



BMBF-Projekt: Bildungsberatung: Service- telefon und Internetportal

Präsentation des Projektstandes, 19. März 2014, Bonn

Projektziele

- Gleiche Voraussetzungen beim Zugang zur und Bereitstellung von Beratung im Kontext von Weiterbildung
- Leichter Zugang zu einer verlässlichen (öffentlich-finanzierten), anbieterneutralen Bildungsberatung

durch:

- Schaffung eines bundesweit einheitlichen sichtbaren Zugangs zu Weiterbildungsinformation und Weiterbildungsberatung.
- Verbesserung der Transparenz der Angebotslage
- Einbindung und Vernetzung vorhandener Angebote
- Etablierung von Weiterbildungsberatung als (bürgernahe) Dienstleistung
- Sicherung von Qualität und Informationsgehalt der Weiterbildungsberatung

Eckpunkte des möglichen Services

- *Auskunftstiefe*: qualifizierte und individualisierte Auskünfte zu Weiterbildungsmöglichkeiten und -optionen, Anstoßen von komplexen Beratungsprozessen durch Verweis auf Beratungsstellen vor Ort.
- *Servicebreite*: keine Zielgruppeneingrenzung, bundesweit erreichbar, Weiterleitung an Beratungsstellen vor Ort in teilnehmenden Ländern, Geschäftssprache deutsch, mindestens sechs Stunden Erreichbarkeit an Werktagen
- *Servicestandards*: direkte Ansprechpartnerinnen und -partner, geringe Wartezeiten, verständliche Sprache, aktuelle und fachlich richtige Auskünfte, Gesprächsführung auf gleicher Augenhöhe, barrierefreies Internetportal.
- *flexible Gestaltung*: Einbindung von Angeboten, die über definierten Mindeststandards hinaus gehen soll möglich sein.



Entwicklung von Elementen für das Projekt

- Konzeptentwicklung
- Bedarfs- und Potentialanalyse
- Personalqualifizierung
- Leistungskatalog
- Wissensmanagementsystem

Konzeptentwicklung

Auftragnehmer:	Konsortium aus: <ul style="list-style-type: none">- Arbeit und Leben e.V., LAG Berlin, KES-Verbund- Forschungsinstitut Betriebliche Bildung (f-bb)- Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung (GIB)- ver.di-Forum Nord
Laufzeit:	November 2009 – Februar 2011
Aufgabenstellung:	Ermittlung von Gelingensbedingungen und Gestaltungsvorschlägen für den Aufbau eines bundesweiten Angebotes zu entwickeln.
Ergebnis:	Konzept als Grundlage für die weiteren Arbeiten

Bedarfs- und Potentialanalyse

Auftragnehmer:	Institut für Struktur- und Entwicklungsforschung (ies), Hannover
Laufzeit:	19.03.2012 – 17.09.2012 (6 Mon.)
Aufgabenstellung:	Ziel der Bedarfsanalyse war es, den qualitativen und quantitativen Bedarf von Weiterbildungsberatung am Telefon zu ermitteln. Darüber hinaus sollten im Rahmen von Nutzerbefragungen mögliche Potentiale, die der Service bietet und in den bisherigen Planungen nicht berücksichtigt wurden, dargestellt werden.

Personalqualifizierung

- Auftragnehmer:** Arbeitsgemeinschaft aus Zentrum für wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Mainz (Koordination); ver.di-Forum Nord e.V., Kiel; Kolleg für Management und Gestaltung Nachhaltiger Entwicklung gGmbH, Berlin
- Laufzeit:** 01.03.2012 – 28.02.2013 (12 Mon.)
- Aufgabenstellung:** Aufgrund der notwendigen hohen beraterischen Kompetenz des Servicepersonals sollen Qualifizierungsmaßnahmen durchgeführt werden, die in dieser Form bisher noch nicht vorliegen. Die Entwicklung der Qualifizierungsmaßnahmen umfasst: (I) ein Kompetenzerfassungssystem, das im Einstellungsverfahren (z.B. per Assessment) durchgeführt werden soll, (II) ein modulares Qualifizierungskonzept mit Curriculum sowie (III) ein Train-the-Trainer-Konzept

Leistungskatalog

Auftragnehmer:	Arbeit und Leben e.V., LAG Berlin, KES-Verbund
Laufzeit:	19.03.2012 – 22.03.2013 (12 Mon.)
Aufgabenstellung:	Um ein Beratungsangebot für Weiterbildung über ein Servicetelefon und ein Internetportal aufsetzen zu können, ist es nötig, den inhaltlichen und technischen Leistungsumfang klar festzulegen. Dies geschieht in einem Leistungskatalog. Inhalt des Auftrages ist die Beschreibung und Operationalisierung der Leistungen, die ein bundesweites Servicetelefon und Internetportal anbieten sollte und könnte. Diese werden in einer <i>Datenbank</i> aufgeschlüsselt. Weitere technische Entwicklungen (s.u.) bauen auf diesen Ergebnissen auf.

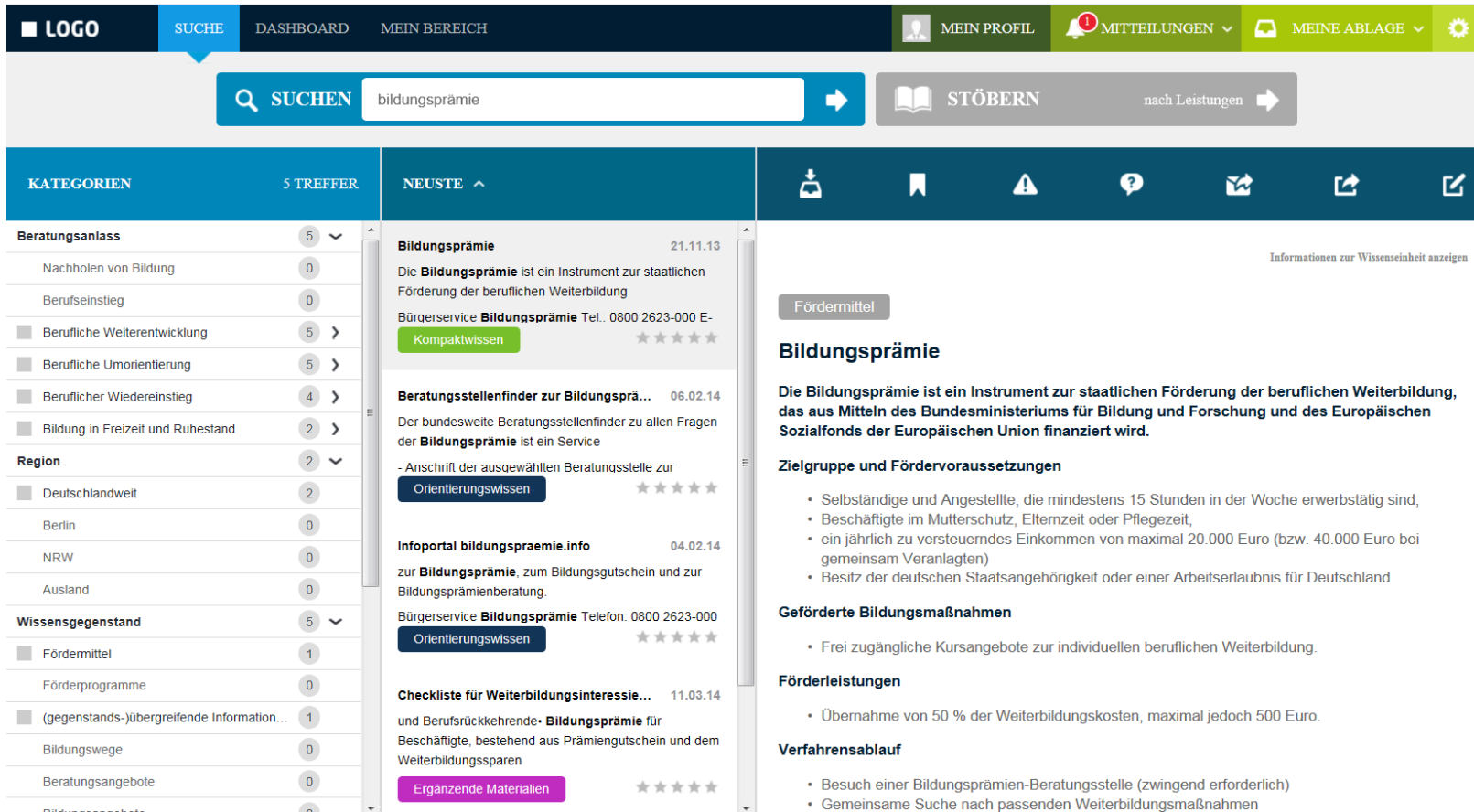
Leistungskatalog – Beispiel (Screenshot)

LEISTUNGSKATALOG Bildungsberatung Servicetelefon und Internetportal		LEITFADEN	AKTUALISIERT	i	FEEDBACK	LOGOUT
BERATUNGSANLASS		BERATUNGSTHEMA		LEISTUNGSBEREICH		
i Nachholen von Bildung		i Orientierung und Kompetenzentwicklung		41C1 i Verweis auf spezielle Beratungsangebote für Menschen mit Behinderung oder gesundheitlichen Einschränkungen (z. B. Bürgertelefon des BMAS, Integrationsamt). i Aufzeigen von und allgemeine Informationen zu Fördermöglichkeiten für Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen (Leistungen zur Teilhabe, Rehaleistungen der Versicherungen, begleitende Hilfe im Arbeitsleben u. ä.). ii Individuelle Unterstützung bei der Beantragung von Fördermitteln für Menschen mit Behinderung oder gesundheitlichen Einschränkungen.		
i Berufseinstieg		i Bildungsangebote und Lernen				
i berufliche Weiterentwicklung		i Finanzierung und Organisation von Weiterbildung	Finanzierungsmöglichkeiten für Weiterbildungsmaßnahmen			
i berufliche Umorientierung	gesundheitlich bedingte Umorientierung		Gestaltung der Rahmenbedingungen für die Weiterbildung			
i beruflicher Wiedereinstieg	arbeitsmarkt- oder finanziell bedingte Umorientierung					
i Bildung in Freizeit und Ruhestand	familiär bedingte Umorientierung					

Wissensmanagementsystem

- Auftragnehmer:** Arbeitsgemeinschaft aus Arbeit und Leben e.V., LAG Berlin, KES-Verbund und sirup Agentur für Neue Medien GmbH, Berlin
- Laufzeit:** 01.03.2013 – 28.02.2014 (12 Mon.)
- Aufgabenstellung:** Das in der Weiterbildungsberatung vorhandene Wissen (im Sinne von Faktenwissen, Informationen zu Verfahren, Anlaufstellen und Bildungsläufen) ist umfangreich und vielfältig. Aufbauend auf dem entwickelten Leistungskatalog wurde es gebündelt aufbereitet. Dazu wurde ein *browserbasiertes Tool* entwickelt, mit dem Beraterinnen und Berater das für Anfragen von Ratsuchenden notwendige Wissen herausfiltern können. Gleichzeitig soll das Tool bei der weiteren Aufbereitung des Wissens durch die Beraterinnen und Berater unterstützen.

Wissensmanagement – Ansichtsbispiel (Screenshot)



The screenshot displays a web interface for knowledge management. At the top, there is a navigation bar with 'LOGO', 'SUCHE', 'DASHBOARD', and 'MEIN BEREICH'. A search bar contains 'bildungsprämie' and a 'SUCHEN' button. To the right, there are links for 'MEIN PROFIL', 'MITTEILUNGEN', 'MEINE ABLAGE', and a settings icon. Below the search bar, there is a 'STÖBERN' button and a 'nach Leistungen' link. The main content area is divided into three columns. The left column shows a list of categories and their counts: 'Beratungsanlass' (5), 'Region' (2), and 'Wissensgegenstand' (5). The middle column displays search results for 'Bildungsprämie', including a main entry with a date of 21.11.13, a description, and a 'Kompaktwissen' button, followed by other related entries like 'Beratungsstellenfinder zur Bildungsprämie' and 'Infoportal bildungspraemie.info'. The right column shows the detailed view of the 'Bildungsprämie' entry, including a 'Fördermittel' label, a description, and sections for 'Zielgruppe und Fördervoraussetzungen', 'Geförderte Bildungsmaßnahmen', 'Förderleistungen', and 'Verfahrensablauf'.

Erforderliche Entwicklungen im Falle der Erprobung

- Internetportal
- Technische Infrastruktur (Routing, Server, Software)
- Datenschutzrechtliche Prüfung
- Aufbau des/der Servicecenter sowie begleitende Prozesse



Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Projektträger
im Deutschen Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.
Lebenslanges Lernen
Heinrich-Konen-Str.1
53227 Bonn

Katinka Bartl
Tel.: 0228 3821-1606
Katinka.Bartl@dlr.de

Michael Kempmann
Tel: 0228 3821-1845
Michael.Kempmann@dlr.de