



# Live-Chat auf [berufsberatung.ch](https://berufsberatung.ch) - Guidelines

## Allgemeiner Auftrag

<p><b>Chatkanal auf <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a></b></p>	<p>Ab 1. Februar 2023 wird dauerhaft ein Chatkanal zur Verfügung stehen. Die Chat-Funktion bietet auf <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> eine niederschwellige Kontaktmöglichkeit mit der BSLB für alle Besucherinnen und Besucher der Homepages an.</p> <p>Die Kontaktaufnahme via Chat ist auf sämtlichen Seiten von <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> möglich. Eine Erweiterung auf den Seiten <a href="https://laufbahn.berufsberatung.ch">laufbahn.berufsberatung.ch</a> ist zu einem späteren Zeitpunkt möglich.</p> <p>Die Chat-Funktion unterstützt die Ratsuchenden bei Informationsanfragen und ersetzt nicht eine übliche Berufs-, Studien- oder Laufbahnberatung. Im Fokus stehen die Informationsvermittlung und der Verweis auf Informationsangebote von <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> sowie die allfällige Triage an die BSLB-Stellen.</p> <p>Die Dienstleistung steht von Montag bis Freitag ganztags von 9 – 12h und von 13.30 – 16.30h zur Verfügung. Anpassungen sind laufend möglich auf der Basis der Nutzung und der zur Verfügung stehenden Ressourcen.</p>
<p><b>Organisation</b></p>	<p>Die Fachleitung des SDBB führt und koordiniert den Chat und gewährleistet Schulung und den Support der Chat-Expertinnen und -Experten. Die Grundschulung für alle neuen Expertinnen und Experten wird vom SDBB durchgeführt.</p> <p>Die Kantone stellen mit ihren Fachressourcen die Chat-Expertinnen und -Experten (siehe separates Pflichtenheft).</p> <p>Mit einem Einsatzplan werden die Ressourcen der Chat-Expertinnen und -Experten organisiert.</p>
<p><b>Grundhaltung und Aufwandvolumen</b></p>	<p>Die Chat-Expertinnen und -Experten versuchen, so gut wie möglich die Anliegen der Ratsuchenden zu erfassen und diesen so dienstleistungsbewusst wie möglich weiterzuhelfen. Es kann sich dabei um die konkrete Beantwortung von Fragen als auch um die Weiterleitung an eine zuständige Stelle oder Organisation handeln.</p> <p>Der Aufwand zur Beantwortung der Anfragen ergibt sich grundsätzlich aus der Art der Anfragen. Wir gehen – aufgrund von Erfahrungen – von einem durchschnittlichen Aufwand 11 Min. pro Chat aus.</p>
<p><b>Nationale Optik</b></p>	<p>Die Chat-Expertinnen und -Experten nehmen beim Beantworten der Anfragen eine national-gesamtschweizerische Perspektive ein. Die Chat-Expertinnen und -Experten sind als nationale Redaktion von <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> präsent und nicht als Vertretung einer BSLB-Stelle in einem Kanton.</p>
<p><b>Einsatz-Plan</b></p>	<p>Die Chat-Expertinnen und Experten arbeiten verteilt in verschiedenen Kantonen gemäss einem vom SDBB erstellten Einsatzplan für jeweils drei Monate. Er wird jeweils einen Monat im Voraus kommuniziert.</p> <p>Kann die Einsatzzeit nicht eingehalten werden, kontaktiert der Kanton eine Expertin/einen Experten aus der Reserve gemäss der Chat-Experten-Liste des SDBB und informiert die Fachleitung des SDBB.</p> <p>Sobald die Chat-Expertinnen und -Experten im Einsatz sind, sind sie im Chat-Tool «LiveAgent» eingeloggt und somit für den Einsatz bereit. Wann immer der</p>



	Arbeitsplatz während der Einsatzzeit verlassen wird, muss die Chat-Präsenz auf «Pause» gesetzt werden (siehe Bedienungsanleitung). Erst wenn der Einsatz vorbei ist, können sich die Chat-Expertinnen und -Experten wieder ausloggen.
<b>Support</b>	Die Chat-Expertinnen und -Experten senden eine E-Mail an <a href="mailto:berufsberatung@sdbb.ch">berufsberatung@sdbb.ch</a> mit dem Betreff «Chat». Die Anfragen werden laufend über das Ticket-System Live-Agent und beantwortet.

## Kommunikationsregeln

<b>Vier K.-Regeln</b>	<p>Bei einem Chat orientieren sich die Chat-Expertinnen und -Experten an den vier K.-Regeln (Kontakt, Kontrakt, Kommunikation, Konklusion).</p> <p>Der Chat beginnt mit der Kontaktaufnahme. Die Ratsuchenden werden mit einer automatischen Antwort begrüßt. Der Chat wird anonym geführt. Stellt sich eine ratsuchende Person persönlich vor, wird sie persönlich angesprochen (siehe Regeln zu «Anonymität»).</p> <p>In der «Kontakt-Phase» versichern sich die Chat-Expertinnen und -Experten, dass sie die Frage richtig verstanden haben, fragen gegebenenfalls zurück bevor sie eine Antwort geben. (Siehe auch «Besondere Fragestellungen / Triage».)</p> <p>Während der eigentlichen «Kommunikation» ist darauf zu achten, dass der Austausch immer im Fluss ist bzw. gezielt unterbrochen ist, weil z.B. etwas recherchiert werden muss. Diese «Unterbrüche» sollen auch mitkommuniziert werden (siehe «Reaktionszeit»).</p> <p>In der «Konklusion» vergewissern sich die Chat-Expertinnen und -Experten, ob alle Fragen geklärt sind und verabschieden sich.</p>
<b>Reaktionszeit</b>	<p>Für die Chat-Kommunikation gelten grundsätzlich die gleichen Regeln wie für die Kommunikation am Telefon. Das Gegenüber benötigt immer ein Feedback.</p> <p>Um die nötige Zeit zu erhalten, nach Antworten und Lösungen zu suchen, können die Chat-Expertinnen und -Experten den Ratsuchenden vorgefertigte Templates zustellen (siehe Bedienungsanleitung und Templates-Liste). Es ist wichtig, stets mit den Ratsuchenden in Kontakt zu bleiben. Die Ratsuchenden müssen immer wissen, dass die Chat-Expertin oder -Experte noch da ist. Falls die Chat-Expertin oder der -Experte das Gefühl haben, die Ratsuchenden seien nicht mehr da, muss nachgefragt werden.</p>
<b>Kürze</b>	<p>Die einzelnen Nachrichten sollten nicht zu lang sein. Längere Erklärungen sollten in einzelne Abschnitte unterteilt werden, um die Lesbarkeit zu verbessern.</p> <p>Bei längeren Antworten können die Chat-Expertinnen und -Experten die Technik des «Chunking» einsetzen (siehe Bedienungsanleitung).</p> <p>Manchmal ist eine zusätzliche Ausführung nötig, z.B. bei einem Weblink macht es oft Sinn, noch kurz zu ergänzen, wohin der Link führt.</p>
<b>Smileys / Emoticons</b>	<p>Smileys und Emoticons sind in dieser Kommunikationsart grundsätzlich erlaubt, sollten aber eher sparsam und wenn unbedingt nötig eingesetzt werden. Als Faustregel gilt: Nutzen die Ratsuchenden keine Smileys, benutzen die Chat-Expertinnen und -Experten auch keine.</p>



<b>Sprachstil</b>	Im Chat treten die Chat-Expertinnen und -Experten mit Jugendlichen und Erwachsenen unterschiedlichen Alters und Bildungshintergrunds in Kontakt. Die Chat-Expertinnen und -Experten wissen nicht, wer das Gegenüber wirklich ist. Sie passen den Sprachstil, wenn möglich, dem Gegenüber an. Verwenden Sie zum Beispiel eine einfache Sprache.
<b>Orthografie</b>	Trotz der Schnelligkeit des Mediums achten die Chat-Expertinnen und -Experten auf eine möglichst fehlerfreie Schreibweise. Größere Fehler werden sofort korrigiert.
<b>Chatprotokoll für die Kunden</b>	Der Chatverlauf kann von den Ratsuchenden im Anschluss an den Chat per E-Mail angefordert werden. D.h. alle gemachten Angaben sollten korrekt sein.

## Problemfälle

<b>Anonymität</b>	<p>Manche Ratsuchenden möchten wissen, wie die Chat-Expertinnen und -Experten heissen oder ob sie eine Frau oder ein Mann sind.</p> <p>Grundsätzlich geben Chat-Expertinnen und -Experten keine persönlichen Daten bekannt. Sie treten als Mitarbeitende von berufsberatung.ch auf und bleiben grundsätzlich anonym.</p> <p><i>Beispiel:</i></p> <p>«Guten Tag. Wie ist ihr Name?»</p> <p>— «Ich arbeite für berufsberatung.ch. Wie kann ich behilflich sein?»</p>
<b>Anzüglichkeiten / Beschimpfungen</b>	<p>Manche Ratsuchenden werden anzüglich und fragen nach Treffen. Auf Beschimpfungen oder Anzüglichkeiten reagieren die Chat-Expertinnen und -Experten möglichst gelassen und in bestimmtem, aber freundlichem Ton.</p> <p>Zur Beantwortung steht ein Template zur Verfügung (siehe Bedienungsanleitung).</p>
<b>User blockieren</b>	<p>Wenn es nicht möglich ist, den Chat zu beenden und die Ratsuchenden weiterhin anzüglich oder beschimpfend auftreten, können sie für den laufenden Chat und eine gewisse Zeit blockiert werden. Dafür wird die Funktion «IP verbannen/Ban User IP» oben rechts bei den Angaben zum Ratsuchenden benutzt (siehe Bedienungsanleitung).</p> <p>Die Blockierung beruht auf der IP-Adresse. Die Blockierung ist jedoch nicht wirksam, wenn der Troll die IP-Adresse wechselt.</p>
<b>User ignorieren</b>	<p>Das bisher bewährteste Mittel, um Anzüglichkeiten und Beschimpfungen zu entgehen, ist das Ignorieren durch Nicht-Reaktion. Erhalten Ratsuchende auf ihre Attacken keinerlei Reaktion, wird es ihnen in der Regel ziemlich bald langweilig und sie verlassen den Chat von selbst wieder.</p>

## Besondere Fragestellungen / Triage

<b>Weiterleitung ans Forum</b>	Bei komplexen Fragestellungen, die weiterführende Recherchen benötigen, werden die Anfragen an das Forum-Team von <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> weitergeleitet. Hierzu benutzen die Chat-Expertinnen und -Experten ein Template für die Ratsuchenden und verschieben die Chat-Konversation in die Box «Forum-DE» (siehe Bedienungsanleitung).
<b>Beratungsanfragen / kantonsspezifische Fragen</b>	Bei Beratungsfragestellungen sowie kantonsspezifischen Anliegen werden die Ratsuchenden an die kantonalen BSLB-Stellen weitergeleitet. Es wird mit dem entsprechenden Template (siehe Bedienungsanleitung) auf die <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> -Seite mit den Links zu allen BSLB-Stellen verwiesen: « <a href="#">Die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung der Schweiz</a> »
<b>Weiterleitung in die Box <a href="mailto:berufsberatung@sdbb.ch">berufsberatung@sdbb.ch</a></b>	Bei Fragestellungen, welche technische oder inhaltliche Elemente der Webseite <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> betreffen, informieren die Expertinnen und Experten die Ratsuchenden, dass ihre Frage an die Mitarbeitenden des SDBB weitergeleitet werden (siehe Bedienungsanleitung).
<b>Lena- und Lefi-Mutationen</b>	Werden Lehr- oder Schnupperlehrstellen-Mutationen über den Chat gemeldet, werden die Anfragenden auf das entsprechende Kontaktformular verwiesen. Dafür steht ein Template bereit (siehe Bedienungsanleitung).
<b>Psychische Probleme</b>	Jemandem mit schwerwiegenden Problemen empfehlen die Chat-Expertinnen und -Experten die Kontaktaufnahme mit der «Dargebotenen Hand» 143 oder <a href="https://www.143.ch">www.143.ch</a> . Dort gibt es ebenfalls einen Chat.
<b>Herausgabe von direkten Telefonnummern</b>	Die Chat-Expertinnen und -Experten geben grundsätzlich keine direkten Telefonnummern von Beratenden oder anderen Mitarbeitenden heraus, sondern verweisen auf die allgemeine Adresse des zuständigen BIZ oder die <a href="https://berufsberatung.ch">berufsberatung.ch</a> -Seite <a href="https://www.berufsberatung.ch/biz">www.berufsberatung.ch/biz</a> .

## Technische Besonderheiten

<b>Real Time</b>	Wenn Ratsuchende eine Nachricht eingeben, sehen die Chat-Expertinnen und -Experten das in Real Time. Sie sehen, wie die Ratsuchenden die Nachricht bearbeiten, allenfalls Korrekturen anbringen, Wörter wieder löschen etc. Die Nachricht haben sie dann aber noch nicht abgeschickt. Das heisst für die Chat-Expertinnen und -Experten: unter keinen Umständen schon eine Antwort bzw. eine Reaktion schicken! Sie müssen abwarten, bis die Ratsuchenden die Nachricht auch wirklich geschickt haben, können sich aber bereits auf die Antwort vorbereiten.
<b>Themen-Statistik (tags)</b>	Um die Chat-Gespräche auch nach inhaltlichen Kriterien statistisch auswerten zu können, vergeben die Chat-Expertinnen und -Experten nach dem Gespräch in einer Notiz ein Stichwort (tag) ein (siehe Bedienungsanleitung).



<b>Qualitätssicherung / Austausch</b>	<p>Die Fachleitung ist interessiert am Erfahrungsaustausch mit den Chat-Expertinnen und -Experten. Insbesondere in der ersten Phase der Lancierung des Live-Chats ist dieser Austausch sehr wichtig. Chat-Expertinnen und -Experten sollen Unsicherheiten klären können und Feedbacks zu ihrer Arbeit erhalten. Ausserdem sollen sie sicherstellen können, dass sie mehr oder weniger einheitliche Antworten auf ähnliche Fragen von Ratsuchenden geben. Ebenfalls ist es möglich, dass sie im Rahmen eines Chats neue Erkenntnisse zu Berufs- und Bildungsinformationen oder zur Chat-Technik machen.</p> <p>Die Chat-Expertinnen und -Experten haben daher die Möglichkeit, Themen rund um Chats, die sie gerne mit anderen Chat-Expertinnen und -Experten besprechen möchten, zu markieren. Sie erfassen dazu am Schluss des Chats eine Notiz und geben den folgenden Tag dazu ein: <b>#DChat Feedback</b></p> <p>Zudem sollen sie allgemeine Feedbacks und Änderungswünsche der Chat-Funktionalität oder Anpassungswünsche der Guidelines an die Fachleitung schicken – jeweils per Mail an <a href="mailto:berufsberatung@sdbb.ch">berufsberatung@sdbb.ch</a> – Betreff «Chat».</p> <p><b>Austausch in der 1. Woche:</b> Die Fachleitung nimmt nach jedem Halbtage mit jedem Chat-Team kurz Kontakt auf.</p> <p><b>Folgewochen Februar/März:</b> Die Fachleitung vereinbart mind. Ein Austauschtreffen pro Monat. Die Chat-Expertinnen und -Experten nehmen nach Möglichkeit daran teil oder speisen Rückmeldungen per Mail an <a href="mailto:berufsberatung@sdbb.ch">berufsberatung@sdbb.ch</a> ein.</p>
---------------------------------------	---

*Die vier K.-Regeln orientieren sich am 4C Modell der dänischen Distanzberatung E-Guidance. Sehr hilfreich und lesenswert sind ausserdem die folgenden 10 Chat-Tipps von Userlike: <https://www.userlike.com/de/blog/10-chat-tipps-fur-ihren-support>*