

# **Fachforum – Online Beratung**

## **16.09.2024**

### **Workshop 3:**

Herausforderungen qualitativer OB Schulung großer  
Personengruppen am Beispiel der Stadt Nürnberg

Teil 1: Projekt Online Beratung Stadt Nürnberg

## **Stefanie Ritter**

Sozialpädagogin M. A.

zertifizierte Onlineberaterin

Jugendamt- Allgemeiner Sozialdienst

Jugendamt- Projektkoordinatorin Bundesprojekt Modellkommunen

Projektverantwortliche für das Onlineberatungsprojekt- JA

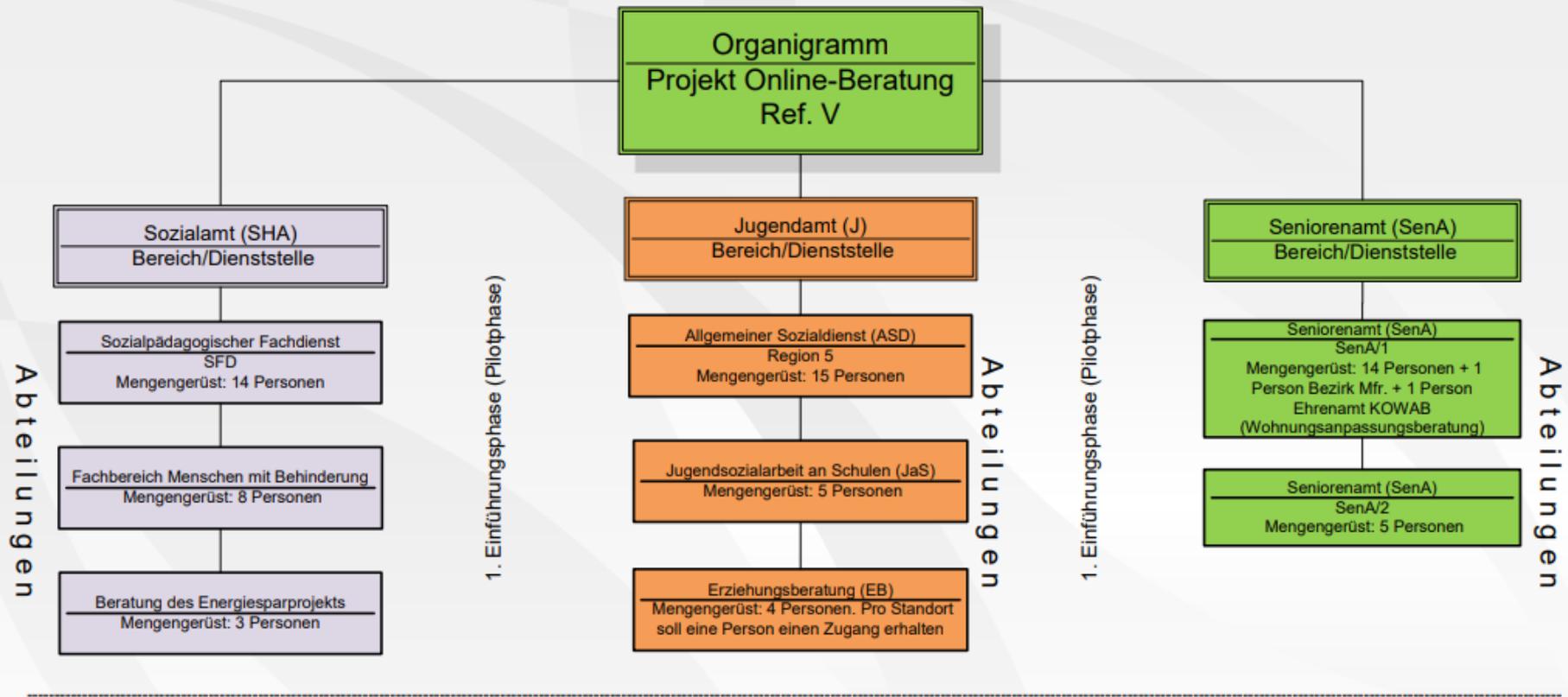


## Entstehung der Projektidee:

- 2021: Die Corona Pandemie machte deutlich, dass in bestimmten Situationen eine einzige Beratungsform nicht ausreicht, um die Beratungsnachfrage zu befriedigen
- Zunehmende Digitalisierungsbestrebungen auch in der öffentlichen Verwaltung
- Entschluss: **Jugendamt, Sozialamt und Seniorenamt** starten ein Dienststellenübergreifendes Projekt zur Implementierung einer Onlineberatung für Abteilungen die Beratung als Kernleistung anbieten
- Gründung einer Projektgruppe, bestehend aus Vertreterinnen von Jugendamt, Sozialamt und Seniorenamt um das Projekt zu planen und umzusetzen
- Gründung einer Lenkungsgruppe, bestehend aus den Dienststellenleitungen um zentrale Entscheidungen zu treffen



## Mitarbeitende im Pilotprojekt



## Landingspage:

Auf der Internetseite ist sowohl das Gesamtportal verlinkt – mit der Aufführung aller Dienststellen und Bereiche die im Pilotprojekt involviert sind – als auch der Direkte Zugang zu den einzelnen Dienststellen.

Daneben hat jede Abteilung auf Ihrer eigenen Internetseite eine Direktverbindung zum eigenen Onlineberatungsbereich



**ZUR ONLINE-BERATUNG DES SOZIALAMTES**

**Onlineberatung des Sozialamtes - folgende Bereiche sind dabei:**

- Sozialpädagogischer Fachdienst
- Energiesparprojekt und
- Beratung für Menschen mit Behinderung

Über Webbasierte E-Mail Beratung, Chat oder Videochat können Sie schnell und niedrigschwellig Hilfe bekommen.

[Melden Sie sich hier direkt für die Onlineberatung an](#)

...

**ZUR ONLINE-BERATUNG DES JUGENDAMTES**

**Onlineberatung des Jugendamtes - folgende Bereiche sind dabei:**

- Allgemeine Sozialdienst (Region Langwasser)
- die Erziehungs- und Familienberatung und
- die Jugendsozialarbeit an Schulen

Sie können über webbasierte E-Mail Beratung Ihr Anliegen direkt äußern oder für Video- oder Chatberatung einen Termin vereinbaren.

[Zur Onlineberatung des Jugendamtes geht es hier ...](#)

**ZUR ONLINE-BERATUNG DES SENIORENAMTES**

**Onlineberatung des Seniorenamtes - folgende Bereiche sind dabei**

Auch das Seniorenamt bietet Onlineberatung an. In folgenden Bereichen kann Onlineberatung in Anspruch genommen werden:

- Onlineberatung des Pflegestützpunktes und
- Onlineberatung des Ehrenamtsmanagement

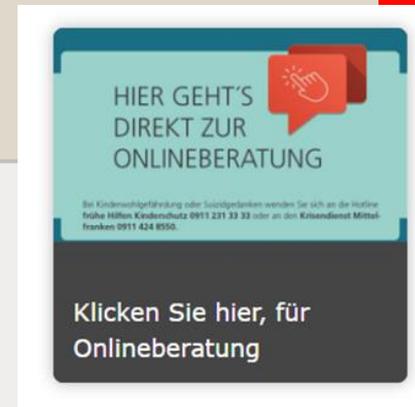
[klicken Sie hier um direkt zur Onlineberatung des Seniorenamtes zu kommen](#)

# Funktionalität und Logik – Portalseite Onlineberatung



## Landingpage und Schnittstelle zum Portal

Mit Click auf diesen Button  
gelangen Ratsuchenden zum  
Onlineberatungsportal



## Onlineberatung Stadt Nürnberg

Herzlich Willkommen zum Onlineberatungsangebot der Stadt Nürnberg.

Die Stadt Nürnberg bietet nun auch Onlineberatung für einige Bereiche des Sozialreferats an. Damit ermöglicht die Stadt Nürnberg eine zeit- und ortsunabhängige Beratungsform für die Nürnberger Bürgerinnen und Bürger. Gerne können Sie auf der Homepage die Beratungsthemen der Onlineberatung unter <https://www.nuernberg.de/internet/onlineberatung/beratungsthemen.html> nachlesen.

### Jugendamt

Das Jugendamt der Stadt Nürnberg bietet Ihnen die Möglichkeit, sich online zu verschiedenen Themen beraten zu lassen. Die Beratung ist kostenlos und anonym. Sie können sich vorerst befolgenden Abteilungen beraten lassen:

→ Allgemeiner Sozialdienst - Region 5 (Langwasser)

→ Jugendsozialarbeit an Schulen

→ Erziehungs- und Familienberatung

Zum Jugendamt

### Sozialamt

Das Sozialamt der Stadt Nürnberg bietet Ihnen die Möglichkeit, sich online zu verschiedenen Themen beraten zu lassen. Die Beratung ist kostenlos und anonym. Sie können sich zu folgenden Themen beraten lassen:

→ Energiesparprojekt

→ Sozialpädagogischer Fachdienst

→ Beratung für Menschen mit Behinderung

Zum Sozialamt

### Seniorenamt

Das Seniorenamt der Stadt Nürnberg bietet Ihnen die Möglichkeit, sich online zu verschiedenen Themen beraten zu lassen. Die Beratung ist kostenlos und anonym. Sie können sich zu folgenden Themen beraten lassen:

→ Pflegeberatung Pflegestützpunkt

→ Ehrenamt im Seniorenamt

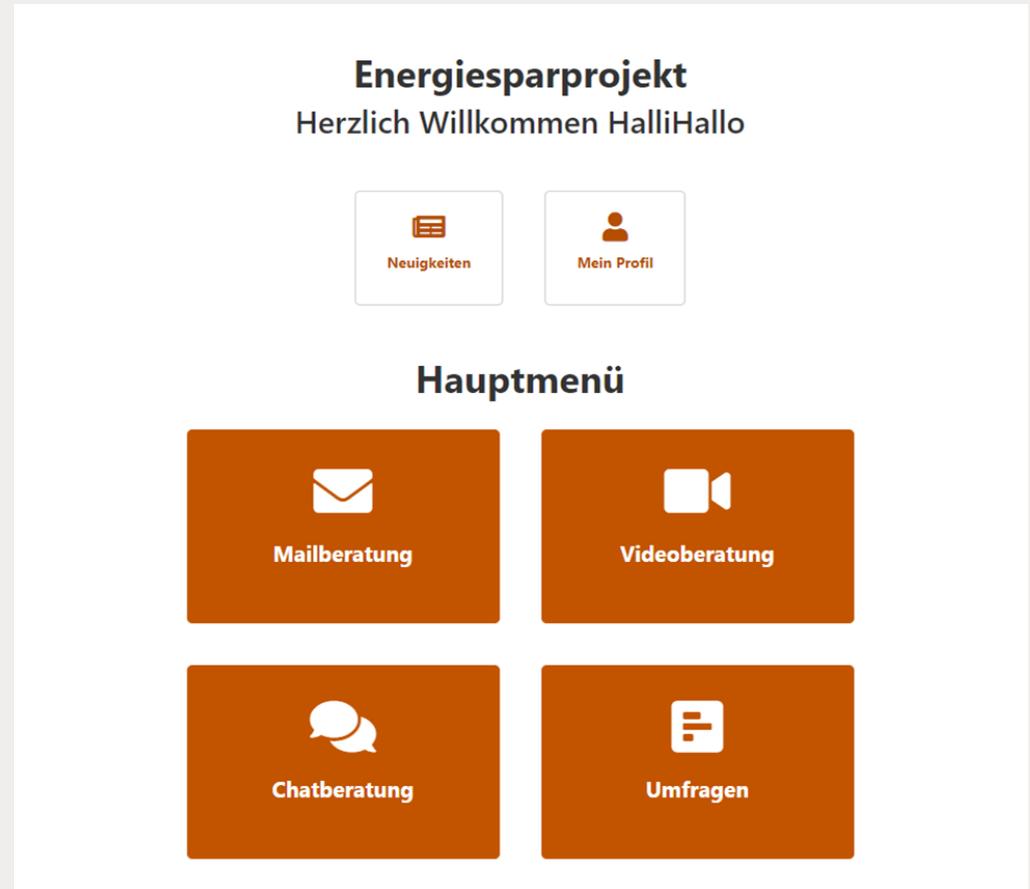
Zum Seniorenamt

[Information zur Datenschutzerklärung](#)

# Funktionalität und Logik – Portalseite Onlineberatung

## Onlineberatungsportal

Nach der  
Registrierung, hat  
der Ratsuchende  
Zugang zu diesen  
Funktionen der  
Onlineberatung



**Energiesparprojekt**  
Herzlich Willkommen HalliHallo

Neuigkeiten    Mein Profil

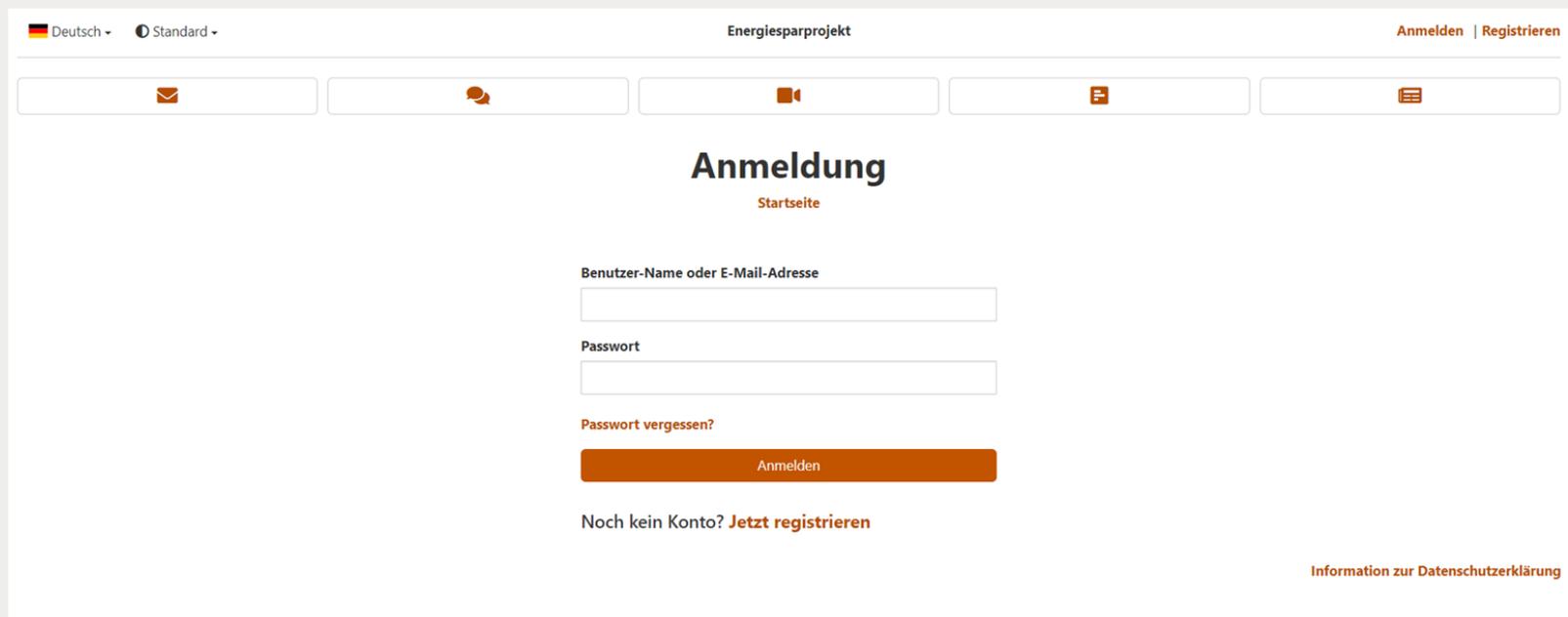
**Hauptmenü**

Mailberatung    Videoberatung

Chatberatung    Umfragen

## Onlineberatungsportal

Nach Zuordnung zu einer Abteilung kann die Anmeldung erfolgen.  
**Mit einem Account haben Ratsuchende die Möglichkeit, sich in allen Bereichen der Onlineberatung mit diesem Account anzumelden**



The screenshot shows the login page of an online consultation portal. At the top, there is a navigation bar with a language selector set to 'Deutsch', a 'Standard' dropdown, the page title 'Energiesparprojekt', and links for 'Anmelden' and 'Registrieren'. Below the navigation bar is a horizontal menu with five icons: an envelope, a speech bubble, a video camera, a calendar, and a list. The main content area is titled 'Anmeldung' with a 'Startseite' link. It contains a form with two input fields: 'Benutzer-Name oder E-Mail-Adresse' and 'Passwort'. Below the password field is a link for 'Passwort vergessen?'. A prominent orange 'Anmelden' button is centered below the form. At the bottom of the form area, there is a link: 'Noch kein Konto? Jetzt registrieren'. In the bottom right corner of the page, there is a link for 'Information zur Datenschutzerklärung'.

## Schulungen: Software- und Methodische Schulungen

### **Softwareschulungen:**

Umgesetzt durch das Projektteam; Inhalt ist Umgang und Funktionen der Software

### **Methodische Schulungen:**

Umgesetzt durch externe Dozenten: innen; erlernen von Kompetenzen, Qualifizierung um Onlineberatung durchführen zu können

Termin wird als Serientermin- ONLINE- alle 14 Tage angeboten

- Flexibilität für die Mitarbeitenden
- Ggf. kann Termin wiederholt werden
- Handout
- Schulungsumgebung

Softwareschulung Umfang:

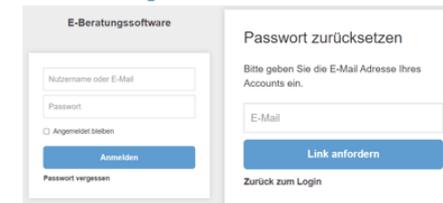
1. Allgemeine Funktion
2. Mail Beratung
3. Chat und Videoberatung

## Softwareschulung EBS – Onlineberatung Allgemeines

### Inhalt

1. Anmeldung – Nutzernamen und Passwort eingeben.....	1
2. Persönliches Profil.....	2
3. Globale Textbausteine - für die ganze Abteilung/Beratungsstelle sichtbar (können nur berechtigte Personen):.....	5
4. Dokumente (Treffpunkt – Dokumente).....	8
5. Klientenübersicht .....	10
6. Interner Messenger.....	10
7. Neuigkeiten .....	11
8. Anwesenheit - Verfügbarkeitsplaner .....	11

### 1. Anmeldung – Nutzernamen und Passwort eingeben



The screenshot shows two side-by-side panels. The left panel, titled 'E-Beratungssoftware', contains a login form with fields for 'Nutzernamen oder E-Mail' and 'Passwort', a checkbox for 'Angemeldet bleiben', and buttons for 'Anmelden' and 'Passwort vergessen'. The right panel, titled 'Passwort zurücksetzen', contains a form for 'E-Mail' and a 'Link anfordern' button, with a 'Zurück zum Login' link below.

Sollten Sie Ihr Passwort nicht mehr wissen, gehen Sie bitte auf „Passwort vergessen“. Anschließend öffnet sich ein neues Fenster, wo Sie Ihre E-Mail-Adresse eingeben und auf „Link anfordern“ klicken. Sie erhalten dann eine E-Mail, in der Sie den Link bestätigen müssen. Anschließend können Sie dann in der Software ein neues Passwort vergeben (Passwortänderung wird im Kapitel „Profil“ gezeigt).

Nach der Anmeldung bei der EBS gelangen Sie auf den Schreibtisch. Hier sehen Sie

- Anstehenden Chat- und Videotermine
- Mailaktivitäten (Offene Anfragen und ausstehende Rückantworten)
- Onlinestatus
- Anwesenheitsplan
- Megafon
- Profil

# Ausschreibung Methodische Schulung 2023

- Haushaltsmittel angemeldet/ IT Maßnahme
- Konzept für Methodische Schulung erstellt
- Marktrecherche
- Beauftragung Zentrale Dienste (ZD)
- Angebote eingeholt
- Zuschlag vergeben

## **Fachstelle Personalentwicklung und Fortbildung: Soziale Berufe (PEF:SB)**

- Vor- und Nachgespräche
- Koordination und Begleitung

# Methodische Schulung -Rahmung

- In den Online- Basis-Schulungen sollen ca. siebzig Mitarbeitende die **Grundlagen der qualitativen Onlineberatung** vermittelt werden.
- jeweils zwölf bis vierzehn Teilnehmern im **Onlineformat** in insgesamt fünf Durchgängen stattfinden.
- Ein Schulungstermin umfasst **vier halbe Schulungstage** mit einem Gesamtumfang von insgesamt sechzehn Stunden.
- praktische **Übungen** (Rollenspiele Mail, Chat, Video)

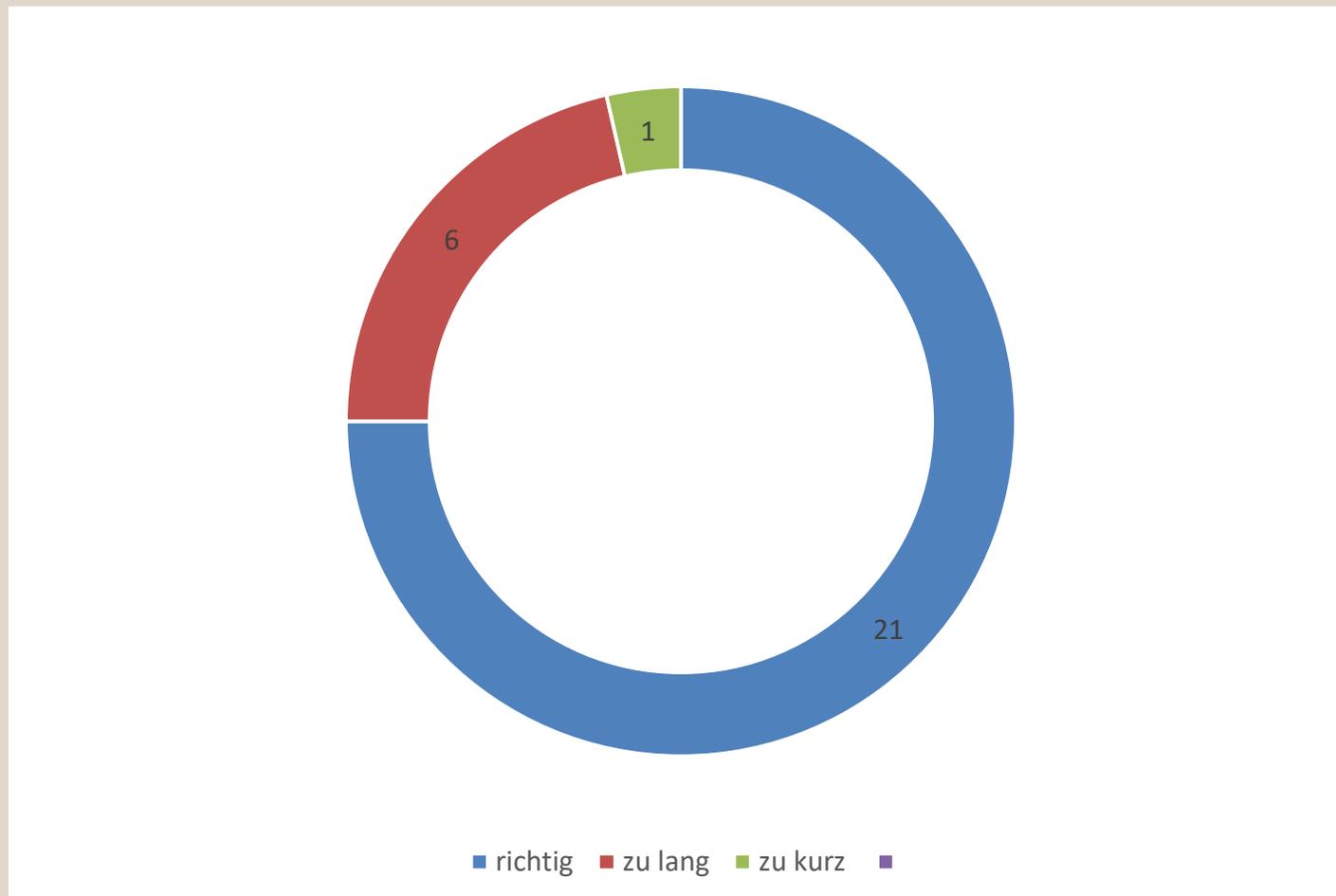
## Basismodul (4 halbe Tage):

- Möglichkeiten und Grenzen der Onlineberatung.
- Methodik der Onlineberatung (4- Felder Methode)
- Allgemeine Richtlinien und Qualitätsparameter (Verbindlichkeit, Reaktionszeit etc.)
- Idealtypischer Verlauf/Schritte einer Onlineberatung (Erstantwort und Beratungsprozess)
- Prinzipien in der Beratung
- Blended Counseling
- Erkennung von und Umgang mit kritischen Gesprächsverläufen in der Onlineberatung (rechtliche Aspekte wie z.B. Anzeigenpflicht – Schweigepflicht – Datenschutz)
- **Rollenspiele** -Erfahrungsaustausch über praktische Übungen.

# Evaluation Methodische Schulung durch PEF:SB

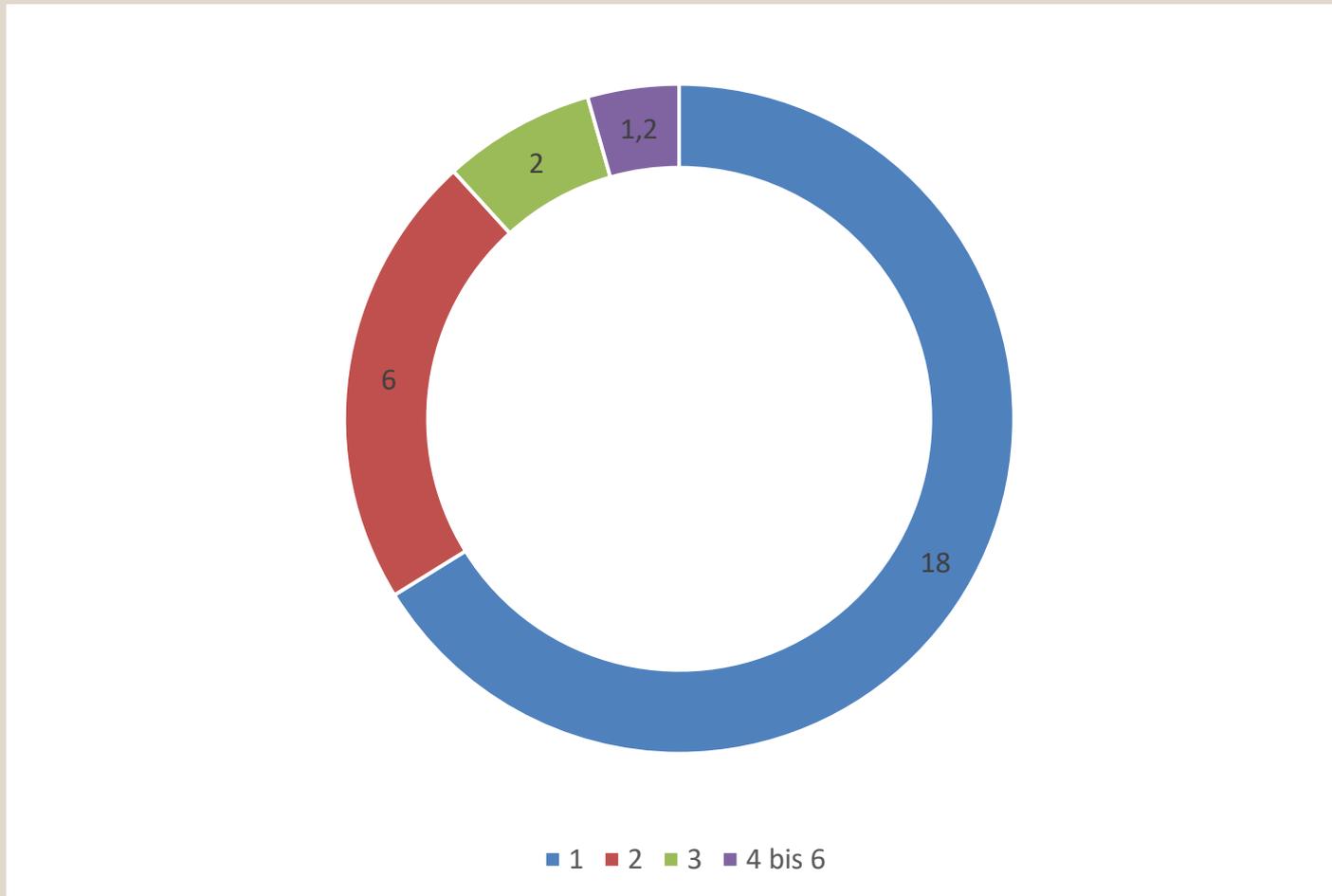
2023 (N=28)

- Die Veranstaltungsdauer war



# Beurteilungsaspekte zum Online Format

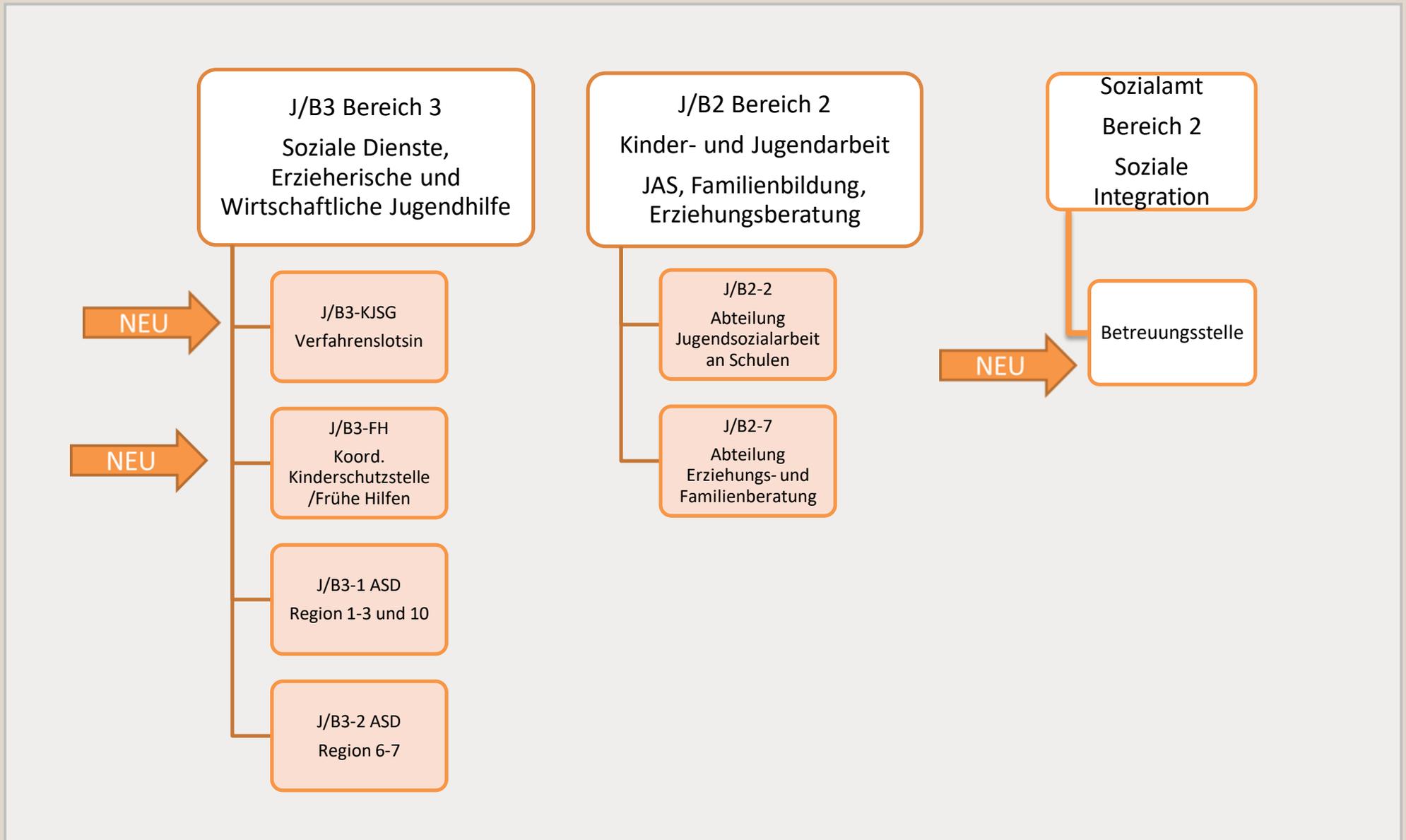
Wie gut sind Sie mit den technischen Anforderungen des Online Formats zurechtgekommen?



## Offenes Feedback – Praxisbezug

- Übungen wurden als sehr gut bewertet, einige Teilnehmer\*innen hätten sich noch mehr „Hausaufgaben“ gewünscht.
- Auf der anderen Seite wurde Rückgemeldet, dass die „Hausaufgaben“ schwer in den vollen Arbeitsalltag zu integrieren sind.

- Ähnliches Angebot wie Methodische Schulung 2023
- 5 Gruppen (eine mehr zum Vorjahr)
- Aufbaumodule weggefallen und wurden in Schulung integriert
- Warteliste



Infoboard Onlineberatung @ Alle Teilnehmer

Hand, Mouse, Eraser, Diamond, List, Comment (Kommentar)

### Onlineberatung Infoboard

Was mache ich, wenn ich ein Problem mit der Software habe und nicht weiterkomme? ▶ Der vorgesehene Kommunikationsweg wurde in der Go-Live E-Mail vom 08.02.2024 beigefügt. Bitte daran halten!

Anleitungen/Videos für den Ratsuchenden (z. B. zur Registrierung oder Mailanfrage) sind auf der Landingpage zur Onlineberatung unter <http://onlineberatung.nuernberg.de> im Menüpunkt Hilfe zu finden.

Um Sie bei der Einführung gut zu begleiten, planen wir:

- Serientermin alle 2 Wochen - Offenes Forum für Fragen und Anliegen
- Review-Termin 6 Wochen nach dem Go-Live mit den Leitnutzern und Admins aus den Dienststellen/Abteilungen
- Auf der nachfolgenden Fläche können Sie über "Sticky note" (oben in der Menüleiste - 4. Feld neben der Hand. Mit der Hand können Sie das Board verschieben, mit dem Pfeil neben der Hand springen Sie in Felder rein) Fragen einstellen. Die Projektgruppe wird die Fragen zeitnah auf diesem Board beantworten, so dass wir am Ende eine Sammlung von Fragen-Antworten haben und hier eine Art FAQ zur Verfügung stellen.

### Ihre Fragen & Unsere Antworten

Sie können dieses "Sticky note" auch einfach mit Strg+D duplizieren, mit einem Doppelklick reinklicken und den Text abändern

Wie können Ratsuchende einen Chat buchen?

Die Berater müssen im Vorfeld Termine über die „Anwesenheit“ einstellen. Diese Termine können dann von den Ratsuchenden gebucht werden.

Ist es möglich, Verfügbarkeiten als Serientermine einzustellen?

Aktuell geht dies nicht, Verfügbarkeiten müssen einzeln eingestellt werden

Welche Funktion haben die grünen Punkte mit den weißen Zahlen im Kalender?

Die Zahlen zeigen die Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter an, die an diesem Tag verfügbar sind. Sie geben keinen Aufschluss darüber, welche bzw. wie viele Termine eingestellt wurden. Dies sieht man nur in der Verfügbarkeit.

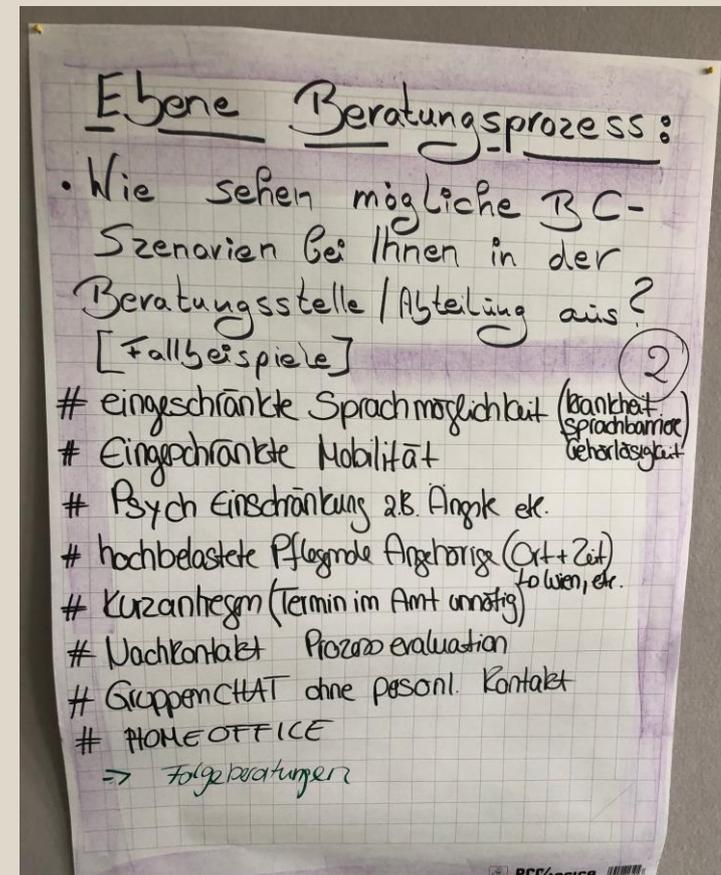
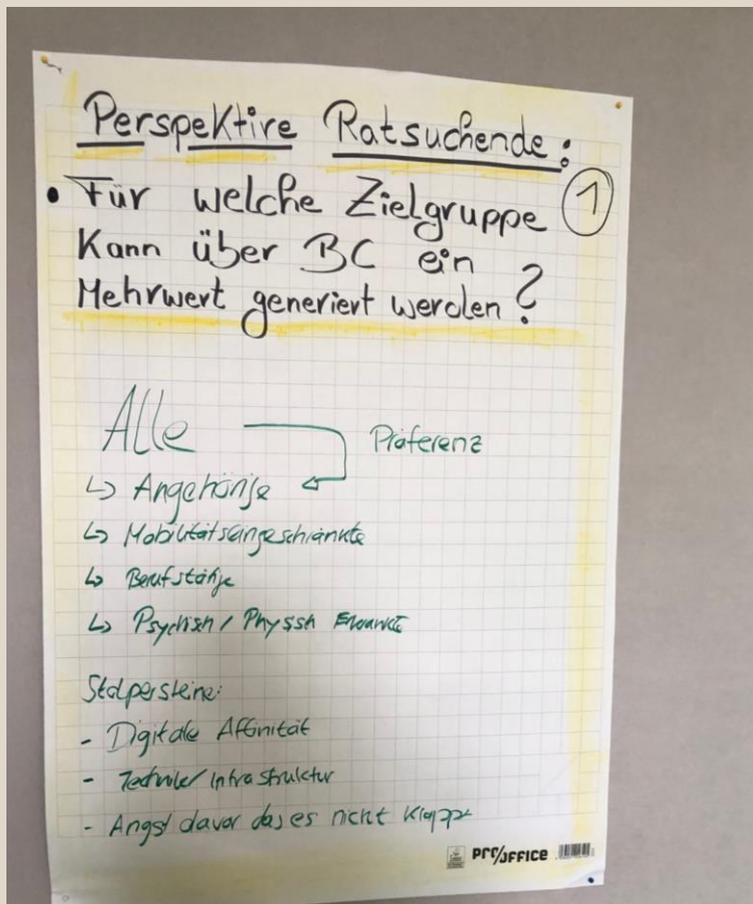
Eine Mail, die von einem Berater zurückgespielt wurde, wird dem neuen Berater nur über das Megafon angezeigt. Sie landet nicht mehr auf dem Schreibtisch als Erstanfrage.

# Offenes Forum- online

- moderierte Austauschmöglichkeit für die Kolleg\*innen
- Serientermin aktuell alle 4. Wochen – online
- Teilnahme ist freiwillig
- OHM als Teilnehmende für Fragen zur Software
  
- Austausch über:
  - Fragen zur Software
  - Feedback, Anregungen an die Software
  - Themenschwerpunkte- Implementierung von bestehenden Ratsuchende
  - belastende Gesprächssituationen
  - die eigene Rolle - Angebot der Selbstreflexion
  - erlebte Grenzen in Onlineberatung z.B. Erwartungen der Ratsuchenden

## Einbindung von Bestandsfällen- Blended Counseling

Identifizierung von Prozessen die sich eigenen online durchgeführt zu werden



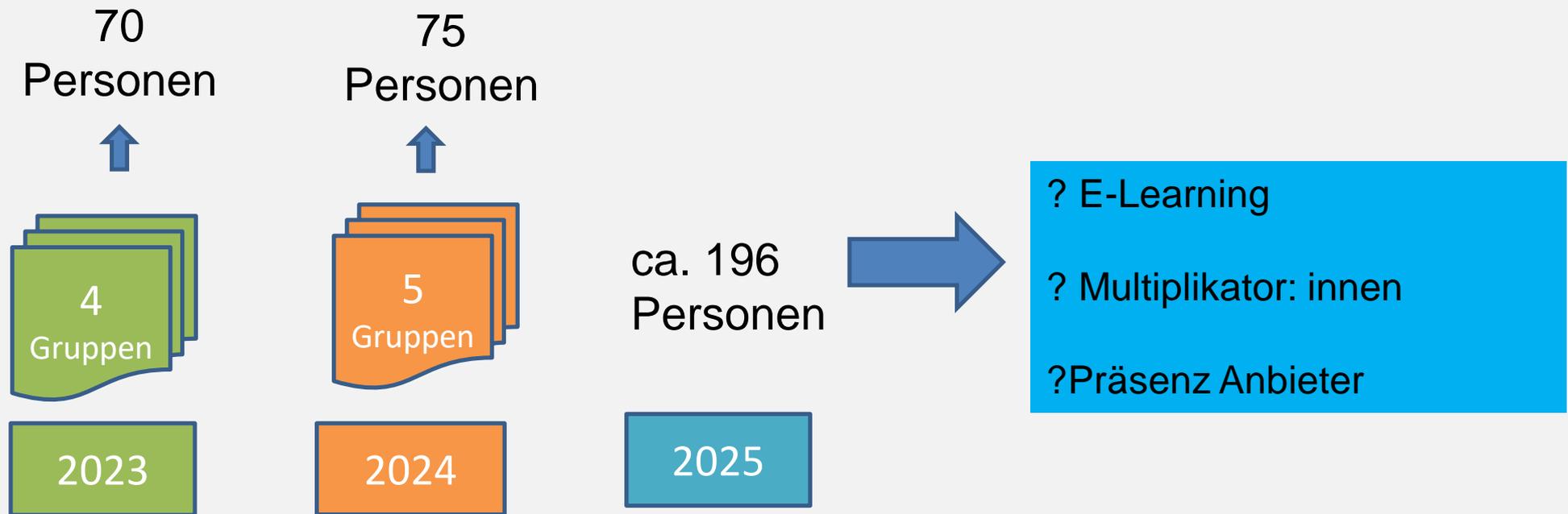
# Herausforderungen

- Anbindung der Beratungsstelle und zeitliche Taktung der Methodischen Schulungen
  
- Hoher Zeitaufwand für die einzelnen Ma/ Ressourcen
  
- Schulung großer Personengruppen
  - » Terminierung
  - » Fluktuation-Wechsel
  - » Urlaub/Krankheit
  - » Übungen/Hausaufgaben
  - » Unterschiedliche Abteilungen/Bereiche
  
- Freiwilligkeit – Motivation der MA

# Fazit

- Ressourcen für Weiterentwicklung sind notwendig
- Übungen im Schulungssystem
- Offene Teilnehmer\*innen Anzahl
- Methodische Schulung ist Voraussetzung
  - » Standardisierte Qualität inkl. Übungen/Rollenspiele
  - » Multiplikator\*innen Konzept wurde ausgeschlossen
- Zeit- und Ortsunabhängig
  - » bietet größtmögliche Flexibilität. MA sind unabhängig von fixen Terminen.

## Weiterentwicklung der Methodischen Schulung



# Überlegungen E- learning

- Individuelles Lerntempo
- Standardisierte Qualität
- Wissen Sicherung
- Interaktivität
- Integration verschiedener Lerntypen und Lernformen
- Zeit- und Ortsunabhängig
  
- **Plus** Übungen/Rollenspiele im Schulungssystem
- **Plus** Präsenztermin –Austausch, Rückfragen etc.

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit.**

Stefanie Ritter  
Jugendamt – Allgemeiner Sozialdienst

[Stefanie.Ritter@stadt.nuernberg.de](mailto:Stefanie.Ritter@stadt.nuernberg.de)



The poster features a teal background with a white central area containing an illustration of diverse hands holding various devices like smartphones and tablets. Text is in white and black. A red Nürnberg logo is in the top right corner of the poster.

Jugendamt  
Seniorenamt  
Sozialamt

NÜRNBERG

## NEUE WEGE IN DER BERATUNG

Sozialamt, Jugendamt und Seniorenamt bieten ab jetzt  
für verschiedene Bereiche eine Onlineberatung an.

- » online
- » kostenlos
- » zeit- und ortsunabhängig
- » individuell

[onlineberatung.nuernberg.de](https://onlineberatung.nuernberg.de)

