

Bildungsberatung im Fokus



Ausgabe 1 | 2021

> „Bildungsberatung im Umbruch –
Was bleibt? Was wird?“

Die Bildungsberatung Österreich ist 24 Stunden erreichbar

Dagmar Ziegler

Dagmar Ziegler (2021):
Die Bildungsberatung Österreich ist 24 Stunden erreichbar
Ausgabe 1/2021. Wien.

Online im Internet:
<https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/bildungsberatung/Bildungsberatung-im-Fokus-01-2021.pdf>
Erschienen unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0



Die Bildungsberatung Österreich ist 24 Stunden erreichbar

Ein Online-Terminbuchungsservice macht den Zugang zur Bildungsberatung einfacher

Der erste Covid-19 Lockdown führte der Initiative Bildungsberatung Österreich vor Augen was es heißt in einer unvorhersehbaren Situation angemessen, professionell und vor allem schnell zu agieren. Ein unkomplizierter und niederschwelliger Zugang zur Bildungsberatung war Thema Nummer 1. Deshalb wurde gemeinsam mit den Projektpartnerschaften der Initiative, der Bildungsberatung Tirol, Kärnten und Salzburg ein Online-Terminbuchungsservice nach Wiener Vorbild umgesetzt.

Das Online-Tool sollte Beratungssuchenden eine Terminbuchung rund um die Uhr ermöglichen. Und es hat sich wirklich gelohnt: bereits knapp 30 % aller verfügbaren Beratungstermine werden beispielweise in der Bildungsberatung Salzburg von Kundinnen und Kunden online gebucht.

Wie wichtig und wertvoll diese Online-Buchungsmöglichkeit ist, zeigt das Beispiel von Johanna (37) aus Kaprun. Sie ist gelernte Gastronomiefachfrau und aufgrund der Covid-19 Pandemie seit vielen Monaten in Kurzarbeit. Diese ganz besondere und nicht gerade einfache Zeit würde sie gerne für Weiterbildung nützen. Eine berufliche Neuorientierung wäre für sie ebenso denkbar. Sie ist jedoch noch unsicher welcher Beruf oder welches Bildungsangebot zu ihr passt. „Social Media Management“ würde sie interessieren, andererseits könnte sie sich auch sehr gut vorstellen im Pflegebereich Fuß zu fassen. Denn die Pflege ist krisensicher und für Johanna durchaus interessant. Ein Blick in die Angebotspalette der verschiedenen Bildungseinrichtungen überfordert Johanna und sie sieht vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr. Sie bräuchte dringend Unterstützung. Jemand der oder die mit ihr die für sie passenden Optionen bespricht. Zudem würde sie auch gerne wissen, wie sie die Weiterbildung bzw. Umschulung finanzieren soll. Eine Nachbarin hat ihr die Bildungsberatung empfohlen. Seit Tagen will sie nun einen Termin vereinbaren, daran denkt sie jedoch meist erst abends, wenn die Kinder im Bett sind und das Telefon in der Bildungsberatung natürlich nicht mehr besetzt ist. Doch ein Blick auf die Website der Bildungsberatung Salzburg genügt: sie kann ihren Termin für eine kostenlose Bildungsberatung ganz einfach online buchen. Und siehe da: gleich am nächsten Tag ist ein für sie passender Termin frei. Sie entscheidet sich für eine standortunabhängige Video-Beratung. So muss sie nicht den weiten Weg von Kaprun zur nächsten Beratungsstelle auf sich nehmen und kann sich auf ein „maskenfreies“ Gespräch freuen. Wie im echten Leben, nur bequemer und zeit-schonender!



© Netzwerk Bildungsberatung Salzburg

Dagmar Ziegler



© Bildungsberatung Salzburg

Kontakt:

Dagmar Ziegler

Verein Salzburger Erwachsenenbildung
Koordination und Öffentlichkeitsarbeit
Netzwerk „Bildungsberatung Salzburg“
dagmar.ziegler@eb.salzburg.at
bildungsberatung-salzburg.at

Unsere Priorität:

Der Zugang zu Bildung und Beratung soll so einfach wie möglich sein

Während eines angeordneten Lockdowns können nur bedingt persönliche Bildungsberatungen vor Ort angeboten werden. Distance Counselling For mate wie die 2020 entwickelte Videoberatung sind in diesen Zeiten die Formate der Wahl. Online-Suche oder auch die Online-Information bekommen dabei einen noch größeren Stellenwert, um die Zielgruppen für die Bildungsberatung zu erreichen und Menschen



über unser Beratungsangebot zu informieren. Die Erfahrungen der Bildungsberatung in Wien und der Bildungsberatung Niederösterreich haben bereits zuvor gezeigt, dass ein Online- Terminbuchungssystem dazu führt, dass das qualitätsvolle und vielfältige Angebot der Bildungsberatung sehr gut sichtbar wird und die Ratsuchenden sich „ganz selbstverständlich“ den für sie passenden Termin auswählen und buchen können – sofern es die Möglichkeit bzw. einen verfügbaren (Wunsch-) Termin gibt.

Dieses ursprünglich für die Bildungsberatung Wien entwickelte Terminbuchungssystem bietet nun seit Oktober 2020 drei weiteren Bundesländern und insgesamt 6 Beratungseinrichtungen die Möglichkeit ihre Termine online, niederschwellig und übersichtlich buchbar zu machen – die Bildungsberatung ist 24h erreichbar! Sowohl qualitativ als auch quantitativ ist man in allen Bundesländern der Initiative Bildungsberatung Österreich mit der neu eingerichteten Terminbuchungsseite sehr zufrieden.

Schon auf der Startseite werden alle Termine der aktuellen Woche angezeigt. Gefiltert werden kann nach Bezirk, Ort, Beratungseinrichtung und Beratungsform (Einzelberatung vor Ort, per Video-Telefonie oder telefonisch). Sobald ein passender Termin gefunden und die erforderlichen Felder ausgefüllt wurden, erhält der*die Kund*in eine E-Mail zur Bestätigung des gebuchten Termins. Die Termine werden laufend aktualisiert und können einige Wochen im Voraus gebucht werden. Sollte ein Termin nicht wahrgenommen werden können, kann dieser unkompliziert storniert und im Anschluss ein neuer gebucht werden. Das gewünschte Beratungsthema kann übrigens vorausgewählt werden. Unter „Anmerkungen“ können Informationen und Wünsche an den*die Bildungsberater*in gesendet werden. So kann sich diese*r noch besser auf das Beratungsgespräch vorbereiten.

Auch das Backend für das Anlegen von Terminen ist einfach möglich und die Administration und Terminverwaltung ist praktikabel und übersichtlich gestaltet.

bildungsinfo tirol Termine

Mo 14.06.2021 – Fr 18.06.2021				
Zu viele Termine? Einfach hier filtern:				
Bezirke	Orte	Beratungsform	Filter zurücksetzen	
Mo 14.06.2021	Di 15.06.2021	Mi 16.06.2021	Do 17.06.2021	Fr 18.06.2021
Einzelberatung Vor-Ort Verena Sausgruber bildungsinfo-tirol 08:30 - 09:30 Einzelberatung 6330 Kufstein	Einzelberatung Vor-Ort Verena Sausgruber bildungsinfo-tirol 09:00 - 10:00 Einzelberatung 6370 Kitzbühel	Einzelberatung Vor-Ort Ursula Rieder-Feldner bildungsinfo-tirol 09:30 - 10:30 Einzelberatung 6410 Telfs	Einzelberatung Vor-Ort Annelies Mutschlechner bildungsinfo-tirol 09:00 - 10:00 Einzelberatung 9900 Lienz	Einzelberatung Vor-Ort Helga Schwarz bildungsinfo-tirol 10:00 - 11:00 Einzelberatung 6020 Innsbruck
Einzelberatung Vor-Ort Verena Sausgruber bildungsinfo-tirol 10:30 - 11:30 Einzelberatung 6330 Kufstein	Einzelberatung Vor-Ort Annelies Mutschlechner bildungsinfo-tirol 09:00 - 10:00 Einzelberatung 9900 Lienz	Einzelberatung Vor-Ort Helga Schwarz bildungsinfo-tirol 10:00 - 11:00 Einzelberatung 6020 Innsbruck	Einzelberatung Vor-Ort Cornelia Passer bildungsinfo-tirol 10:00 - 11:00 Einzelberatung 6020 Innsbruck	Einzelberatung Vor-Ort Helga Schwarz bildungsinfo-tirol 11:30 - 12:30 Einzelberatung 6020 Innsbruck
Einzelberatung Vor-Ort Verena Sausgruber bildungsinfo-tirol 13:00 - 14:00 Einzelberatung 6330 Kufstein	Einzelberatung Vor-Ort Ursula Rieder-Feldner bildungsinfo-tirol 09:30 - 10:30 Einzelberatung 6460 Imst	Einzelberatung Vor-Ort Ursula Rieder-Feldner bildungsinfo-tirol 11:00 - 12:00 Einzelberatung 6410 Telfs	Einzelberatung Vor-Ort Annelies Mutschlechner bildungsinfo-tirol 10:30 - 11:30 Einzelberatung 9900 Lienz	Einzelberatung Vor-Ort Cornelia Passer bildungsinfo-tirol 14:00 - 15:00 Einzelberatung 6020 Innsbruck
Einzelberatung Vor-Ort Cornelia Passer bildungsinfo-tirol 14:00 - 15:00 Einzelberatung 6020 Innsbruck	Einzelberatung Vor-Ort Annelies Mutschlechner bildungsinfo-tirol 10:30 - 11:30 Einzelberatung 9900 Lienz	Einzelberatung Vor-Ort Helga Schwarz bildungsinfo-tirol 11:30 - 12:30 Einzelberatung 6020 Innsbruck	Einzelberatung Vor-Ort Cornelia Passer bildungsinfo-tirol 11:30 - 12:30 Einzelberatung 6020 Innsbruck	Einzelberatung Vor-Ort Cornelia Passer bildungsinfo-tirol 15:30 - 16:30 Einzelberatung 6020 Innsbruck

Quelle: <https://termine.bildungsinfo-tirol.at/>

Erste Erfahrungswerte zeigen: Beinahe ein Drittel aller Terminbuchungen entfällt auf das Online-Tool und wird vorrangig von Frauen in Anspruch genommen

In Salzburg lag der Anteil jener Beratungstermine, welche für das 1. Quartal 2021 extern über das Online-System gebucht wurden, bei rund 29%, in Tirol bei 20% und in Kärnten bei 17%. Betrachtet man die Buchungen nach Geschlecht in allen drei Bundesländern, wurden rund 66% der Termine von Frauen online gebucht, 30% von männlichen Kunden und 4% gaben kein Geschlecht an.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass diese Terminbuchungsseite in allererster Linie als Service für unsere Kund*innen dient. Termine können leicht und mit



wenig Aufwand gebucht und bei Bedarf auch wieder storniert werden. Buchungen sind zudem auch außerhalb der Büroöffnungszeiten möglich. Diese zeitunabhängige Buchungsmöglichkeit verschafft der Bildungsberatung Österreich also vor allem auch zusätzliche Beratungen.

Ein weiterer Vorteil des Tools ist, dass es auch im Backend sehr einfach zu nutzen ist und die Schnittstelle zu anderen digitalen Kalendern problemlos funktioniert. Mit der Einführung des Terminbuchungssystems wird eine moderne, kundenfreundliche Alternative zu telefonischen Terminvereinbarungen bzw. E-Mails oder sonstigen Kontaktaufnahmen geboten. Darüber hinaus ist es eine sichere Lösung, wenn es um den Datenschutz und den Umgang mit personenbezogenen Daten geht. Eine prominente Verlinkung des Online-Buchungssystems auf der eigenen Webseite und regelmäßige Hinweise in den Sozialen Medien schaffen Aufmerksamkeit und erleichtern die Erreichbarkeit.

Die Bildungsberatung ohne das Online-Terminbuchungssystem ist für uns mittlerweile undenkbar – weil es das Leben erleichtert!

Die Koordinierung für das Gesamtprojekt wurde vom Netzwerk Bildungsberatung Salzburg übernommen und in Zusammenarbeit mit den Projektpartnerschaften der Bildungsberatung Tirol und Bildungsberatung Kärnten umgesetzt. Technisch umgesetzt wurde das Projekt von der Firma [+innovations](#) unter der Leitung und Programmierung durch Sebastian Hildebrandt.

Weitere Informationen

- Online-Terminbuchung Tirol
<https://termine.bildungsinfo-tirol.at/>
- Online-Terminbuchung Kärnten
<https://termine.bildungsberatung-kaernten.at/>
- Online-Terminbuchung Salzburg
<https://termine.bildungsberatung-salzburg.at/>





Niederösterreich setzt auf Kompetenzorientierung!

Ein einfaches Tool, schnell, online, unkompliziert und anonym, um Menschen Lust zu machen, sich mit ihren Kompetenzen auseinander zu setzen. Das war das Ziel für die Entwicklung des NÖ Kompetenzkompass – basierend auf der Annahme, dass Menschen, die ihre Kompetenzen kennen, selbstbestimmter handeln und ihre Chancen am Arbeitsmarkt erhöhen.

Was ist der Kompetenzkompass?

Der Kompetenzkompass NÖ ist ein internetbasiertes Tool. Kund*innen können anhand von 24 leicht verständlichen Fragen in 5-10 Minuten ihre Stärken sichtbar machen. Anhand eines PDFs bekommen Kund*innen eine erste Einschätzung und – was noch viel wichtiger ist – die charmante Einladung, sich mit ihren Kompetenzen zu beschäftigen und in weiterer Folge Bildungsberatung in Anspruch zu nehmen!

Ausgangslage und Arbeitsweise

In der Arbeitsmarktstrategie des Landes NÖ ist die Etablierung der Kompetenzorientierung, -feststellung und -anerkennung eines von drei Handlungsfeldern. Schwerpunkte bilden dabei die Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit, die Steigerung von Erwerbchancen und die Förderung der Selbstbefähigung.

Auf dieser Grundlage wurde unter der Leitung der MAG Menschen und Arbeit GmbH eine Arbeitsgruppe einberufen, bestehend aus Vertreter*innen des Landes, der Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer, des AMS und des Netzwerks Bildungsberatung Niederösterreich.

Als Zielgruppe wurden Personen definiert, die auf der Suche nach Weiterbildung sind und sich am Arbeitsmarkt neu orientieren möchten oder müssen. Der Kompetenzkompass sollte in der ersten Phase der grundsätzlichen Orientierung und Standortbestimmung dienen und das Interesse wecken, sich mit den eigenen Kompetenzen auseinanderzusetzen.

Wissenschaftliche Grundlage

Eine umfassende Recherche bestehender Kompetenzmodelle weit über NÖ hinaus und die Auseinandersetzung mit dem Kompetenzbegriff waren die ersten Schritte. Schließlich konnte man mit Expert*innen der Fachhochschule St. Pölten und der Donau-Universität Krems (Zentrum für professionelle Kompetenz- und Organisationsentwicklung) eine Vorgehensweise entwickeln, die auf einem Methodenmix aus dem KODE-Verfahren, dem VIA (Values in Action) und dem Strength Finder aufbaut. Jedem der vier Kompetenzfelder aus KODE (sozial-kommunikative, personale, Aktivitäts- und Handlungs- sowie Fach- und Methodenkompetenz) wurden Fragestellungen zugeordnet, die jeweils durch Aussagen zu Kenntnissen, Fertigkeiten, Kompetenzen auf einer Skala von 1- 6 beantwortet werden. Die stärkenorientierte Auswertung bezieht sich ebenfalls auf diese Kategorien und zeigt Entwicklungsfelder auf.

Startschuss und erste Erkenntnisse aus der Praxis

Im Jänner 2021 wurde das Tool im Rahmen einer Pressekonferenz von der Landeshauptfrau vorgestellt. Aktuell haben 6.400 Personen den Kompetenzkompass absolviert, das entspricht rd. 50 Personen pro Tag. Die laufenden Einschaltungen in Zeitungen, Radio- und TV-Sendungen und sozialen Medien sind wichtige Begleitmusik, sodass der Kompetenzkompass bei Google-Suchanfragen mittlerweile auf Platz 1 gereiht ist.

Rosemarie Pichler



© privat

Kontakt:

Rosemarie Pichler

Netzwerk-Koordinatorin „Bildungsberatung Niederösterreich“

www.bildungsberatung-noe.at

www.noe-kompetenzkompass.at



Aus der ersten Auswertung geht hervor, dass das Tool zum größten Teil von unter 30-Jährigen mit höherem Bildungsabschluss genutzt wird, obwohl bei der Entwicklung des Tools auf eine möglichst „leichtfüßige“ und einfache Gestaltung geachtet wurde. Wieder ein Beweis, dass erfolgreiche Zielgruppenansprache eine wirkliche Knochenarbeit ist und bleibt.

Umgang in der Beratung

Menschen, die mit dem Ergebnis in die Beratung kommen, haben sich bereits auf die Suche gemacht und ein (erstes) Bewusstsein für ihre Kompetenzen entwickelt. Das hilft in der Auftragsklärung und fließt wie gewohnt in die eigentliche Beratung ein. Umgekehrt ist die Auswertung allein für manche zu wenig, und eine Begleitung bei der Planung der konkreten Umsetzung hilfreich.

Entscheidend ist, dass der Kompetenzkompass einen guten Anlass bietet, einen Beratungstermin zu buchen. Die umfassende Öffentlichkeitsarbeit transportiert das Angebot einer Bildungsberatung im Rahmen des Netzwerks stetig mit und steigert die Bekanntheit.

Wie soll es weitergehen?

Von Beginn an war klar, dass der Kompetenzkompass eine erste Stufe ist und eine vertiefende Phase folgen muss. So wurde im März 2021 eine Person angestellt, die sich gemeinsam mit relevanten Stakeholder*innen um die strategische Weiterentwicklung und Etablierung der Kompetenzorientierung, -feststellung und -anerkennung kümmern kann. Darüber hinaus machte sich auch die Bildungsberatung NÖ auf den Weg, um das Thema Kompetenzorientierung noch mehr in das bestehende Beratungsangebot zu verankern. Man darf gespannt sein!



© NLK Pfeiffer

Pressekonferenz mit Landesrat Martin Eichtinger, Snowboarder und Testimonial Benjamin Karl, Landeshauptfrau Johanna Mikl-Leitner und MAG-Geschäftsführer Martin Etlinger;