



Erfahrungen mit webunterstützten Verfahren der Weiterbildungsberatung

Berufliche Weiterbildung

Aufgaben

*Überblick über die Bildungslandschaft
Transparenz und Vergleichbarkeit*

*Sensibilisierung
Information*

*Bildungsberatung
Chancen und Möglichkeiten*

Ziele

- Teilhabe an beruflicher Weiterbildung ermöglichen
 - Weiterbildungsbeteiligung erhöhen
 - Fachkräfte für das Land Brandenburg sichern



Angebote von Weiterbildung Brandenburg

- Gemeinsames Suchportal der Länder Berlin und Brandenburg
- Weiterbildungsberatung
- Informationsportal zur beruflichen Weiterbildung

www.weiterbildung-brandenburg.de

Zielgruppen

- Unternehmen
- Beschäftigte
- Arbeitssuchende



- Anbieterneutral
 - Zielgruppenoffen
 - Informativ
 - Situativ
 - Biographieorientiert
-
- Telefonisch, online, persönlich
 - Seit Kurzem auch im WB Live-Chat



2013

- Beratungen: 689
- Informationsgespräche: 504
(auf 6 Messen)



Von der Idee zum funktionierenden Live-Chat

- Entwicklung technischer und inhaltlicher Standards
- Datenschutzbestimmungen
- Chat-Etikette und FAQ
- Schulung der BeraterInnen
- Evaluierung - Anpassung der statistischen Erfassungsinstrumente
- Terminfestlegung für den Start
- Bewerben des Live-Chats

→ Live-Chat seit 06.05.2014 verfügbar

Vorteile



- Andere Art der Gesprächsführung (insbesondere für internetaffinen Menschen geeignet)
 - Ortsunabhängig
 - Sehr schnell und direkt
 - Fachbegriffe und hilfreiche Links unkompliziert übermittelt
- Niedrigschwelliger Zugang durch Anonymität, wenn gewünscht (keine Registrierung notwendig)
- Beratung findet in verschlüsseltem Bereich statt (SSL-geschützte Beratung)
 - Daten des Bildungsinteressierten sind zu keinem Zeitpunkt von Dritten einsehbar
- Verfügbarkeit der Beratungsinhalte durch Chatprotokoll

Erfahrungen

- Informative Beratung insbesondere zu Fördermöglichkeiten sehr gut über Live-Chat möglich

Herausforderungen



- Während der Chat-Zeiten (Di: 9.00 - 11.00 Uhr, Mi: 13.00 - 14.30 Uhr) muss schnelle Reaktion auf Anfragen sichergestellt sein
- Chat ist ein informelles Medium, aber Berater muss dennoch professionell kommunizieren
- Verzögerung in der Übermittlung von Inhalten, dadurch kommt es teilweise zu Überschneidungen oder Missverständnissen
- Zunahme der Interaktionsgeschwindigkeit, daher weniger Interventionsmöglichkeiten (z.B. ist es nicht möglich, jemanden bei Missverständnissen direkt zu unterbrechen)
- Mimik/Gestik und Stimmlage fehlen, dadurch kaum Möglichkeiten der Signalisierung von Aufmerksamkeit durch den Berater
- Teilweise fehlt Feedback des Ratsuchenden dazu, ob Anliegen geklärt werden konnte
- Ratsuchender ist selbstbestimmter, aber auch schneller abgelenkt
- Kurze und prägnante Formulierungen notwendig
- Beliebige viele Chats parallel möglich

Blick in die Zukunft

- Login und individuelles Postfach (SSL-geschützte Beratung)
- Themen- und Gruppen-Chats
- Kontinuierliche Weiterqualifizierung der Beraterinnen durch Workshops zur Chatberatung

Statistiken



- Insgesamt 9 Chatberatungen, davon 7 informativ und 2 situativ/biographieorientiert
- Mit steigendem Bekanntheitsgrad des Live-Chats ist aktuell eine Zunahme der Chat-Beratungen erkennbar
- Dauer:
 - 5 Beratungen ca. 15 min.
 - 2 Beratungen ca. 30 min.
 - 2 Beratungen ca. 45 min.
- Abschließende Klärung des Anliegens:
 - 8 im Chat
 - 1 weitere Infos per E-Mail
- Häufig Nachfrage zu Förderungen:
 - 4 Brandenburger Bildungsscheck
 - 2 Betriebliche Weiterbildung in KMUs
 - 1 Bildungsgutschein/ AVGS
 - 1 Bildungsfreistellung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ZAB
Arbeit

Kathrin Mok
ZAB ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH
Projekt Weiterbildung Brandenburg
Öffentlichkeitsarbeit
0331 – 70445712
kathrin.mok@zab-brandenburg.de