



# **BMBF-Projekt: Weiterbildungsberatung: Servicetelefon und Internetportal**

„Fragen zur Weiterbildung?“ - das Infotelefon des BMBF berät unter der Rufnummer 030/20 17 90 90.

Vorstellung des Projektstandes und erster Erfahrungen.

**FRAGEN ZUR WEITERBILDUNG?**  
**030 | 20 17 90 90**  
Das Infotelefon berät Sie gern!



## Projekthintergrund

Empfehlung des Innovationskreises Weiterbildung:

*„Der Zugang zu Bildungsberatung und Bildungsinformation ist durch mehr Transparenz der Beratungsangebote zu verbessern, u. a. durch Vernetzung vorhandener Datenbanken, den Aufbau eines Informationsportals und die Einführung einer kostenlosen Telefon-Hotline zur Bildungsberatung, die zunächst auf regionaler Ebene zu erproben und langfristig bundesweit vorzusehen ist.“*

Konzeption der Bundesregierung zum Lernen im Lebenslauf von 2008:

*„Das Angebot einer kostenlosen telefonischen Erst- und Orientierungsberatung (Telefon-hotline) soll erprobt werden. Es soll an Beratungsangebote vor Ort vermitteln oder Hinweise für passende Bildungsangebote liefern. Die telefonische Einstiegsberatung, bei der auch auf interkulturelle Kompetenzen der Beraterinnen und Berater Wert zu legen ist, soll die vorhandene Bildungsberatungsstruktur nutzen.“*

## Projektziele

- Gleiche Voraussetzungen beim Zugang zur und Bereitstellung von informierender Weiterbildungsberatung
- Leichter Zugang zu einer verlässlichen (öffentlich-finanzierten), anbieterneutralen informierenden Weiterbildungsberatung

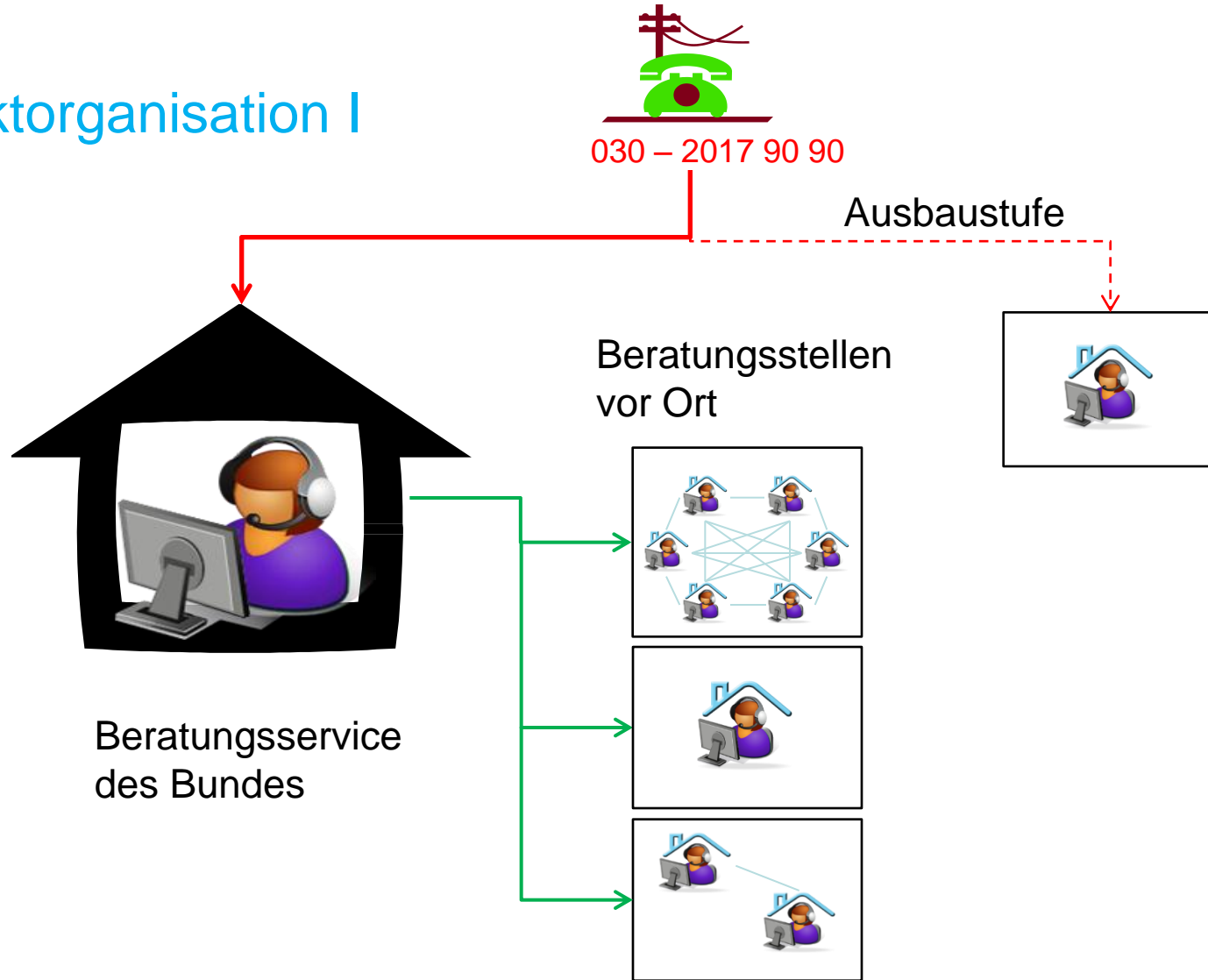
durch:

- 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 Servicetelefons

- *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.
- *flexible Gestaltung*: Einbindung von Angeboten, die über definierten Mindeststandards hinaus gehen, soll möglich sein.

# Projektorganisation I



## Projektorganisation II

- *Einrichtung des Service auf Bundesebene:* Auftragsvergabe an das Kommunikationscenter der Telemark Rostock für die telefonische Beratung
- *Einbindung der vorhandenen Infrastruktur:* gemeinsame Vereinbarung zur Erprobung der Einbindung von Beratungsstellen in den Ländern.
- *Erprobungsländer:* Berlin, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen, Schleswig-Holstein
- *Projektbegleitung:* organisatorische Unterstützung durch den Projektträger im DLR

## Weiterleitung von Anrufen in die Erprobungsländer

- Bei vertieftem Bedarf nach Weiterbildungsberatung kann eine Weiterleitung zu Beraterinnen und Berater in den teilnehmenden Erprobungsländern ausgelöst werden.
- Beraterinnen und Berater in den Ländern sind telefonisch erreichbar.
  - Berlin: verteilte Wahrnehmung der Annahme durch öffentl. geförderte Weiterbildungsberatungsstellen, gemeinsame (nicht öffentliche) Rufnummer
  - Niedersachsen: direkte Weiterleitung an öffentl. geförderte Weiterbildungsberatungsstellen gemäß einer Verteilliste des Landes
  - NRW: Weiterleitung ans Infotelefon berufliche Weiterbildung (öffentliche Rufnummer)
  - Sachsen: Weiterleitung an (nicht öffentliche) Rufnummer
  - Schleswig-Holstein: zurzeit Weiterleitung an eine (nicht öffentliche) Rufnummer, langfristig: verteilte Wahrnehmung durch mehrere öffentl. geförderte Weiterbildungsberatungsstellen



## Wissensmanagement

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.

**Eine Redaktion wurde beauftragt, um die Aktualität und den Wissensfluss zu gewährleisten. Sie nimmt Fehler- und Änderungsmeldungen der Nutzerinnen und Nutzern an und unterstützt bei redaktionellen Tätigkeiten im System.**

## Arbeitspakete seit Herbst 2014

- Austausch mit den operativen Partnern aus den Ländern
- Schulung und Austausch mit Beraterinnen und Beratern aus den Ländern
- Vernetzung der Wissensmanagement-Redaktion mit den Beraterinnen und Beratern
- kontinuierliches Update der Wissensseinheiten

# erste Eindrücke zu den eingehenden Anfragen

auf der Grundlage der Auswertungen Jan. 2015 und Feb. 2015

- Etwa die Hälfte der Anfragen sind Förderfragen.
- Bei der Verteilung der Anrufe auf die Länder sind keine Besonderheiten erkennbar.
- Die Anrufe verteilen sich gleichmäßig auf Wochentage und Tageszeiten – bis auf einen Peak am Morgen.
- Die meisten Anrufer sind zwischen 18 und 30 oder zwischen 31 und 50 Jahre alt und sind erwerbstätig.
- Die meisten Anrufe werden den Antwort-Kategorien „erweiterte Informationsberatung“, „Weitergabe von Kontaktdaten“ oder „Hilfestellung/Anregung“ zugeordnet.
- Die meisten Anrufe werden dem Beratungsanlass „Berufliche Weiterentwicklung“ zugeordnet.
- Etwa jeder 10. Anruf wird weitergeleitet.
- Die Anrufe dauern in der Regel bis zu 10 Minuten.
- Die Anrufer haben die Rufnummer im Wesentlichen durch das „Internet“ oder durch „Empfehlung“ erhalten.



## erste Eindrücke zu den eingehenden Anfragen

auf der Grundlage der Rückmeldungen der Beraterinnen und Berater

- Hohe Zufriedenheit der Ratsuchenden
- Großes Interesse bei Bedarf erneut anzurufen
- Hohe Zufriedenheit der Beraterinnen und Berater
- Intensive Nutzung des Wissens aus dem Wissensmanagementsystem

## Öffentlichkeitsarbeit und Marketing

- Pressemitteilung durch das BMBF; Mitteilungen der Erprobungspartner
- „Landing Page“ als Unterseite von [www.bmbf.de](http://www.bmbf.de)
- Werbung über die Suchmaschine Google (AdWords)

### **Ausbaustufe:**

- Banner-Werbung online
- Weitergabe der Wort-Bild-Marke an relevante Seiten

## Nächste Schritte

- Inhaltliche und technische Konzeption eines begleitenden Internetportals
- Weiterentwicklung des Service auf Bundesebene: z.B. Prüfung der Möglichkeit von E-Mail-Versand mit Informationen durch die Beraterinnen in Rostock, Prüfung von Möglichkeiten zur E-Mail-Anfrage, Co-Browsing
- Evaluation des Service
- kontinuierliche Erhöhung der Nutzerzahlen bspw. durch Prüfung weiterer Marketingmaßnahmen
- Optimierung der Schnittstelle zwischen Bundesservice und den Beratungsstellen auf Landesebene
- Weiterentwicklung der Zusammenarbeit mit den Ländern: Prüfung weiterer Teilnehmer für die Erprobung

## 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

Markus Weiland  
Tel: 0228 3821-1901  
Markus.Weiland@dlr.de

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