



# Online-Beratung: Bedarfe der Klient\*innen von Beratungsstellen der Freien Wohlfahrtspflege

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	1
2. Untersuchungsdesign .....	2
3. Auswertung der Befragung .....	3
Endgeräte und Internetzugang .....	3
Terminvereinbarung über digitale Angebote .....	4
Beratung über digitale Angebote .....	6
4. Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen .....	8
Anhang .....	10

## 1. Einleitung

Bei den sozialen Beratungsstellen der Hamburger Wohlfahrtsverbände finden Menschen in unterschiedlichsten Lebenslagen Unterstützung. Ob Schuldner\*innen- oder Suchtberatung, Migrationsberatung oder Beratung speziell für Familien oder junge Menschen – das Beratungsangebot richtet sich an den Bedarfen der Ratsuchenden aus. Die Digitalisierung verändert unsere Gesellschaft maßgeblich. Der Prozess der Digitalisierung bringt zum einen weitreichende Veränderungen der Lebenswelten von Klient\*innen mit sich, als auch sich wandelnde technische Möglichkeiten im Feld der sozialen Arbeit.

Vor diesem Hintergrund hat die Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (AGFW) Hamburg e.V. eine Unterarbeitsgruppe (UAG) „Digitalisierung im Beratungskontext“ einberufen, welche die Chancen und Risiken der Digitalisierung von Beratung in den Blick genommen hat. Dies unter der Prämisse, dass digitalisierte Beratung und Face-to-Face-Beratung als gleichwertig zu betrachten sind und im Sinne von Blended Counseling passgenau ineinandergreifen sollten. Des Weiteren mit dem Fokus auf Verfügbarkeit und Präferenz digitaler Medien von Seiten der Klient\*innen, die häufig auch in Armut leben.



Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.  
Burchardstraße 19 • 20095 Hamburg

Das Thema „digitale Beratung“ bekam ab März 2020 durch die pandemiebedingten Einschränkungen zur Vermeidung persönlicher Kontakte einen unerwarteten Schub. Die Träger und Verbände sahen sich ad hoc vor die Herausforderung gestellt, auf digitale und/ oder telefonische Beratung umzustellen. Des Weiteren machte auch die Auseinandersetzung mit den fortschreitenden Umsetzungsplanungen des Onlinezugangsgesetz (OZG) deutlich, dass Träger und Verbände den digitalen Anschluss an zum Beispiel entstehende „Sozialplattformen“ nicht verlieren dürfen, um weiterhin möglichst viele Ratsuchende zu erreichen.

Die UAG musste feststellen, dass zur Weiterentwicklung der eigenen Hilfeangebote, die Perspektive derjenigen, die im Mittelpunkt der Beratungsangebote stehen, nicht hinreichend bekannt ist. Es entstand die Idee, einen Fragebogen zu entwickeln, um die Bedarfe und die technischen Möglichkeiten der Ratsuchenden in Bezug auf die Online-Beratung in Erfahrung zu bringen.

Die Ergebnisse der Befragung beabsichtigt die AGFW für die Entwicklung konkreter Vorschläge für die Beratungspraxis zu nutzen. Dabei soll geprüft werden, mit Hilfe welcher digitalen Tools Beratungsdienstleistungen nutzer\*innengerecht weiterentwickelt und Arbeitsprozesse erleichtert werden können.

## 2. Untersuchungsdesign

Ziel der Umfrage war es, die Bedarfe von Ratsuchenden im Kontext der Digitalisierung zu erheben. Entsprechend standen Fragen nach der Art der vorhandenen Endgeräte (PC, Handy), des Internetzugangs, dem Wunsch nach einer digitalen Terminvereinbarung und digitalen Beratung im Mittelpunkt der Untersuchung.

Die Bedarfe der Ratsuchenden wurden mittels einer schriftlichen Befragung erhoben, welche vom 2. November bis 14. Dezember 2020 durchgeführt wurde. Für die Befragung wurde ein Fragebogen zur Verfügung gestellt (siehe Anhang). Um eine hohe Verlässlichkeit und Qualität zu erreichen, wurde die Befragung in einem persönlichen Gespräch von Berater\*innen durchgeführt. Die Befragung fand in Pandemien Monaten mit zum Teil eingeschränkten Möglichkeiten der Beratung statt. Daher haben die Berater\*innen Befragungen auch im Anschluss an ein telefonisches Beratungsgespräch getätigt.

An der Umfrage haben 380 Ratsuchende von 13 Beratungseinrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege in der Stadt Hamburg teilgenommen (siehe Anhang). Die Umfrage hat keinen repräsentativen Anspruch, wirft aber ein bedeutsames Schlaglicht auf die Bedarfslage der Ratsuchenden.

### 3. Auswertung der Befragung

#### Endgeräte und Internetzugang

Von den Befragten gaben 83 % an, ein internetfähiges Endgerät zu besitzen. Mehr als jeder sechsten Person (17 %) fehlt damit ein internetfähiges Endgerät (Abb. 1). Das Smartphone ist am verbreitetsten (80 %). Von allen Befragten gaben 47 % an, einen PC zu besitzen. Mehr als jeder zweiten Person fehlt ein PC im Haushalt (Abb. 2).

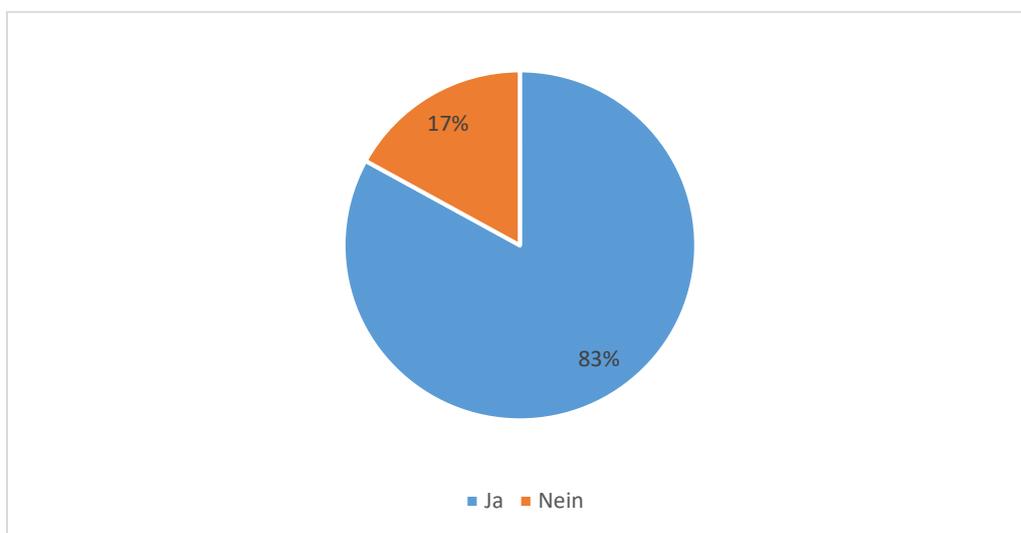


Abbildung 1: Internetfähige Endgeräte (N= 376)

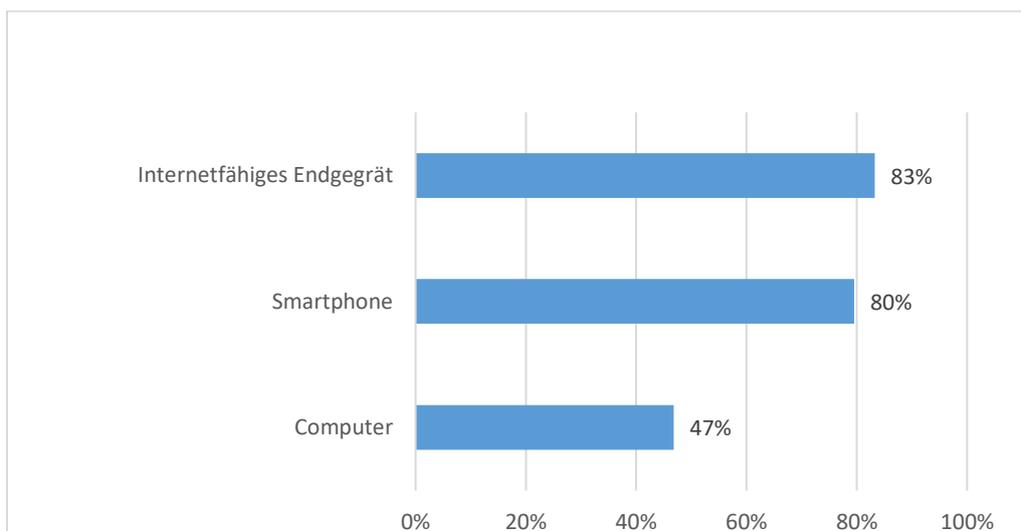


Abbildung 2: Art der Endgeräte (N=376)

Zudem gaben 52 % aller Befragten an, uneingeschränkter Zugang zum Internet zu haben. Aus dem Datensatz lässt sich schließen, dass jede dritte Person (34 %) keinen



Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.  
 Burchardstraße 19 • 20095 Hamburg

oder nur einen eingeschränkten Zugang zum Internet besitzt. Von 53 Personen lassen sich aus dem Datensatz keine eindeutigen Rückschlüsse auf ihren Zugang tätigen.

### Terminvereinbarung über digitale Angebote

Weniger als ein Drittel der Befragten (28 %) gaben an, Termine bereits digital zu vereinbaren (Abb. 3). Ein Viertel der Befragten nutzt hierfür E-Mail. Chat- und Videofunktionen von Messengerdiensten (z.B. Whatsapp) nutzen 9 %. Die Terminvereinbarung über ein Onlineformular einer Homepage wird kaum in Anspruch genommen (Abb. 4).

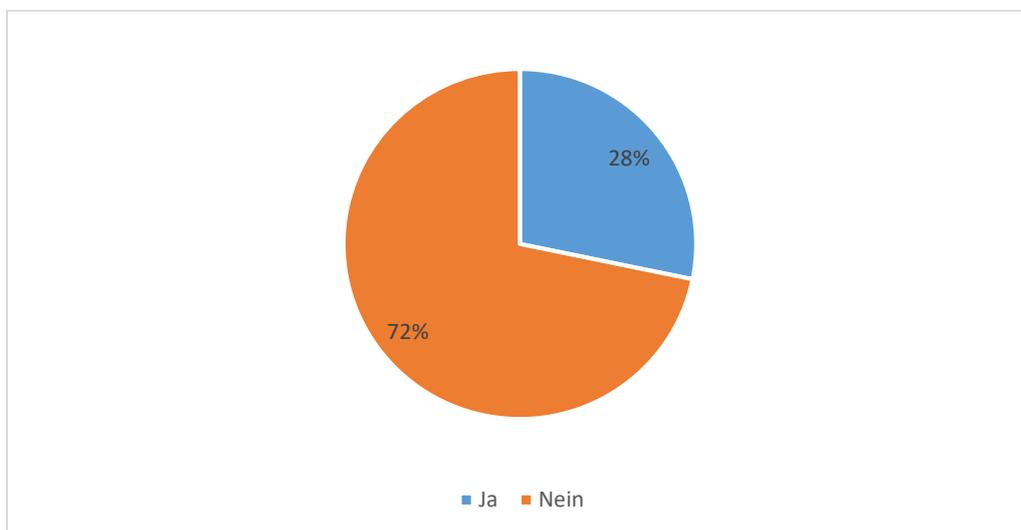


Abbildung 3: Terminvereinbarung über digitale Angebote (N=379)

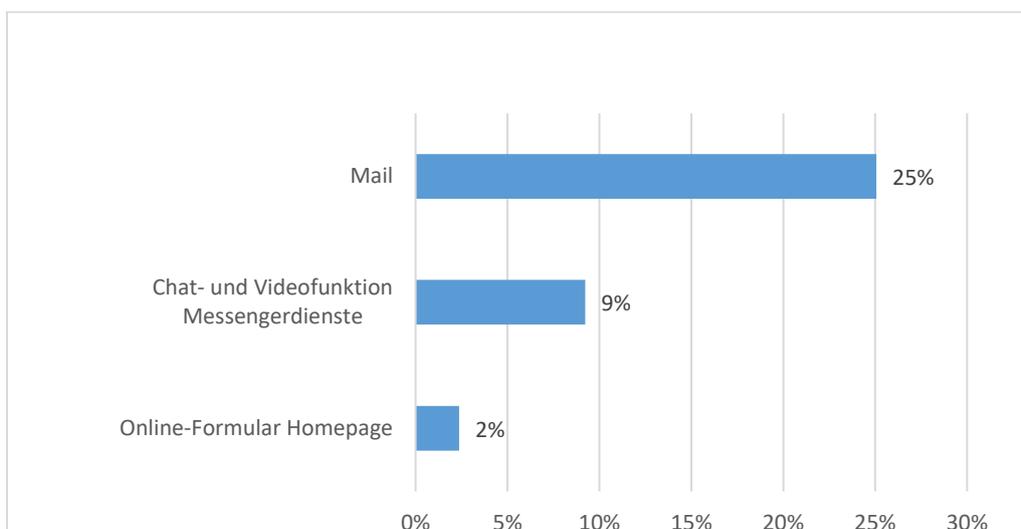


Abbildung 4: Genutztes Tool der Terminvereinbarung über digitale Angebote (N=379)

Die Bereitschaft der Ratsuchenden, Termine online zu buchen, ist größer als das derzeitige Nutzungsverhalten und das Angebot. Von den Personen, die Termine noch nicht online buchen, würden gut die Hälfte (49 %) die Option nutzen, wenn das Angebot bestünde (Abb. 5).

51 % der Ratsuchenden würde die Option auch bei einem bestehenden Angebot nicht in Anspruch nehmen (Abb. 5). Jede fünfte Person (19 %) begründet dies mit einem fehlenden Endgerät. 12 % verweisen auf ihren eingeschränkten Zugang zum Internet. Nicht wenigen Ratsuchenden fehlen also die digitalen Voraussetzungen, um Termine online zu vereinbaren. Mangelnde Sprachkenntnisse (3 %) oder mangelnde technische Fähigkeiten (4 %) werden seltener als Hinderungsgrund genannt (Abb.6).

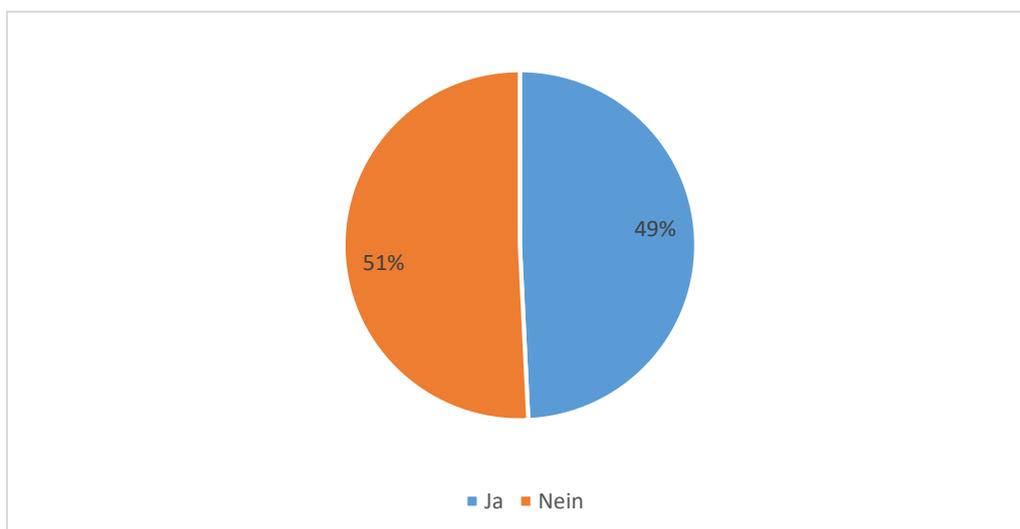


Abbildung 5: Bereitschaft Termine online zu buchen (N=262)

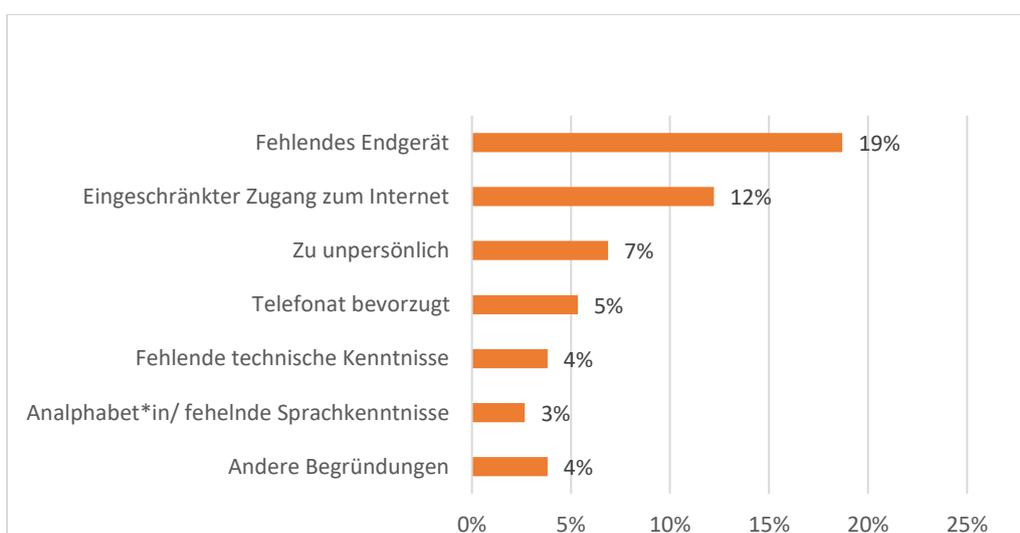


Abbildung 6: Begründungen für die Ablehnung der Online-Buchung (N=262)

## Beratung über digitale Angebote

Weniger als ein Fünftel der Befragten (16 %) gaben an, sich bereits online beraten zu lassen (Abb. 7). 14 % der Befragten nutzt hierfür E-Mail. Videoberatung im Allgemeinen (3 %) oder eine Beratung per Messengerdienst wie zum Beispiel Whatsapp (1 %) wird kaum in Anspruch genommen. Digitale Beratungsangebote über eine Homepage werden bisher nicht genutzt (Abb. 8).

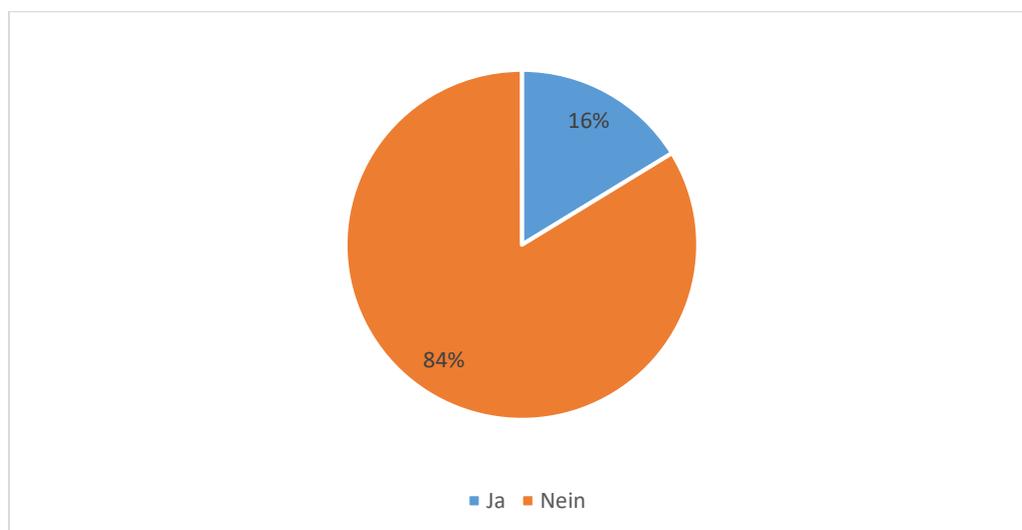


Abbildung 7: Beratung über digitale Angebote (N=376)

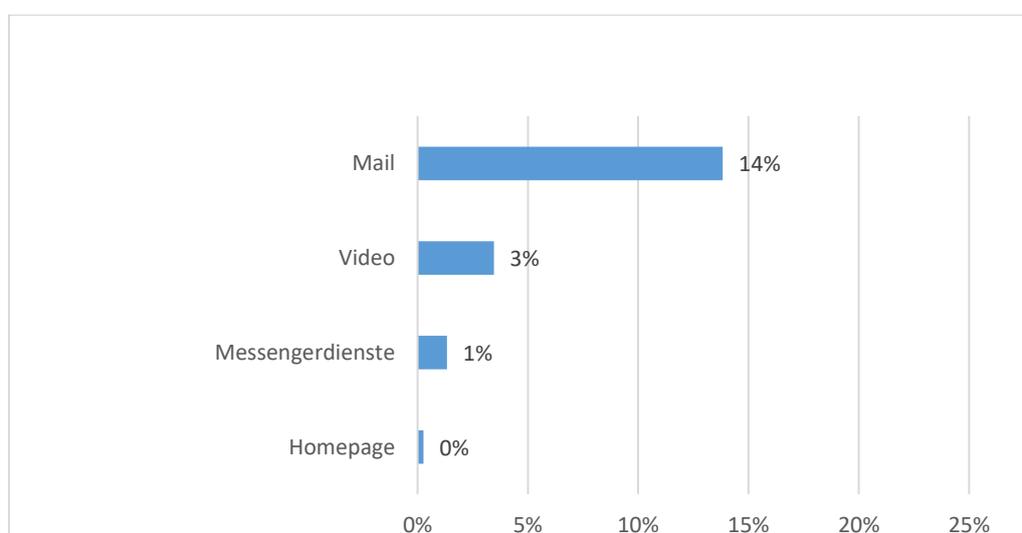


Abbildung 8: Genutztes Tool der Online-Beratung (N=376)

Von den Personen, die sich noch nicht online beraten lassen, würden 43 % die Option nutzen, wenn das Angebot bestünde (Abb. 9). Fast jede vierte Person (23 %) wünscht sich eine Mailberatung, ebenfalls 23 % der Befragten stehen einer Beratung per Video offen gegenüber. Etwa jede sechste Person (14%) wünscht sich eine Beratung per

Messengerdienst. Eine Beratung über ein Angebot auf der Homepage wird von den Ratsuchenden weniger gefragt (6%) (Abb. 10).

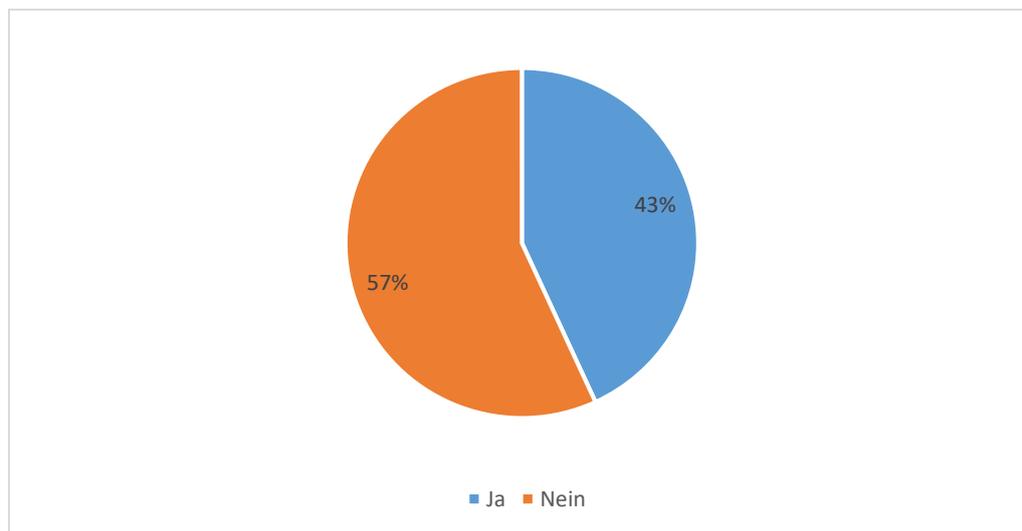


Abbildung 9: Bereitschaft zur Online-Beratung (N=299)

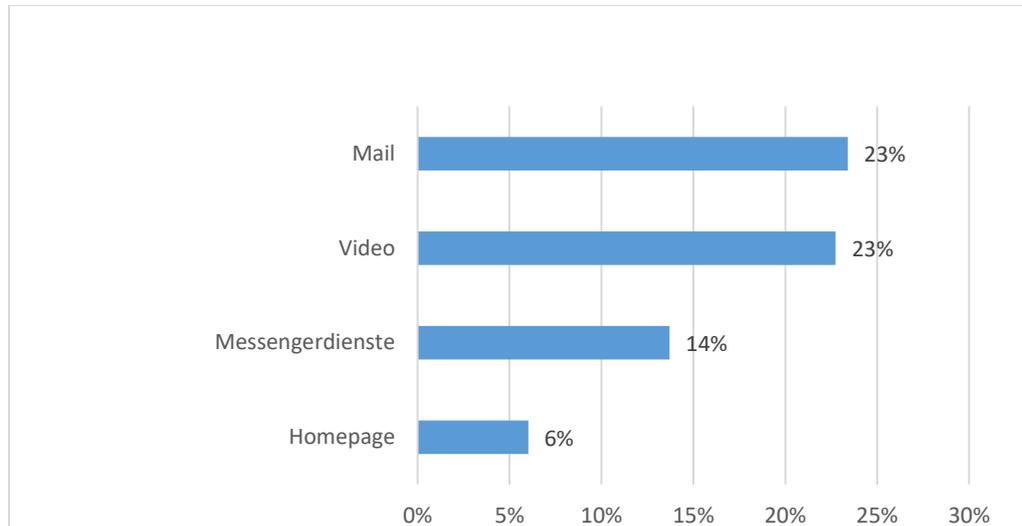


Abbildung 10: Bevorzugte Tools der Online-Beratung (N=299)

Von den Personen, die sich noch nicht online beraten lassen, würden 57 % die Option auch bei einem bestehenden Angebot nicht in Anspruch nehmen (Abb.9). 24 % der Befragten ist eine Online-Beratung zu unpersönlich. 14 % der Befragten fehlt ein internetfähiges Endgerät. 12 % gaben an, für eine Online-Beratung keinen passenden Internetzugang zu haben. Das Thema Datenschutz spielt in der Gesamtschau der Ergebnisse eine untergeordnete Rolle (Abb. 11).

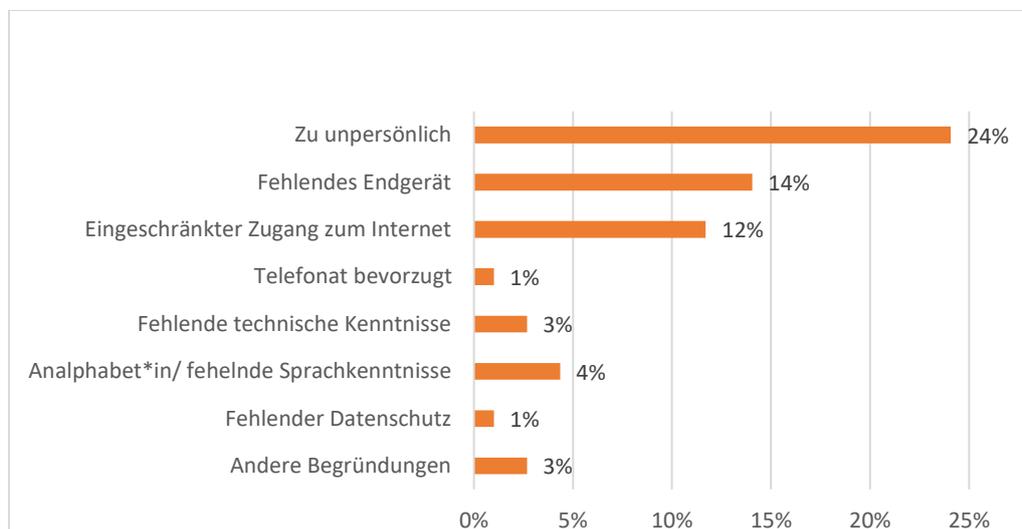


Abbildung 11: Begründungen für die Ablehnung einer Online-Beratung (N=299)

## 4. Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen

In der Umfrage wurden die Bedarfe der Ratsuchenden im Kontext der Digitalisierung der Sozialberatung erhoben. Es wurden 380 Klient\*innen aus 13 Beratungseinrichtungen befragt. Folgende Ergebnisse können als zentral herausgestellt werden:

1. Ein überwiegender Teil der Befragten (83 %) besitzt ein internetfähiges Endgerät. Dabei handelt es sich meistens um ein Smartphone (80 %). Dagegen besitzt nur knapp die Hälfte der Befragten (47 %) einen Computer. Jeder sechsten ratsuchenden Person fehlt ein internetfähiges Endgerät.
2. Jede dritte befragte Person (34 %) hat keinen oder nur einen eingeschränkten Zugang zum Internet.
3. Weniger als ein Drittel der Befragten (28 %) vereinbaren Termine bereits online. Nur 16 % der befragten Ratsuchenden lässt sich bereits online beraten.
4. Die Bereitschaft der Ratsuchenden, Termine online zu buchen oder sich online beraten zu lassen, ist höher als das derzeitige Nutzungsverhalten. Die Hälfte der Befragten (49%), die Termine noch nicht online buchen, steht einer digitalen Terminvereinbarung aufgeschlossen gegenüber, fast ebenso viele (43%) können sich vorstellen, sich online beraten zu lassen.



Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.  
Burchardstraße 19 • 20095 Hamburg

---

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass ein erheblicher Teil der befragten Personen einer digitalen Terminvereinbarung und einer digitalen Beratung aufgeschlossen gegenübersteht. Beratungseinrichtungen sollten sich dadurch bestärkt fühlen, ihre Beratungsformen um digitale Angebote zu erweitern. Bedarfe bestehen im Aufbau der Mailberatung, der Video- und Chatberatung. Um das Angebot allen zugänglich zu machen, sollte ein Toolmix gefunden werden, der persönlichen bzw. strukturellen Hindernissen (z.B. Analphabetismus) begegnet. Auch Blended Counseling, der Formatwechsel während des Beratungszeitraums, sollte für Beratungsangebote in Betracht gezogen werden.

Doch Befragte äußerten auch berechtigte Vorbehalte gegenüber digitalen Beratungsformen, zum Beispiel, dass eine Online-Beratung als unpersönlich empfunden wird. Für diese Menschen muss es weiterhin Wege geben, sich ohne digitale Mittel an eine Beratungsstelle zu wenden und dort die gewünschte Beratung zu erhalten. Eine Verlegung auf ein überwiegend digitales Format würde diesen Teil der Zielgruppe abhängen.

Die Umfrageergebnisse zeigen außerdem, dass trotz Bereitschaft zu digitalem Interagieren nicht immer die Möglichkeiten dazu bestehen. Während ein Teil der Zielgruppe technisch ausgestattet ist, Internetzugang hat und passende digitale Angebote nutzt oder nutzen würde, ist ein anderer Teil unterversorgt und hat keine oder nur wenige Möglichkeiten, digitale Angebote in Anspruch zu nehmen. Diese Ratsuchenden sind von digitaler Armut betroffen.

Dies ist nicht nur vor dem Hintergrund der pandemischen Lage und des damit verbundenen dezimierten Angebotes an persönlichen Beratungsgesprächen ein unhaltbarer Zustand. Um digitaler Armut zu begegnen und digitale Beratungsangebote für alle nutzbar zu machen, müssen Klient\*innen Zugang zu internetfähigen Endgeräten erhalten und die Nutzung des Internets in einem geschützten Raum ermöglicht werden. Im digitalen Zeitalter zeichnet sich soziale Gerechtigkeit durch die digitale Teilhabe aller aus.



Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.  
Burchardstraße 19 • 20095 Hamburg

## Anhang

### Fragebogen

Von den Berater\*innen auszufüllen

**Name Ihrer Einrichtung:**

**In welchem Arbeitsfeld ist Ihre Einrichtung tätig?**

- Allgemeine Sozialberatung
- Kinder- und Jugendhilfe
- Migrations-/Flüchtlingsberatung
- Schuldner-/Insolvenzberatung
- Sucht- und Drogenhilfe
- Wohnungslosenhilfe
- Anderes Arbeitsfeld und zwar:

**Zu welchem Wohlfahrtsverband gehört Ihre Einrichtung?**

- AWO Landesverband Hamburg
- Caritasverband für das Erzbistum Hamburg
- Deutsches Rotes Kreuz (Landesverband oder Kreisverbände)
- Diakonisches Werk
- Paritätischer Wohlfahrtsverband

**Fragen an die Ratsuchenden**

**1. Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an:**

- Ich habe ein Smartphone.
- Ich habe einen Computer.
- Ich habe uneingeschränkten Zugang zum Internet.

**2. Nutzen Sie schon das Internet, um Termine mit Ihrer Beratungsstelle/Ihrem\*r Berater\*in/Ihrem\*r Betreuer\*in zu vereinbaren?**

- Nein (*weiter mit Frage 3*)
- Ja, ich nutze folgende Möglichkeiten:



- Per Mail
- Über eine Homepage (Online-Formular)
- Per Messengerdienst (z. B. Whatsapp)
- Per Video
- Sonstiges und zwar:

**3. Falls Sie bei Frage 2 mit „Nein“ geantwortet haben: Wenn es die Möglichkeit gäbe, einen Termin mit Ihrer Beratungsstelle/Ihrem\*r Berater\*in/Ihrem\*r Betreuer\*in online zu buchen (z. B. über eine App), würden Sie diese Möglichkeit nutzen?**

- Ja
- Nein, denn:
  - Ich habe kein Gerät dafür (Smartphone, Computer)
  - Ich habe nur eingeschränkten Zugang zum Internet
  - Andere Begründung und zwar:

**4. Nutzen Sie schon das Internet, um sich von Ihrer Beratungsstelle/Ihrem\*r Berater\*in/Ihrem\*r Betreuer\*in beraten zu lassen?**

- Nein
- Ja, ich nutze folgende Möglichkeiten:
  - Beratung per Mail
  - Beratung per Messengerdienst
  - Beratung über eine Homepage
  - Beratung per Video
  - Sonstiges, und zwar:

**5. Falls Sie bei Frage 4 mit „Nein“ geantwortet haben: Wenn Ihre Beratungsstelle/Ihr\*e Berater\*in/Ihr\*e Betreuer\*in Sie über das Internet beraten könnte, würden Sie dieses Angebot nutzen?**

- Ja. Ich hätte gerne eine Beratung
  - per Mail
  - per Messengerdienst
  - über eine Homepage
  - per Video



Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V.  
Burchardstraße 19 • 20095 Hamburg

- Nein, denn:
- Ich habe kein Gerät dafür (Smartphone, Computer)
  - Ich habe nur eingeschränkten Zugang zum Internet
  - Andere Begründung und zwar:

### Teilnehmende Einrichtungen

Einrichtung	Anzahl teilnehmender Klient*innen
Ambulante Hilfe Hamburg e.V. - Beratungsstelle Altona	35
AWO Erziehungsberatung - Farmsen-Berne, Walddörfer	36
Diakonisches Werk Hamburg - Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderinnen und Zuwanderer	10
Diakonisches Werk Hamburg - Psychosoziale Beratung für Flüchtlinge	7
Evangelisch-Freikirchliche Beratungsstelle Hamburg e.V.	20
Evangelisch-Lutherische Kirchengemeinde Harburg-Mitte - Stadtteildiakonie Harburg	2
Evangelisch-Lutherischer Kirchenkreis Hamburg-Ost - Jugend Aktiv Plus, Jenfeld	27
Flüchtlingszentrum Hamburg	42
Integrationshilfen e.V. - Soziale Beratungsstelle Bergedorf/Billstedt	32
Jugendhilfe e.V. - Drob Inn	46
Jugendhilfe e.V. - Soziale Beratungsstelle Wandsbek	44
Jugendhilfe e.V. - Stay Alive	28
Jugendhilfe e.V. - Viva Wandsbek	51
<b>Teilnehmende insgesamt</b>	<b>380</b>