: macroscopic complement to PICTIVE, in ‚CHI ‚93: INTERACT ‚93 and CHI ‚93 conference companion on Human factors in computing systems‘, ACM, New York, 51–52.
- Turkle, S. (1984), *The second self: computers and the human spirit*, Simon & Schuster, Inc., New York.
- U25 (2011), *Online-Beratung für junge Menschen unter 25 Jahren in Krisen und Suizidgefahr*, Online verfügbar unter: <http://www.u25-freiburg.de> (letzter Abruf: 16.09.2011).

- Ulich, E. (1991), *Arbeitspsychologie*, Poeschel, Stuttgart.
- Versteegen, G. (2005), *Prozessübergreifendes Projektmanagement. Grundlagen erfolgreicher Projekte*, Springer, Berlin [u.a.].
- Versteegen, G., Hrsg. (2002), *Software-Management: Beherrschung des Lifecycles*, Springer, Berlin.
- Vetter, H. O. (1973), ‚Humanisierung der Arbeitswelt als gewerkschaftliche Aufgabe‘, *Gewerkschaftliche Monatshefte* **24**(1), 1–11.
- Vogt, B. (2007), ‚Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung‘, *E-Beratungsjournal* **3**(2).
- Vora, P. (2009), *Web application design patterns*, Morgan Kaufmann/Elsevier, Amsterdam [u.a.].
- Voswinkel, S. (2005), *Welche Kundenorientierung?*, Edition Sigma, Berlin.
- Voß, G. G. & Rieder, K. (2005), *Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden*, Campus, Frankfurt/M. [u.a.].
- Watts, A. G. (1996), Socio-political ideologies in guidance, in A. G. Watts; Bill Law; John Killeen; Jennifer M. Kidd & Ruth Hawthorn, Hrsg., ‚Rethinking careers education and guidance: theory, policy and practice‘, Routledge, New York, NY, 351–366.
- Watzlawick, P. (1976), *Wie wirklich ist die Wirklichkeit? Wahn, Täuschung, Verstehen*, Piper, München.
- Weber, S. M. (2006), Vergessene Kontexte? Organisation als Bezugspunkt von Beratung, in Heike Schnoor, Hrsg., ‚Psychosoziale Beratung in der Sozial- und Rehabilitationspädagogik‘, W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart, 86–96.
- Weinberger, S. (1980), *Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe*, Beltz, Weinheim [u.a.].
- Weiterbildung Hamburg (2009), *Information und Beratung zu allen Fragen der Weiterbildung*, Online verfügbar unter: <http://www.weiterbildung-hamburg.de/startseite.php> (letzter Abruf: 16.09.2011).
- Weizenbaum, J. (1983), ‚ELIZA: a computer program for the study of natural language communication between man and machine‘, *Communications of the ACM*. **26**(1), 23–28.
- van Welie, M. (2008), *Patterns in interaction design. Pattern library*, Online verfügbar unter: <http://welie.com/patterns/index.php> (letzter Aufruf: 10.07.2011).
- van Welie, M. & Klaassen, B. (2004), *Evaluation Museum Websites using Design Patterns. Internal Report, IR-IMSE-001*, Faculty of Computer Science, Vrije Universiteit Amsterdam, The Netherlands.
- Wendt, C. & Maucher, M. (2000), *Mütter zwischen Kinderbetreuung und Erwerbstätigkeit. Arbeitspapier Nr. 18*, Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung, Mannheim.
- Wendt, W. R. & Axhausen, S. (2000), *Sozialinformatik: Stand und Perspektiven*, Nomos, Baden-Baden.
- Wenzel, J. (2008a), Vom Telefon zum Internet: Onlineberatung der Telefonseelsorge, in Stephanie Bauer & Hans Kordy, Hrsg., ‚E-Mental-Health‘, Springer, Berlin [u.a.], 89–103.
- Wenzel, J. (2008b), Technikentwicklung, Datenschutz und Datensicherheit: Die bewusste Gestaltung medialer Versorgungsangebote, in Stephanie Bauer & Hans Kordy, Hrsg., ‚E-Mental-Health‘, Springer, Berlin [u.a.], 19–33.
- Wenzel, J. (2010), *Umgang mit Suizidankündigungen und Offizialdelikten im Spannungsfeld von notwendiger Hilfe und erforderlichem Datenschutz. Vortrag auf dem Fachforum Onlineberatung, Nürnberg, 27. September 2010*.
- Werder, L. (1986), *... triffst Du nur das Zauberwort. Eine Einführung in die Schreib- und Poesietherapie und in die Arbeit literarischer Werkstätten*, Psychologie Verl. Union, Urban u. Schwarzenberg, München [u.a.].
- Wilkens, U. (2002), Informatik ist Kulturwissenschaft (ja und?), in Frieder Nake; Arno Rolf & Dirk Siefkes, Hrsg., ‚Wozu Informatik? Theorie zwischen Ideologie, Utopie und Phantasie. Bericht 2002 – 25‘, Technische

Universität Berlin, Berlin, 109-114.

Wilz, G. & Brähler, E., Hrsg. (1997), *Tagebücher in Therapie und Forschung: Ein anwendungsorientierter Leitfaden*, Hogrefe, Göttingen.

Winner, L. (1999), Do artifacts have politics?, in Donald A. Mackenzie & Judy Wajcman, Hrsg., 'The Social Shaping of Technology', Open University Press, Buckingham, 29--40.

Wippermann, K. & Wippermann, C. (2009), *Perspektive Wiedereinstieg – Ziele, Motive und Erfahrungen von Frauen vor, während und nach dem beruflichen Wiedereinstieg*, BMFSFJ, Berlin.

Wippermann, K. & Wippermann, C. (2008), *Beruflicher Wiedereinstieg nach der Familienphase*, BMFSFJ, Berlin.

Zöllner-Greer, P. (2002), *Softwareengineering für Ingenieure und Informatiker: Planung, Entwurf und Implementierung*, Vieweg, Braunschweig [u.a.].

ZiB – Zurück in den Beruf (2008), *Abschlußbericht des Projekts Online-Beratung für Frauen*, AFZ, Bremerhaven.

Ziltener, W. (2009), Die Übergabenotiz – Ein Kurzbeispiel zum Thema Aktenführung, in Ruth Brack & Kaspar Geiser, Hrsg., 'Aktenführung in der Sozialarbeit', Haupt, Bern [u.a.], 141--148.

Zimmermann, B. L. (2004), *Jugendberatung im Internet – was geht und was geht nicht im "Net"?: Eine Analyse der verschiedenen Internetberatungsmöglichkeiten und -modelle anhand konkreter Beispiele*, Books on Demand, Norderstedt.

Zimmermann, L. (2002), Globale Virtualität – Mail-, Chat- und Forenberatung im internationalen Vergleich, in Karlheinz Benke; Karl Ceplak; Sonja Kohlreiter & Susanne Türk, Hrsg., 'Fachtagung zu Jugendforen, eMail-Beratung und Online-Kommunikation: Tagungsbericht', wienXtra, Wien, 26--39.

12 Verzeichnis des empirischen Materials

12.1 Notizen zur Teilnehmenden Beobachtung

TNB01 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 10.04.2008.

TNB02 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 11.04.2008.

TNB03 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 12.04.2008.

TNB04 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 24.04.2008.

TNB05 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 25.04.2008.

TNB06 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 26.04.2008.

TNB07 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 22.05.2008.

TNB08 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 23.05.2008.

TNB09 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 24.05.2008.

TNB10 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 05.06.2008.

TNB11 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 06.06.2008.

TNB12 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 07.06.2008.

TNB13 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 28.06.2008.

TNB14 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 29.06.2008.

TNB15 (2008), Notizen zur teilnehmenden Beobachtung eines Fortbildungsangebots für

BeraterInnen, aufgezeichnet von Maike Hecht, 30.06.2008.

12.2 Experteninterviews mit BeraterInnen

Bahner, Andrea (2008), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 01.07.2008.

Baerwolf, Beate (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 03.02.2009.

Baacke, Christina (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Wiedereinsteig, geführt von Maike Hecht, 09.02.2009.

Brinck, Diana (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Wiedereinsteig, geführt von Maike Hecht, 24.03.2009.

Bergmann, Erika (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 20.05.2009.

Brucher, Friederike (2009), Experteninterview mit dem Schwerpunkt Beratung, geführt von Maike Hecht, 08.06.2009.

Brockmeier, Greta (2009), Experteninterview mit dem Schwerpunkt Beratung, geführt von Maike Hecht, 13.07.2009.

Burgold, Heike (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 14.09.2009

Bülter, Ines (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 14.09.2009.

Bertelt, Jana (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 03.12.2009.

Berns, Katrin (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 14.12.2009.

Behrens, Linda (2010), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 03.02.2010.

Birkhoff, Marina (2010), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Onlineberatung, geführt von Maike Hecht, 08.02.2010.

Brehm, Nina (2009), Experteninterview mit dem Schwerpunkt Beratung, geführt von Laura Bieker, 22.04.2009.

Butke, Oda (2009), Experteninterview mit den Schwerpunkten Beratung und Wiedereinsteig,

12.2 Experteninterviews mit BeraterInnen

geführt von Laura Bieker, 08.05.2009.

12.3 Interviews mit Wiedereinsteigerinnen

12.3.1 Fokusgruppengespräche

WES1 (2009), Fokusgruppensitzung mit vier Teilnehmerinnen, moderiert von Maike Hecht, 09.06.2009, Transkript.

WES2 (2009), Fokusgruppensitzung mit fünf Teilnehmerinnen, moderiert von Maike Hecht, 11.06.2009, Transkript.

WES3 (2009), Fokusgruppensitzung mit fünf Teilnehmerinnen, moderiert von Maike Hecht, 19.06.2009, Transkript.

12.3.2 Einführungs- und Auswertungsinterviews zu „Cultural Probes“

Rakels, Anna (2009a), Einführungsinterview zu Cultural Probes, geführt von Maike Hecht, 18.09.2009, Teiltranskript.

Rakels, Anna (2009b), Auswertungsinterview zu Cultural Probes, geführt von Maike Hecht, 15.12.2009, Teiltranskript.

Reinbach, Bianca (2009a), Einführungsinterview zu Cultural Probes, geführt von Maike Hecht, 24.09.2009, Teiltranskript.

Reinbach, Bianca (2009b), Auswertungsinterview zu Cultural Probes, geführt von Maike Hecht, 23.11.2009, Teiltranskript.

Rühler, Christiane (2010a), Einführungsinterview zu Cultural Probes, geführt von Maike Hecht, 19.01.2010, Gesprächnotizen.

Rühler, Christiane (2010b), Auswertungsinterview zu Cultural Probes, geführt von Maike Hecht, 02.03.2010, Teiltranskript.

13 Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1: Qualitative Erhebungen und Eingang der Ergebnisse in die vorliegende Arbeit.....	20
Abbildung 2: Ergebnisse der quantitativen Erhebung: Häufigkeit der unterschiedlichen Onlineberatungsformen.....	26
Abbildung 3: Ergebnisse der quantitativen Erhebung: Häufigkeit des parallelen Angebots von Online- und F2F-Beratung.....	27
Abbildung 4: Ergebnisse der quantitativen Erhebung: Regionale und überregionale Angebote von Onlineberatung.....	27
Abbildung 5: Quantitative Erhebung und Eingang der Ergebnisse in die vorliegende Arbeit.....	28
Abbildung 6: Aufbau der vorliegenden Arbeit.....	29
Abbildung 7: Medienökologisches Rahmenmodell (Döring 2003: 128).....	43
Abbildung 8: Internettechnologie im Beratungsprozess (Weiterentwicklung zu Eichenberg (2004))	49
Abbildung 9: Arten von Anforderungen (Ebert 2008: 22).....	57
Abbildung 10: Iterative Analyse von Anforderungen (in Anlehnung an Peterjohann 2011).....	58
Abbildung 11: Das soziotechnische System (Rauterberg et al. 1994: 8).....	65
Abbildung 12: Soziotechnisch orientierte Analyse und Gestaltung in zwei Schritten.....	69
Abbildung 13: Der Kern der Dienstleistung Beratung (Modell).....	75
Abbildung 14: Der Lösungsprozess der Ratsuchenden (Modell).....	78
Abbildung 15: Unterschiedliche Beratungsformen und der Zugang dazu (Modell).....	83
Abbildung 16: Spiralmodell von Thiel (2003b: 79).....	85
Abbildung 17: Prozessgestaltung durch Interventionstechniken (Modell).....	89
Abbildung 18: Arbeitsaufgaben von BeraterInnen (Modell).....	94
Abbildung 19: Metaebene Veränderungsprozess (Fokus Lösungsorientierung; Denne 2009).....	97
Abbildung 20: Referenzmodell ‚Soziale Beratung‘ (vgl. Anhang B2).....	101
Abbildung 21: Artikulationsarbeit als Folge von Arbeitsteilung.....	108
Abbildung 22: 3K-Modell (nach Teufel et al. 1995: 27).....	110

Abbildung 23: CSCW: Ebenen der Analyse und der Gestaltung.....	113
Abbildung 24: Anforderungen an die Gestaltung von Onlineberatungsszenarien.....	140
Abbildung 25: Benutzerorientierter Entwicklungsprozess nach DIN 9241-210 (vgl. DIN/VDE 2011: 290).....	156
Abbildung 26: Analyse und Design im benutzerorientierten Entwicklungsprozess (DIN 9241-210)	163
Abbildung 27: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zur Zielgruppe (#Z2).....	169
Abbildung 28: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zu den Ressourcen (#R6).....	170
Abbildung 29: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zu dem Beratungsangebot (#A3).....	172
Abbildung 30: Ausschnitt aus dem Fragenkatalog: Fragen zum Interesse an Onlineberatung (#I2)	173
Abbildung 31: Referenzmodell ‚Soziale Beratung‘ (vgl. Anhang B2).....	175
Abbildung 32: Beispiele für Entwurfsmuster (vgl. Anhang B3).....	182
Abbildung 33: Prototyp ‚angepackt!‘: Startseite Ratsuchende (vgl. auch Anhang C).....	201
Abbildung 34: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Los geht's‘ ohne Anmeldung (vgl. auch Anhang C).....	202
Abbildung 35: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Los geht's‘ nach Anmeldung (vgl. auch Anhang C).....	203
Abbildung 36: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Beratung‘ nach Anmeldung (vgl. auch Anhang C).....	204
Abbildung 37: Prototyp ‚angepackt!‘: ‚Meine Welt‘ nach Anmeldung (vgl. auch Anhang C).....	205
Abbildung 38: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Meine Daten‘ (vgl. auch Anhang C).....	206
Abbildung 39: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Nachrichten‘ Übersicht (vgl. auch Anhang C).....	207
Abbildung 40: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Nachrichten‘ verfassen (vgl. auch Anhang C).....	208
Abbildung 41: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Klientinnen‘ (vgl. auch Anhang C).....	209
Abbildung 42: Prototyp ‚angepackt!‘: Backend ‚Supervision‘ (vgl. auch Anhang C).....	210
Abbildung 43: Die Ergebnisse dieser Arbeit im Überblick.....	216

ÜBERBLICK ÜBER DIE ANHÄNGE ZU DIESER ARBEIT

ANHANG A: EMPIRIE

ANHANG A1: INTERVIEWLEITFÄDEN

ANHANG A2: THEMENMATRIX

ANHANG A3: CULTURAL PROBES KITS

*ANHANG A4: ERGEBNISSE DER
QUANTITATIVEN STUDIE*

ANHANG B: MATERIALSAMMLUNGEN

*ANHANG B1: FRAGENKATALOG ZUR
TENDENZANALYSE*

ANHANG B2: REFERENZMODELLE VON BERATUNG

ANHANG B3: KATALOG VON ENTWURFSMUSTERN

ANHANG C: PROTOTYP „ANGEPACKT!“

*(WENN SIE SICH FÜR EINEN ANHANG ZU DIESER ARBEIT
INTERESSIEREN, KONTAKTIEREN SIE BITTE DIE AUTORIN
(MAIKE.HECHT@UNI-BREMEN.DE).*