

# ONLINEBERATUNG bei [www.weiterbildungsberatung.nrw](http://www.weiterbildungsberatung.nrw)



9. Fachforum Onlineberatung am 19. und 20.09.2016  
Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm

# Mein Beitrag im Überblick

Das Portal "[Weiterbildungsberatung in NRW](#)" mit integrierter Onlineberatung

- Ein Blick auf die bisherige Entwicklung und die Ziele
- Eckdaten und Zahlen
- Einblick in das Online Tool
- Geplante Entwicklungen

# Die bisherige Entwicklung

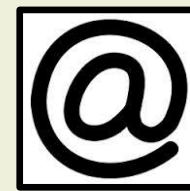
- ❑ 2009 Übernahme einer Kopie von Bildungsberatung Berlin im Rahmen eines Kooperationsvertrages
- ❑ 2009/2010 Entwicklung eines Prototyps für NRW auf Basis des Berliner Portals, inkl. Tool Onlineberatung
- ❑ Veröffentlichung im Oktober 2010
- ❑ 2014-2015 Konzeption und Umsetzung Neuprogrammierung
- ❑ 27.02.2015 "Going live" des neuen Portals inkl. neu aufgestellte Onlineberatung

# Konzeptionelles Ziel

- ❑ Ein Informationsportal für Bürgerinnen und Bürger, KMU sowie Beraterinnen und Berater mit folgenden Komponenten anbieten:
  - Öffentliche Beratungsstellen in NRW für berufliche Weiterbildung und Entwicklung (aktuell rund 260)
  - Fördermöglichkeiten berufliche Weiterbildung
  - Kursdatenbanken
  - Vertiefende Informationen zu Beratungsthemen
  - Datengeschützte Onlineberatung

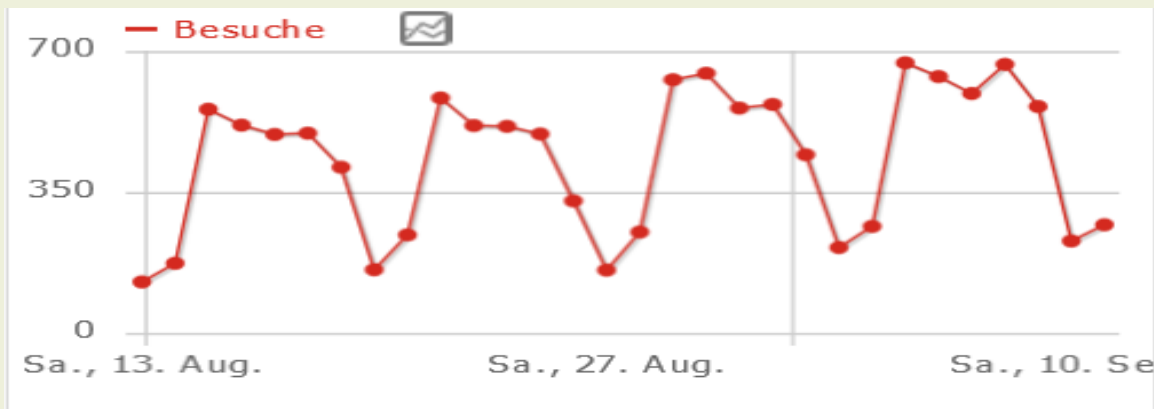
# Onlineberatung als Baustein einer Gesamtstrategie in NRW

- ❑ Seit 2006: Förderinstrument Bildungsscheck NRW
- ❑ Seit 2010: Onlineberatung und Portal "Weiterbildungsberatung in NRW"
- ❑ Seit 2012: Infotelefon berufliche Weiterbildung beim Servicecenter des Landes NRW
- ❑ Seit 2012: Programm Beratung zur beruflichen Entwicklung mit integrierter Beratung zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen (bis zu 9 Stunden, kostenfrei, aktuell rund 140 Beratungsstellen)
- ❑ Seit 2013: TalentKompass NRW



# Nutzung von Portal und Onlineberatung

- Zwischen 250 und 700 Besuche täglich auf dem Portal, Spitzenwerte am Montag und Dienstag



- 500 bis 600 Online Anfragen jährlich, verteilt auf alle Wochentage; Rückgang während der Schulferien

# Das Team Onlineberatung

- ❑ Ausbildung von rund 30 Onlineberater/-innen seit 2010
- ❑ Blended Learning Weiterbildung (2 Onlinephasen, 2 Präsenztage, 32 Unterrichtsstunden)
- ❑ Referentin [Birgit Knatz](#) (Online-Coach DGOB)
- ❑ Aktuell arbeitet ein Team von sieben Onlineberater/-innen
- ❑ Leitung und Administration der Onlineberatung durch die G.I.B. mbH

# Das Profil der Online Berater/-innen

- ❑ Alle Berater/-innen sind bei öffentlichen Bildungsberatungsstellen in NRW tätig
- ❑ Alle erfüllen das Anforderungsprofil für das Programm "Beratung zur beruflichen Entwicklung":
  - Einschlägiger Studienabschluss und/oder eine pädagogische bzw. soziale Berufsausbildung
  - Beratungsausbildung oder eine umfassende berufsbegleitende Qualifizierung zum Erwerb von Beratungskompetenz
  - Mindestens zweijährige Beratungserfahrung in der Bildungs-, Berufs,- oder Beschäftigungsberatung
  - Qualifizierung zur Durchführung eines Kompetenzfeststellungsverfahrens (z. B. TalentKompass NRW)



# Inhalte der Beratungsanfragen

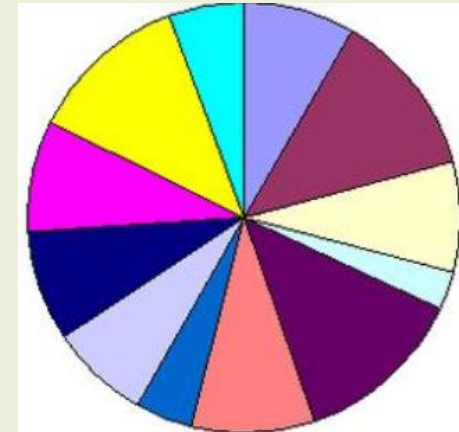
- ❑ Ca. 45 % Anfragen zu Fördermöglichkeiten
- ❑ Ca. 45 % Anfragen zur beruflichen Entwicklung und Orientierung
- ❑ Ca. 6 % Anfragen zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen
- ❑ Ca. 2 % Anfragen zum Nachholen von Abschlüssen
- ❑ Ca. 2 % Anfragen zum beruflichen Wiedereinstieg



bergeist007/pixelio.de

# Struktur der Beratungskunden


- ❑ 60 % Frauen, 40 % Männer
- ❑ Ca. 3 % der Anfragen kommen von KMU
- ❑ Altersspanne: Zwischen Anfang 20 und Ende 50
- ❑ Gleichmäßige Verteilung über alle Bildungsniveaus












# Ablauf der Onlineberatung

- Ratsuchende melden sich im [datengeschützten Bereich](https) (https) an und bestätigen das Lesen der Datenschutzhinweise
- Zusatzfragen gesondert für Privatpersonen und KMU, freiwillig
- Es kann sofort eine Anfrage gestellt werden (Themenauswahl)
- Serviceversprechen: Beantwortung innerhalb von drei Werktagen
- Alle Berater/-innen, die das gewählte Beratungsthema bedienen, erhalten eine Mitteilung
- Berater/-innen können wählen, ob sie die Anfrage übernehmen
- Nach der Beantwortung werden die Ratsuchenden per E-Mail benachrichtigt, sie müssen sich erneut einloggen

# Datenbank Beratungsanfragen

 **Beratungspool**

Pool mit Beratungsanfragen. Bitte bedienen Sie sich.

Beratungsfall	Thema	Ort	Vom	Aktueller Berater	Letzte Antwort	Status	
<a href="#">0229/2016</a> von Elif <input type="text"/>	Nachholen von Schul- oder Berufsabschlüssen	Herford	14.9.2016		von Elif <input type="text"/> 14.09.2016 14:19		
<a href="#">0208/2016</a> von Helene <input type="text"/>	Fachberatung ausländische Berufsqualifikationen	44357 Dortmund	31.8.2016	Buschmann	von Helene <input type="text"/> 06.09.2016 16:30		
<a href="#">0212/2016</a> von Henrik <input type="text"/>	Berufliche Weiterbildung <input type="text"/>	49497 Mettingen	2.9.2016	<input type="text"/>	von Uta <input type="text"/> 06.09.2016 13:42		
<a href="#">0172/2015</a> von Ayse-Nur <input type="text"/>	Bildungsscheck NRW für Beschäftigte	Köln	28.5.2015	<input type="text"/>	von Nicole <input type="text"/> 02.06.2015 16:18		

# Geplante Entwicklungen

- ❑ Auswertungsmöglichkeiten für die Onlineberatung implementieren
- ❑ Vergütung der Onlineberatung (Erprobung im Rahmen eines Projektes)
- ❑ Team Onlineberatung um spezialisierte Fachleute erweitern:
  - Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen
  - Beruflicher Wiedereinstieg
  - ...

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Annette Buschmann  
a.buschmann@gib.nrw.de, 02041 767-113

