

Gut zu wissen!



 Bildungsberatung  
in Wien

[www.bildungsberatung-wien.at](http://www.bildungsberatung-wien.at)

# Digital Education Counselling in Austria

Karin Okonkwo-Klampfer  
Bildungsberatung in Wien | Die Wiener Volkshochschulen GmbH

gefördert von





# Agenda

1. Digital Counselling within the Vienna Network
  - Video counselling
  - Online booking calendar
  - Online Outreach Activities
  - Counselling via Messaging Apps
2. Digital Educational Counselling in Austria
3. Q&A



# Milestones of Digitalisation

<b>2010</b>	Text-based online counselling on a data-secure platform: <a href="http://www.bildungsberatung-online.at">www.bildungsberatung-online.at</a>	E-mail and chat
<b>2015</b>	Video counselling via Skype	F2f counselling in a virtual setting
<b>2017</b>	Online booking calendar	Part of relaunching the website <a href="http://www.bildungsberatung-wien.at">www.bildungsberatung-wien.at</a>
<b>2020</b>	Video counselling via Zoom	Relaunch of video counselling
<b>2020</b>	Outreach activities in social media	2 selected Facebook groups
<b>2021</b>	Counselling via messaging apps	WhatsApp and Facebook Messenger



# Online Outreach Activities

- Outreach to Vienna-based Turkish Facebook groups
- The educational counsellor has a professional FB profile and is a member of the FB groups.
- In the FB groups s\*he comments educational or vocational issues in Turkish referring to our counselling service free of charge.
- Members respond to her\*him by commenting posts, FB Messenger or calling her\*him.
- The counsellor offers further counselling via different channels for more in-depth counselling.



# Online Outreach Activities & Counselling via Messaging Apps

- Hard-to-reach groups feeling comfortable with social media
- Very fast response
- Authentic counsellor
- Aligning online outreach activities with messenger counselling



# Messenger Counselling

- Customers contact us via Facebook Messenger or WhatsApp
- Software „Userlike“ – counsellors/operators login on website and answer to different channels
- GDPR compliant



# Possible channels



Website-Chat/Live Chat



WhatsApp



Facebook Messenger



Telegram



Threema



SMS



customised channel (i.e. e-mail)



# Chatting

- Operators are organised in „organisations“ and „groups“
- Algorithm assigns chats to operators; manual assignments possible
- Chats can be transferred
- Text messages, voice messages, documents, links
- Website chat offers voice and video calls (plus screensharing)
- Integrated translation tool (DeepL)
- Automated messages and chat makros
- Feedback and surveys
- Chatbot





# Organisational Setup

- Service times: Mo-Fr 09:00-16:00
- 3 operators
- 1 operator per day on duty: takes all new messages
- All operators every day: continue their conversations
- Turkish speaking operator: takes all messages in Turkish
- Chats „stick“ to operator



# Benefits

- Accessibility – especially with messaging apps
- Use habits of clients
- Asynchronicity (messaging apps)
- Chats saved on phones
- First point of contact for quick info – change to other channels – multi-channel counselling
- Successful complement to online outreach activities



# Challenges

- Speed/elusiveness – especially of website chat
- 24h-deadline with WhatsApp
- High demand on resources (website chat)
- Experience with text-based counselling necessary/training
- More editing of information, less processual counselling
- Asynchronicity changes work processes

Gut zu wissen!



 Bildungsberatung  
in Wien

[www.bildungsberatung-wien.at](http://www.bildungsberatung-wien.at)

# EDUCATIONAL COUNSELLING IN AUSTRIA

gefördert von





# Structure in Austria

- National project since 2014
- 6 federal state networks
- Project lead: Die Wiener Volkshochschulen GmbH
- Project lead provides software hosting, training & quality management



# National Project

- Software *beranet* for chat and e-mail
- GDPR compliant
- Customers log in on [www.bildungsberatung-online.at](http://www.bildungsberatung-online.at)
- Chat: customers book time slots with specific counsellor – synchronous chat
- E-mail: customers send requests - asynchronous



# www.bildungsberatung-online.at



**Online-Bildungsberatung**  
Österreich

[Startseite](#)

[So funktioniert's](#)

[Über uns](#)

[Häufige Fragen](#)

Ihre Position: [Bildungsberatung-Online](#) - [Service](#) - [E-Mailberatung](#)

Mein Bereich **Emailberatung** Einzelchat Gruppenchat Expertenchat

## Emailberatung

sich **weiterbilden** - passende **Ausbildung** suchen - **berufliche Neuorientierung** ist angesagt - Informationen über **Förderung** werden benötigt - ins **Berufsleben einsteigen**

Hier können Sie Ihre datengeschützten Anfragen an das Team der Online Bildungsberatung Österreich stellen. In der Regel antworten wir innerhalb von **drei Arbeitstagen**. Bei der freiwilligen Angabe einer Mailadresse werden Sie über die eingelangte Antwort informiert.

**Schreiben bringt Klarheit:** Sie können Ihre ersten Gedanken als Entwurf abspeichern, überarbeiten und uns dann senden.

Anfrage stellen

Antwort lesen

Entwurf laden

Mit einem Klick auf "Antwort lesen" bekommen Sie einen Überblick über Ihre Mailberatungen und können so auch alte Maildialoge aufrufen.



→ LOGIN

→ EMAILBERATUNG

→ EINZELCHAT

🗨️ AKTUELLES

**CORONA-VIRUS Information:**  
Nutzen Sie unser Mail- & Chatangebot! Wir haben vermehrt Termine für Einzelchats zur Verfügung!

*Anfragen aus letzter Zeit:*  
Lehrabschluss **Matura nachholen**  
Neuorientierung **Förderung** Umschulung aus gesundheitlichen Gründen **Berufswechsel**





# Benefits

- Text-based counselling ideal for reflection, for writers and for shy people (no f2f contact)
- Nationwide collaboration and exchange with colleagues (2x/year)
- Nationwide supervision and training
- Staying informed on and feeling responsible for topics in other regions





# Challenges

- Customers need to create an account on a platform
- Synchronous chat: time and availability
- E-Mail: new request to continue conversation – counter-intuitive
- Technical problems

Gut zu wissen!



 Bildungsberatung  
in Wien  
www.bildungsberatung-wien.at

# Contact

[karin.okonkwo-klampfer@vhs.at](mailto:karin.okonkwo-klampfer@vhs.at)

+43 699 1891 7851