

Digitale (Online) Bildungsberatung Österreich *Blitzlichter*

Euroguidance Fachtagung

16. November 2022 Wien

Barbara Oberwasserlechner
Karin Okonkwo-Klampfer

Online Bildungsberatung Österreich
Bildungsberatung in Wien

Die Wiener Volkshochschulen GmbH

gefördert von

 Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

waff


 Für die
Stadt Wien



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

Kontext digitaler Bildungsberatung Österreich

Online Bildungsberatung Österreich = österreichweite textbasierte Mail- und Chatberatung über die Beratungsplattform beranet

Pilotprojekt Messengerberatung & aufsuchende Online Bildungsberatung im Ländernetzwerk Wien

Die Wirkung von Kontext auf die Beratungsbeziehung

Bildungsberatung Österreich

Information und Beratung zu allen Themen rund um Beruf und Weiterbildung für Erwachsene und junge Erwachsene

Struktur

- ein **Beratungsnetzwerk** pro Bundesland , Projekt finanziert
- Teilnahme an **überregionalen Aktivitäten**, z.B. **textbasierte Online Bildungsberatung**
- Überregionale Aktivitäten in ein **Projekt** zusammengefasst
- **Finanzierung** über
 - Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung
 - Gelder des europäischen Sozialfonds
 - Beratungsnetzwerke auch Länderförderung

Digitale Bildungsberatung

Textbasierte Online Bildungsberatung

- **Österreichweite** Beratung der Ländernetzwerke über eine gemeinsame Beratungsplattform
- Zentrale Einstiegsplattform für Kund*innen
- Zentrale Koordination, Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

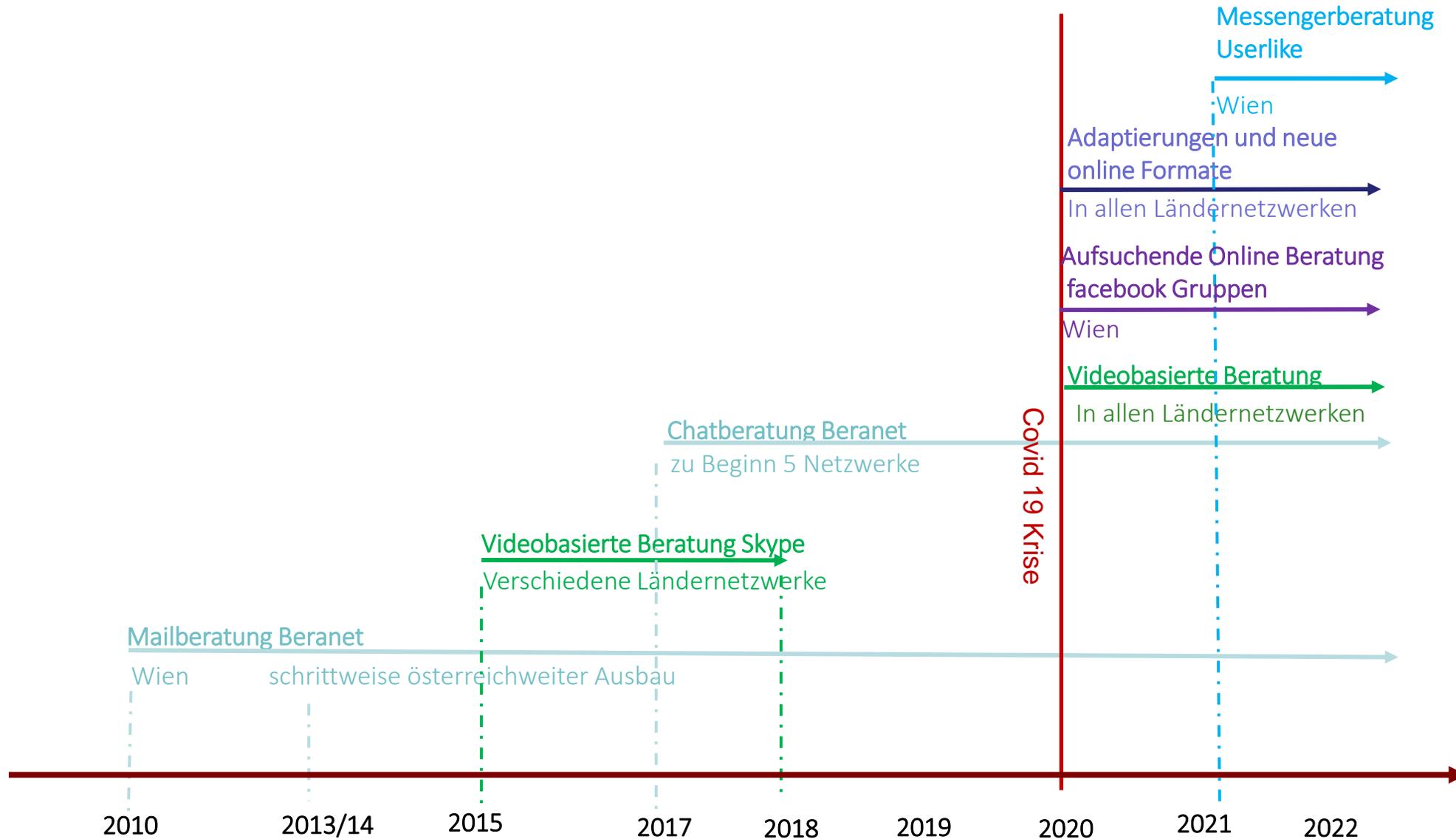
Weitere digitale Beratungsformate

- Werden in **Ländernetzwerken** entwickelt und umgesetzt
- **Austausch zu Erfahrungen** findet statt
- **Unterschiedliche Schwerpunkte und Angebote**

Ausgewählte Beispiele

- Messengerberatung Wien
- Aufsuchende Online Bildungsberatung Wien
- [Berufstrends auf der Spur](#) Salzburg (Workshop 1)

Zeitliche Einordnung digitale Bildungsberatung





Ihre Position: [Bildungsberatung-Online](#) - [Service](#) - [Emailberatung](#)

Mein Bereich **Emailberatung** Einzelchat Gruppenchat Expertenchat

Emailberatung

sich **weiterbilden** - passende **Ausbildung** suchen - **berufliche Neuorientierung** ist angesagt - Informationen über **Förderung** werden benötigt - ins **Berufsleben einsteigen**

Hier können Sie Ihre datengeschützten Anfragen an das Team der Online Bildungsberatung Österreich stellen. In der Regel antworten wir innerhalb von **drei Arbeitstagen**. Bei der freiwilligen Angabe einer Mailadresse werden Sie über die eingelangte Antwort informiert.

Schreiben bringt Klarheit: Sie können Ihre ersten Gedanken als Entwurf abspeichern, überarbeiten und uns dann senden.

Anfrage stellen

Antwort lesen

Entwurf laden

Mit einem Klick auf "Antwort lesen" bekommen Sie einen Überblick über Ihre Mailberatungen und können so auch alte Maildialoge aufrufen.



→ LOGIN

→ EMAILBERATUNG

→ EINZELCHAT

🗨️ AKTUELLES

CORONA-VIRUS Information:

Nutzen Sie unser Mail- & Chatangebot! Wir haben vermehrt Termine für Einzelchats zur Verfügung!

Anfragen aus letzter Zeit:

Lehrabschluss **Matura nachholen**
Neuorientierung **Förderung** Umschulung aus gesundheitlichen Gründen **Berufswechsel**

Online Bildungsberatung über beranet

Gemeinsame Beratungsplattform
www.beranet.de

The screenshot displays the user interface of the 'beranet' platform. At the top left is the logo and the text 'beranet Version 4.8.47 Ticketübersicht'. On the top right, there is a user profile section with a photo, the text 'Ausloggen', and login statistics: 'Online seit: 00:00:43', 'Letztes Login: Mo., 14.11.2022, 09:54', and a link for 'Meine Daten'. Below this is a navigation bar with buttons for 'Startseite', 'Beratung', 'KlientInnen', 'Materialien', 'Einstellungen', 'Statistik', 'Chat öffnen', and 'Vorschau'. A secondary bar shows 'Startseite' and notification counts: '(0/690)', '(0)', and 'Hilfe'. The main content area is titled 'E-Mailberatung' and features a search bar with a 'Suchen' button and a dropdown menu set to 'Alle'. Below the search bar is a table of email consultations:

Status	Betreff/ Anlass	↑ Datum/ KlientIn	BeraterIn
✉	(12634) <u>Weitere Ausbildung</u>	So., 13.11.2022, 18:59 <u>bpaar</u>	übernommen von
✉	(12633) <u>Anfragen zum Thema Beruf Niederösterreich</u>	Do., 10.11.2022, 14:51 [Redacted]	beantwortet von
✉	(12632) <u>Bildungskarenz für Studienabs... Oberösterreich</u>	Do., 10.11.2022, 12:25 [Redacted]	beantwortet von
✉	(12631) <u>Re: [Redacted] Wien</u>	Do., 10.11.2022, 12:19 [Redacted]	beantwortet von

To the right of the table is a 'Kurznachricht schreiben' (Compose Short Message) section with buttons for 'EmpfängerIn' (Add Recipient), 'Zurücksetzen' (Reset), and 'Senden' (Send). Below this is a 'Hinweis' (Notice) box stating: 'Die E-Mailberatung ist für alle Benutzer freigeschaltet.' (Email consultation is available for all users).

österreichweite
Zusammenarbeit & Qualitätssicherung

- Österreichweite Qualitätssicherung
 - Webinare
 - Supervisionen
 - Teamtage
 - Methodische und technische Einschulung neuer Berater*innen
- Gemeinsame Beratungsstandards
- Bei Bedarf überregionale Vertretungen
- Technischer Support für Kund*innen und Berater*innen

Produkte
zur Verfügung gestellt

- Beratungssoftware
- Einstiegsplattform

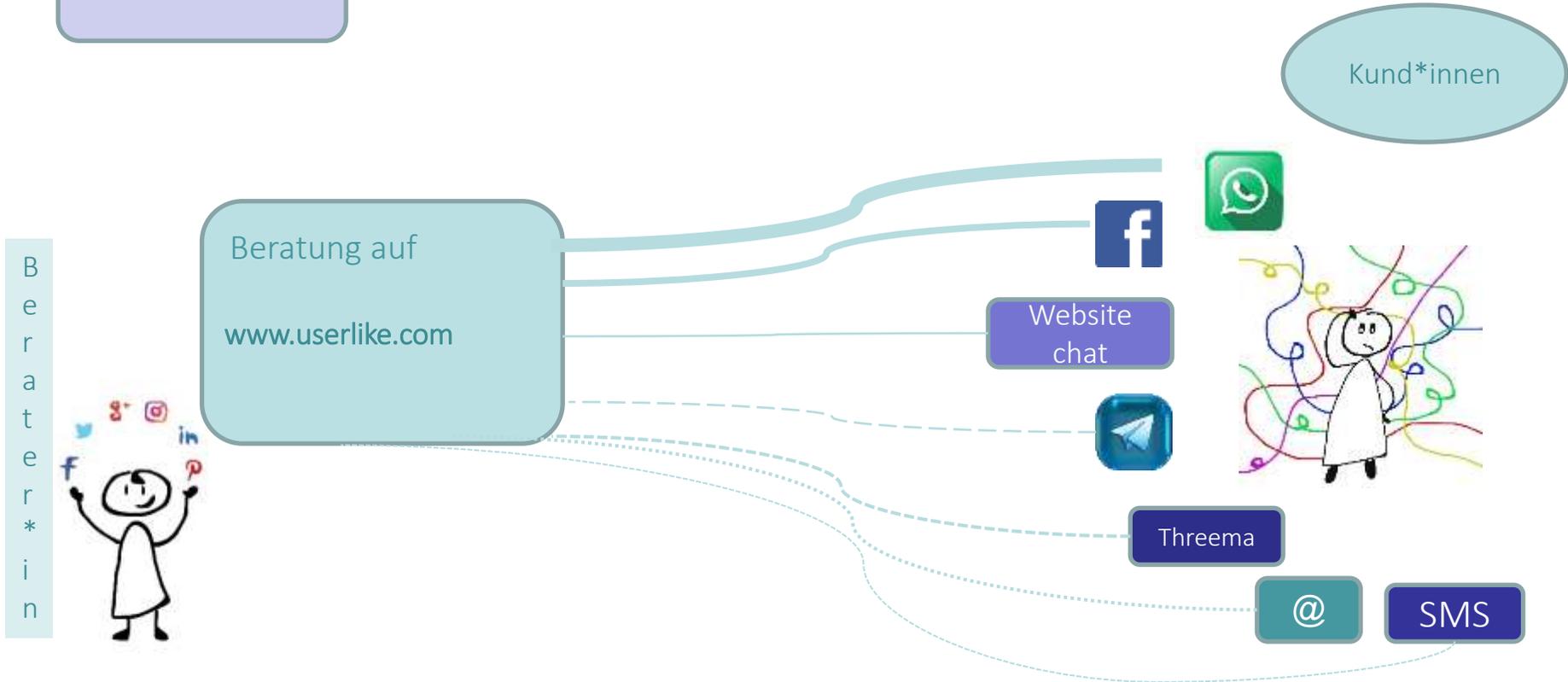
erzeugt

- Schulungsvideos
- Handouts für Berater*innen
- Gemeinsame Beratungsstandards

Pilotprojekt Messengerberatung

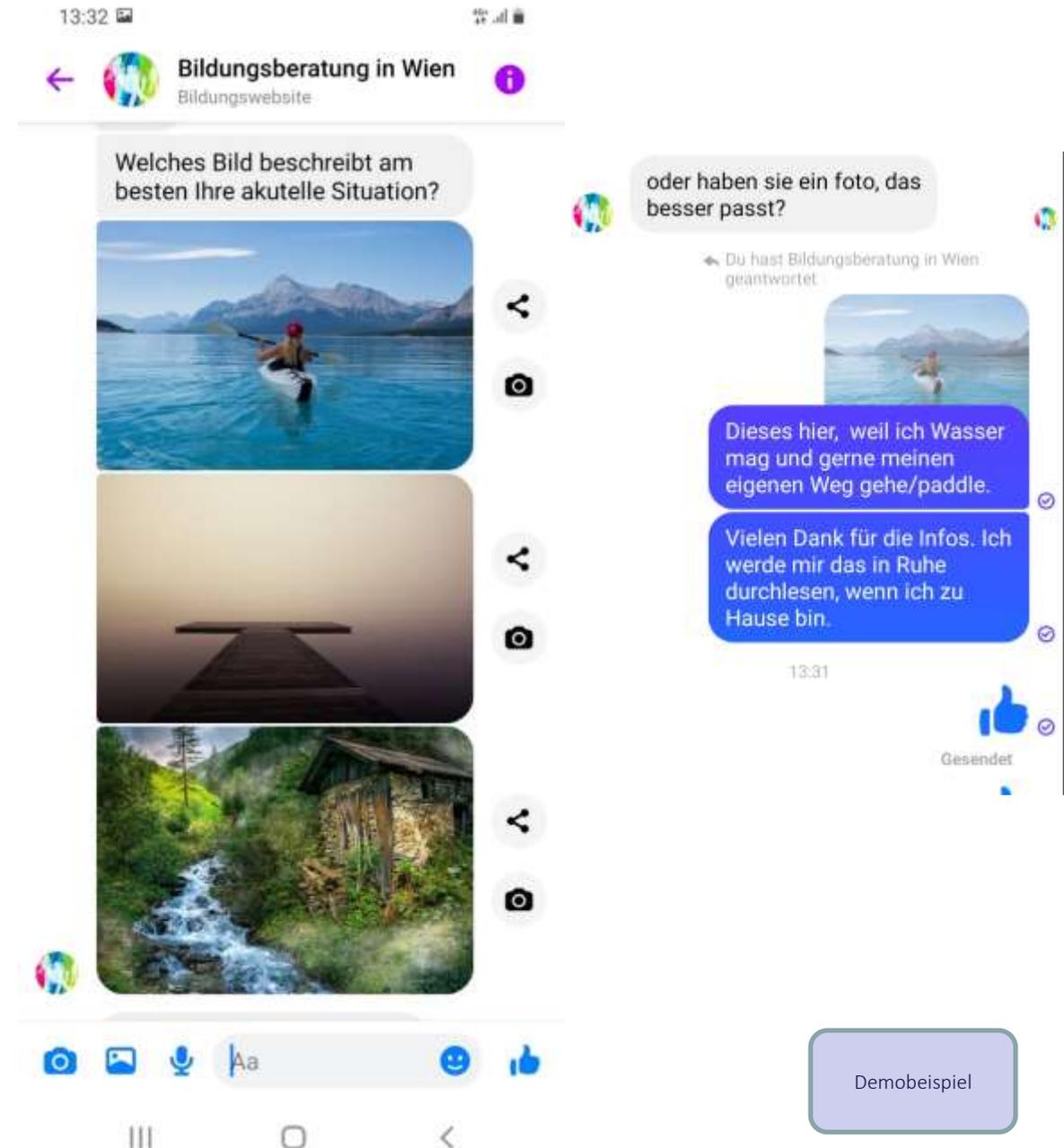
Software Userlike

für Kund*innen
vertrauter Online Raum bis
auf Website Chat



Pilotprojekt Messengerberatung

Ansicht Kund*innen
facebook Messenger



Pilotprojekt Messengerberatung

Ansicht Berater*in
Messagecenterwww.userlike.com

The screenshot displays a web browser window with the URL <https://www.userlike.com/de/umc/#/inbox/8786318>. The interface is divided into two main sections: an inbox on the left and a conversation view on the right.

Inbox (Left Panel):

- Buttons: "Menge" (selected), "Nicht zugewiesen".
- Categories: "Live (0)", "Neu (0)", "Offen (2)", "Wartend (1)".
- Conversation #8786318: "Marilyn Mensch" (13:31), "Offen".
- Conversation #30818757: "..." (18:19), "Offen".
- Conversation #299527: "..." (11:33), "Wartend".

Conversation View (Right Panel):

- Header: "Konversation #8786318", "OFFEN", "BILDUNG AUSWAHLEN", "..."
- Message 1 (12:47): "Marilyn Mensch", "Hallo".
- Message 2 (12:48): "Marilyn Mensch", "Kunaki hat die Konversation fortgesetzt...".
- Message 3 (12:48): "Marilyn Mensch", "Ten Meter Tower | A Short Film by Maximilian van Aerttryck and Axel Darselton".
- Message 4 (12:48): "Ten Meter Tower | A Short Film by Maximilian van Aerttryck and Axel Darselton".

The video message is a YouTube embed with the title "Ten Meter Tower | A Short Film by Maximilian van Aerttryck and Axel Darselton". The video content shows a person standing on a platform, likely a tower, with a red play button overlay.

At the bottom of the conversation view, there is a status message: "Status der Konversation geändert von Offen zu Wartend, 13:01".

Pilotprojekt Messengerberatung

Ansicht Berater*innen
Messagecenter www.userlike.com

The screenshot displays the Userlike messenger interface. On the left is an 'Inbox' panel with categories: 'Neue' (2), 'Nicht zugewiesen', 'Live (0)', 'Neu (0)', 'Offen (1)', and 'Wartend (1)'. The main chat window shows a conversation with 'Konversation #5792318' and 'Marilyn Mensch'. The chat history includes:

- A grey message from Marilyn Mensch: "Von 10-Meter-Türmen springe ich fix nicht runter, aber eine IT-Ausbildung traue ich mir schon zu 😊" (13:03). A status update below reads: "Status der Konversation geändert von 'Wartend' zu 'Offen' 13:03".
- A blue message from 'Sabine Oberwasser-Rechner' (13:15): "eine klare ansage 🙌 Hier finden Sie unter Auf dem Datenhighway: Computer, Multimedia und IT einen guten Überblick über IT Berufe: <http://www.bic.at/berufsfelder.php> oder weil es eine Lehre sein soll, auch gleich ein Infoblatt dazu BIC.at - Arbeitsfelder".
- A blue message (13:16) with a PDF attachment: "Lehrabschluss fuer Erwachsene_20220317.pdf".
- A blue message (13:18) asking: "Welches Bild beschreibt am besten Ihre aktuelle Situation?".
- Two image attachments (13:19): one showing a person kayaking on a lake, and another showing a laptop screen.

Projektdaten

Dauer

Phase I : 13.9.2021 – 13.11.2021

Phase II: 01.3.2022 – 31.12.2022

Zahlen Phase I

- 80 Kund*innenanfragen
- 3 Kanäle für Kund*innen
 - 58% über whatsapp
 - 27% Website Chat
 - 15% fb messenger

Akquise

- Aufsuchende Online Beratung in türkischsprachigen Gruppen
- NetzwerkpartnerInnen
- Bewerbung über Social Media

Datenschutz

- Userlike Server im DSGVO Raum
- Nutzung der whatsapp business API
- Individuelle Einstellungen am backend z.B. deaktivieren der Sammlung von Daten, Löschintervalle IP Adressen, ...
- Verlinkung der Datenschutzerklärung in Willkommensnachrichten

Kontext & Beratungsbeziehung

Exkurs: Einflussfaktoren auf die innere Sicherheit

Basis Polyvagal-Theorie

Kontext

contexere: verknüpfen, verflechten

Informationen über Wer, Wie, Was, Warum

Fehlende Informationen aktivieren Erfahrungen aus der Vergangenheit

Unsicherheit beeinträchtigt Spielraum, verhindert Kontakt, führt zu Kontaktabbruch

Wahlfreiheit

keine Wahlfreiheit: in der Falle, Flucht, Todstellreflex
zu viele Möglichkeiten: verloren, rigide Handlungen

- Wahlfreiheit des Beratungsformats durch Kund*innen und Berater*innen

Wahlfreiheit im Beratungsprozess für Kund*innen

- Vorschlag Medienwechsel nur mit Begründung
- Möglicher Medienwechsel Frage der Ressourcen und Kompetenzen
- Teil der Beratungskompetenz innere Wahlfreiheit zu fördern und Komplexität zu steigern bzw. zu verringern

Verbundenheit/Kontakt

Beratungskompetenz

Kontext

aus Kund*innenperspektive

Online Beratung über Plattform

Messengerberatung

Wer berät?

- Mailberatungen an ein Team, Chatberatung wird bei einer Person gebucht
- Berater*innenprofile auf www.bildungsberatung-online.at
- Berater*innenprofile auf www.bildungsberatung-wien.at

- Name der Berater*in im Messenger nicht sichtbar
- Berater*innenprofile auf www.bildungsberatung-wien.at,

Wie wird beraten?

Wissen abhängig von Vorerfahrung mit Beratung

Worüber wird beraten?

Erstinformationen Einstiegsplattform und Ländernetzwerkseite
Themenauswahl Mailberatung
Auftragsklärung

Erstinformationen Ländernetzwerkseite
Auftragsklärung

Erreichbarkeit & Reaktionszeit

Chattermine: buchbare Termine

Mailberatung: Reaktionszeit in automatisierten Antworten und auf Website kommuniziert

Erreichbarkeit

Herzlich willkommen bei der Bildungsberatung in Wien! **Unsere Beratungszeiten sind Montag bis Freitag von 9 bis 16 Uhr. Wir melden uns so rasch als möglich bei Ihnen.**

Unsere Datenschutzerklärung finden Sie unter <https://www.bildungsberatung-wien.at/datenschutz/>



Reaktionszeiten

Bildungsberatung in Wien: Vielen Dank, dass Sie uns kontaktieren. **Wir melden uns so rasch als möglich bei Ihnen.**

Kontext

aus Berater*innenperspektive

Vorname Nachname

Hallo! Ich arbeite derzeit als Systemadministrator in einem IT Konzern. Seit längerem interessiere ich mich für soziale Arbeit. Gibt es in meinem Alter (##) noch Umschulungsmöglichkeiten bzw. eine andere Möglichkeit in diesem Bereich Fuß zu fassen? Danke! Vorname

[Anfrage außerhalb der Servicezeiten]

Vorname

Hallo ich wollte fragen ob es am besten wäre wenn ich persönlich vorbeikomme oder eher nicht, da ich einiges zu erzählen habe und bei einem Termin andere Menschen nicht zu lange warten lassen möchte [Sonntag, 14:24]

Heyy

Wie sieht es mit sozialarbeiter aus, braucht man da ebenfalls studium

[Anfrage innerhalb der Servicezeiten]

Beratungssetting

- Erstkontakt ja/nein ?

Mehrfachberatungen sind möglich

- eher Einmalberatung ?
- eher Beratungsprozess ?

- Anfrage ist live oder asynchron?
- Hat Kund*in vermutlich gerade Zeit?

Schreibort ist unbekannt!

Hypothesen zur Person

Wie stelle ich mir die Person vor?

Hypothesen zur Verbindlichkeit

- Schaut mal als Besucher*in vorbei und probiert aus?
- Will eindeutig Information oder Beratung und arbeitet dafür mehr

Auftragsklärung

- Anliegen sind klar?
- Ziele sind klar?
- Welche Informationen fehlen mir?

Beispiel
Messengerberatung
über WhatsApp

Beratungsdauer
17 Tage

Heyy
Wie sieht es mit sozialarbeiter aus, braucht man da ebenfalls studium
[Anfrage innerhalb der Servicezeiten]

erhält Information

[Redacted]
Guten Morgen, hätte noch eine Frage. Wie sieht es mit der Operations technische assitent aus OTA. Davon finde ich sehr wenig im internet

erhält Information

[Redacted] Ich finde aber irgendwie Operationstechnische assistentin nicht nur Operationsassistentin 09:17
H Ist es das selbe 09:17

Erhält Information



Beispiel

Messengerberatung
über WhatsApp

Beratungsdauer
17 Tage

[Redacted] Puh habe ich letzte woche gesehen 09:50

Also da hat der Junge das so erzählt das man nicht nur mit patienten kontakt hat sondern auch Technisch sehr aktiv ist, ich finde irgendwie noch immer keine „ausbildung“ welches für mich entsprechend ist.

Habe zwar erst meine Lehre fertig als Verwaltungsassistentin aber ich möchte nicht „leer“ bleiben 09:52

OFFLINE

[Redacted] hmm, was meinen sie mit nicht "leer" bleiben? bzw. was muss denn eine ausbildung haben, damit sie ihnen entspricht? wenn es um den österreichischen beruf ging, ist es sicher die operationsassistentin. hier noch eine berufsbeschreibung mit video.

[Redacted] Ich möchte mit 20 nicht an einem Ort bleiben. Ich will mehr Ausbildungen machen. Ich schau mir mal die Videos an. vielen Dank 🙏 10:14

[Redacted] klingt nach einem guten Plan und mit 20 gibt's ja noch viele Möglichkeiten :-) gerne 13:34

[Redacted] Vielen Dank, hätte wirklich nicht gedacht das es eine Beratung für Erwachsene gibt 👍 hab mich lost gefühlt ❤️ 13:47

Kontakt

Barbara Oberwasserlechner

barbara.oberwasserlechner@vhs.at

Karin Okonkwo Klampfer

karin.okonkwo-klampfer@vhs.at

www.bildungsberatung-online.at

www.bildungsberatung-wien.at

gefördert von

 Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

waff
»

 Für die
Stadt Wien



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds