

Das Institut für E-Beratung



Das Institut für E-Beratung an der Fakultät Sozialwissenschaften der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm bündelt seit 2012 Projekte, Expert*innenwissen und Aktivitäten elektronisch vermittelter Kommunikation im psychosozialen Beratungsbereich.

Über die textgebundene Onlineberatung hinaus beschäftigt sich das Institut mit weiteren Formen internetbasierter Beratungsleistungen, wie beispielsweise videogestützten Formaten, Gesundheitscoaching via Smartphone oder dem KI-Einsatz in der psychosozialen Beratung. So gibt es ein breites Themenspektrum am Institut. Neben innovativen Aus- und Weiterbildungsangeboten betreibt das Institut Forschungsoperationen und begleitende Evaluationen sowie unterschiedliche kooperative Praxisforschungsprojekte mit Partner*innen der psychosozialen Beratung.



Robert Lehmann, Joachim Scheja, Ruth Limmer, Emily Engelhardt, Sigrid Zauter

COVID-19 Pandemie

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie zeigen sich im Institut für E-Beratung in einer stark gestiegenen Nachfrage nach Weiterbildung und Coaching. Auch bei den Forschungs- und Praxisprojekten sind die Folgen spürbar. So war der Zugang zu den Zielgruppen, beispielsweise in den Projekten „Digital Immigrants“, „Helfen.Lotsen.Beraten“ oder „Smart Inklusion von Wohnungslosen“, zeitweise sehr erschwert und Firmenkooperationen wie im Projekt „Gesund bleiben im Schichtdienst“ waren durch Kurzarbeit geprägt.

Dem Thema Onlineberatung hat die Corona-Pandemie insgesamt eher zu einem Entwicklungsschub verholfen.

In einer Analyse von 10 Beratungsforen konnte das Institut für E-Beratung zeigen, dass sich das Thema der Pandemie auch in öffentlichen, moderierten Beratungsforen wiederfinden lässt. Während der Begriff „COVID“ bzw. „COVID-19“ ab März 2020 immer wieder genannt wird, tritt das Wort „Risikogruppe“ vor allem zu Beginn der Krise auf, flachte kurzzeitig ab und erscheint erneut mit Beginn der Impfungen. Themen wie Kurzarbeit, Homeoffice und Homeschooling werden erstmalig sichtbar. Der Begriff „Quarantäne“ wird überwiegend zu Krisenbeginn diskutiert, lebt aber auch in der Sommerurlaubszeit 2020 sowie im darauffolgenden Herbst mit der Debatte

um Schulschließungen immer wieder auf.

Beratungsstellen konnten phasenweise ihre Zielgruppen kaum erreichen. So kam in vielen Bereichen neben Mail- und Videoberatung zunächst vor allem das Telefon als Ersatzmedium zum Einsatz. In einer bundesweiten Umfrage in einem Verband der Schwangerschaftsberatung zeigte sich, dass die notgedrungen vertiefte Beschäftigung mit alternativen Beratungsformaten zu einem sehr differenzierten Bild der Eignung der verschiedenen digitalen Beratungsmethoden führte. Die Videoberatung stellte sich hierbei als alternatives Angebot für besonders geeignet heraus.

Insofern spüren wir am Institut die vielfältigen Auswirkungen der Pandemie und haben Gelegenheit, Auswirkungen in der psychosozialen Beratungslandschaft wissenschaftlich zu begleiten. Wir hoffen, dass die starken Digitalisierungsimpulse aus der Zeit der Krise zu einer langfristigen und nachhaltigen Weiterentwicklung der psychosozialen Onlineberatung führen.

Weiterbildung

Der Bedarf an qualifizierten Fort- und Weiterbildungsangeboten in der Onlineberatung ist nach wie vor groß. Viele Einrichtungen und Beratungsstellen haben in den vergangenen Monaten ihr Beratungsangebot verstärkt in den digitalen Raum verlagert oder nutzen Onlineberatungsmöglichkeiten als Ergänzung zur klassischen Präsenzberatung.

Das Qualifizierungsangebot des Instituts für E-Beratung bietet in Form von reinen Online-Seminarveranstaltungen ein breites Spektrum an Möglichkeiten: Von der Mail- über die Chat- und Messengerberatung bis hin zur aktuell stark gefragten Videoberatung bieten wir verschiedene Qualifizierungs-Level an. Als offenes Seminarangebot oder In-House-Schulung können unterschiedliche Themen- und Kursformate gebucht werden.



Weiterbildungs-Team:
Sylvia Engels, Anastasia Lisunova, Madlen Krause, Yasmin Weber

Projekte und Evaluation

Der Bereich Forschungs- und Entwicklungsprojekte in Kooperation mit Praxispartnern aus der psychosozialen Beratung wächst beständig am Institut, ebenso wie die Zahl der wissenschaftlichen Evaluationen.

Wissenschaftliche Evaluation

Das Institut für E-Beratung besitzt eine ausgezeichnete Expertise bei der Erstellung wissenschaftlicher Erhebungen. Quantitative Erhebungsinstrumente, die reliabel und valide die Sachverhalte zu psychosozialen Themen erheben, stellen sicher, dass die Befragten mit möglichst wenig Verfälschungstendenzen antworten. Ebenso sind unterschiedliche qualitative Verfahren und ihre systematische Auswertung Kernkompetenzen im interdisziplinären Team des E-Beratungsinstituts.

Eine fachgerechte Verschränkung der Ergebnisse aus Befragungen mit unserer breiten fachlichen Expertise sowie die Ableitung relevanter Handlungsempfehlungen kennzeichnen unseren Evaluationsansatz. Seit kurzem haben wir unser Repertoire um KI-basierte Verfahren zur computergestützten Analyse von Texten erweitert, die in aktuellen Projekten innovative Perspektiven auf die Fragestellungen ermöglichen.

Das Institut für E-Beratung begleitet aktuell folgende Projekte evaluierend:



Team: Marion Bradl, Julisha Dierks, Mara Stieler

HeLB

Ist Onlineberatung für Frauen in ländlichen Regionen einfacher realisierbar als Präsenzberatung? Sind digitale Beratungsformate für Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen besser geeignet? Welche Formen der Beratung eignen sich für schwer erreichbare Zielgruppen der Schwangerschaftsberatung? Diesen Fragen geht das Modellprojekt HeLB des donum vitae Bundesverbandes nach. Im Rahmen des Projektes, gefördert vom Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), erproben die HeLB-Beraterinnen aufsuchende und digitale Formate und transferieren die Ergebnisse in den Gesamtverband. Das Institut für E-Beratung ist seit 2019 und bis 2022 mit der Durchführung der wissenschaftlichen Begleitforschung des Modellprojektes durch den "donum vitae"- Bundesverband beauftragt.



Im Auftrag von:



Gefördert durch:



Digital Immigrants

Der Digitalisierungsschub des letzten Jahres hat gezeigt, dass Menschen v.a. aus strukturell benachteiligten Bevölkerungsgruppen auf dem Weg von der analogen zur digitalen (Lern-)Welt oftmals abgehängt werden – so auch Menschen mit Zuwanderungsgeschichte. Mit dem Projekt „Digital Immigrants – digitale Grundbildung für sozial benachteiligte Familien mit Migrationshintergrund“ stellt sich das Bildungsbüro der Stadt Nürnberg genau dieser Herausforderung und sucht nachhaltige Lösungen. Das dreijährige Modellprojekt wird in Kooperation mit der Stiftung Sozialidee und dem Medienzentrum Parabol durchgeführt und vom Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat (BMI) gefördert. Das Institut für E-Beratung übernimmt in der Projektlaufzeit von 2020 bis 2023 die wissenschaftliche Begleitforschung.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Empowering Learning

Ziel des Vorhabens ist die Entwicklung eines intelligenten Lern-Systems, das Menschen unkompliziert zu der berufsbezogenen Weiterbildung führt, die sie wollen bzw. brauchen. Eine fortlaufende Analyse des Nutzer*innenverhaltens durch KI ermöglicht das Angebot individueller Lernwege in Form von adaptiv gewählten Micro-Learning-Einheiten. Damit soll der Lernerfolg auf eine qualitativ höhere Stufe gehoben werden. Um diese Ziele erfolgreich umsetzen zu können, bildete sich ein interdisziplinärer Projektverbund in Kooperation mit der Zentralstelle für Berufsbildung, der TU Dresden sowie KOMPASS, Qualitus GmbH, IFH Köln, der Bundesfachschule des Lebensmittelhandels, BZT und BZH. Gefördert wird das Projekt von 2021 bis 2024 durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).

**Begleitende
Evaluation für
Empowering
Learning**



Begleitforschung zu Streetwork im Netz

Streetwork im Netz ist aufsuchende Soziale Arbeit in Internetforen und über Social Media-Kanäle mit Beratungsmöglichkeit in einem geschützten, virtuellen Raum. Die Zielgruppen sind Jugendliche und junge Erwachsene mit psychosozialen Schwierigkeiten und Suchtmittelkonsum. Das Ziel ist, junge Menschen möglichst frühzeitig sowohl präventiv, als auch intervenierend zu erreichen. Die Begleitforschung geht der Frage nach, welche Wirkung die verschiedenen Maßnahmen von ConAction im digitalen Beratungsformat haben und versucht, eine Einschätzung der Passgenauigkeit aufsuchender Sozialer Arbeit in den digitalen Kommunikationsforen zu geben. Die Erkenntnisse sollen als Empfehlungsgrundlage für zukünftige Maßnahmen digitaler aufsuchender Arbeit dienen. Das Projekt wird von 2021 bis 2023 durch das Bundesministerium für Gesundheit gefördert.

**Streetwork
im Netz**
Begleitende Evaluation
von ConAction



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Forschungsprojekte KI und Soziale Arbeit

KI verändert die Praxis der Sozialen Arbeit. In der Lebenswelt der Klient*innen ist sie bereits voll angekommen. Verschiedene Forschungsprojekte am Institut für E-Beratung beschäftigen sich mit dem Einsatz von KI. Im Projekt Computergestützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte (CASoTex) wurde ein KI gestütztes Evaluationsinstrument für vielfältigen Einsatz entwickelt. Zwei interdisziplinäre Forschungsteams arbeiten an der Entwicklung einer digitalen, natürlichsprachlichen Assistenz innerhalb des Projekts „DiA“, das noch bis Ende 2021 läuft und seit 2021 im Projekt „Interactive Artificial Intelligence“ (IAI). Projektinhalt ist hierbei der Aufbau eines prototypischen Chatbots zur niederschweligen Interaktion mit Jugendlichen zu schambesetzten Themen.

Von 2020 bis 2022 entwickelt das Institut für E-Beratung einen Kurs zum Thema „KI und Soziale Arbeit“ im Rahmen von nicht-curricularen, offenen Online-Kursen (Open vhb- Kurse), die für alle interessierten Praktiker*innen und Studierende der Sozialen Arbeit zugänglich sind. Die Teilnahme ist kostenfrei und ab 2022 an der Virtuellen Hochschule Bayern möglich. Anfang 2021 kam das mit einer Promotionsstelle verbundene Projekt „KAIMO“ mit der Frage, ob ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren könnte, hinzu. Das jüngste Projekt „Empowering Learning“ befasst sich mit dem Versuch einer Ermöglichung adaptiven Lernens in der beruflichen Weiterbildung.



Team: Jennifer Burghardt, Philipp Jäger, Dagmar Kiener, Aleksandra Poltermann

Projekt Smart Hospital

Hier verschmilzt künstliche Intelligenz mit digitaler Beratung zur Prädiktion eines spontanen Steinabganges von Patient*innen mit Koliken bei Harnleitersteinen. Im Rahmen der Denkfabrik „Smart Hospital“ kooperieren das Klinikum Nürnberg und das Institut für E-Beratung.

Ziel des Projektes ist es, mit Hilfe der Onlineberatung und integrierter künstlicher Intelligenz vorherzusagen, ob ein*e Patient*in mit Harnleitersteinen diese spontan verliert, oder ob hierfür ein Eingriff erforderlich wäre. Die Förderung übernimmt hierbei von 2021 bis 2022 das Leonardo-Zentrum.

Gefördert im Rahmen der Sonderausschreibung Denkfabrik „Smart Hospital“

LEONARDO

Zentrum für
Kreativität und
Innovation

Klinikum Nürnberg
Wir sind für Sie da!

**Smart
Hospital**
Ambulante
Onlinebegleitung bei
Harnleitersteinen



KI und Soziale Arbeit

Das Institut für E-Beratung bietet ab nächstem Jahr ein offenes Kursangebot zum Thema Künstliche Intelligenz und Soziale Arbeit für alle praktizierenden Sozialarbeiter*innen und Studierenden der Sozialen Arbeit an. Kursstart ist März 2022 an der virtuellen Hochschule Bayern (vhb). Die Lernenden erwerben die Kompetenz, in ihrem eigenen beruflichen Alltag KI-Anwendungen technisch zu verstehen und auf der Basis pragmatischer, ethischer Modelle umfassend zu bewerten. Der Kurs wird durch die vhb seit 2020 und bis 2022 gefördert.

Gefördert durch:



Kurs
KI
und Soziale Arbeit

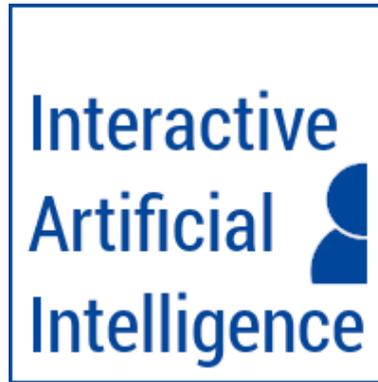


Interactive Artificial Intelligence

Das Projekt beinhaltet den prototypischen Aufbau eines Chatbots, der mit den Nutzenden zu schwierigen und schambesetzten Themen niederschwellig interagieren soll, indem er den jeweiligen Gesprächsverlauf in Echtzeit analysiert und sein Antwortverhalten an die individuellen Spezifika der Ratsuchenden ausrichtet. Das Projekt ist eine interdisziplinäre Zusammenarbeit der Fakultäten Sozial- und Betriebswirtschaft, Elektro-, Feinwerk- und Informationstechnik. Die Förderung übernimmt das Leonardo-Zentrum für den Zeitraum 2021 bis 2022.

Gefördert durch:

LEONARDO
Zentrum für
Kreativität und
Innovation



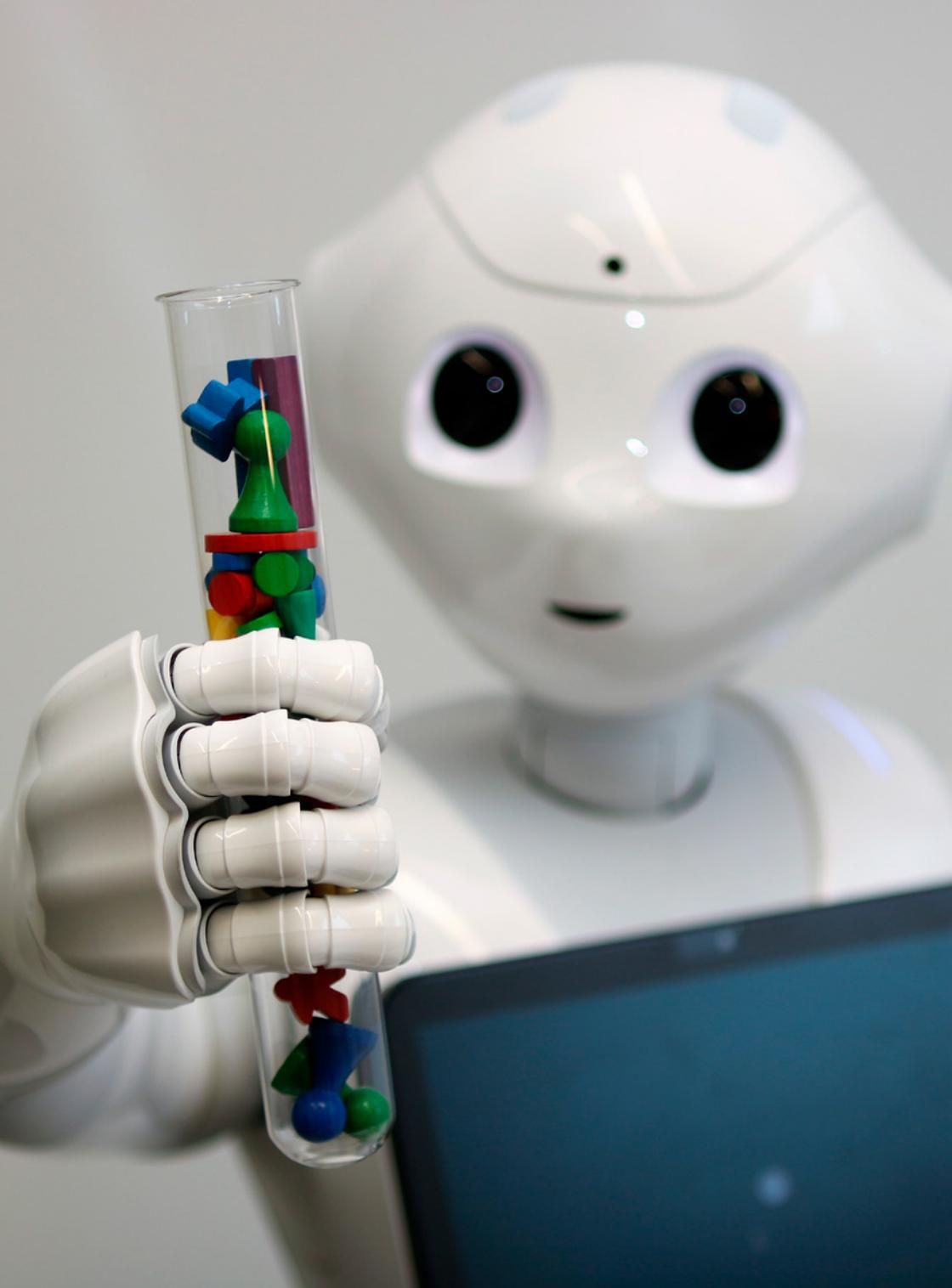
Kann ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren?

Kann ein Algorithmus im Konflikt moralisch kalkulieren? Am Beispiel der Anforderungen an Jugendämter bei der Einschätzung von Kindeswohlgefährdung analysiert das explorative Projekt, ob und inwieweit normative Kriterien in Algorithmen übersetzt und damit Entscheidungsprozesse digital unterstützt werden können. Ein Kooperationsprojekt zwischen der Hochschule für Philosophie in München, der Fakultät (Wirtschafts-)Informatik der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Würzburg/Schweinfurt und des E-Beratungsinstituts der TH Nürnberg, gefördert vom Institut der Bayerischen Akademie der Wissenschaften und dem Bayerischen Forschungsinstitut für Digitale Transformation (bidt) seit 2021 bis 2023.

Gefördert durch:

bidt Bayerisches Forschungsinstitut
für Digitale Transformation
EIN INSTITUT DER BAYERISCHEN AKADEMIE DER WISSENSCHAFTEN





Forschungs- und Entwicklungsprojekte

In verschiedenen Praxisforschungsprojekten werden moderne Beratungsstrukturen in sehr unterschiedlichen Feldern entwickelt, getestet und evaluiert.



Team: Monika Feil, Max Höllen, Lukas Retzer, Jean-Pierre Widerhold,

Im Projekt SIWo: Marco Heinrich, Tanja Holzmeier, Katrin Proschek

Spiel-Design-Elemente

Das Projekt dient als Basis für eine Innovationsplattform zur Entwicklung sozialer Technologien. Das Projekt knüpft an die Ergebnisse des Projekts „Empirische Analyse motivierender Spielelemente“ (EMPAMOS) an, indem es Strukturen für einen kommerziellen Wissenstransfer in die Praxis schafft, der die Basis für eine neue Form der anwendungsorientierten Begleitforschung darstellt und gleichzeitig diese Forschung finanziert. Beteiligte sind: Prof. Dr. Thomas Voit (Informatik), Prof. Dr. Laila Hofmann (Betriebswirtschaftslehre), Prof. Dr. Robert Lehmann (Sozialwissenschaften), sowie Dr. Thomas Bröker, Dr. Benjamin Zinger (Hochschuldidaktik & -entwicklung). Das Leonardo-Zentrum ist hier von 2021 bis 2022 der Förderer.

Gefördert durch:

LEONARDO

Zentrum für
Kreativität und
Innovation

**Spiel
Design
Elemente**



Veröffentlichung

Voit, Thomas & Lehmann, Robert (2020): Spielerisch Motivation erzeugen. neue caritas, 16, S. 26–29.

Smart Inklusion für Wohnungslose

Die materiellen, kulturellen, sozialen und politischen Möglichkeiten der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben sind für Menschen ohne eigene Wohnung stark eingeschränkt. In welcher Form sich die Teilhabechancen für die heterogene Zielgruppe Wohnungsloser oder von Wohnungsnot betroffener Menschen mittels digitaler Angebote verbessern lassen und welche Informations-, Unterstützungs- und Beratungsbedarfe bei dieser Zielgruppe vorliegen, soll in dem dreijährigen Forschungsprojekt „Smart Inklusion für Wohnungslose“ (SIWo) geklärt werden. Hierfür arbeiten die Fakultäten Sozialwissenschaft, Energietechnik und Informatik, sowie lokale Praxispartner interdisziplinär zusammen, um prototypische Lösungen zu entwickeln und ihren Einfluss auf die Teilhabe wohnungsloser Menschen zu erforschen.

SIWo
Smart Inklusion für
Wohnungslose



Veröffentlichung

Sowa, Frank; Rösch, Benedikt; Holzmeyer, Tanja; Neberich, Marcel; Opferkuch, Frank; Proschek, Katrin et al. (2020): Digitalisierung für alle? Zur Auswirkung digitaler Angebote auf Teilhabechancen von Wohnungslosen. Soz Passagen, 87 (3), S. 365. doi: 10.1007/s12592-020-00338-1

Schlafberatung Online

„Schlafberatung Online zur Prävention von Schlafstörungen“: Schlafstörungen sind insbesondere im Schichtdienst eine weit verbreitete und unterschätzte Gefahr für die Gesundheit der Menschen. Dem steht eine sehr geringe Inanspruchnahme der Schlafberatung in Klinikprechstunden mit langen Wartezeiten und hohen Zugangshürden gegenüber. Das Forschungsvorhaben identifiziert Faktoren und Bedingungen, die eine möglichst frühzeitige Inanspruchnahme einer Schlafberatung auslösen und entwickelt eine alltagstaugliche und niedrigschwellige internetbasierte Schlafberatung mit Integration verschiedener datengenerierender Elemente (Schlafstagebücher, Smartwatches) zur Prävention von Schlafstörungen. Gefördert wird das Projekt seit 2019 bis 2023 vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).



Weiterbildung zur Prävention von Schlafstörungen

Im Rahmen des Projektes „Gesund bleiben im Schichtdienst“ entstand außerdem eine neue Weiterbildung: „Schlafberatung Online zur Prävention von Schlafstörungen“. Unter der Schirmherrschaft der Deutschen Gesellschaft für Schlafforschung und Schlafmedizin (DGSM) bietet ein interdisziplinäres Team von Expert*innen aus Medizin, Psychologie und psychosozialer Beratung die bislang im deutschsprachigen Raum einzigartige Weiterbildung in Form von E-Learning an. Weitere Infos finden Sie unter www.e-schlafberatung.de.



In Kooperation mit:



Veröffentlichungen

Retzer, Lukas; Reindl, Richard; Zauter, Sigrid & Richter, Knejinja (2021): Bevorzugen Frauen Face-to-Face-Beratung bei Insomnie? *Somnologie – Schlafforschung und Schlafmedizin*, 25(2), S. 151–154. DOI: 10.1159/000507573 .

Richter, K., Zauter, S., Peter, L., Feil, M., Lehmann, R. & Reindl, R. (2020). "Digital Social Work in big companies: Online Consulting of Shift worker with sleep Problems". In M.G. Mitev (Hrsg.), *Book of Abstracts - Internatiopnal Week: Innovation in humanities and social sciences* 17.Feb. - 21.Feb 2020, Skopje (S. 17–18). Skopje: Faculty of Philosophy, Ss. Cyril and Methodius, Skopje.

TriN & TriN+

TriN: Die Beratungsstelle für Genesungsbegleitende startete zeitgleich mit der aufkommenden COVID-19-Pandemie am 20.02.2020 und bot zeitgemäße Möglichkeiten der Onlinekommunikation in Form von Austausch und Beratung mit zielgruppenspezifischen Informationen für Genesungsbegleiter*innen, Angehörige, Trainer*innen und Arbeitgeber*innen. Vor allem die Stellenbörse des Projekts entwickelte sich zum Zentrum der Wissens- und Beratungsplattform.

TriN+: Im Fortsetzungsprojekt wird noch einmal ein spezieller Fokus auf die Optimierung der Stellenbörse gelegt. Hier kooperieren die Robert-Kümmert-Akademie mit dem Verein für Soziale Inklusion, EX-IN Deutschland und das E-Beratungsinstitut. Es soll eine kontinuierliche EX-IN Akademie entstehen, um die begonnene Arbeit nachhaltig auszubauen. Die Förderung seit 2018 bis 2022 wird hier vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gestellt.



Genesungsbegleitung

TriN

Dialog im Netz



Veröffentlichungen

Baatz-Kolbe, Christel & Zauter, Sigrid (2021): Dialog im Netz – Aufbau einer bundesweiten Online-Beratungsplattform: Chancen für Vernetzung und Verbreitung rund um das Thema Genesungsbegleitung in der psychosozialen Onlineberatung. In: Carolin Freier; Joachim König; Arne Manzeschke & Barbara Städtler-Mach (Hrsg): Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Wiesbaden: Springer Verlag.

Zauter Sigrid, Poltermann Aleksandra (i.E.): Evaluation der Online- Beratung im Projekt Dialog im Netz (TriN)

DiA

Erst kürzlich wurde das Projekt der digitalen Assistenz, ein Kooperationsprojekt zwischen Prof. Jens Albrecht aus der Fakultät Informatik und Prof. Robert Lehmann aus der Fakultät Sozialwissenschaften, abgeschlossen. Ziel des Projekts war die prototypische Entwicklung eines lernfähigen Chatbots für die psychosoziale Beratung. Dabei wurde insbesondere die Frage untersucht, wie aufwändig es ist, einen KI-basierten Chatbot ausschließlich mit Open-Source-Technologie zu entwickeln. Insgesamt kann festgehalten werden, dass das Thema Chatbot aus der Sicht der psychosozialen Arbeit über ein großes Potenzial verfügt. Zukünftige Studien sollten sich vor allem auf die Vereinfachung der Pflege des Chatbots konzentrieren, um damit ein langes Leben des Chatbots mit stetiger Verbesserung der Wissensbasis sowie der Antwortperformance anzustreben. Gefördert wurde das Projekt von 2019-2021 durch die Städtler Stiftung.

Gefördert durch:



STÄDTLER STIFTUNG



Veröffentlichungen

Albrecht, Jens; Lehmann, Robert & Zauter, Sigrid (2021): Digitale Assistenz in der psychosozialen Beratung. Projekt-Abschlussbericht. DOI: 10.34646/thn/ohmdok-779.



Impressum & Kontakt

Redaktion

Prof. Dr. Robert Lehmann
Emily Engelhardt
Sylvia Engels
Aleksandra Poltermann
Lukas Retzer
Sigrid Zauter

Danke auch an das gesamte Team des
E-Beratungsinstituts und die studentischen
Mitarbeiterinnen Carolyn Haberkern,
Susanne Kempinger und Yuli Zimen

Gestaltung

Pascal Oswald
(Student der Fakultät Design)

Kontakt

Institut für E-Beratung
Technische Hochschule Nürnberg
Keßlerplatz 12
90489 Nürnberg

Telefon: +49 911 5880-2580
E-Mail: info@e-beratungsinstitut.de



Save the date:
15. Fachforum Onlineberatung
am 19. und 20. September 2022

Wir freuen uns auf Sie!