

# Bildungsberatung im Fokus



Ausgabe 1 | 2020

> **Bildungsberatung goes viral!**

## Aus der Praxis

Online Terminbuchungen in der  
Bildungs- und Berufsberatung NÖ

### Rosemarie Pichler

Rosemarie Pichler (2020):  
Online Terminbuchungen in der Bildungs- und Berufsberatung NÖ.  
In: Bildungsberatung im Fokus.  
Ausgabe 1/2020. Wien.

Online im Internet:  
[https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/  
bildungsberatung/Bildungsberatung-im-Fokus-01-2020.pdf](https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/bildungsberatung/Bildungsberatung-im-Fokus-01-2020.pdf)  
Erschienen unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0



# Online Terminbuchungen in der Bildungs- und Berufsberatung NÖ

**In einem partizipativen Prozess entwickelte die Bildungs- und Berufsberatung NÖ ein neues Design und den Relaunch des Internetauftrittes mit digitalem Buchungstool. Überraschend schnell wurde das Instrument von den Kund\*innen angenommen und mittlerweile langt weit über ein Drittel aller Buchungen über den Website-Button „TERMIN“ ein.**

## Kurze Darstellung des Tools

*„Wir waren alle wirklich überrascht über die schnelle Wirkung.“*

Als wir uns als Netzwerk „Bildungsberatung Niederösterreich“ in einem gemeinsamen Prozess dafür entschieden haben, unseren gesamten Außenauftritt zu verändern und das Design, die Website und die Werbemittel neu zu denken, machten wir uns in einem ersten Schritt auf die Suche nach guten Beispielen im In- und Ausland. Schnell war klar, dass zu einem zeitgemäßen Internetauftritt auch ein kundenorientiertes Buchungstool zählt, mit dem wir Interessierten rund um die Uhr die Möglichkeit geben, einen Termin buchen zu können. Eine Terminauswahl sowohl nach Standort (mithilfe der PLZ oder einer Umkreissuche), nach Tagen sowie nach Berater\*in und inhaltlichen Schwerpunkten sollte das Tool ebenso bieten, wie eine Mailbestätigung unmittelbar nach der Buchung.

Nach einem halben Jahr intensivster Vorbereitung ging die neue Website im Juni 2019 online und es dauerte keine zwei Tage bis die ersten Onlinebuchungen einlangten. Freudig überrascht waren wir alle und dieser Trend setzte sich auch weiterhin fort, sodass derzeit bereits über ein Drittel aller Buchungen über den Button „TERMIN“ auf unserer Website einlangt.

Die Website bzw. das integrierte Buchungstool richtet sich grundsätzlich an alle Niederösterreicher\*innen, die Fragen zu Bildung und Beruf haben. Darüber hinaus haben wir mit der Aufbereitung der Themen, Inhalte und Bilder versucht, die prioritären Zielgruppen des aktuellen ESF-Projektes im speziellen anzusprechen. Aus unserem bisherigen Erfahrungshorizont wird über alle Zielgruppen hinweg gebucht, da lässt sich (noch) kein eindeutiger Trend feststellen. Interessant ist, dass sich unsere Annahme, dieses schriftliche Werkzeug sei für Menschen mit geringeren Deutschkenntnissen kein Thema, nicht bestätigt hat – im Gegenteil. Gerne buchen die Menschen am Nachmittag und Abend, viele eher kurzfristig, aber so manche auch Monate im Voraus. Gut die Hälfte sind unter 40 Jahren, gut die Hälfte hat zumindest einen Maturaabschluss.

## Was hat sich durch den Einsatz verändert?

*„Es ist einfacher geworden und das Telefon läutet weniger“*

Die Einführung eines Online-Buchungstools hat natürlich am Anfang für alle einen Mehraufwand bedeutet. Gut betreut durch Grafik- und IT-Technikbüros sowie durch die umfassende Servicierung der Netzwerkkoordination konnten rasch und unkompliziert viele Fragen und Anregungen aufgegriffen und umgesetzt werden - so war die „Kinderkrankheits-Phase“ nur von kurzer Dauer. Wichtig war, dass der interne Bereich für Berater\*innen ein „One-Stop-Shop“ ist und dort sowohl die Einträge, die laufende Verwaltung als auch die Archivierung der Termine erfolgen kann, und das auf einer ansprechenden und userfreundlichen Oberfläche. Die Sorge so mancher

Rosemarie Pichler



© privat

## Kontakt:

**Rosemarie Pichler**

Gesamtprojektleitung der  
Bildungsberatung NÖ

r.pichler@bildungsberatung-noe.at  
[www.bildungsberatung-noe.at](http://www.bildungsberatung-noe.at)





Berater\*in nun „ein gläserner Mensch“ zu sein oder der Technik nicht gewachsen zu sein, hat sich damit schnell in Luft aufgelöst.

Das Buchungstool hat uns nun auch in Zeiten von Covid-19 gute Dienste erwiesen. Eine Umstellung auf Telefon- und Videoberatung konnte für die über 25 Berater\*innen im Netzwerk gemeinsam gelöst werden. So ist für Kund\*innen - im wahrsten Sinne des Wortes - „von einem Tag auf den anderen“ ein neues digitales Angebot entstanden.

### Empfehlungen für Neuanwender\*innen

„Die „Brille der Kund\*innen“ sollte man eigentlich gar nicht mehr herunternehmen!“ Das Online-Buchungstool in der Bildungs- und Berufsberatung NÖ hat sich in allen Belangen wirklich bewährt. Wichtig waren uns zum einen ein guter Vorbereitungsprozess mit und für alle Beteiligten und künftigen Anwender\*innen und zum anderen die Zusammenarbeit mit externen Expert\*innen (Grafiker\*innen und Programmierer\*innen), auf die man sich wirklich verlassen kann. Zusätzlich sollte man bei der Planung und Vorbereitung beständig die Kund\*innen-Perspektive einnehmen, sie sind es schließlich, die mit Freude das Buchungstool nutzen sollen.

**bbn**  
BILDUNGS- &  
BERUFSBERATUNG  
NÖ

BERATUNGSTHEMEN SPEZIALANGEBOTE BERATER\*INNEN STANDORTE العربية | français | русский | english

Suchen ...

### Beratungstermin vereinbaren

Termin

--- Bezirk wählen --- oder PLZ 0 km

Einzelberatung  Gruppenberatung  Infoveranstaltung

Vormittag  Nachmittag

barrierefrei

Termine filtern →

Mai 2020							Juni 2020							Juli 2020						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
							1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5		
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19

Quelle: <https://www.bildungsberatung-noe.at/termin/>

