NÜRNBERG

Implementierung einer Onlineberatungssoftware bei der Stadt Nürnberg

Fachforum Onlineberatung 2023
18.09.2023 u. 19.09.2023

Vorstellung:

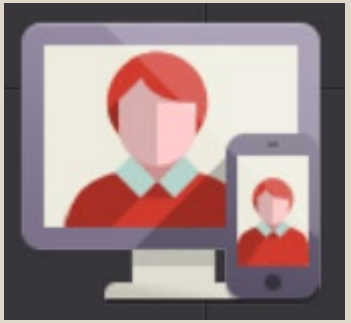
Hannah Chao-Kinkelin
Sozialpädagogin B.A.

Seit Oktober 2015 im Sozialamt-
Stab Armutsprävention tätig

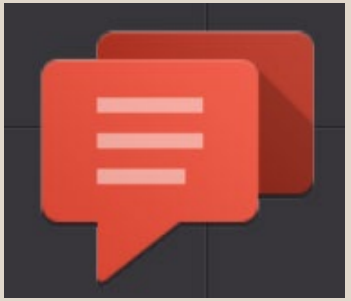
Aufgabenbereiche:
Projektleitung Energiesparprojekt
Stellvertretende Suchtbeauftragte
Projektverantwortung Onlineberatung Sozialamt
u. a.

Gliederung:

1. Entwicklung des Vorhabens



2. Beteiligte Dienststellen und Bereiche



3. Ausschreibung

4. Aktueller Sachstand

1. Entwicklung des Vorhabens

1. Entwicklung des Vorhabens

NÜRNBERG

- Ausschlaggebend waren die Erfahrungen, die die Bereiche mit Kernaufgabe „Beratung“ während der Corona Pandemie gemacht hatten

- Kurzfristige Anwendung von Video- und Chatangeboten aufgrund von kommunalen Bestimmungen nicht möglich

- **1. Auseinandersetzung mit dem Thema:**
  - Was brauchen wir als Dienststelle für die Anschaffung einer Onlineberatungssoftware?
  - Welche formalen Anforderungen sind notwendig?
  - Welche Anpassungen in der Organisationsstruktur sind notwendig?

1. Entwicklung des Vorhabens

1. Entwicklung des Vorhabens

NÜRNBERG

- Erarbeitung erster Ideen im Rahmen eines Dienststellenübergreifenden Workshops
- Festlegung von Pilotbereichen, die für das Pilotprojekt in eine einjährige Erprobungsphase mit einer Onlineberatungssoftware gehen sollen

➡ Perspektivisch: Rollout auf sämtliche Beratungsbereiche der Dienststellen

- Festlegung der Onlineberatungsformen, die für die einzelnen Bereiche der Dienststellen in Frage kommen
- Wie soll die Onlineberatung umgesetzt werden? selbst entwickeln? Selbst hosten? Saas Lösung (Webbasiert)?

Ziel: Onlineberatung soll als <u>ergänzendes</u> Beratungsangebot zur Face-to-Face Beratung angeboten werden.

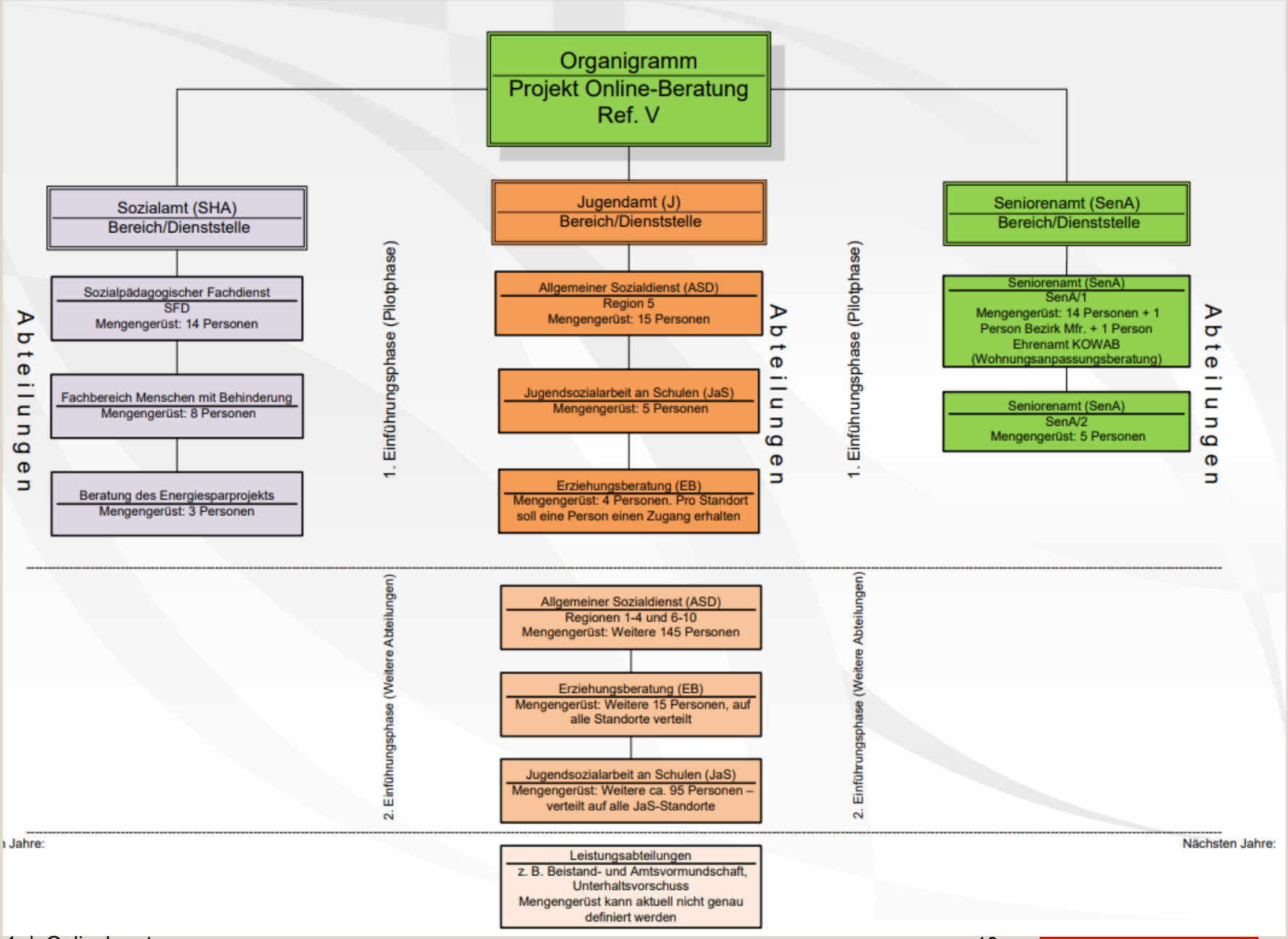
1. Entwicklung des Vorhabens

Zeitplan

Mitte 2022	Ende 2022	2022 / 2023	Mitte 2023
Dienststellenübergreifender Workshop u. Festlegung der Bereiche die in das Pilotrprojekt involviert werden	Vorbereitung der Ausschreibung u. Fertigstellung aller notwendigen Formalien	Ausschreibung	Zuschlag und Customizing mit dem Anbieter
Etablierung einer Steuerungsgruppe aus Vertretern der Dienststellen	Einbindung weiterer Abteilungen: DIP sowie Interessensvertretungen	Parallel zur Ausschreibung der Software: Konzepterstellung u. Ausschreibung „methodische Schulungen	

2. Beteiligte Dienststellen und Bereiche

2. Beteiligte Dienststellen und Bereiche



2. Beteiligte Dienststellen und Bereiche

Verantwortliche Bereiche:

- Sozialamt
- Jugendamt
- Seniorenamt

IT:

- Digitalisierung, IT und Prozessorganisation

Interessenvertretungen:

- Personalvertretung
- Behindertenvertretung

PEF:

- Personalentwicklung und Fortbildung

3. Ausschreibung

3. Ausschreibung

NÜRNBERG

Entwicklung der notwendigen Formalitäten:

- Mengengerüst
- Kostenkalkulation
- Fachliches Leistungsverzeichnis
- Technisches Leistungsverzeichnis
- Rechte und Rollenkonzept
- Icloud Vertrag

Enge Zusammenarbeit mit DIP und zuständige Stelle für kommunale Ausschreibungen

3. Ausschreibung

Die Leistungsverzeichnisse legen die Anforderungen für den Anbieter fest, die erfüllt werden müssen, wenn der Anbieter den Zuschlag für die Ausschreibung bekommt.

Wertigkeitskennzahlen:

Wertigkeit	Erklärung
A	Ausschlusskriterium, d. h. diese Leistungsanforderung muss zwingend mit „Ja“ beantwortet werden. Eine Beantwortung der Angebotserfüllung mit „Nein“ führt zum Ausschluss des Bieters im Vergabeverfahren. Fehlt die Beantwortung eines A-Kriterium, muss das Angebot zwingend ausgeschlossen werden.
B 1	Ein sehr wichtiges Kriterium, dass die Leistungspunkte 20-fach erhöht.
B 2	Ein wichtiges Kriterium, dass die Leistungspunkte 10-fach erhöht.
B 3	Ein weniger wichtiges Kriterium, dass die Leistungspunkte 5-fach erhöht.

3. Ausschreibung

NÜRNBERG

Mit welcher Logik haben wir das fachliche Leistungsverzeichnis aufgebaut?

Der Weg des Ratsuchenden über die Anmeldung, zur Terminvereinbarung bis hin zur tatsächlichen Onlineberatung.

Die schlägt sich auch im Inhaltsverzeichnis nieder:

1. Handlungsfeld Ratsuchender
2. Handlungsfeld Fachkraft/Berater
3. Allgemein
4. Handlungsfeld Dokumentenverwaltung
5. Auswertung und Statistik der Onlineberatung
6. Rechte und Rollenkonzept
7. Projektplan zur Einführung der Onlineberatungssoftware
8. Schulungskonzept zur Einführung der Onlineberatungssoftware

3. Ausschreibung

NÜRNBERG

1.1. Zugang über das Onlineberatungsportal

Die Anmeldung zur Onlineberatung kann direkt über das Onlineberatungsportal erfolgen. Gibt der Ratsuchende bzw. die Ratsuchende bspw. „Onlineberatung Stadt Nürnberg“ bei einer Suchmaschine ein, gelangt er direkt auf das Portal auf dem die verschiedenen Beratungsangebote nach Dienststellen aufgegliedert sind. Die Dienststellen werden dabei als Oberbegriffe aufgeführt, darunter reiht sich dann das entsprechende Beratungsangebot der einzelnen Bereiche. Mit Click auf einen Bereich gelangt der Ratsuchende zur jeweiligen Unterseite des Bereiches (z.B. ASD) und kann hier die Art der Onlineberatung auswählen.

Wertigkeit	Angaben des Anbieters Anforderung erfüllt		
	voll	teilweise	nicht
A			
Bemerkung/Erläuterung des Anbieters (falls Anf. nur teilweise erfüllt, bitte hier vermerken, inwieweit Anforderung erfüllt ist und wie Ihr Lösungsvorschlag bzw. Alternativvorschlag aussieht)			

4. Aktueller Sachstand

4. Aktueller Sachstand

NÜRNBERG

- Administratoren und Leitnutzerschulungen sind abgeschlossen.
  Methodische Schulungen und Beraterschulungen laufen aktuell noch.

- Einzelnen Beratungsinstanzen sind in der Software angelegt und müssen nun inhaltlich bespielt werden.

- Entwicklung der Landingpage: http://onlineberatung.nuernberg.de

- Planung der Öffentlichkeitsarbeit (Print/Online/Netzwerkpartner)

- Unterstützung der Bereiche bei der Implementierung des Onlineberatungsangebot in die täglichen Beratungsabläufe -> es soll im ersten halben Jahr eine engmaschige Begleitung erfolgen

- Planung des Roll-Out

NÜRNBERG

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Sozialamt Stadt Nürnberg
Amt für Existenzsicherung und soziale Integration/ Stab Armutsprävention
Dietzstraße 4
90443 Nürnberg

Hannah Chao-Kinkelin

+49 (0)9 11 / 2 31-5770
hannah.chao-kinkelin@stadt.nuernberg.de
http://www.sozialamt.nuernberg.de