

Bildungsberatung per Messenger

Karin Okonkwo-Klampfer


Online-Bildungsberatung | Bildungsberatung in Wien

Wiener Volkshochschulen

gefördert von

 **Bundesministerium**
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

waff


 Für die
Stadt Wien



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

Projektstruktur Wien/Österreich

- Ländernetzwerke mit mehreren Partner:innen in 6 Bundesländern
- Im Wiener Netzwerk 7 Netzwerkpartner:innen
- Finanzierung: Europäischer Sozialfonds, nationales Bildungsministerium, Kofinanzierung des Bundeslandes (in Wien: Wiener Arbeitnehmerinnen Förderungsfonds)
- Überregionale Vorhaben für übergreifende Aufgaben, z.B. Online-Bildungsberatung
- LNW Wien als Vorreiter in digitaler Bildungsberatung

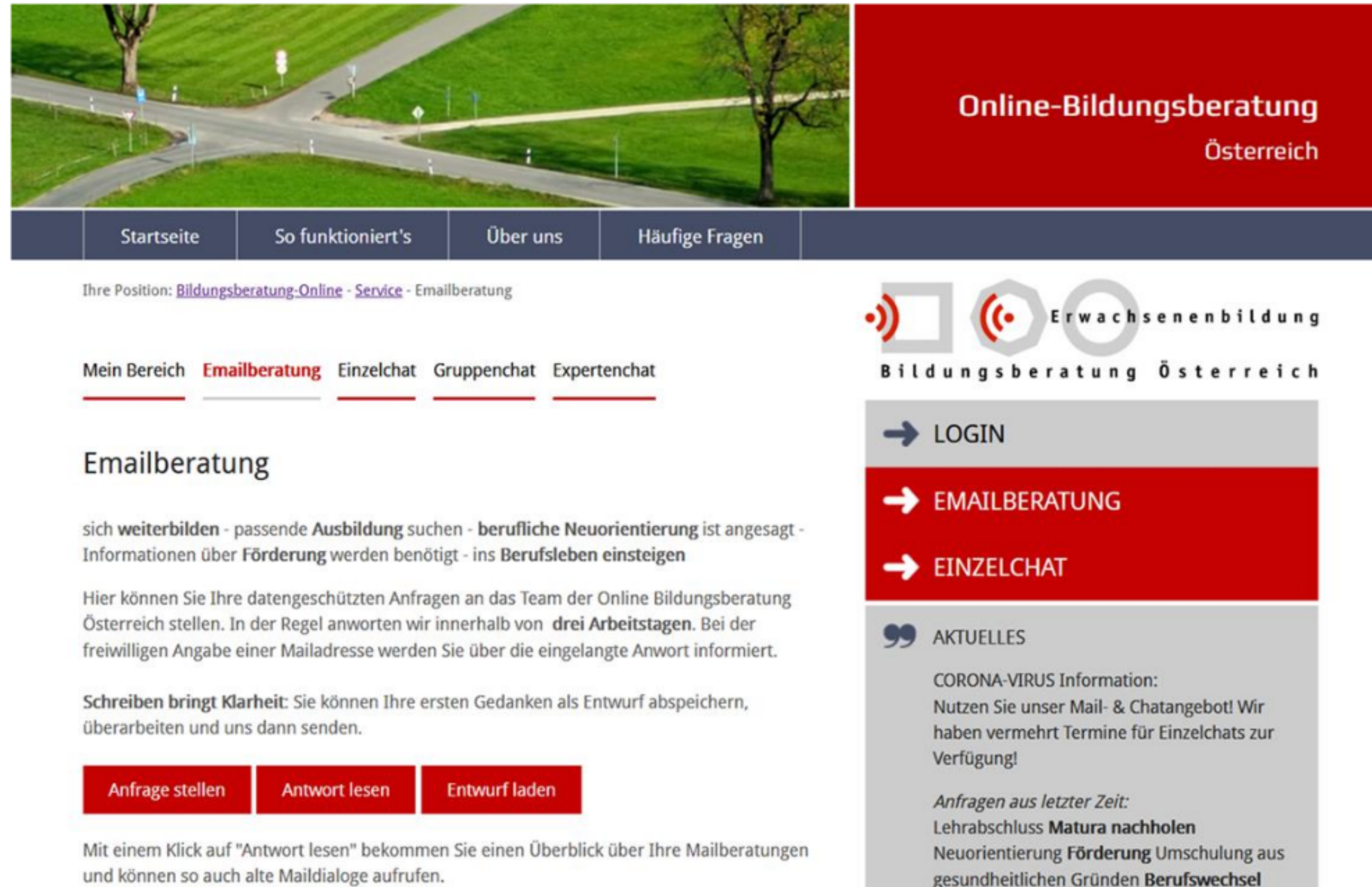
gefördert von

Meilensteine der Digitalisierung

Zeitraum	Aktivität	Ort
Ab 2010	Textbasierte Beratung über datensichere Plattform (E-Mail und Termin-Chat)	Wien
Ab 2014	Textbasierte Beratung über datensichere Plattform (E-Mail und Termin-Chat)	Österreich
2015-2016	Videoberatung via Skype	Wien
Ab 2017	Terminbuchungsapp auf www.bildungsberatung-wien.at	Wien
Ab 2020	Videoberatung via Zoom	Wien
Ab 2020	Aufsuchende Beratung im Netz (Facebook)	Wien
Ab 2021	Messengerberatung	Wien
Ab 2023	Messengerberatung	Österreich

gefördert von

Datensichere Plattform (beranet)



The screenshot shows the user interface of the 'beranet' platform. At the top, there is a navigation bar with a menu: 'Startseite', 'So funktioniert's', 'Über uns', and 'Häufige Fragen'. Below this is a breadcrumb trail: 'Ihre Position: [Bildungsberatung-Online](#) - [Service](#) - Emailberatung'. A secondary navigation bar includes 'Mein Bereich', 'Emailberatung' (highlighted), 'Einzelchat', 'Gruppenchat', and 'Expertenchat'. The main content area is titled 'Emailberatung' and contains introductory text about the service, a 'Schreiben bringt Klarheit' section, and three buttons: 'Anfrage stellen', 'Antwort lesen', and 'Entwurf laden'. A right-hand sidebar features the 'Erwachsenenbildung Bildungsberatung Österreich' logo, a 'LOGIN' button, and three main service buttons: 'EMAILBERATUNG' (highlighted in red), 'EINZELCHAT', and 'AKTUELLES'. The 'AKTUELLES' section includes a 'CORONA-VIRUS Information' and a list of recent queries such as 'Lehrabschluss Matura nachholen' and 'Neuorientierung Förderung Umschulung aus gesundheitlichen Gründen Berufswechsel'.

gefördert von

Videoberatung

- 2015 und 2016 via Skype
- Seit 2020 via Zoom
- Praxishandbuch Zoom: technisches Setting, organisatorisches Setting, Vorbereitung, idealtypischer Verlauf, zusätzliche Tools, Literaturhinweise, etc

gefördert von

Terminbuchungsapp



- Auf www.bildungsberatung-wien.at
- Für f2f-, Video- und Telefonberatungen
- Erinnerungsmails für Kund*innen und Berater*innen

gefördert von

Aufsuchende Beratung im Netz

- Zielgruppe: türkischsprachige Frauen in Wien, die in Facebook-Gruppen organisiert sind
- Beraterin hat professionelles FB-Profil und wird Gruppenmitglied
- Beraterin kommentiert Posts zu Bildung und Beruf und weist auf Bildungsberatung in Wien hin
- Andere Mitglieder reagieren darauf – Kommentare, Posts, Anrufe
- Beraterin bietet Beratung an, auch über andere Kanäle

gefördert von

Messengerberatung

- Kundinnen und Kunden kontaktieren uns via Facebook Messenger oder WhatsApp
- Software „Userlike“ – Online-Login für Berater:innen – alle Kanäle im Message Center bearbeitbar
- DSGVO-konform

gefördert von

Mögliche Kanäle bei Userlike

-  Website-Chat/Live Chat
-  WhatsApp
-  Facebook Messenger
-  Telegram
-  Threema
-  SMS
-  benutzerdefinierter Kanal (z.B. E-Mail)

gefördert von

Chatten in Userlike

- Organisationen und Gruppen
- Zuteilung der Konversationen über Algorithmus oder manuell
- Weitergabe von Konversationen
- Textnachrichten, Sprachnachrichten, Dokumente, Links
- Website Chat bietet Sprach- und Videotelefonie (inkl. Screensharing)
- Integriertes Übersetzungstool (DeepL)
- Automatisierte Nachrichten und Chat Makros
- Feedback und Umfragen
- Chatbot

gefördert von

Organisation der Messengerberatung

- Servicezeiten: Mo-Fr 09:00-16:00
- 3 Operator:innen (=Berater:innen)
- 1 Operator:in hat Dienst: übernimmt alle neuen Nachrichten des Tages
- Alle Operator:innen kontrollieren ihre Konversationen täglich und setzen fort
- Türkischsprachige Operatorin übernimmt alle türkischen Konversationen
- Konversationen „kleben“ an Operator:innen

gefördert von

Vorteile der Messengerberatung

- Leichte Zugänglichkeit – speziell mit Messaging Apps
- Anschluss an Nutzungsgewohnheiten der Kundinnen und Kunden
- Asynchronität (bei Messaging Apps)
- Konversationen am Smartphone nachlesbar
- Erste Anlaufstelle für schnelle Infos – Wechsel zu anderen Kanälen – Blended Counselling
- Sinnvolle Kombination mit aufsuchender Beratung im Netz

gefördert von

Herausforderungen der Messengerberatung

- Geschwindigkeit/Flüchtigkeit – speziell beim Website Chat
- 24h-Grenze bei WhatsApp
- Ressourcenbedarf (Website Chat)
- Erfahrung mit textbasierter Beratung bzw. Weiterbildung
- Mehr Infoaufbereitung, weniger prozesshafte Beratung
- Asynchronität ändert den Arbeitsprozess
- Laufend Werbemaßnahmen nötig

gefördert von

Kontakt

karin.okonkwo-klampfer@vhs.at

+43 699 1981 7857

gefördert von

 **Bundesministerium**
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

waff


 Für die
Stadt Wien



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds