

Reihe: Berufsbilder in der Bildungs- und Berufsorientierung

6: Bildungs- und Berufsberater/in (Online-Bildungsberatung)

„Wir dachten, dass die Hürde für solche Personen zu groß sein würde“

*Emanuel Van den Nest
im Gespräch mit*

Christa Sieder

[Online-Bildungsberatung](#)

[BhW Niederösterreich
GmbH](#)



„Dafür muss ich die Informationen auch gut darstellen und das ist im Chat manchmal ganz schön herausfordernd“, sagt Christa Sieder über die Herausforderungen in der Online-Bildungsberatung. Sie ist seit 2015 bei der BhW Niederösterreich GmbH als Bildungs- und Berufsberaterin tätig und berät über das Netzwerk Bildungsberatung Niederösterreich seitdem auch per mailbasierter Onlineberatung und im Chat. Die studierte Anglistin und Germanistin spricht im Interview mit dem **NEWSletter Berufsinformation** über Anfragen, Vorbereitung sowie über Vor und Nachteile der Online-Beratung.

NEWSletter Berufsinformation: *Sie sind in der Online-Bildungsberatung tätig. Wie ist die entstanden?*

Christa Sieder: Als ich im Jahr 2015 in der Bildungsberatung in der BhW Niederösterreich GmbH begonnen habe, hat es die Online-Bildungsberatung bereits in der Bildungsberatung Wien gegeben. Im selben Jahr ist die Frage aufgetaucht, welche Einrichtung innerhalb der Bildungsberatung in Niederösterreich, einem Netzwerk verschiedener Einrichtungen, die Online-Beratung im gesamten Bundesland übernehmen möchte. Meine damalige Chefin und Projektleiterin im BhW hat dann vorgeschlagen, dass wir das übernehmen und so haben wir zunächst damit zu zweit begonnen. Mittlerweile sind wir zu dritt und es macht mir weiterhin Spaß.

NEWSletter Berufsinformation: *Welche Formen der Online-Beratung bieten Sie an?*

Christa Sieder: Wir arbeiten mit zwei unterschiedlichen Formaten: Am Anfang haben wir die Online-Beratung nur mailbasiert

über die Plattform *beranet* durchgeführt. Bei der mailbasierten Beratung schreibt uns jemand an, wir erhalten die Information und beantworten sie innerhalb von drei Werktagen. Seit 2017 führen wir auch das Format Chat. Dabei stellen wir Termine online, die von Ratsuchenden gebucht werden können. Zu diesen fix gebuchten Terminen stehen wir dann für die Beratung im Chatroom zur Verfügung und tippen hin und her.

NEWSletter Berufsinformation: *Wie läuft eine Beratung im Chat ab?*

Christa Sieder: Wir benutzen die Onlineplattform *beranet*, das ist eine sichere Online-Beratungssoftware, die über das Internet zugänglich ist. Im Chat schalte ich wöchentlich einige Termine zu unterschiedlichen Tageszeiten frei. Ich kann selbst einstellen, wie lange die Termine buchbar gehalten werden. Bei mir muss man den Termin zumindest 12 Stunden davor buchen, damit ich ihn einplanen kann. Ich bekomme eine automatische Nachricht vom System, dass der Termin zum Beispiel von User „Sonnenschein“ gebucht wurde. Ich eröffne dann kurz vor dem gebuchten Termin den Chatroom und hoffe, dass ihn auch „Sonnenschein“ betritt. Der Nachteil des unverbindlicheren Chatrooms ist, dass manche gebuchten Termine leider nicht wahrgenommen werden, häufig scheitert das auch am Einloggen. Sobald der User den Chatroom betreten hat, begrüße ich ihn und beantworte seine Fragen.

NEWSletter Berufsinformation: *Wie bereiten Sie sich auf den Chat vor?*

Christa Sieder: Die Personen können mir auch vorab kurz schreiben, worum es geht. Es kann

sein, dass der User bei der Terminbuchung allgemein schreibt, dass er Fragen zur Berufsreifeprüfung hat. Oder die Person schreibt mehr Details: „Ich bin arbeitslos, habe bereits Lehrabschluss XY und möchte die Berufsreifeprüfung machen. Welche Förderungen gibt es dafür?“ Vorabinformationen sind aber kein Muss.

NEWSletter Berufsinformation: *Wie lange dauert ein Chattermin?*

Christa Sieder: Ich gebe als Richtwert ungefähr eine Dreiviertelstunde an, die meisten dauern 30 bis 40 Minuten. Es ist kein Problem, wenn es länger dauert, kommt aber selten vor.

NEWSletter Berufsinformation: *Was müssen Ratsuchende tun, um zur Chatanmeldung zu gelangen?*

Christa Sieder: Sie müssen sich registrieren, aber nicht den richtigen Namen angeben, das ist ganz egal: Man kann sich etwa Sonnenschein nennen. Man benötigt sonst noch ein Passwort zum Einloggen in den Account, in dem man auch den eigenen

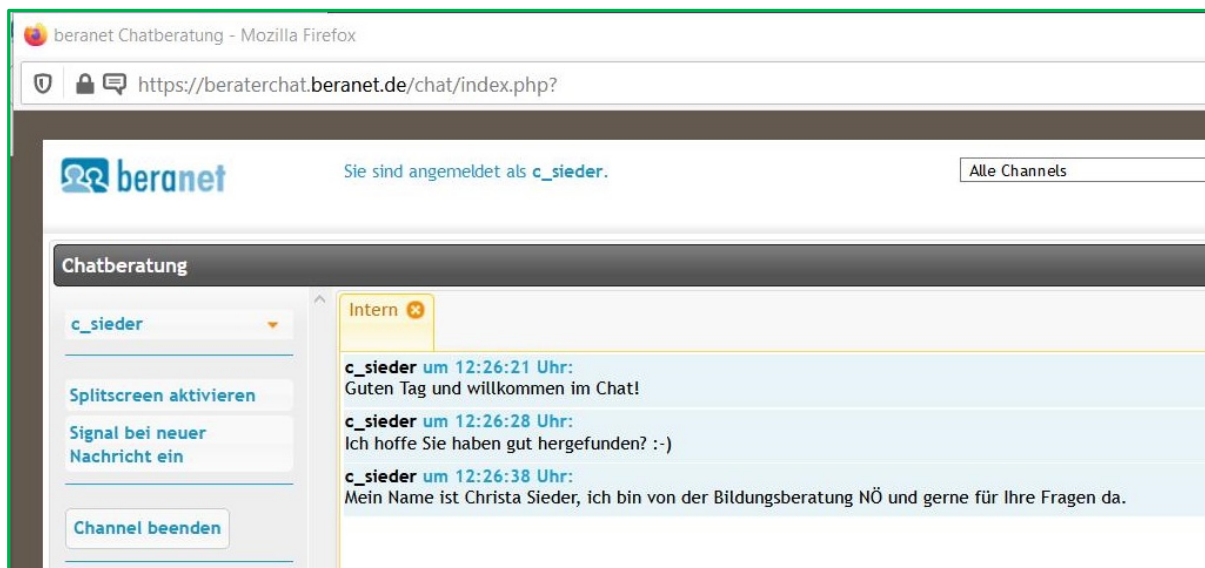
Chatverlauf nachlesen kann. Die Beratung ist grundsätzlich auch anonym, ich gebe natürlich keine Namen heraus, auch intern nicht. Das hängt mit der Logik des Systems und dem Datenschutz zusammen: Sobald ich eine Anfrage übernehme, bin ich für alle zukünftigen Anfragen dieser Person zuständig.

NEWSletter Berufsinformation: *Wie lange sind Personen bei Ihnen in Beratung?*

Christa Sieder: Ich schätze, dass ca. Dreiviertel der Personen in Niederösterreich einmal beraten werden. Es gibt Leute, die sich oft melden und es gibt solche, die uns nach einem Jahr wieder schreiben, wie in der persönlichen Beratung auch.

NEWSletter Berufsinformation: *Welche Zielgruppe beraten Sie?*

Christa Sieder: Wir beraten grundsätzlich 15- bis 65-jährige Menschen, Anfragen von 14-jährigen und 69-jährigen Personen lehnen wir aber nicht ab. Die Altersgruppe von 20 bis 30 Jahren haben wir in der persönlichen Beratung weniger als in der Online-Beratung. Den Chat nutzen tendenziell jüngere Menschen.



Personen, die älter als 50 Jahre alt sind, habe ich in der Online-Beratung seltener als in der persönlichen. Die 30- bis 40-Jährigen finden sich in beiden Beratungsformen wieder.

NEWSletter Berufsinformation: Welche Qualifikationen bringen die Ratsuchenden mit?

Christa Sieder: Wir beraten sowohl Asylwerberinnen und Asylwerber, Personen in Ausbildung als auch Arbeitssuchende und andere. Ich habe schon Personen beraten, die den Pflichtschulabschluss nachholen wollten, bis hin zu einer Dozentin an der Universität, die wissen wollte, wie man sich habilitiert.

NEWSletter Berufsinformation: Welche Hürden sind für die Ratsuchenden mit der Online-Beratung verbunden?

Christa Sieder: In der Anfangsphase der Online-Beratung haben wir geglaubt, dass viele derjenigen, die die Online-Beratung aufsuchen, sich gut ausdrücken können. Wir merken aber auch, dass sich gerade auch Personen an uns wenden, die Deutsch nicht so gut beherrschen und den Vorteil sehen, die Informationen schriftlich zu bekommen. Wir dachten, dass die Hürde für solche Personen zu groß sein würde.

NEWSletter Berufsinformation: Lockt die Online-Beratung Personen an, die eine persönliche Beratung nicht in Betracht ziehen würden?

Christa Sieder: Die meisten Personen, die wir beraten, stammen aus dem Industrieviertel, wo die Dichte an Beratungsstellen sehr hoch ist. Ich habe das Gefühl, dass es davon abhängt, ob die Leute offen für eine Beratung sind. Das Format ist zweitrangig. Personen, die insgesamt weniger Zeit für eine persönliche

Beratung haben, buchen gerne den Chattermin zu Mittag. Personen, die zu Hause ein Kind betreuen, nutzen auch häufig unser Online-Angebot.

NEWSletter Berufsinformation: Wäre die Online-Beratung für Personen, die weniger offen für Beratung sind, nicht ein guter Einstieg?

Christa Sieder: Wir, die BhW Niederösterreich GmbH, bieten am Mittwochvormittag in St. Pölten den offenen Beratungsraum an, an dem man ohne Termin vorbeikommen kann. Ich habe den Eindruck, dass Menschen, die sonst weniger für Beratung aufgeschlossen sind, eher dorthin kommen.

NEWSletter Berufsinformation: Mit welchen Anliegen sind Sie am Öftesten konfrontiert?

Christa Sieder: Die häufigsten Themen lauten Berufe und Arbeitsmarkt sowie Bildungsförderungen. Zu Berufen und Arbeitsmarkt zählen zum Beispiel folgende Anfragen: Ich möchte diese Ausbildung machen, wo kann ich die absolvieren? Welche Berufe gibt es im Gesundheitsbereich? Ich suche einen handwerklichen Beruf. Häufig stellt sich bei der Suche nach Ausbildungen dann die Frage, welche Förderungen es dafür gibt, zum Beispiel vom AMS.

NEWSletter Berufsinformation: Worin liegen die Vor- und Nachteile der Online-Beratung?

Christa Sieder: Viele Personen, die persönlich beraten werden, sagen: "Puh, das war jetzt viel auf einmal!" Deshalb sehen es viele Kundinnen und Kunden positiv, dass sie das Gespräch im Nachhinein nachlesen können und die Informationen schriftlich haben. Das ist besonders praktisch für Internetlinks zu

bestimmten Angeboten und Informationen. Ich muss die Informationen schnell und verständlich darstellen, das ist im Chat manchmal ganz schön herausfordernd. Die Studienberechtigungsprüfung ist zum Beispiel ein komplexes Thema, das nicht so einfach darzustellen ist. Ich muss mir bei solchen Themen im Chat die nötige Zeit nehmen, um alle Informationen korrekt wiederzugeben und Angaben gelegentlich nachzurecherchieren oder zu überprüfen. Zur besseren Lesbarkeit unterteile ich die Antworten für jede wichtige Information in kürzere Beiträge. Wenn ich für eine Recherche ein bisschen länger brauche, schreibe ich das auch so hinein, damit sich die Person nicht wundert und im Chat bleibt. Der Chat ist schnell. An der E-Mail-Beratung schätze ich, dass man sich aus Beratungssicht mehr Zeit lassen kann und sich in Ruhe vorbereiten kann.

NEWSletter Berufsinformation: Gibt es internationale Vorbilder für die Online-Beratung?

Christa Sieder: Wir wissen, dass Dänemark ein Vorreiter für Online-Beratung ist. Dort gibt es die Vorgabe, jedes Jahr ein neues Format einzuführen und dort bieten sie zum Beispiel

sogar Beratungstermine für Chat und auch Messenger am Sonntagabend an. Für die Zukunft hätten wir auch die Idee, Chats mit Expertinnen und Experten zu einem bestimmten Thema anzubieten.

NEWSletter Berufsinformation: Sind in den letzten Monaten aufgrund der Coronakrise und des Lock-Downs mehr Anfragen eingelangt?

Christa Sieder: Die Chats waren ab März sehr gut besucht und im April hatte ich fast so viele Chats, wie im gesamten Jahr 2019. Unsere Erfahrungen in der Online-Beratung haben uns in der Coronakrise sehr geholfen. Wir wissen, wie man Informationen schriftlich zusammenfasst und wie Leute online erreicht werden können. Die Online-Beratungen sind auch nach wie vor sehr stark gefragt.

NEWSletter Berufsinformation: Verweisen Sie in der Online-Beratung auch auf die Möglichkeit einer persönlichen Beratung?

Christa Sieder: Grundsätzlich wäre es das Ziel, Blended Guidance zu betreiben, also alle Beratungsformen bei Bedarf zu verbinden. Ich hatte auch schon Personen, die in der Online-

Chatprotokoll_Einzeltchat-2020_07_14.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Start Werkzeuge Chatprotokoll_Einz... x

1 / 3 100%

Online-Bildungsberatung Österreich
Chatprotokoll vom 14.07.2020 15:00 - 15:45 Uhr

"NÖ Einzelchattermin"
Beschreibung: Willkommen bei der Online-Beratung! Mein Name ist Christa Sieder. Ich berate Menschen mit Wohnsitz in Niederösterreich und/oder mit Fragen zu Angeboten in Niederösterreich. Wenn Sie bei der Buchung Ihr Anliegen beschreiben, bereite ich die notwendigen Informationen für Sie vor.

Zeit	User	Text
14.07.20 / 15:00:48	c_sieder	Guten Tag!
14.07.20 / 15:00:57	c_sieder	Ich sehe, Sie haben unseren Raum gefunden :-)
14.07.20 / 15:01:12	c_sieder	mein Name ist Christa Sieder, ich bin von der Bildungsberatung NÖ und gerne da für Ihre Fragen
14.07.20 / 15:01:12		Hallo, Ja habe ich :-)
14.07.20 / 15:01:23	c_sieder	wunderbar :-)) war es problemlos oder schwierig?
14.07.20 / 15:01:43		Sehr leicht, ist alles gut verständlich beschrieben.
14.07.20 / 15:02:08	c_sieder	sehr gut
14.07.20 / 15:02:18	c_sieder	und ich habe gesehen dass Sie auch ein paar Infos reingeschrieben haben...
14.07.20 / 15:02:27	c_sieder	was Sie interessiert und beschäftigt, da geht es um die SBP

Beratung meinten, dass sie das Beratungsgespräch lieber persönlich fortsetzen möchten und dann habe ich mit ihnen einen persönlichen Termin vereinbart. Ich schlage das von mir aus nicht offensiv vor, weil die ratsuchende Person ja das Online-Format gewählt hat. Wenn die ratsuchende Person sagt: „Das war jetzt kompliziert und ich habe

nicht alles verstanden“, stelle ich die Möglichkeit aber in den Raum. Wenn die Person spezifische Fragen zum Arbeitsmarkt einer Region hat, dann verweise ich sie häufig auch zu den dort zuständigen Beratungsstellen.

Vielen Dank für das Gespräch!