

## Forum auf berufsberatung.ch / orientation.ch

### Umsetzungskonzept – Aufbau und Betrieb des Forums

Version 1.0 – 28.09.2007

**Erstellt durch:** Christof Hegi, PL bb.ch, Martino Lutz, LBZ Stadt Zürich, Pierre Kaech, OOU Fribourg, Willi Schweizer, ZBSL Bern, Igor Knezevic, SDBB, PL or.ch, Ruben Meier, SDBB, PL bb.ch (Leitung)

**Datei:** Forum\_Detaillkonzept\_Betrieb\_070928\_V\_1.0\_def.doc/rm

---

#### Basis für das Umsetzungskonzept

- *Konzept-Paper vom 22.8.06*, grundlegend von der Fako I+D der KBSB/CDOPU genehmigt
  - *Ergänzung zum Konzept*: Liste von Anfrage-Typen mit Antrag an die Fako I+V des SDBB vom 19.4.07, genehmigt von der Fako I+V des SDBB für eine Evaluationsphase von einem Jahr
- 

#### Inhalt

1. Grundsätze und Zielgruppen	2
2. Wording und Einbettung in berufsberatung.ch	4
3. Aufgaben und Ablaufschema	7
4. Aufgaben und Pflichtenheft zentrale Moderationsfachperson	9
5. Aufgaben und Pflichtenheft zentrales Fachexperten-Team	10
6. Aufgaben und Pflichtenheft kantonale Anlaufstelle und kantonale Fachexpert/inn/en	11
7. Richtlinien für die Antworten	13
8. Einführung, Betrieb in der Evaluationsphase, Technisches	14
9. Anhang – Auszug aus dem Online-Kommunikationskonzept; Anfrage-Beispiele	16

## 1. Grundsätze und Zielgruppen

Auf berufsberatung.ch wird das Kontakt-Formular erweitert und ausgebaut zu einem moderierten Expertenforum. Expertenforum bedeutet hier, dass das Online-Forum nicht für den gegenseitigen Austausch unter User/innen eingerichtet wird, sondern gezielt für Anfragen von Ratsuchenden an Fachleute der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.

Zentrale Punkte aus dem Konzept vom 22.8.06:

- Das moderierte Expertenforum besteht aus einem *Fachexperten-Team* und einer *Moderations-Fachperson* sowie einer *Triage in die Kantone/Regionen*.
- Die allgemeinen und nicht an lokale Begebenheiten gebundenen Anfragen werden durch das zentrale Fachexperten-Team beantwortet.
- Die Anfragen, welche sich auf spezifische lokale Begebenheiten beziehen, werden an den entsprechenden Kanton weitergeleitet. Die Kantone richten dazu je *eine* Anlaufstelle ein.

### Zielgruppe

Das Forum wird für Anfragen von Ratsuchenden eingerichtet in den Sprachen F und D auf orientation.ch und berufsberatung.ch.

Das Tessin klärt ab, ob das bisherige Kontaktformular ebenfalls im Sinne dieses Forums ausgebaut werden soll (Ressourcen für den Betrieb).

### Grundsätze

- Es werden Auskunfts- und Informationsanfragen beantwortet (*zur Definition s. Anhang 9.1.*).
- Es findet keine Online-Beratung statt.
- Die Antworten werden stets mit einem Hinweis auf die BIZ- und Beratungsdienstleistungen der entsprechenden Region versehen (Standardsatz pro Region/Kanton).
- Es wird ein Link zur Website des kantonalen Angebots mitgeliefert.

### Kategorien von Anfragen der Ratsuchenden und Triage

Die unten aufgeführten Kategorien dienen als allgemeine Richtlinien für die Triage der Anfragen.

Wie die Fachkommission Information + Verlag des SDBB festgelegt hat, wird eine Evaluationsphase definiert, in der alle Anfragen ausgewertet werden. Aufgrund der Ergebnisse wird die Praxis der unten vorgeschlagenen Triage entsprechend angepasst.

Kategorie		Forumsredaktion	Kantonale Fachredaktion
1.	Generelle Auskunft und Information zu einem Beruf bzw. zu einer Aus- oder Weiterbildung	x	
2.	Übersichtsfragen zu Beruf und Ausbildung, Bildungswesen, Arbeitswelt etc.	x	
3.	Generelle Vorgehensfragen, z.B. zu (Lehr-) Stellensuche; Finanzierung einer Weiterbildung etc.	x	
4.	Spezifische Auskunft und Information zu Beruf, Aus- oder Weiterbildung im Herkunftskanton sowie spezifische Vorgehensfragen		x
5.	Schnupperlehre, Lehrbetriebslisten		x
6.	Beratungsnahе Anfragen: Einschätzungsfragen; Gewichtungen; Entscheidungsfragen		x
7.	Nachfrage nach Beratungsdienstleistung konkret	x [im Sinne einer Triage: Hinweis auf die Beratungsstelle des Kt./der Region]	

Kategorie		Forumsredaktion	Kantonale Fachredaktion
8.	Anfragen aus dem Ausland und in Bezug auf das Ausland generell	x [Fachleute von Euroguidance; CRUS; Bundesamt f. Migration BFM]	
9.	Anfragen aus dem Ausland spezifisch im Hinblick auf eine Aus-/Weiterbildung in einem Kanton		x

*Im Anhang 9.3. sind Fragenbeispiele für die jeweiligen Kategorien aufgelistet.*

### **Andere Anfragen**

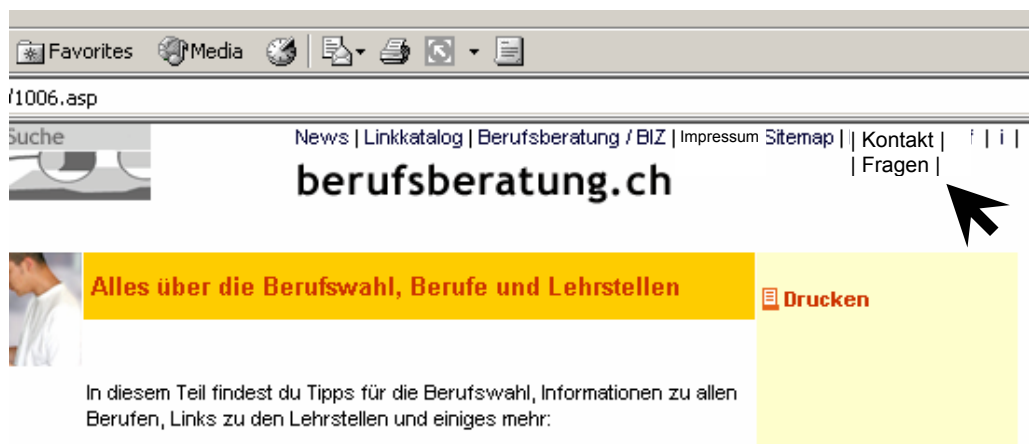
- Die anfragenden Lehrstellen-Firmen werden direkt zu den zuständigen Stellen in den Kantonen weitergeleitet (Lehrstellen-Mutationen; ist bereits der Fall).
- Institutionelle Anfragen und weitere werden via Kontakt-Formular an das Projektmanagement von bb.ch weitergeleitet, das die Beantwortung bzw. die Triage vornimmt.

## 2. Wording und Einbettung in berufsberatung.ch

Drei Funktionen werden für das Forum auf berufsberatung.ch online umgesetzt:

- Einstiegsseite, die das Forum erklärt
  - Archivseite: bisherige Anfragen und die Antworten dazu anschauen / durchsuchen
  - Anfrage-Seite: Frage stellen mit einem Formular
- 
- **Forum-Link auf berufsberatung.ch:**  
Der jetzige Kontakt-Link wird erweitert zu einer Doppelnennung «**Kontakt | Fragen**».  
Der Link wird wie bisher in der Metanavigation platziert, aber durch die Doppelnennung etwas hervorgehoben (s. Beispiel-Screen unten).
  - **Triage-Seite:**  
Der Link führt auf eine Zwischenseite mit Triage-Links für die 3 Arten von Anfragenden:
    - *Fragen zur Berufs-, Studien- und Laufbahnwahl:* -> führt zu Forums-Einstiegsseite
    - *Lehrstellenmutationen:* -> führt zu Liste der Zuständigen in den Kantonen
    - *Feedback/Kontaktnahme berufsberatung.ch:* -> führt zu Formular an das Projektmanagement von bb.ch
  - **Einstiegsseite des Forums:**  
Klick auf den Link «*Fragen zur Berufs-, Studien- und Laufbahnwahl*» führt auf die Einstiegsseite des Forums, die das Angebot vorstellt und erklärt. In einem Kästchen werden aktuelle Archiv-Fragen platziert, die ins Archiv führen.
  - **Archiv-Seite:**  
Das erste Submenu des Forums ermöglicht das Durchsuchen und Anschauen bisheriger Fragen und deren Antworten nach einer thematisch gegliederten Struktur.  
Die Ratsuchenden sollen motiviert werden, sich zunächst selber aktiv zu betätigen, indem sie auf die Inhalte von berufsberatung.ch hingewiesen werden und auf die schon gestellten Fragen und deren Antworten. Erst danach sollen sie eine Anfrage stellen.
  - **Anfragen-Seite:**  
Das zweite Submenu des Forums ermöglicht die konkrete Anfrage.

Beispiel-Screen mit Link in der Metanavigation:



## Menu-Struktur

**Kontakt | Fragen** als Hauptmenu im «blauen Bereich» von [berufsberatung.ch](http://berufsberatung.ch)

**Anfragen – Antworten / Archiv** (Submenu 1)

**Frage stellen** (Submenu 2)

The screenshot shows the website 'orientation.ch' with a navigation menu. The menu items are: 'Choix professionnel', 'Formation', 'Formation continue', and 'Rechercher'. The 'Kontakt | Fragen' menu item is highlighted in blue. Below the menu, there is a sub-menu with 'Anfragen - Antworten' and 'Frage stellen'. A small image of a chain link is visible next to the 'Kontakt | Fragen' menu item. The text below the screenshot reads: 'Einstiegsseite Forum mit Erklärungen und zwei Submenüs: Archiv; Frage stellen.'

## Einstiegsseite des Forums (Wording: «Kontakt | Fragen»)

- Willkommen-Text und allgemeine Information über das Forum:  
Hinweis auf Archiv (bevor Ratsuchende eigene Frage stellen, sollen sie die bisherigen Anfragen und die Antworten dazu anschauen)
- An wen richtet sich das Angebot: an alle Ratsuchenden mit Fragen zur Berufs-, Studien- und Laufbahnwahl
- Welcher Art können die Fragen sein, welcher Art nicht: Auskunft und Information, keine Online-Beratung
- Wer beantwortet die Fragen: Berufsberatungsfachleute (mit Namen;  
Hinweis: Anfragen zu regionalen Themen werden weitergeleitet in Kantone und dort von Fachleuten beantwortet)
- In welcher Zeit: innert maximal 3 Arbeitstagen (internes Ziel innert 1 AT)
- Kostenlosigkeit des Angebots erwähnen
- Hinweis auf BIZ- und Beratungsangebot der Kantone
- Disclaimer «Ohne Gewähr» (als Link auf eine sep. Seite, auf der alles Rechtliche beschrieben wird)
- Anriss-Kästchen bringt die letzten fünf gestellten Fragen aus dem Archiv und leitet so direkt ins Archiv (Submenu) weiter.

## Archiv-Seite (Wording: «Anfragen – Antworten»)

- Im Archiv können bestehende Anfragen und deren Antworten angeschaut werden.
- Es kann nach den Anfragen gesucht werden (freies Suchfeld nach Stichworten) und in einem Fragenkatalog geblättert werden.
- Die Umsetzung erfolgt analog zur Archivseite von [tschau.ch](http://tschau.ch) (s. unter: [www.tschau.ch/d/schule\\_und\\_job/fragen\\_archiv/](http://www.tschau.ch/d/schule_und_job/fragen_archiv/)) / [ciao.ch](http://ciao.ch) > questions - réponses

Funktionalität analog [tschau.ch](http://tschau.ch) / [ciao.ch](http://ciao.ch)

- Suche nach Stichwort
- Auswahl nach Thema und ev. Subthemen (Katalog s. oben)
- Resultatliste mit Weiter- und Zurückblättern (Anzeige von 10 Anfragen / Seite)
- Kurzanzeige in der Liste (s. auch [tschau.ch](http://tschau.ch) / [ciao.ch](http://ciao.ch)): Datum | Titel der Anfrage | Thema/Subthema | Link zur Antwort

- Anzeige der Anfrage und Antwort: in einem Popup-Fenster mit Funktionalität Drucken | Weitermailen | Schliessen | Option: «Dazu habe ich auch eine Frage» | Link zu den Richtlinien (s. auch tschau.ch / ciao.ch)
- Einfaches Tool zur Nützlichkeitsbeurteilung der Archiv-Seiten für die Ratsuchenden (in 2. Priorität einzurichten)

Anfragen-Antworten-Archiv mit folgender Gliederung beim Start

- Berufswahl
- Studienwahl
- Weiterbildung und Laufbahn
- Ausland

Die Gliederung zur Strukturierung der Anzeige kann flexibel angepasst werden. Die Hauptkategorien können zusätzlich mit Subkategorien verfeinert werden.

### **Anfrage-Seite (Wording: «Frage stellen»)**

Auf dieser Seite können die Ratsuchenden ihre Frage in einem Formular stellen. Die Anfrage gelangt an die zentrale Triage-Stelle, geführt von der Moderationsfachperson des Forums, die die Anfrage weiterleitet (s. Ablauf Kap. 3.).

Das Anfrage-Formular wird bewusst schlank gehalten, um die Hürde für eine Anfrage niedrig zu halten. Erfahrungen haben gezeigt, dass die Anfragen meist so formuliert werden, dass die relevanten Informationen mit enthalten sind.

Das Anfrage-Formular kann ausgebaut werden, falls spezifische Bedürfnisse – z.B. weitere statistische Auswertungen – abgedeckt werden sollen.

Formular für Anfrage mit den folgenden Feldern (alle obligatorisch auszufüllen)

- Vorname und Name
- E-Mail
- Wohnort (automatische Auswahlliste, die zum Kanton führt; erleichtert eine allfällige kantonsinterne Weiterleitung)
- Anfrage-Feld
- Checkbox, ob die Anfrage im Forum-Archiv anonymisiert publiziert werden darf (es wird darauf hingewiesen, dass nur Fragen, die von allg. Interesse sind, publiziert werden)

Auf dieser Anfrage-Seite wird auch ein Link zum Anfragen-Antworten-Archiv gesetzt.

Rahmeninformation zum Anfrage-Formular:

- Anonymitätshinweis und Datenschutzhinweis
- Hinweis zur allg. Information über das Forum auf der Einstiegsseite
- Angabe der Bearbeitungsdauer (Antwort innerhalb von 3 AT)
- Disclaimer verlinken mit Hinweis auf Rechtliches

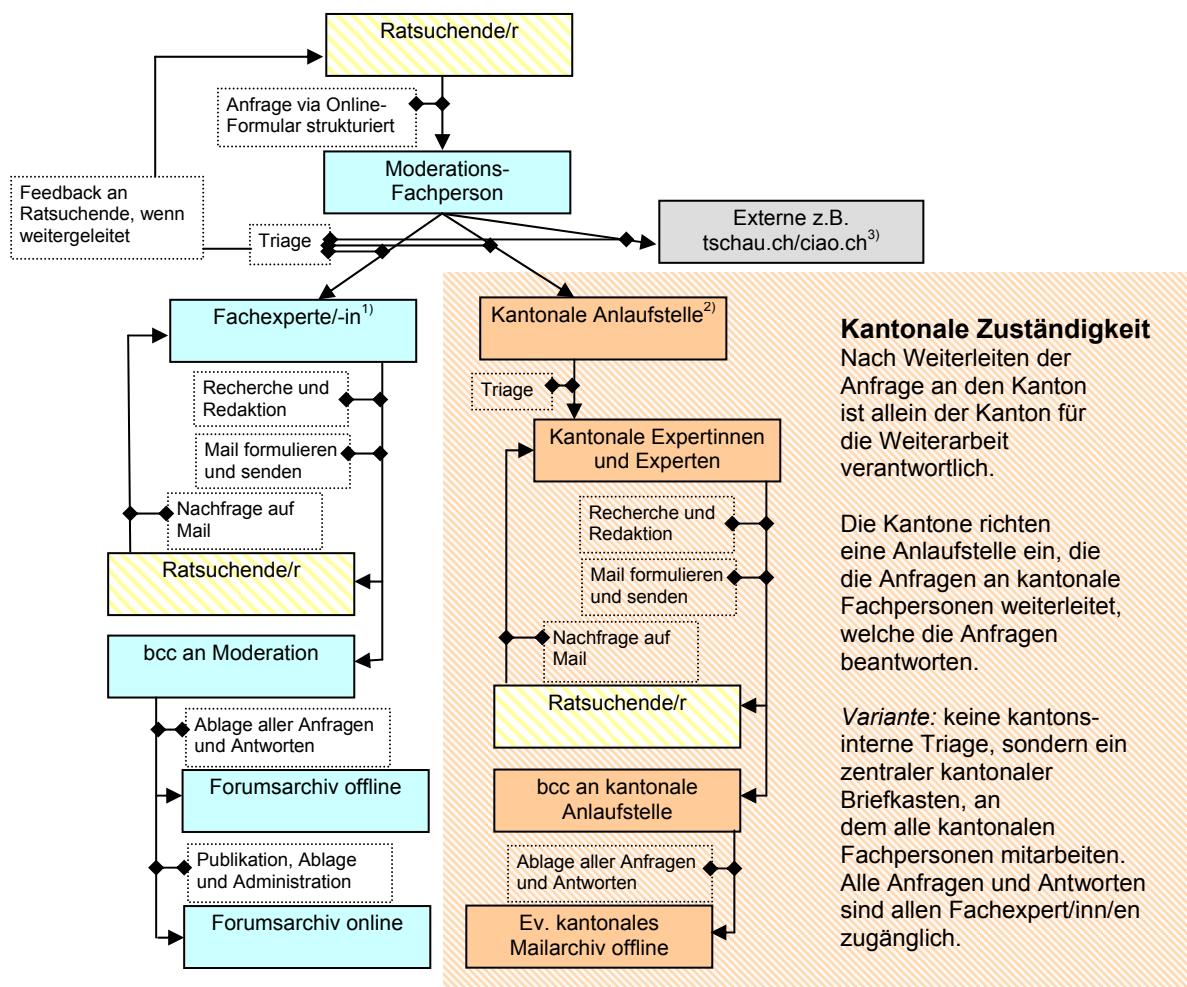
### 3. Aufgaben und Ablaufschema

#### Zentraler Teil

- Moderationsfachperson führt das Forum, die Triage und das zentrale Fachexperten-Team
- Fachexpert/inn/en beantworten die Anfragen (nur diese werden beispielhaft im Forum publiziert)

#### Kantonal-regionaler Teil

- Pro Kanton wird eine zuständige kantonale Anlaufstelle definiert (eine Fachperson)
- Pro Kanton werden eine oder maximal zwei (für Berufswahl und Laufbahn sowie für Studienwahl) E-Mail-Weiterleitungsadressen definiert
- Kantonale Fachexpert/inn/en beantworten die weitergeleiteten Anfragen



- = Zentrale Aufgaben: Zur Abwicklung dieses Prozesses wird ein sog. **Ticket-System** installiert, das alle oben beschriebenen Aufgaben strukturiert und unterstützt.
- = Regionale/kantonale Aufgaben: Es handelt sich hier um eine modellartige Zusammenstellung, die vom jeweiligen Kanton eigenverantwortlich definiert wird
- = Aktion

- 1) Zwei Fachexpert/inn/en werden in die Moderationsarbeit eingeführt, so dass sie Stellvertretungsfunktion übernehmen können.
- 2) Die Fachperson, die die kantonale Triage übernimmt, kann auch eine Expertenfunktion übernehmen. Zudem kann anstelle einer Triage auch ein kantonaler zentraler Briefkasten eingerichtet werden, an dem alle kantonalen Fachpersonen mitarbeiten (Modell Kt. Bern).
- 3) Artfremde Anfragen von Jugendlichen werden an [tschau.ch/ciao.ch](http://tschau.ch/ciao.ch) weitergeleitet (im Bereich, der von [tschau.ch/ciao.ch](http://tschau.ch/ciao.ch) abgedeckt wird). Dazu wird eine spez. Zusammenarbeitsform institutionalisiert. Dazu kommen weitere spezialisierte Auskunftsstellen z.B. zum Studium im Ausland die CRUS etc.

**Hinweis:** Die Antworten werden den Ratsuchenden direkt per Mail mitgeteilt. Daraus kann sich eine Fragen-Antwort-Folge ergeben. D.h. die Ratsuchenden müssen ihre Antworten nicht im Forum abholen, sondern erhalten diese direkt per E-Mail. Das Online-Forum dient nur dem weiteren Klientenkreis.

Zudem werden die Ratsuchenden gefragt, ob ihre Anfrage allenfalls (bei Interesse für ein weiteres Publikum) im Anfragen-Antworten-Archiv publiziert werden kann.

### **Ablauf-Timing**

Ziel: Die Ratsuchenden erhalten eine Antwort innerhalb eines Arbeitstages (24 Std.), maximal innerhalb von 3 AT.

### **Ablage/Speicherung der Anfragen**

Auskunfts- und Informationsanfragen und -antworten der zentralen Forumsredaktion sowie der weitergeleiteten Anfragen werden in thematischen Ordnern (die Struktur der Speicherung entspricht der Online-Darstellung des Archivs) nach Datum elektronisch gespeichert (für die Qualitätssicherung; zur Entwicklung von Standardantworten; zur Erstellung von FAQs und für die Statistik).

Die Umsetzung der zentralen Anfragen läuft über ein sog. Ticket-System, das im Intranet von berufsberatung.ch installiert wird (s. Kap. 8, Teil Technisches).

Für die Speicherung der weitergeleiteten Anfragen und deren Antworten sind die betreffenden Kantone verantwortlich.

## 4. Aufgaben und Pflichtenheft zentrale Moderationsfachperson

Die zentrale Moderationsfachperson hat 3 Hauptaufgaben:

- Sie führt das Online-Forum auf berufsberatung.ch inhaltlich und redaktionell.
- Sie führt das Experten-Team, das die zentral zu beantwortenden Anfragen beantwortet.
- Sie ist die Ansprechperson für die Kantone (die kantonalen Anlaufstellen zum Forum).

### Moderation des Forums und Leitung des zentralen Fachexperten-Teams

Für die Leitung und Webadministration des Forums wird eine Moderationsfachperson (ev. je eine Moderationsfachperson pro Sprachregion) mit folgenden Aufgaben betraut:

- Führen des Forums inhaltlich, administrativ, nutzungstechnisch und in Bezug auf die Qualitätssicherung (Ablauf-Timing; Organisation der QS)
- Führen des zentralen Fachexperten-Teams
- Triage der Anfragen an das zentrale Fachexperten-Team bzw. an Anlaufstellen der Kantone bzw. extern
- Redaktionelle Bearbeitung der Anfragen und Antworten zur Publikation im Forum
- Aufschalten der zentralen Anfragen und Antworten
- Archivbewirtschaftung der zentralen Anfragen und Antworten
- Aufbau von Standardantworten für wiederkehrende Fragen
- Weiterentwicklung des Forums in Zusammenarbeit mit der Projektleitung von bb.ch und dem Fachexperten-Team
- Organisieren der Schulung der zentralen Fachexpert/inn/en
- Organisieren und Leiten der Qualitätssicherung des zentralen Fachexperten-Teams und Support betreffend der Qualitätssicherung in den Kantonen
- Ansprechperson für Anliegen der kantonalen Anlaufstellen

### Kompetenzen-Profil

- Online-Know-how (Anwendung und Entwicklung)
- Redaktions-Know-how
- Projektleitungserfahrung
- Erfahrung in Führung von Arbeitsgruppen
- Wissen über Bildungswelt
- BSLB-Erfahrung (Beratung oder Dokumentation/Information)

### Aufwand

Geplant ca. 25 % - Stelle für beide Sprachregionen D und F zusammen.

Aufwandschätzung im Detail s. Anhang.

## 5. Aufgaben und Pflichtenheft zentrales Fachexperten-Team

Ein Team von mehreren Fachexpert/inn/en der BSLB beantwortet die Anfragen, die nicht regionenspezifisch sind, zentral.

- Die Fachexpert/inn/en beantworten die Fragen bereichsspezifisch: Es werden Fachleute beauftragt in den beiden Bereichen:
  - «Allgemeine Berufs- und Laufbahnberatung»
  - «Studienberatung»
- Fragen aus dem Ausland und das Ausland betreffend werden von Fachleuten von Euroguidance beantwortet.

Die Fachexpert/inn/en haben folgende Aufgaben:

- Beantworten der Anfragen in ihrem Zuständigkeitsbereich gemäss Richtlinien (s. Kap. 7).
- Rückantworten bei Folgefragen
- Archivablage der Anfragen und Antworten im dafür vorgesehenen Ticket-System
- Zwei Fachexpert/inn/en werden als Stellvertreter/innen der Moderationsfachperson geschult

### Kompetenzen-Profil

- Online-Know-how (Anwendung)
- Erfahrung in Online-Kommunikation im Rahmen der BSLB
- BSLB-Beratungserfahrung mit Affinität zu Informationsrecherche und Textredaktion oder I+D-Erfahrung im Rahmen der BSLB mit Erfahrung in Online-Kommunikation sowie im Bereich von Infogesprächen im BIZ

### Aufwand

Erfahrungen zeigen folgende Richtwerte (Durchschnitt bei einer erfahrenen Fachperson ohne Backoffice- und Selbstinformationstätigkeiten): Auskunft 10'; Information 20'

Die Aufwandabgeltung wird nach beantworteten Mails berechnet. Die folgende Aufwandschätzung zeigt den Monatsaufwand total für D und F (s. Anhang 9.4.):

Richtgrösse bezüglich Aufwand für Sprache D: *Total ca. 35 h/Mt. (ca. 20%-Pensum)*

- Zugeteilt zu Fragen der allg. Berufs- und Laufbahnberatung: 25 h/Mt.
- Zugeteilt zu Fragen der Studienberatung: 10 h/Mt.

Richtgrösse bezüglich Aufwand für Sprache F: *Total ca. 25 h/Mt. (ca. 14%-Pensum)*

### Auftrag und Auswahl der Fachexpert/inn/en

- Der Auftrag soll in erster Priorität (aufgrund des insgesamt kleinen Auftragsvolumens und der Praktikabilität) einer Stelle oder max. zwei Stellen pro Sprachregion übertragen werden, die den entsprechenden Betrieb mit ihren Fachleuten gewährleisten können. Die Kantone werden aufgefordert, sich mit ihren Fachexperten-Teams um den Gesamtauftrag zu bewerben (je für D und F).
- In zweiter Priorität – falls sich obige Option nicht realisieren lässt – sollen einzelne Aufträge vergeben werden. Im Minimum sind pro Spezialisierung auf Berufs- und Laufbahnberatung bzw. Studienberatung je 3 Personen pro Sprachregion zu beauftragen (für Stellvertretungen).

## 6. Aufgaben und Pflichtenheft kantonale Anlaufstelle und kantonale Fachexpert/inn/en

### Aufgaben der Kantone

- Bestimmen einer *Anlaufstelle* (Fachperson sowie Stellvertretung, die als Ansprechpersonen der zentralen Moderationsfachperson fungieren)
- Festlegen des *Triage-Ablauf*s innerhalb des Kantons
- *Festlegen der E-Mail-Adresse(n)*, an die die regionalen Anfragen weitergeleitet werden
- Einsetzen von *Fachexpert/inn/en* zur Beantwortung der weitergeleiteten Anfragen per E-Mail
- *Archiv* für die Speicherung der weitergeleiteten E-Mail-Anfragen und deren Antworten

Wie die obigen Aufgaben kantonsintern organisiert werden, liegt in der Verantwortung der Kantone. Grundsätzlich sollen die bereits bestehenden E-Mail-Anfrage-Strukturen der Kantone eingesetzt werden zur Mitarbeit am [berufsberatung.ch](http://berufsberatung.ch)-Forum. Zu den Ratsuchenden-Anfragen, die heute schon direkt an die Kantone gestellt werden, kommen mit dem Forum neu noch die regionen-spezifischen Anfragen von [berufsberatung.ch](http://berufsberatung.ch) hinzu.

Erfahrungswerte mit dem Kontaktformular auf [berufsberatung.ch](http://berufsberatung.ch): 20 % der Anfragen von Ratsuchenden, die heute an [berufsberatung.ch](http://berufsberatung.ch) gestellt werden, sind regionen-spezifische Anfragen und werden an die Kantone weitergeleitet. Dies sind ca. 30 - 40 Anfragen pro Sprachregion im Monat. Im Folgenden einige Hinweise zu den einzelnen Aufgaben der Kantone:

### Anlaufstelle Kanton

Jeder Kanton richtet eine Anlaufstelle (Fachperson mit Stellvertretung) ein. Sie fungiert als Kontaktperson zur Moderationsfachperson des Forums und koordiniert die kantons-interne Triage. Die Kantone melden die Fachperson ihrer Anlaufstelle an die zentrale Moderationsfachperson. Kleine Kantone können sich zu grösseren Regionen zusammenschliessen, die zusammen eine Anlaufstelle unterhalten.

Die Anlaufstelle hat neben der Kontaktfunktion zum zentralen Forum die folgenden Aufgaben (*diese werden im Detail je von den Kantonen eigenverantwortlich definiert*):

- Führen der kantonsinternen Fachexpert/inn/en
- Weiterleiten der von der Forums-Moderation zugestellten regionen-spezifischen Anfragen (Triage)
- Archivbetreuung der kantonsinternen Anfragen und Antworten
- Führen der kantonsinternen Qualitätssicherung
- Ev. auch beantworten der kantonsinternen Anfragen als Teil des Fachexperten-Teams

Die Anlaufstellen aller Kantone werden in einer Liste intern publiziert. So kann ein direkter Austausch zwischen den Kantonen über diese Anlaufstellen organisiert werden.

Anforderungen, wenn die Anlaufstelle auch Teil des kantonalen Fachexperten-Teams ist:

- Online-Know-how (Anwendung)
- Erfahrung in Online-Kommunikation im Rahmen der BSLB
- BSLB-Beratungserfahrung mit Affinität zu Informationsrecherche und Textredaktion oder I+D-Erfahrung im Rahmen der BSLB mit Erfahrung in Online-Kommunikation sowie im Bereich von Infogesprächen im BIZ
- Erfahrung in Führung von Arbeitsgruppen

Die rein koordinative Funktion einer Anlaufstelle kann auch von einem BSLB-Sekretariat übernommen werden.

## Triage-Ablauf und E-Mail-Adresse(n) festlegen

Die Kantone definieren eine E-Mail-Adresse bzw. maximal zwei E-Mail-Adressen (für bereichsspezifische Weiterleitungen «allg. Berufs- und Laufbahnberatung» bzw. «Studienberatung»). Die E-Mail-Adressen werden der zentralen Moderationsfachperson mitgeteilt.

Zwei mögliche Modelle der Triage innerhalb eines Kantons:

- *Die Triage* der von berufsberatung.ch weitergeleiteten Anfragen wird von der *Anlaufstelle* via Weiterleitung an die kantons-internen Fachexpert/inn/en ausgeführt: In diesem Modell ist die Anlaufstelle auch für die Archivierung der von berufsberatung.ch weitergeleiteten Anfragen und deren Antworten zuständig.  
Die Fachexpert/inn/en mailen der Anlaufstelle ihre Antworten via bcc.
- *Kantonaler Briefkasten*: Es findet keine eigentliche kantons-interne Triage statt. Die Anfragen von berufsberatung.ch werden in einen allgemein zugänglichen Briefkasten geleitet. Die zuständigen Fachexpert/inn/en beantworten gemeinsam gemäss einem Einsatzplan die anstehenden Anfragen. Die Fachexpert/inn/en sind dann auch für die Ablage der Anfragen und deren Antworten zuständig (Modell Kt. Bern).

## Fachexpert/inn/en Kanton

Die Kantone setzen Fachexpert/inn/en ein für das Beantworten der Anfragen gemäss Richtlinien (s. Kap. 7). Die Antworten werden den Ratsuchenden direkt per Mail zugestellt mit bcc an die Anlaufstelle des Kantons. Die Fachexpert/inn/en sind ebenfalls zuständig für Rückantworten bei Folgefragen.

Anforderungen

- Online-Know-how (Anwendung)
- Erfahrung in Online-Kommunikation im Rahmen der BSLB
- BSLB-Beratungserfahrung mit Affinität zu Informationsrecherche und Textredaktion oder  
I+D-Erfahrung im Rahmen der BSLB mit Erfahrung in Online-Kommunikation sowie im Bereich von Infogesprächen im BIZ

Aufwand

Erste Erfahrungen zeigen folgende Richtwerte (Durchschnitt bei einer erfahrenen Fachperson ohne Backoffice- und Selbstinformationstätigkeiten): Auskunft 10'; Information 20'

Die Anfragen werden innerhalb eines Arbeitstages, spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen beantwortet.

## Archiv Kanton

Die Kantone führen ein Archiv für die Speicherung der Anfragen, die von berufsberatung.ch weitergeleitet wurden. Es werden die Anfragen und deren Antworten gespeichert. Die Art der Speicherung ist den Kantonen überlassen. Für Evaluation und Qualitätssicherung ist es sinnvoll, dass die weitergeleiteten Anfragen und deren Antworten separat gespeichert werden in einem chronologisch aufgebauten Ordnersystem (Jahr – Monat; allenfalls zusätzlich thematisch gemäss Struktur des Forums; s. oben).

## Triage aus den Kantonen an das Experten-Forum

In einer ersten Phase können Anfragen aus dem Ausland, die nicht regionen-spezifisch sind, zur Beantwortung an berufsberatung.ch weitergeleitet werden.

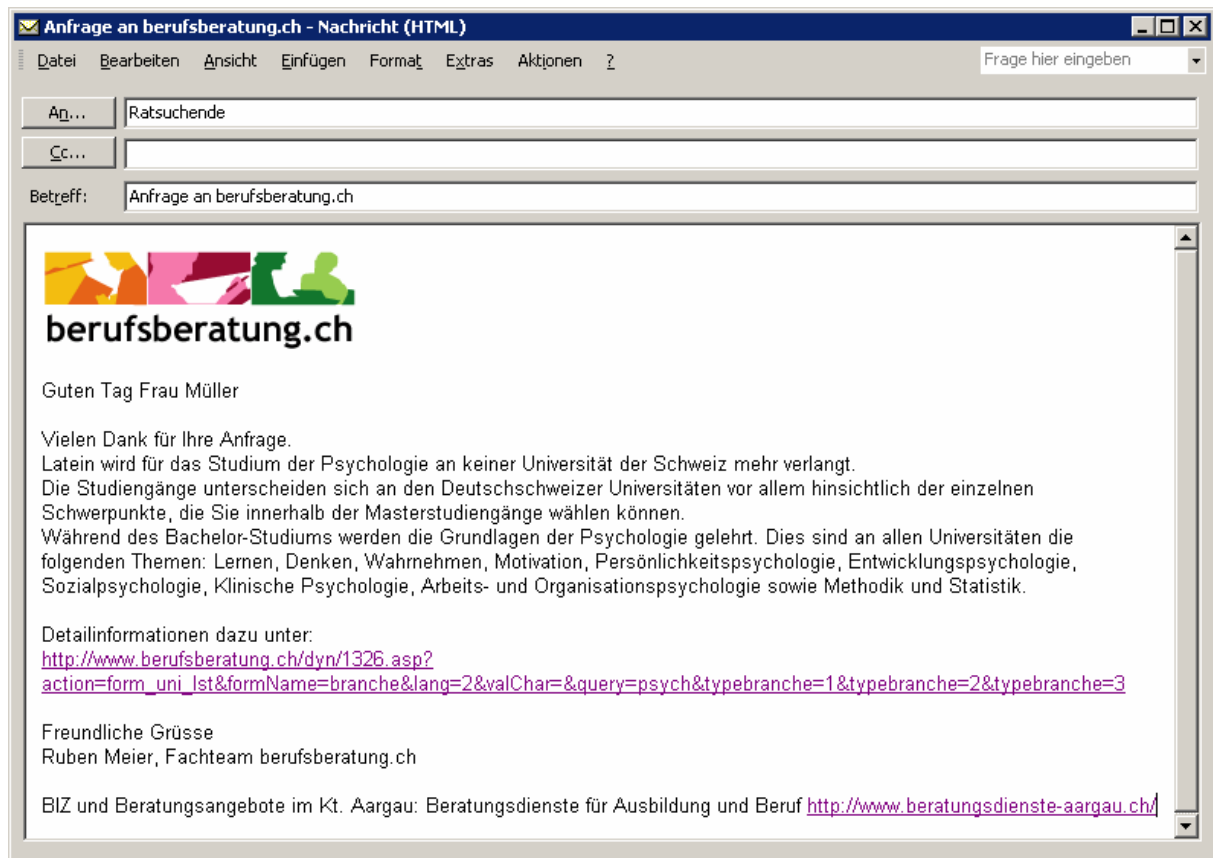
In der Evaluationsphase (s. unten) wird geprüft, welche Weiterleitungsoptionen für die Kantone in Zukunft eingerichtet werden sollen.

## 7. Richtlinien für die Antworten

Die Antwort enthält die folgenden Elemente:

- **Betreff:** *Anfrage an berufsberatung.ch*
- **Im Kopf des Textfeldes:** *Logo von berufsberatung.ch*
- **Anrede:** *Sie-Form; Aufnahmen der Anrede gemäss Anfrage: „Guten Tag Herr/Frau XY“ bzw. „Sehr geehrte/r Herr/Frau XY“*
- **Bezugnahme zur Frage:** *v.a. bei mehrteiligen Anfragen gezielt formulieren, worauf sich die Antwort bezieht*
- **Antwort-Text:** *kurz und präzise; Hypothese gegebenenfalls mitformulieren bei unklaren Anfragen (Hinweise dazu s. Konzept zur Online-Kommunikation sowie Anhang)*
- **Hinweis auf weitere Informationen:** *gezielte Links auf berufsberatung.ch bzw. allfällige andere Quellen*
- **Name der antwortenden Person:** *XY, Funktion, berufsberatung.ch*
- **Hinweis für Beratungsoption und BIZ der Region, aus der die Anfrage stammt in einer Fusszeile mitliefern**

*Beispiel eines Antwort-Mails mit den oben beschriebenen Elementen*



Bei einer Weiterleitung einer Anfrage in den Kanton wird den Ratsuchenden ein Standardmail geschickt (automatisiert), in dem auf die Weiterleitung hingewiesen wird.

Für wiederkehrende Anfragen werden Antwort-Standards aufgebaut: z.B. Anfragen bezüglich Beratung; Neuaufschaltung der offenen Lehrstellen; etc.

## 8. Einführung, Betrieb in der Evaluationsphase, Technisches

### Ablauf zur Einführung des Forums

Ziel ist es, das Forum im Mai 08 in einem Testbetrieb zu starten, damit der Betrieb sich bis zur Sommerpause einlaufen kann und alle Kinderkrankheiten behoben sind bis zum Start des neuen Schuljahres 08.

Entsprechend ist der folgende Ablauf vorgesehen:

= Aufgaben der Kantone

Aufgaben	Akteur	Termin
Information der Kantone über das Detailkonzept	durch PL berufsberatung.ch an KBSB/CDOPU-Tagung	14./15.11.
Adaption des Konzepts	durch PL berufsberatung.ch aufgrund KBSB-Feedback	Ende 2007
Anstellung/Auftrag zentrale Moderationsfachperson	Anstellung/Auftragserteilung durch SDBB	1. März 2008
Anstellung/Auftrag Fachexperten-Team	Ausschreibung durch SDBB	Dezember 07/Januar 08
	Auftragserteilung durch SDBB	März 08
Installation des Ticket-Systems für Forum und zentrales Archiv	Informatiker berufsberatung.ch	Testinstallation März 08 Betriebsinstallation Mai 08
Einrichten Anlaufstelle Kantone	Kantone machen Meldung an Moderations-Fachperson	bis Ende März 08
Einrichten E-Mail-Adresse(n) Kantone	Kantone machen Meldung an Moderations-Fachperson	bis Ende März 08
Schulung / Einführung zentrales Fachexperten-Team	durch Moderations-Fachperson	April 08
Information und Briefing der kantonalen Anlaufstellen	durch Moderations-Fachperson	April 08
Einrichten kantonales Fachexperten-Team bzw. Information/Briefing bestehendes kantonales Fachexperten-Team	durch Kantone / Anlaufstelle der Kantone	bis Ende April 08
Einrichten Archiv-System der Anfragen und Antworten	durch Kantone / Anlaufstelle der Kantone	bis Ende April 08
Start des Forums im Testbetrieb (live und Feinanpassungen)	durch Moderations-Fachperson und PL berufsberatung.ch	Mai 08
Start des Forums im Vollbetrieb	durch Moderations-Fachperson und PL berufsberatung.ch	August 08 (neues Schuljahr)
Evaluation des Betriebs	durch Moderations-Fachperson und PL berufsberatung.ch	bis Sept. 09
Bericht zur Evaluation mit Vorschlägen des weiteren Betriebs	KBSB-Herbst-Tagung Fachkommission I+V SDBB	Sept. / Nov. 09

### Betrieb in der Evaluationsphase

Das erste Betriebsjahr wird als Evaluationsphase definiert. Sowohl Ablauf, Triage, Aufwand wie auch die Qualität des Angebots werden überprüft. Aufgrund der Ergebnisse der Evaluation wird das Forumsangebot angepasst.

Die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten zwischen dem zentralen Forum (mit Moderations-Fachperson und Fachexperten-Team) und den Kantonen (Anlaufstelle und kantonales Fachexperten-Team) werden im ersten Betriebsjahr wie folgt klar getrennt:

#### Zentrale Forums-Stelle:

- nimmt alle Anfragen entgegen
- beantwortet die generellen Anfragen
- leitet die regional-spezifischen Anfragen weiter
- publiziert beispielhafte Anfragen und Antworten im Forum
- Qualitätssicherung und Schulung nur der zentralen Fachexpert/inn/en durch Moderationsfachperson / PL berufsberatung.ch
- informiert die Kantone und leistet Support nach Bedarf
- evaluiert den Betrieb

#### Kantonale Stellen:

- nehmen die weitergeleiteten Anfragen entgegen und sind ab dann eigenständig verantwortlich für die Abwicklung (Beantwortung und Speicherung der Anfragen)
- organisieren sich intern selber
- schulen intern selber und sorgen eigenständig für die Qualitätssicherung
- können die zentrale Moderationsfachperson für Support anfragen
- weitergehende Aufgaben, die die Zentrale übernehmen soll, werden nach der Evaluationsphase und gemäss kantonalen Bedürfnissen aufgebaut (z.B. zentrale Schulung im Weiterbildungsprogramm des SVB bzw. des CSFO; Erfahrungs-Treffen etc.)

#### Im Fokus der Evaluation stehen die folgenden Fragen:

- Prozesse: Abläufe, Zuständigkeiten, Triage
- Anfragen: Art der Anfragen
- Antworten: Qualität/Qualitätssicherung und Kapazität/Aufwand
- Nützlichkeitsbeurteilung durch die Ratsuchenden mit einfachem Online-Nützlichkeitsrating
- Weiterleiten von Anfragen der Kantone an das zentrale Forums-Fachexperten-Team
- Bedürfnisse aus den Kantonen zuhanden der zentralen Moderation/des zentralen Fachexperten-Teams (z.B. in Bezug auf Schulung der kantonalen Fachexpert/inn/en; Organisation von Erfahrungsaustausch etc.)

#### **Technische Umsetzung auf berufsberatung.ch**

Für die Bearbeitung der Anfragen auf berufsberatung.ch wird ein sog. Ticket-System installiert. Es ermöglicht eine prozessgesteuerte Bearbeitung und Ablage der Anfragen und Antworten.

Für eine Anfrage wird automatisch ein sog. Ticket eingerichtet und damit ein Auftrag für eine/n Fachexperte/-in ausgelöst. Nach der Beantwortung der Anfrage wird der Auftrag gelöscht, Anfrage und Antwort werden in einem Ablagesystem gespeichert.

Zur Publikation der Fragen und deren Antworten online wird entweder ein Open-Source-Forum-Tool eingesetzt oder das bestehende CMS Webweaver verwendet.

Kostenschätzung für die technische Einrichtung: ca. 25'000.-

## 9. Anhang

### 9.1. Definition der Anfrage-Typen, zu denen das Forumsangebot eingerichtet wird

- Auskunftsanfragen
- Informationsanfragen
- Keine Beratungsanfragen im Sinne einer Online-Beratung

Auszug aus dem Online-Kommunikationskonzept vom 19.10.2004.  
Download siehe unter [www.sdbb.ch/dyn/175637.asp](http://www.sdbb.ch/dyn/175637.asp)

Online-Kommunikationsart		Ziel	Beschreibung	Mögliche Formen
Auskunft	Online-Kommunikation im weiteren Sinn	Führung durch das bestehende On- und Offline-Infoangebot  Triage in Bezug auf die Information («Wo finde ich die entsprechende Info?»)	Die Fragestellung wird als klar eingrenzbar interpretiert und bezieht sich auf eine Informationsnachfrage, die mit einem Hinweis auf das bestehende Infoangebot geklärt werden kann.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-Mail</li> <li>▪ E-Mail-Formular</li> <li>▪ Expertensystem</li> <li>▪ Forum / Expert/innen-Portal</li> </ul>
Information	Online-Kommunikation im weiteren Sinn	Vernetzung verschiedener Infoquellen  Ergänzen und Präzisieren bestehender Infoquellen  Zusammenstellen einer Information aus diversen Quellen (Infobrokering)	Die Fragestellung wird als klar eingrenzbar interpretiert und bezieht sich auf eine Informationsnachfrage, die in Bezug auf das bestehende Angebot mit Präzisierungen, Fokussierungen und Interpretationshilfen geklärt werden kann.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-Mail</li> <li>▪ E-Mail-Formular</li> <li>▪ Forum / Expert/innen-Portal</li> </ul>
Beratung	Online-Kommunikation im engeren Sinn	Prozessorientierte Unterstützung der Berufs-, Studien- und Laufbahnwahl (ein die Face-to-face-Beratung erweiterndes, separates Angebot)	Die Fragestellung ist offen formuliert und wird als Nachfrage nach einem Beratungskommunikationsangebot interpretiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-Mail</li> <li>▪ E-Mail-Formular</li> <li>▪ Forum / Expert/innen-Portal</li> <li>▪ Chat</li> <li>▪ Multimedialer Chat</li> <li>▪ MUD - Multi User Dungeons (Virtuelle Welt mit eingebettetem Chat)</li> </ul>
		Unterstützung der Face-to-face-Beratung	Im Sinne eines Blended Consulting wird die orts- und zeitunabhängig einsetzbare Online-Beratung fürs Coaching und zur Evaluation des Prozesses eingesetzt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-Mail</li> <li>▪ Chat</li> </ul>
		Als möglicher Einstieg/Abschluss einer Face-to-face-Beratung	Einstiegsangebot als Online-Beratung mit möglicher Fortsetzung als Face-to-face-Beratung und als Post-Face-to-face-Angebot	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ E-Mail-Formular</li> <li>▪ E-Mail</li> <li>▪ Chat</li> </ul>

### 9.2. Kriterien zur Gestaltung der Antworten bei E-Mail-Anfragen

Die folgenden Merkmale der textbasierten Online-Kommunikation sind zu beachten:

- Verdichtung und Fokussierung
- zielgruppenorientierte (An-)Sprache
- Fragestellung in Antwort einbauen
- deutlich machen, auf welchen Teil der Fragestellung sich die Antwort bezieht (Hypothesen aktiv mitformulieren)
- zwischen den Zeilen lesen; Antworten dazu mit Hypothese formulieren
- Mischung finden zwischen sachlich-distanzierter Sprache und persönlicher Ansprache
- klar und verständlich schreiben; einfache Sätze, wenig Nebensätze, keine Fachausdrücke
- so kurz wie nötig formulieren (keine Füllsätze oder Floskeln)
- Möglichkeit zur Rückfrage anbieten

### 9.3. Fragenbeispiele gemäss Kategorien

#### 1. Generelle Auskunft und Information zu einem Beruf, einer Aus- oder Weiterbildung *Aufgabe der Forumsredaktion*

«Ich interessiere mich für Winzer und wüsste gern noch, wie viel man in der Lehre verdient, und wie viel im späteren Berufsleben?»

«Haben Sie etwas über verschiedene Laboranten? Ich bin auf der Suche nach Lebensmittellaborantin. Gibt es das eigentlich noch?»

«Ich gehe im AG in die 1. Bezirksschule und sollte mich nun für weitere Freifächer anmelden. Mein Ziel ist Rechtsanwältin zu werden. Ist es notwendig, dass ich ab der 2. Bez. Lateinunterricht nehme?»

«Ich möchte nach den Sommerferien einen Multicheck machen als Informatiker. Dann bin ich in der 9. Klasse. Können Sie Informationen geben, wie ich mich auf den Test vorbereiten kann.»

«Ich bin oec. FH und würde gerne das Masterdiplom gemäss Bologna absolvieren. Was sind die Angebote und die Kosten?»

#### 2. Übersichtsfragen zu Beruf und Aus- und Weiterbildung, Bildungswesen, Arbeitswelt *Aufgabe der Forumsredaktion*

«Ist es möglich die Matura nachzuholen mit einem Realschulabschluss?»

«Meine Tochter besucht die Sek. B. Gibt es ein Verzeichnis, welche Berufe ihr überhaupt zur Verfügung stehen?»

«Ich habe meine KV-Lehre abgeschlossen und bin seither im Beruf tätig gewesen. Jedoch habe ich mich immer für einen sozialen Beruf interessiert. Nun möchte ich wissen, welche Möglichkeiten mir offen stehen, um solch einen Beruf zu erlernen. Kann ich dies auch berufsbegleitend machen?»

#### 3. Generelle Vorgehensfragen, z.B. zu (Lehr-)Stellensuche; Finanzierung einer Weiterbildung *Aufgabe der Forumsredaktion*

«Ich besuche die Wirtschaftsmittelschule an der Alten Kanti in Aarau. Zu unserer Ausbildung gehört ein 1-jähriges Praktikum, das ich gerne in Australien absolvieren würde. Wie muss ich da vorgehen? Wo muss ich mich melden? Vermitteln Sie auch Stellen im Ausland?»

«Ich interessiere mich für eine Weiterbildung im Informatikbereich, bin aber nicht fündig geworden. Den PC LAN Supporter besitze ich schon. Erhalte ich für eine Weiterbildung auch Stipendien? Können Sie mir weiterhelfen?»

#### 4. Spezifische Auskunft und Information zu einer Ausbildungs- bzw. Weiterbildungsinstitution im Herkunftskanton sowie spezifische Vorgehensfragen *Aufgabe der kantonalen Redaktion*

«Kann ich in Basel die Soziallehre absolvieren? Wenn ja, wo?»

«Ich wünsche eine Auskunft betreffend die Modedesignschule Zürich und zwar welchen Ruf diese Ausbildung geniesst, ob sie kantonal, schweizweit oder international bekannt ist und ob der Titel der Modedesignerin dieser Schule als hochqualifiziert einzustufen ist.»

«Ich habe eine Frage betreffend gymnasialer Matura nach der Berufsmatura: Welche Angebote gibt es in Freiburg? Was muss man für einen Mindestschnitt in der Berufsmatura haben?»

«Ich möchte gerne eine Umschulung mache und würde gerne eine Ausbildung als dipl. Buchhalter absolvieren. Nun habe ich ein Problem und zwar kann ich keine Schule finden hier in Luzern. Können Sie mir da weiterhelfen?»

#### **5. Schnupperlehre, Lehrbetriebslisten** **Aufgabe der kantonalen Redaktion**

«Da ich im Herbst schnuppern will, hätte ich gerne eine Liste aller Betriebe, die 2007 Konstrukteur-Lehrlinge ausbilden.»

#### **6. Beratungsnahe Anfragen: Einschätzungsfragen; Gewichtungen; Entscheidungsfragen** **Aufgabe der kantonalen Redaktion**

«Mein Traum wäre eine Ausbildung als Gehörlosen-Dolmetscherin. Da die Voraussetzungen für diese Ausbildung eine Erstausbildung ist, bin ich nun auf der Suche nach einer Lehrstelle. Was es ist, ist mir im Moment egal. Aber ich würde gerne wissen, welche Lehrstellen am schnellsten, dh 1-2 Jahre dauern? Danke für die schnelle Antwort.»

«Ich befinde mich in einer eher komplizierten Situation. Ich bin noch mitten in meinem Austauschjahr und weiss noch nicht was ich nach diesem Jahr anfangen soll. Ich weiss in welcher Branche ich arbeiten würde. Überall werden auch Austauschjahre als Übergangslösung angeboten. Aber was danach? Wie finde ich jetzt meine Lehrstelle? Ist das nicht viel zu knapp?»

#### **7. Nachfrage nach Beratungsdienstleistung konkret** **Aufgabe der Forumsredaktion: direkter Hinweis auf Beratungsstelle**

«Ich möchte mit meiner Tochter, die 15 Jahre wird, in eine Berufsberatung gehen. Wo muss ich anrufen? Sie hat noch nicht grosse Ahnung, in welche Richtung sie gehen möchte, ist 3 Tage in einer Gärtnerei schnuppern gegangen, das wars dann auch schon.»

#### **8. Anfragen aus dem Ausland und in Bezug auf Ausland generell** **Aufgabe der Forumsredaktion mit Triage zu Euroguidance/CRUS/BFM**

«Ich bin aus Estland, habe studiert in der Uni in meinem Heimatland und auch graduiert. Jetzt interessiere ich mich, in der Schweiz zu studieren. Welche Prüfungen muss ich erst machen?»

«Ich möchte mich informieren über pädagogische Weiterbildungen. Was für Möglichkeiten gibt es? Ich komme aus Mazedonien, habe abgeschlossene Schule mit Diplom für Pädagogik. in Mazedonien.»

«Ich möchte gern in England eine FH besuchen. Genügt da die Berufsmatura als Aufnahmebedingung?»

**9. Anfragen aus dem Ausland spezifisch im Hinblick auf eine Ausbildung in einem Kanton**  
***Aufgabe der kantonalen Redaktion***

«Ich komme aus Deutschland und suche eine Ausbildungsmöglichkeit im Gepäckservicebereich bei Flughafenbetrieben Zürich. Können Sie mir da weiterhelfen?»