

OCCAY

Online Career Counselling Academy

PR4 - OCCAY Strategiehandbuch

Erasmus+: KA2 - Kooperationspartnerschaft | VET

2021-1-AT01-KA220-VET-000033371

*Version 2.1
(Januar 2024)*

PROJEKTKONSORTIUM

KARBON
CONSULTING
TRAINING
SUSTAINING



**KARBON Consulting GmbH -
Austria**

<https://karbon-consulting.eu/>



bFlow - Austria

<https://bflow.at>



**Centro per lo Sviluppo Creativo
"Danilo Dolci" - Italy**

www.danilodolci.org



business foundation for education

**Business Foundation
for Education - Bulgaria**

www.fbo.bg



**Volkshochschule im Landkreis
Cham e.V - Germany**

<https://www.vhs-cham.de/>

Dieses Dokument wurde von Business Foundation for Education, dem verantwortlichen Partner für PR4 - Strategiehandbuchs des 2-jährigen Erasmus+, Leitaktion 2 Kooperationspartnerschaften, Projekts für Berufsbildung "**Online Career Counselling Academy - OCCAY**", kofinanziert mit der finanziellen Unterstützung der Europäischen Kommission, entwickelt. Bitte wenden Sie sich an nevena.rakovska@gmail.com, wenn Sie Fragen/Unklarheiten/Unklarheiten zu den Themen des vorliegenden Dokuments haben.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Inhaltsverzeichnis

Einführung	6
Die Bedeutung der virtuellen Bildungs- und Berufsberatung	6
Die Entwicklung der digitalen Bildungs- und Berufsberatung im digitalen Zeitalter.....	7
Trends in der virtuellen Bildungs- und Berufsberatung	7
Das OCCAY Projekt	8
Der Zweck dieses Handbuchs	9
I. Maßstäbe für den Einsatz digitaler Technologien in Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen.....	11
II. Schritt-für-Schritt Anleitung wie digitale Kompetenzen in die Struktur der Organisation integriert werden können	15
Abschnitt 1: Gesetzliche Bestimmungen & Standards	15
Berufliche Standards für die Erbringung von Online Beratungsdiensten	18
Ethischer Verhaltenskodex.....	19
Rechtliche und ethische Aspekte	19
Abschnitt 2. Digitalisierungsstrategie und Leadership	21
Digitalisierung als Teil der Unternehmensmission, -vision und -strategie	21
Die Rolle der IT-Abteilungen bei der digitalen Transformation von Berufsberatungsorganisationen	21
Förderung des Mitarbeiter:innenengagements für die digitale Transformation in der Organisation	22
Good Practice-Beispiel: Wandel und Innovation mit einer digitalen Denkweise angehen	23
Digitalisierungsstrategie	24
Aktionsplan zur Umsetzung.....	25
Abschnitt 3. Qualitätsmanagement	26
Reguläres Monitoring im Rahmen der Qualitätssicherung bei digitalen Dienstleistungen.....	26
Feedback durch Kund:innen.....	26
Evaluierung der digitalen Kompetenzen von Mitarbeiter:innen	27
Abschnitt 4. Personalmanagement und -entwicklung	28
Angabe digitaler Kompetenzen bei Stellenbeschreibungen	28
Einschulung und berufliche Weiterbildung	30
Supervision und Kollegiales Lernen.....	31
Abschnitt 5. Digitale Infrastruktur	32
Investitionen in digitale Ausstattung, Infrastruktur, Räumlichkeiten, Werkzeuge und Inhalte für die Beratung im digitalen Zeitalter	33

Good Practice-Beispiel: Einsatz moderner Technologien und Plattformen in Italien.....	34
Digitale Plattformen	34
Knowledge Management-Systeme	35
Digitale Ablage von berufsbezogene Ressourcen für Kund:innen.....	36
Datensicherheit und Privatsphäre-Einstellungen in der Online-Beratung	36
Herausforderungen und Lösungen	37
Abschnitt 6. Unterstützung von Klient:innen	39
Die Nutzung digitaler Technologien für qualitative hochwertige Dienste.....	39
Good Practice-Beispiel: Jobiri - KI-gesteuerte Berufsberatung.....	39
Skills Intelligence und Online-Beratungsplattformen	40
Zugang zu relevanten Arbeitsmarktinformationen.....	40
Schulungen in der Unterstützung von Kund:innen in der virtuellen Umgebung.....	40
Befähigung der Kund:innen im Umgang mit der digitalen Identität.....	40
Abschnitt 7. Tägliche Beratungspraxis	42
Einverständniserklärung.....	43
Professionelle Grenzen und Verweis an andere Expert:innen	43
Kommunikationsprotokolle.....	44
Zentrale Herausforderungen in der digitalen Beratung als Bestandteil des Weiterbildungs-angebots	45
Zusammenfassung	47
Zentrale Erkenntnisse und Empfehlungen	47
Eine zukunftsfähige digitale Bildungs- und Berufsberatung entwerfen	48
Ein Aufruf zu kontinuierlicher Innovation und Wachstum	49
Literatur	51

Einführung

In einer Zeit, die von beispiellosen technologischen Fortschritten und einem sich rasch entwickelnden Arbeitsmarkt geprägt ist, hat sich die Landschaft der Berufsberatung grundlegend verändert. Traditionelle Beratungsbüros wurden durch digitale Plattformen ergänzt, um Personen eine bessere Zugänglichkeit, mehr Service und eine Fülle von Ressourcen zu bieten, damit es ihnen ermöglicht wird ihre berufliche Laufbahn effektiv zu gestalten.

Willkommen beim OCCAY-Strategiehandbuch für Führungskräfte: Hier geht es darum qualitativ hochwertige und moderne virtuelle Bildungs- und Berufsberatung anzubieten!

Die Bedeutung der virtuellen Bildungs- und Berufsberatung

Auch die virtuelle Beratung spielt eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, Personen bei der Orientierung auf dem heutigen Arbeitsmarkt zu unterstützen, der sich zunehmend schneller entwickelt.

Eine qualitativ hochwertige Beratung im virtuellen Setting kann für Klient:innen ebenso wirksam sein wie eine persönliche Beratung. Diese sollen dadurch in der Lage sein, Entscheidungen für ihren Bildungs- und Berufsweg zu treffen, sich an verändernde Anforderungen in der Arbeitswelt anzupassen und eine nachhaltige und erfüllende Laufbahn zu verfolgen. Die virtuelle Beratung nutzt Technologien, um zugängliche, maßgeschneiderte und aktuelle Beratung zu bieten, was sie zu einem unschätzbaren Instrument in der dynamischen Arbeitswelt von heute macht. Es kann sowohl für Klient:innen von Vorteil sein, die langfristige Ziele entwickeln wollen, als auch für Personen, die sich beruflich neu orientieren wollen, sei es aufgrund von Arbeitsplatzverlust, Unzufriedenheit oder veränderten Lebensumständen. Bildungs- und Berufsberater:innen können bei der Erstellung von Lebensläufen, der Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche und Kompetenzentwicklung unterstützen.

Online-Plattformen nutzen fortschrittliche Technologien, um individuelle Beratung auf der Grundlage der Fähigkeiten, Interessen, Persönlichkeitsmerkmale und beruflichen Ziele einer Person anzubieten. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Beratung maßgeschneidert angeboten werden kann. Diese Plattformen bieten oft eine Fülle an Informationsmöglichkeiten, darunter Artikel, Videos, Bewertungen und Tools. Diese Ressourcen können es Nutzer:innen ermöglichen, verschiedene Branchen zu erkunden, die eigenen Fähigkeiten zu entwickeln und fundierte Entscheidungen über die berufliche Laufbahn zu treffen. Technologien wie KI-gesteuerte Bewertungen, Virtual-Reality-Simulationen und Chatbots bieten die Möglichkeit das Beratungserlebnis zu verbessern und genauere Einblicke sowie praktische Erfahrungen zu ermöglichen. Berater:innen, welche virtuelle Bildungs- und Berufsberatung anbieten, haben Zugang zu aktuellen Informationen über Arbeitsmarkttrends, offene Stellen und aufstrebende Branchen, so dass sie ihre Klient:innen in ihrer beruflichen Laufbahn gut begleiten werden können.

Der Vorteil der virtuellen Beratung ist, dass sie eine größere Reichweite erzielen und ein größeres Einzugsgebiet erreichen kann. Besonders die Problematik der eingeschränkten Mobilität wird durch das virtuelle Setting gelöst und Personen in abgelegenen oder unterversorgten Gebieten können eine Beratung in Anspruch nehmen. Online-Plattformen, -Ressourcen und -Ratgeber für Vielfalt und Inklusion am Arbeitsplatz sorgen dafür, dass Klient:innen mit unterschiedlichem Hintergrund den gleichen Zugang zu Chancen haben. Dies führt zu mehr Flexibilität bei der Terminplanung und erspart die Hin- und Rückfahrt zu Beratungsterminen. Dies bringt besonders für Klient:innen mit eingeschränkter zeitlicher Verfügbarkeit, familiären Verpflichtungen oder Mobilitätsproblemen einen Mehrwert. Weiters entfallen bei der virtuellen Beratung die Reisekosten für An- und Rückfahrt.

Nicht zuletzt können Bildungs- und Berufsberatung durch das virtuelle Setting sensible Themen wie bsp.weise die Überschneidung von psychischer Gesundheit und beruflicher Entwicklung anzusprechen. Sie können Empfehlungen zur Stressbewältigung, zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben und Schritte für eine zufriedenstellende berufliche Laufbahn geben.

Die Entwicklung der digitalen Bildungs- und Berufsberatung im digitalen Zeitalter

Die Entwicklung der Berufsberatung im digitalen Zeitalter ist ein entscheidender Meilenstein in der Geschichte der Bildungs- und Berufsberatung. Die Zeiten sind vorbei, in denen Bildungs- und Berufsberater:innen an physische Räumlichkeiten gebunden waren, durch geografische Gegebenheiten eingeschränkt wurden und nicht das volle Potenzial moderner Technologien ausschöpfen konnten. Im Zeitalter der Digitalisierung hat die Bildungs- und Berufsberatung Grenzen transformiert und es ermöglicht Organisationen, ein globales Publikum zu erreichen und Einzelpersonen unabhängig von ihrem Standort maßgeschneiderte Beratung zu bieten.

Die Technologie hat eine neue Ära der personalisierten und datengesteuerten Beratung eingeläutet, in der künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen und prädiktive Analytik genutzt werden, um Einblicke und Empfehlungen zu geben, die früher unvorstellbar waren. Die Verbreitung von Selbstbewertungsinstrumenten, Virtual-Reality-Erfahrungen und Echtzeit-Feedback-Mechanismen hat nicht nur den Beratungsprozess bereichert, sondern auch neue Wege zur Selbst- und Berufserkundung eröffnet.

Außerdem hat das digitale Zeitalter das Konzept der Zugänglichkeit neu definiert. Online-Beratungsdienste haben sozioökonomische Barrieren abgebaut und machen hochwertige Beratung für Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund und aus verschiedenen Verhältnissen zugänglich. Mit der richtigen Technologie und dem richtigen Ansatz können Organisationen jetzt Beratungsdienste anbieten, die nicht nur effektiv, sondern auch inklusiv sind.

Trends in der virtuellen Bildungs- und Berufsberatung

In den letzten Jahren hat sich die virtuelle Beratung aufgrund der erforderlichen Nutzung von Technologien und veränderter Arbeitsdynamiken infolge der COVID-19-Pandemie stark gewandelt. Im Folgenden werden einige der damals vorherrschenden Trends und Technologien vorgestellt, wobei zu beachten ist, dass sich die Landschaft seither weiterentwickelt hat:

- Virtual Reality (VR) und Augmented Reality (AR): Einige Beratungsdienste haben damit begonnen, VR und AR einzubinden, um für die Kund:innen immersive Erfahrungen zu schaffen. Dies könnte die Simulation von realen Arbeitsumgebungen oder die Durchführung von Vorstellungsgesprächen in einer virtuellen Umgebung beinhalten.
- KI-gesteuerte Beurteilungen und Empfehlungen: Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen werden eingesetzt, um eine individuellere Laufbahnberatung anzubieten. KI-Algorithmen könnten die Fähigkeiten, Interessen und Erfahrungen einer Person analysieren, um geeignete Karrierewege vorzuschlagen.
- Psychometrische Online-Assessments: Verschiedene Online-Plattformen bieten umfassende psychometrische Tests zur Bewertung von Persönlichkeitsmerkmalen, Stärken und Schwächen an, die als Orientierungshilfe bei der Berufswahl dienen können.
- Videokonferenzen und Webinare: Virtuelle Sitzungen und Webinare wurden zur Norm für Bildungs- und Berufsberatung. Plattformen wie Zoom, Microsoft Teams und andere spielten eine entscheidende Rolle bei der Erleichterung dieser Interaktionen.
- Datenanalyse und prädiktive Modellierung: Berufsberatungsdienste haben damit begonnen, Datenanalysen einzusetzen, um Trends auf den Arbeitsmärkten zu verfolgen und zu analysieren, so dass sie ihren Kund:innen genauere und aktuellere Empfehlungen geben können.
- Personalisierte Lernplattformen: Viele Online-Lernplattformen haben Tools für die berufliche Entwicklung integriert und bieten Kurse, Workshops und Ressourcen an, die den Einzelnen dabei unterstützen, die für den gewählten Berufsweg erforderlichen Fähigkeiten zu erwerben.
- Chatbots und virtuelle Assistenten: KI-gesteuerte Chatbots wurden für die Erstberatung, die Beantwortung häufig gestellter Fragen und die Bereitstellung grundlegender Anleitungen eingesetzt. Sie können auch bei der Terminplanung und der Verwaltung von Verwaltungsaufgaben helfen.

- Online-Netzwerke und berufliche Communities: Social-Media-Plattformen wie LinkedIn sowie spezialisierte karriereorientierte Netzwerke wurden zu einem wichtigen Bestandteil, um Einzelpersonen mit Expert:innen in ihren gewünschten Bereichen in Kontakt zu bringen.
- Beratung im Remote-Setting und Gig Economy: Mit dem Aufkommen der Telearbeit und der Gig-Economy haben Berater:innen damit begonnen, Empfehlungen für die Navigation in diesen „new work“ Strukturen zu geben, einschließlich freiberuflicher Möglichkeiten und Strategien für die Suche nach einem Arbeitsplatz, der an keinen Ort gebunden ist.
- Kulturelle Sensibilität und Schulungen zu Vielfalt und Inklusion: Berater:innen konzentrieren sich zunehmend auch darauf, ihren Kund:innen bei der Bewältigung von Problemen im Zusammenhang mit Vielfalt, Gerechtigkeit und Integration am Arbeitsplatz zu helfen.
- Cybersicherheit und Datenschutz: Mit dem Übergang zu Online-Plattformen wurde der Schwerpunkt verstärkt auf die Gewährleistung der Sicherheit und des Schutzes der Kund:innendaten gelegt.
- Fort- und Weiterbildung für Berater:innen: Bildungs- und berufsberater:innen wurden ermutigt, sich durch Online-Kurse, Workshops und Konferenzen über neue Technologien, Arbeitsmarkttrends und Beratungstechniken auf dem Laufenden zu halten.

Das OCCAY Projekt

Die COVID-19-Pandemie und die Maßnahmen zur Verhinderung einer weiteren Ausbreitung des Virus hatten und haben massive Auswirkungen auf die Beratung in der Berufsberatung, auf die jeweiligen Institutionen sowie auf Berater:innen und Klient:innen in ganz Europa. Sie waren gezwungen, ihre meist persönliche Dienstleistung quasi über Nacht auf ein digitales Umfeld umzustellen. Leider war die virtuelle Bildungs- und Berufsberatung vor der Krise nicht als selbstverständlicher Bestandteil in das Dienstleistungsangebot integriert. Nachdem sie mehr als ein Jahr lang im Ausnahmezustand durchgeführt wurde, hat sich die Notwendigkeit der Anforderungen erheblich verändert. Standardinstrumente hielten Einzug in die Beratung, aber es fehlte ein integriertes und bedarfsorientiertes Modell.

Nichtsdestotrotz sammelten Institutionen und Personen durch eine flexiblere Gestaltung der Dienstleistungen in der Onlineberatung einige positive Erfahrungen in meist unstrukturierten und ungesteuerten Situationen. Jetzt suchen Institutionen und Einzelpersonen nach Anleitung, geeigneten Instrumenten und strukturierter Bildungs- und Berufsberatung sowie nach Transparenz und Übertragbarkeit in der Anwendung für ein Berufsberatungskonzept, welches persönliche und virtuelle Beratung verbindet. Es ist an der Zeit, die Erfahrungen der letzten Jahre strukturell zu integrieren und die Berufsberatung auf die nächste Stufe zu heben: eine übergreifende Strategie zur Verbesserung der digitalen Kompetenzen in Bezug auf Prozesse und Tools ist erforderlich. Angesichts der vielfältigen Herausforderungen versucht OCCAY daher, ein integratives und gleichzeitig modulares Angebot zu sein:

(A) Es dient Berufsbildungseinrichtungen, indem es ein maßgeschneidertes Benchmark-System zur Bewertung der digitalen Kompetenzen ihrer Berater:innen anbietet und die Verbesserung der digitalen Kompetenz strategisch in das Qualitätsmanagement durch eine Richtlinienempfehlung für eine lokale, regionale, nationale oder sogar europäische Harmonisierung integriert.

(B) Es dient der/dem einzelnen Berater:in, indem es mit dem OCCAY-Hybridkurs ein bedarfsorientiertes Tool auf der Basis von ECVET für europäische Übertragbarkeit und Wissenstransfer und mit der OCCAY-Plattform für Online-Berufsberatung ein innovatives All-in-One-Beratungstool anbietet.

(C) All dies ist mit einer politischen Empfehlung verbunden, die sich an Entscheidungsträger:innen in Institutionen/Organisationen, der öffentlichen Verwaltung und der Politik richtet, die mit Bildungs- und Berufsberatung zu tun haben, um die Verbreitung, Offenheit und Integration von OCCAY zu unterstützen.

Die Ziele von OCCAY stimmen mit dem Aktionsplan für digitale Bildung der Europäischen Kommission überein, da OCCAY (1) ein integratives und modulares Instrument sein wird, das seine Erfahrungswerte aus der Covid-

19-Pandemie heranzieht, und (2) ein Bildungsangebot für die Bildungs- und Berufsberatung im digitalen Zeitalter schafft.

Um dies zu erreichen, hat bzw. wird OCCAY die folgenden Ergebnisse entwickeln:

R1 - OCCAY Raster zur Selbsteinschätzung und Bedarfsanalyse der digitalen Kompetenzen: Ein Raster zur Selbsteinschätzung digitaler Kompetenzen, das eine umfassende Bedarfsanalyse zur Ermittlung des Status quo digitaler Kompetenzen ermöglicht, um wirksame Schulungsmaterialien und Online-Beratungstools für Berufsberater:innen zu entwickeln.

R2 - OCCAY Hybrid Flexi Kurs für Bildungs- und Berufsberater:innen: ein modulares Lernsystem mit 72 Einheiten, welches auf den digitalen Kompetenzrahmen (DigComp 2.0) basiert.

R3 - OCCAY Plattform für Online Berufsberatung: Eine Online Plattform, welche vier Bereiche der Online Beratung integriert: 1. Kommunikation, 2. Information, 3. Arbeitsinstrumente und 4. Methoden für die Bildungs- und Berufsberatung.

R4 - OCCAY Strategiehandbuch für Berufsbildungseinrichtungen: Das 30-Seiten Handbuch besteht aus zwei Bereichen: Die Entwicklung eines Rahmens für Benchmarking-Verfahren und eines Strategiehandbuchs, das die Organisationen dazu anregt, sich in ihrer täglichen Arbeit mit ungewöhnlichen oder sogar unbequemen Themen zu befassen (immer im Zusammenhang mit dem virtuellen Arbeitsumfeld).

R5 - OCCAY Richtlinienempfehlung für hybride Bildungs- und Berufsberatung bzw. im blended Format auf Ebene von Entscheidungsträger:innen: Eine 10-seitige strukturierte Empfehlung zur Unterstützung der ganzheitlichen beruflichen Aus- und Weiterbildungscurricula für virtuelle Beratung durch die Ermutigung von nationalen Fördergeber:innen und Entscheidungsträger:innen auf internationaler Ebene (IAVEG), auf EU-Ebene (in Brüssel) und auf Ebene der EU-Agenturen (z.B. CEDEFOP), den OCCAY-Ansatz zu übernehmen.

Mit seinem Mehr-Ebenen-Ansatz wird OCCAY verschiedene Zielgruppen in seine Projektaktivitäten involvieren:

- 300 Bildungs- und Berufsberater:innen, welche den Raster der Selbsteinschätzung testen (R1).
- 120 Bildungs- und Berufsberater:innen, welche am OCCAY Hybrid Flexi Kurs teilnehmen (R2).
- 20 Bildungs- und Berufsberater:innen, welche die Möglichkeiten und das Angebot der OCCAY Plattform für Online Beratung in Anspruch nehmen. (R3)
- 96 Führungskräfte von Berufsbildungseinrichtungen, welche an der Diskussion des Strategiehandbuchs und des Rahmen für Benchmarking teilnehmen. (R4)
- Mindestens 12 Europäische und nationale Politiker:innen als auch 12 Entscheidungsträger:innen werden in die Entwicklung der Richtlinienempfehlungen involviert sein. (R5)

Der Zweck dieses Handbuchs

Dieses Handbuch soll als umfassender Leitfaden für Führungskräfte und Organisationen dienen, die hochwertige, moderne Online-Beratungsdienste anbieten möchten. Wir sind der Überzeugung, dass das digitale Zeitalter immense Möglichkeiten bietet, die Laufbahnberatung in eine dynamische, reaktionsschnelle und tiefgreifende Erfahrung für Menschen zu verwandeln, die nach Orientierung und Wachstum in ihrem beruflichen Leben suchen.

Das OCCAY-Strategiehandbuch richtet sich an Führungskräfte privater und öffentlicher Organisationen. Das Dokument zielt darauf ab:

- Sensibilisierung von Entscheidungsträger:innen für die Voraussetzungen von digitaler Beratung und die Verantwortung der Organisationen, diese zu gewährleisten;
- einen praktischen Rahmen sowie Lösungen für die Integration digitaler Kompetenzen in die Organisationsstrategie zu bieten;
- Unterstützung bei der Schaffung einer unterstützenden, kreativen und sicheren Arbeitsatmosphäre für Berater:innen, um hochwertige Beratungsarbeit im virtuellen Setting für die Kund:innen zu ermöglichen.

Das Handbuch enthält 2 Hauptbereiche:

1. Benchmarking-Verfahren - Checkliste für Organisationen, die digitale Dienstleistungen in ihre Praxis integrieren wollen.
2. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Integration digitaler Kompetenzen in die Struktur einer Organisation, illustriert durch Beispiele guter Praxis.

Auf den Seiten dieses Handbuchs finden Sie eine Fülle von Wissen, Erkenntnissen und Empfehlungen für die Praxis. Wir werden die wesentlichen Elemente des Aufbaus und der Verwaltung eines modernen Online-Beratungsdienstes analysieren, von rechtlichen und ethischen Überlegungen bis hin zu fortschrittlichen technologischen Anforderungen. Sie erhalten Einblicke in die Schaffung eines innovativen digitalen Beratungsumfelds, die Entwicklung eines qualifizierten und vielfältigen Beratungsteams und die Nutzung modernster Tools und Techniken für eine effektive Beratung. Wir werden auch die Bedeutung einer kontinuierlichen Bewertung und Verbesserung erörtern, damit Ihre Einrichtung am Puls einer modernen Beratungspraxis bleibt.

Nicht zuletzt ist dieses Handbuch ein Aufruf, die Chancen des digitalen Zeitalters zu nutzen und Beratungsdienste anzubieten, die nicht nur von höchster Qualität sind, sondern auch eine echte Transformation bewirken. Wir möchten Sie ermutigen die neuen Möglichkeiten im Zuge der Digitalisierung mit Innovation zu begegnen und den Anspruch die bestmögliche Laufbahnberatung, welche am neuesten Stand ist, anzubieten

Lassen Sie uns gemeinsam das Terrain einer modernen Laufbahnberatung im virtuellen Setting erkunden.

I. Maßstäbe für den Einsatz digitaler Technologien in Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen

Die OCCAY Maßstäbe basieren auf den OCCAY Rahmen (Abb.1) und repräsentieren eine Checkliste für Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen, welche digitale Technologien und hochwertige Online-Dienstleistungen anbieten möchten.



Abb. 1 OCCAY Rahmen

Die Benchmarks wurden in einer umfassenden Untersuchung bestehender europäischer Modelle und Selbstbewertungsinstrumente wie DigComp2.0 – dem Rahmen für digitale Kompetenz für Bürger:innen, DigCompOrg - Europäischer Rahmen für digital kompetente Bildungseinrichtungen und dem Rahmen für digitale Kompetenz für Lehrkräfte (DigCompEdu / SELFIE for Teachers) ermittelt.

Da sich der Bereich der Online-Beratung dynamisch verändert, erhebt das Instrument keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die im Tool vorgestellten Benchmarks sind nicht zur Gänze dargestellt, aber sie dienen als Grundlage für digitale Transformation in Organisationen. Es wird Bildungs- und berufsberatungsorganisationen, welche digitale Dienstleistungen integrieren möchten, empfohlen solche Benchmarking-Tools einzusetzen, um eine Standortbestimmung durchzuführen und den Optimierungsbedarf zu ermitteln. Dieses Tool kann einen strukturierten Rahmen für die Bewertung der digitalen Bereitschaft in Organisationen bieten, der von der digitalen Ausstattung bis hin zu Online-Beratungstools und Strategien für digitale Inhalte reicht. Darüber hinaus kann eine Organisation die Benchmarks adaptieren und für sich weiterentwickeln, um wichtige Leistungsindikatoren (KPIs) festzulegen, erreichbare Ziele zu setzen und letztlich eine reibungslosere und effektivere Integration digitaler Dienste in ihre Praxis zu ermöglichen.

Die Benchmarks bestehen aus 7 Abschnitten mit 35 aufgelisteten Aussagen, die beschreiben, inwieweit eine Organisation digitale Technologien im Angebot oder in den Online-Beratungsdiensten einsetzt.

Da sich das Instrument an die strategische Führung in der Organisation richtet, soll die Selbstbewertung zu einem entschiedenen Feedback anregen. Von den befragten Personen wird erwartet, dass sie eine fundierte

Meinung haben. Aus diesem Grund basiert das Instrument auf einer vorgegebenen 4-Optionen-Likert-Skala. Dadurch werden die Antwortenden ermutigt, eine klare Position einzunehmen. Es wird verhindert, dass sie sich auf eine neutrale Position begeben, was einen Mangel an Engagement widerspiegeln kann.

Um das Instrument anzuwenden, ist es empfehlenswert, dass Entscheidungsträger:innen bzw. Führungskräfte der Organisation festlegen in wie weit die Aussagen für ihre Organisation zutreffend sind. Es ist wichtig, dass die Befragten die Aussagen und Fragen des Benchmarking-Tools offen und ehrlich beantworten, um eine aussagekräftige Evaluierung zu gewährleisten.

Abschnitt 1: Gesetzliche Bestimmungen & Standards				
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu
1.1. Unsere Organisation verfügt über eine Zulassung für die Erbringung digitaler Beratungsdienste gemäß den nationalen Vorschriften.				
1.2. Unsere Organisation beachtet professionelle Standards für die Bereitstellung von Online-Diensten.				
1.3. Alle Berater:innen in unserer Organisation sind für die Online-Beratung angemessen geschult.				
1.4. Alle Berater:innen in unserer Organisation befolgen einen ethischen Verhaltenskodex – im persönlichen und im digitalen Setting.				
Abschnitt 2. Digitalisierungsstrategie & Leadership				
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu
2.1. Digitalisierung ist Teil der übergeordneten Mission, Vision und Strategie des Unternehmens.				
2.2. Das Potenzial und die Vorteile der digitalen Technologien werden von allen Mitarbeiter:innen erkannt und unterstützt.				
2.3. Es gibt ein gemeinsames Verständnis und Engagement für die digitale Strategie bei allen Mitgliedern der Organisation.				
2.4. Die Strategie wird durch einen spezifischen Aktionsplan mit Budget und Zuständigkeiten umgesetzt und bezieht alle Ebenen, Prozesse und Aktivitäten in der Organisation ein.				
Abschnitt 3. Qualitätsmanagement				
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu
3.1. Unsere Organisation führt ein regelmäßiges Monitoring der Qualität der digitalen Dienste durch.				
3.2. Unsere Organisation sammelt Feedback von Kund:innen und Interessensgruppen, um die Qualität der digitalen Dienstleistungen zu bewerten und zu verbessern.				
3.3. Die digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter:innen werden regelmäßig evaluiert.				
3.4. Unsere Organisation verfügt über ein Protokoll für Risikomanagement, Problemlösung und Konfliktbewältigung im Zusammenhang mit der digitalen Bereitstellung.				
Abschnitt 4. Personalentwicklung und -management				
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu
4.1. Digitale Kompetenzen sind in den Stellenbeschreibungen unserer Organisation klar festgelegt.				
4.2. Die Bereitstellung von Online-Diensten und die Anwendung digitaler Technologien sind Teil des Arbeitsvertrags von Berufsberater:innen in unserer Organisation.				
4.3. Die Recruitment- und Auswahlverfahren umfassen Bewertungsindikatoren, -kriterien und -ansätze, die sicherstellen, dass				

Bewerber:innen über die erforderlichen digitalen Kompetenzen verfügen.				
4.4. Unsere Organisation verfügt über Einführungs- und Weiterbildungsprogramme, um den individuellen Bedarf an digitalen Kompetenzen zu decken und die Nutzung innovativer Technologien zu unterstützen.				
4.5. Unsere Organisation bietet regelmäßige Supervisionen und Peer-Diskussionen an, um die Qualität der Dienstleistungen, ein effektives Case- und Vertretungsmanagement zu gewährleisten.				
Abschnitt 5. Digitale Infrastruktur				
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu
5.1. In unserer Organisation unterstützt die digitale Infrastruktur die Online-Beratung, indem sie allen Berater:innen Geräte, einen physischen Raum, eine Internetverbindung, technische Unterstützung, Software zur Datenspeicherung und eine Cloud usw. zur Verfügung stellt.				
5.2. Unsere Organisation verfügt über Richtlinien und Verfahren, die sicherstellen, dass alle Mitarbeiter:innen bei der Nutzung und Erstellung digitaler Inhalte über geistiges Eigentum und Urheberrechtsbestimmungen informiert sind und dass die Lizenzen für Software, Apps, Plattformen und andere Bildungsressourcen eingehalten werden.				
5.3. Unsere Organisation investiert in digitale Ausstattung, Infrastruktur, Räumlichkeiten, Tools und Inhalte für die Beratung im digitalen Zeitalter.				
5.4. Kund:innen unserer Organisation haben Zugang zu einer Online-Ablage mit Berufsberatungsinstrumenten und Inhalten für ihre berufliche Entwicklung				
5.5. Kund:innen, die besondere Unterstützung benötigen, haben Zugang zu unterstützenden Technologien.				
5.6. In unserer Organisation gibt es Systeme zum Schutz der Daten.				
Abschnitt 6. Unterstützung von Kund:innen				
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu
6.1. Die Organisation setzt eine Reihe von digitalen Technologien, Inhalten, Methoden und Werkzeuge ein, um ihren Kund:innen qualitativ hochwertige, flexible und umfassende Online-Beratungsdienste anzubieten.				
6.2. Berater:innen haben Zugang zu Plattformen für die Kompetenzerfassung, eine angemessene Ausbildung, um diese Daten für die Kund:innen zu vermitteln, und die Fähigkeit, mit digitalen Beratungsplattformen zu arbeiten.				
6.3. Unsere Organisation stellt sicher, dass sowohl Berater:innen als auch Kund:innen Zugang zu genauen Arbeitsmarktinformationen in Echtzeit und zu aktuellen Schulungsressourcen in Bezug auf die sich verändernde Arbeitswelt, Sektoren, Profile und Qualifikationen haben, die vom technologischen Wandel betroffen sind.				
6.4. Unsere Organisation verfügt über Einführungs- und Weiterbildungsprogramme, um den individuellen Bedarf an digitalen Fähigkeiten zu decken und die effektive Nutzung innovativer Technologien zu unterstützen.				
6.5. Berater:innen befähigen ihre Kund:innen, digitale Technologien verantwortungsvoll und ethisch zu nutzen und ihre digitale Identität, ihren digitalen Fußabdruck und ihre digitalen Reputation zu verwalten				
Abschnitt 7. Beratungspraxis im Alltag				
Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu:	Stimme zu	Stimme eher zu	Stimme weniger zu	Stimme nicht zu

7.1. Alle Berater:innen in unserer Organisation sind geschult, wenden die DSGVO an und die Einwilligungserklärung ein. Sie gewährleisten eine transparente und verantwortungsvolle Erfassung, Speicherung und Nutzung der Kund:innendaten.				
7.2. Klient:innen unterzeichnen eine Zustimmung, die den Umfang der Online-Beratungsdienste, die erhobenen Daten, evt. Zahlungen, berufliche Grenzen und Ausnahmen von der Vertraulichkeit und der Privatsphäre einschließt.				
7.3. Alle Berater:innen in unserer Organisation sind darin geschult, zu erkennen, wenn ein Kund:innenproblem nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fällt, und suchen innerhalb der Organisation Unterstützung (Kolleg:in, Führungskraft) oder verweisen an eine andere Fachkraft.				
7.4. Wir verfügen über ein Kommunikationsprotokoll, welches ein effektives Casemanagement, Peer-Unterstützung und Vertretungsmanagement gewährleistet.				
7.5. Alle Berater:innen in unserer Organisation sind darin geschult, mit den Grenzen der digitalen Technologien in Bezug auf die Beziehung zwischen Klient:in und Berater:in in der Online-Beratung umzugehen.				
7.6. Berater:innen setzen Technologien auf faire Weise ein, respektieren jede Person und tolerieren keine Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Alter, Zustand, Rasse, ethnischer Zugehörigkeit oder anderen Merkmalen.				
7.7. Unsere Organisation ist verantwortlich für den Einsatz von Technologie und KI, um Zuverlässigkeit, Sicherheit, Fairness, Datenschutz und Sicherheit der Nutzer:innen zu gewährleisten.				

II. Schritt-für-Schritt Anleitung wie digitale Kompetenzen in die Struktur der Organisation integriert werden können



Abschnitt 1: Gesetzliche Bestimmungen & Standards

Lizenzierung und Regulierung

Einrichtungen, welche digitale Beratung anbieten, sind aufgefordert nationale Berufsstandards, ethische Verhaltensweisen und regulatorische Anforderungen zu erfüllen, um diese innerhalb ihrer Organisation zu gewährleisten. Dadurch wird auch das Wohlbefinden von Kund:innen sichergestellt, da sie Dienstleistungen von qualifizierten und kompetenten Fachleuten erhalten.

In vielen europäischen Ländern ist die Bildungs- und Berufsberatung, ähnlich wie Psychologie, ein reglementierter Beruf, der verschiedenen Vorschriften und Anforderungen unterliegt.

Bildungs- und Qualifikationsanforderungen für Bildungs- und Berufsberater:innen: In der Regel wird mindestens ein Bachelor-Abschluss in Psychologie, Beratung, Laufbahnberatung oder einem verwandten Bereich verlangt. Viele Fachleute verfügen auch über einen Master-Abschluss oder weitere Spezialisierungen.

Ethische Verhaltensrichtlinien und Standards: Bildungs- und Berufsberater:innen sind dazu angehalten sich an bestimmte ethische Standards zu halten, die sowohl für die herkömmliche persönliche Beratung als auch für die Online-Beratung gelten. Bevor die Beratung in irgendeiner Form beginnt, muss sichergestellt sein, dass Kund:innen über Umfang und Grenzen der angebotenen Dienstleistungen, die Richtlinien zur Datennutzung und die Vertraulichkeitsvereinbarungen informiert sind. Ethische Verhaltensrichtlinien werden häufig von Berufsverbänden vorgegeben, welche als Rahmen für Bildungs- und Berufsberater:innen herangezogen werden. Dies wird durch regelmäßige Supervision oder Fallinterviews unterstützt, die die Qualität der Dienstleistung und die Einhaltung der ethischen Standards sicherstellen sollen.

In einigen Ländern werden Anbieter von Bildungs- und Berufsberatung von nationalen Behörden zugelassen, welche eine spezielle Ausbildung und einem Monitoring über einen gewissen Zeitraum voraussetzen können.

Die Lizenzierung und die Einhaltung von Vorschriften dienen als Zeichen der Professionalität und des Engagements für die Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen. Sie unterscheiden professionelle Einrichtungen von solchen, die die erforderlichen Standards nicht erfüllen. Weiters kann die Mitgliedschaft in einem Berufsverband ein Qualitätsmerkmal darstellen und sicherstellen, dass Berater:innen sich an festgelegte berufliche und ethische Standards orientieren. Viele Berufsverbände erwarten zur Aufrechterhaltung der Mitgliedschaft oder Lizenzierung eine kontinuierliche Weiterbildung der Mitglieder. Dazu können Kurse, Seminare und andere Formen der beruflichen Weiterbildung gehören.

In einigen Ländern gibt es möglicherweise zusätzliche Richtlinien und Vorschriften für die Bereitstellung von Online Beratung, insbesondere in Bezug auf die informierte Zustimmung und die Datensicherheit.

Die DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) schreibt vor, wie personenbezogene Daten behandelt und geschützt werden sollen. Einrichtungen müssen die sichere Speicherung und Übertragung von Kund:innendaten gewährleisten, die ausdrückliche Zustimmung zur Datenerfassung und -nutzung einholen und Optionen für die Datenübertragbarkeit und -löschung anbieten. Darüber hinaus können einzelne Länder zusätzliche Datenschutzgesetze haben, an welche sich die Einrichtungen zu befolgen haben. In Deutschland gibt es zum Beispiel das Bundesdatenschutzgesetz, das die DSGVO ergänzt.

Organisationen müssen möglicherweise ISO 27001 oder gleichwertige Normen befolgen, um sicherzustellen, dass ihre Cybersicherheitsmaßnahmen den Branchenstandards entsprechen. Dies ist besonders wichtig für den sicheren Umgang mit und die Übertragung von sensiblen Kund:innendaten.

Als Dienstleister von Online-Beratung müssen Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen die EU-Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr einhalten, die Bestimmungen für den Informationsaustausch, die kommerzielle Kommunikation und elektronische Verträge enthält.

Weiters gehört die Richtlinie über die Rechte von Verbraucher:innen zu den weiteren Vorschriften, welche Organisationen im Falle berücksichtigen müssen. Darin sind die Rechte von Verbraucher:innen beim Online-Kauf von Dienstleistungen festgelegt, einschließlich des Rechts auf klare Informationen und des Rechts, die Dienstleistung unter bestimmten Bedingungen zu stornieren oder zu widerrufen.

Die Einhaltung dieser Vorschriften und Standards stellt nicht nur sicher, dass die Organisation im Rahmen der Gesetze arbeitet, sondern stärkt auch das Vertrauen der Kund:innen und den Ruf der Organisation in Bezug auf Professionalität und Zuverlässigkeit. Nationale Vorschriften helfen dabei, Fragen der Rechenschaftspflicht und Verantwortung zu klären. Sie bietet einen klaren Weg für die Behandlung von Beschwerden oder Bedenken über das Verhalten von Online-Beratern. Diese Rechenschaftspflicht fördert das Vertrauen zwischen Berater:innen und Kund:innen, da die Kund:innen einen Rechtsbehelf haben, wenn sie glauben, dass ihre Rechte verletzt wurden.

Zusätzlich sieht die EU-Richtlinie über den Zugang zum Internet vor, dass Einrichtungen ihre digitalen Plattformen auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich machen müssen.

Je nach Land können für das Anbieten von Online-Beratungsdiensten spezielle Geschäftslizenzen oder Genehmigungen erforderlich sein, so dass die Einholung von relevanten Informationen von lokalen Behörden empfohlen wird. Wenn Einrichtungen bsp.weise Transaktionen abwickeln, müssen diese die Sicherheitsstandards der Payment Card Industry (PCI) einhalten.

Die Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften und Standards stellt nicht nur sicher, dass eine Einrichtung innerhalb des gesetzlichen Rahmens arbeitet, sondern, dass auch das Vertrauen von Kund:innen und die Reputation der Organisation in Bezug auf Professionalität und Zuverlässigkeit gestärkt werden kann. Nationale Vorschriften stehen dabei als Orientierungsrahmen zur Verfügung, um Haftungsfragen und Zuständigkeiten zu klären. Diese bieten einen Weg für den Umgang mit Beschwerden oder Bedenken hinsichtlich des Verhaltens von Berater:innen, welche Online Beratung anbieten. Der gesetzliche Rahmen

kann das Vertrauen zwischen Berater:innen und Kund:innen sichern, da Kund:innen im Fall eines missbräuchlichen Umgangs innerhalb der Online Beratung eine Möglichkeit haben Rechtsmittel einzulegen.

In **Österreich** gibt es keine allgemeine gesetzliche Regelung für die Ausbildung und Qualifizierung von Bildungs- und Berufsberater:innen, aber es gibt Bestrebungen, diese Ausbildung und Qualifizierung durch eine Zertifizierung transparenter zu machen. Die österreichische Weiterbildungsakademie (wba) und das Projekt ECGC (European Career Guidance Certificate) in Kooperation mit der Donau-Universität Krems sind zwei dieser Ansätze. Allerdings werden diese Möglichkeiten von Bildungs- und Berufsberater:innen derzeit nur in geringem Ausmaß genutzt.

Österreich verfügt über ein Qualitätssicherungssystem, das allen Einrichtungen offensteht und mit einer Zertifizierung verbunden ist: "Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich". Dieses System und die Zertifizierung (sogenanntes IBOBB-Zertifikat; IBOBB = Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf) wurde 2009 eingerichtet, um die Qualitätssicherung und Evaluierung der Angebote, Prozesse und Strukturen zu unterstützen, die als programmatisches Ziel in der Nationalen Lifelong Guidance Strategie definiert sind (siehe Abschnitt Koordination und Kooperation zwischen den Akteuren). Die Zertifizierung ist freiwillig und wird vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) vergeben und von einem unabhängigen Bildungsforschungsinstitut (Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung, öibf) mit einem dreiköpfigen Review-Team durchgeführt. Ziel des Verfahrens, welches alle drei Jahre wiederholt werden muss, ist eine unabhängige Überprüfung der Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit von Beratungsangeboten. In einer Vor-Ort-Prüfung werden die Qualitätskriterien, Unabhängigkeit und Kund:innenorientierung, Strukturanforderungen, Gleichstellungsorientierung und Qualitätsentwicklung überprüft. Die Qualitätskriterien stehen in einem Handbuch zur Verfügung, das den Ablauf der Zertifizierung beschreibt. Diese Kriterien können auch von Beratungsanbietern, die nicht am gesamten Zertifizierungsprozess teilnehmen wollen, als Orientierung genutzt werden. Ethische Fragen sind ein integraler Bestandteil der in Österreich angebotenen Beratungsausbildung, im Allgemeinen unter Bezugnahme auf die ethischen Standards der [IAEVG ethical standards](#).

In **Bulgarien** ist neben einem einschlägigen Hochschulabschluss in Sozialwissenschaften (z. B. Psychologie, Sozialarbeit) das [Global Career Development Facilitator \(GCDF\)](#)-Zertifikat der wichtigste Standard für den Beruf des/der Bildungs- und Berufsberater:in. Dabei handelt es sich um eine Lizenz, die belegt, dass Berater:innen eine spezielle Ausbildung absolviert haben und über die 12 anerkannten Kompetenzen des Centre for Credentialing and Education (CCE) verfügen. Weltweit gibt es mehr als 30 000 Fachleute in 23 Ländern, die nach dem GCDF-Zertifikat zertifiziert sind und sich an den Ethikkodex halten. Das GCDF-Programm wurde in Bulgarien von der Business Foundation for Education eingeführt, und seit 2005 wurden landesweit mehr als 1000 Fachleute ausgebildet und zertifiziert. Derzeit ist das GCDF-Zertifikat der am öftesten verwendete Nachweis im Land, der von den nationalen Behörden anerkannt und von Fachleuten gefordert wird.

Neben dem GCDF-Zertifikat gibt es spezialisierte Ausbildungen für die Berufsbildung auf Postgraduiertenebene (siehe Abschnitt Ausbildung und Qualifikationen). Die führenden Masterstudiengänge sind: Masterstudiengang Berufliche Bildung in nicht-formalen Bildungseinrichtungen und Netzwerken an der Universität Sofia; und Masterstudiengang Berufliche Entwicklung und Unternehmertum, an der Südwest-Universität Neofit Rilski.

Bildungs- und Berufsberatung ist als eigenständiger Beruf anerkannt, wenn er in das nationale System der Berufe und Tätigkeiten aufgenommen wurde. Um als Berufsberater:in zu arbeiten, ist eine höhere Ausbildung erforderlich. Die Berufsberatungsdienste werden auch von Psycholog:innen und Personalfachleuten angeboten, die spezifischen Berufsstandards folgen. Die Behörden, die die Qualität der Beratungsdienste kontrollieren, sind das Ministerium für Bildung und Wissenschaft, das Ministerium für Arbeit und Sozialpolitik, die Nationale Agentur für Arbeit (NEA) und die Nationale Agentur für Berufsbildung (NAVET), die die privaten Berufsberatungs- und Informationszentren im Lande zulässt.

In **Deutschland** gibt es keinen verbindlichen nationalen Qualitätsrahmen für lebensbegleitende Beratungsangebote, der alle Dimensionen und Anbieter abdeckt. In seinem Leitbild unterstreicht das ‚Nationale Forum Beratung‘ die Bedeutung der Förderung der Beratungsqualität sowie des Informations- und Erfahrungsaustausches (z.B. eigene Publikationen, ELGPN-Arbeit einschließlich Übersetzungen ins Deutsche). Das Forum hat ein Qualitätskonzept für Beratung (BeQu - Beratungsqualität) erstellt, das aus einem Kompetenzprofil und einem Rahmen für die Qualitätsentwicklung in öffentlichen und privaten Organisationen besteht.

Die Bundesagentur für Arbeit hält sich an das Sozialgesetzbuch. Daraus ergibt sich, dass die Beratung den individuellen Bedürfnissen entsprechen muss und dass Vertraulichkeit und Unparteilichkeit zu wahren sind. Die Bundesagentur für Arbeit verfügt über eine eigene Abteilung für Qualitätsmanagement einschließlich der Beratungsdienste. Als wesentliches Element der Qualitätssicherung hat die Bundesagentur für Arbeit detaillierte Beratungskonzepte (Handbücher) für die Berufsberatung in den Bereichen Berufsorientierung und Arbeitsmarktintegration erarbeitet.

In **Italien** beschreiben die 2014 herausgegebenen nationalen Standards für lebensbegleitende Beratung (siehe Abschnitte Koordination und Zusammenarbeit zwischen den Akteuren und Qualitätssicherung) Dienstleistungen, Qualitätsanforderungen und Ressourcen für das Beratungsangebot. Das Dokument legt das Mindestmaß an Kompetenzen fest, das für die Bereitstellung von Dienstleistungen für verschiedene Arten von Berufsberatungsaktivitäten gemäß den nationalen Standards erforderlich ist.

In Übereinstimmung mit dem europäischen Rahmen (Europäische Kommission, 2010) definieren die Leitlinien des Ministeriums für Bildung, Universität und Forschung (2014) die Nutzung und Entwicklung von IKT in der Berufsberatung

als eine Priorität für das nationale System. Wie in den Leitlinien berichtet wird, ist es von entscheidender Bedeutung, jedem Lernenden den Zugang zu Web- und IKT-Ressourcen zu garantieren, um das Erlernen von Fähigkeiten im Bewerbungs- und Berufskontext zu fördern, die Ausbildung von Lehrpersonal und Praktikern zu fördern und die Qualität und den Nutzen von E-Beratungsinstrumenten zu verbessern.

Die nationale Vereinbarung zwischen Ministerien und Regionen über Qualitätsstandards für lebensbegleitende Beratung, die 2014 veröffentlicht wurde, beschreibt Dienstleistungen, Qualitätsanforderungen und Ressourcen für Beratungsangebote in jedem wichtigen Kontext (Bildung, Hochschulbildung und Arbeitsvermittlung). Dieses technische Dokument unterstützt die Regionen und andere Beratungsanbieter bei der Gestaltung von Beratungsdiensten und der Zuweisung von Ressourcen und Personal. Das Ministerium für Arbeit und Regionen hat [Qualitätsstandards](#) für Arbeitsvermittlungsdienste einschließlich Berufsinformation und -beratung herausgegeben. Dieses Dokument enthält eine Liste von Dienstleistungen und Referenzen für alle öffentlichen Arbeitsämter in Italien und auch für private Jobcenter und Arbeitsvermittlungen. Zu den Standards gehören die ethische Behandlung von Kund:innen, die Verfügbarkeit von Berufsinformationen und die Möglichkeit, Stellenangebote für alle Kund:innen zu recherchieren.

Berufliche Standards für die Erbringung von Online Beratungsdiensten

Die professionellen Standards für die Erbringung von Online-Diensten, einschließlich der Beratung, können in Europa von Land zu Land unterschiedlich sein. Dies ist auf Unterschiede in den nationalen Vorschriften und Zulassungsanforderungen zurückzuführen. Es gibt jedoch einige gemeinsame Grundsätze und Standards, die viele europäische Länder bei der Erbringung von Online-Diensten berücksichtigen:

- **Kompetenzen und Qualifikationen:** Anbieter:innen müssen über die erforderlichen Qualifikationen, Schulungen und Kompetenzen verfügen, um Online-Dienste in ihrem jeweiligen Bereich anbieten zu können. Dies kann spezifische Bildungsanforderungen und ständige berufliche Weiterbildung beinhalten.
- **Informierte Zustimmung:** Personen müssen in der Regel eine informierte Zustimmung von Kund:innen einholen, um sicherzustellen, dass sie die Art der Online-Dienste, einschließlich möglicher Risiken und Vorteile, vollständig verstehen.
- **Vertraulichkeit und Datenschutz:** Anwender:innen müssen Maßnahmen ergreifen, um die Vertraulichkeit und den Datenschutz von Kund:inneninformationen zu schützen, wozu auch sichere Kommunikationsplattformen und Datenverschlüsselung gehören können.
- **Kulturelle Sensibilität und Vielfalt:** Personen müssen kulturell sensibel und kompetent sein und die unterschiedlichen Hintergründe und Erfahrungen von Kund:innen anerkennen und respektieren.
- **Ethisches Verhalten:** Von Anbieter:innen wird erwartet, dass sie sich an einen ethischen Kodex halten, der ihr berufliches Verhalten regelt und Richtlinien zu Grenzen, Doppelbeziehungen und Interessenkonflikten enthalten kann.
- **Risikobewertung und Krisenmanagement:** Personen sollten über Protokolle für die Bewertung und das Management von Kund:innen in Krisensituationen verfügen, einschließlich der Überweisung von Notfalldiensten, falls erforderlich.
- **Technologie- und Sicherheitsstandards:** Anbieter:innen müssen sichere und zuverlässige Technologieplattformen für die Bereitstellung von Online-Diensten verwenden und müssen mit den gültigen Datenschutzgesetzen vertraut sein und diese entsprechend einhalten.
- **Supervision und Beratung:** Personen können ermutigt oder verpflichtet werden, an Supervision teilzunehmen oder Beratung von qualifizierten Expert:innen in Anspruch zu nehmen, um sicherzustellen, dass sie die bestmögliche Qualität leisten.
- **Aufzeichnungen und Dokumentation:** Anbieter:innen sollten genaue und sichere Aufzeichnungen über die Arbeit mit Klient:innen führen, wozu auch Notizen über Termine, Einschätzung und Beratungsverlauf gehören können.
- **Einhaltung der nationalen Gesetze und Vorschriften:** Berufsangehörige müssen die spezifischen Gesetze und Vorschriften für ihren Beruf in ihrem jeweiligen europäischen Land einhalten. Dies gilt auch für etwaige Zulassungs- oder Registrierungsanforderungen.

These standards can be subject to change and may vary depending on the specific country within Europe. Therefore, practitioners and organizations should stay informed about the latest regulatory guidelines and

seek guidance from relevant professional bodies or regulatory authorities in their respective countries. For the most current and specific information, consulting the relevant national or regional professional organizations is recommended.

Diese Standards können sich bei Bedarf ändern und je nach europäischem Mitgliedsstaat variieren. Daher sollten Anbieter:innen und Einrichtungen über aktuelle regulatorische Richtlinien informiert sein und sich von den zuständigen Berufsverbänden oder Behörden in ihrem jeweiligen Land beraten lassen. Es wird empfohlen sich an die zuständigen nationalen oder regionalen Berufsverbände zu wenden, um spezifische Informationen zu erhalten.

Geschultes Personal für die Online-Beratung

Aufgrund der besonderen Dynamik und Anforderungen, die mit der Online-Beratung verbunden sind, ist es im Rahmen der Qualitätssicherung ratsam, dass Berater:innen eine spezielle Fort-, Aus- oder Weiterbildung für diese Form der Beratung vorweisen können. Im Gegensatz zu persönlichen Beratungen benötigt das virtuelle Umfeld eine digitale Plattformen, die von Berater:innen notwendige Kenntnisse im Umgang mit technischen Hilfsmitteln erfordert, um ua. auch eine datensichere Kommunikation zu gewährleisten. Online-Beratung setzt somit ein erhöhtes Bewusstsein für potenzielle ethische und rechtliche Herausforderungen, wie z. B. den Schutz der Privatsphäre von Klient:innen und die informierte Zustimmung im digitalen Bereich voraus. Aufgrund der physischen Distanz rücken verbale und non-verbale Aspekte in der Kommunikation in den Vordergrund, welche notwendige Kompetenzen von Berater:innen benötigt, um eine qualitätsvolle Beziehungsarbeit im virtuellen Setting zu stärken. Durch eine angemessene Qualifikation erhalten Berater:innen das Fachwissen und das Equipment, um ihre Beratungsmethoden an die virtuelle Umgebung zu adaptieren, so dass sie ihre Klient:innen auf sichere, ethische und kompetente Weise wirksame Unterstützung bieten können.

Ethischer Verhaltenskodex

Unabhängig davon, ob die Beratung persönlich oder virtuell erfolgt, sind Berater:innen in ihrer Ausübung an einen ethischen Verhaltenskodex gebunden, der als Kompass für die Arbeit mit den Klient:innen dient und die höchsten Standards für Professionalität gewährleistet. Die Einhaltung ethischer Grundsätze schafft eine Grundlage des Vertrauens und der Sicherheit für Klient:innen und gibt ihnen die Gewissheit, dass ihr Wohlbefinden und Vertraulichkeit an erster Stelle stehen. Sowohl im persönlichen als auch im digitalen Umfeld sind die Achtung der Autonomie, die Wahrung von Grenzen und Nichtdiskriminierung entscheidende Bestandteile ethischen Verhaltens. Durch die Einhaltung ethischer Standards wird sichergestellt, dass Berater:innen im gesetzlichen Rahmen handeln, und die Risiken mindert, die mit möglichen rechtlichen Konsequenzen verbunden sind. Die Konformität mit einem ethischen Verhaltenskodex unterstreicht den Anspruch das Wohlergehen, die Interessen von Klient:innen und ein Beratungsumfeld zu fördern, das von Integrität, Respekt und Vertrauen geprägt ist.

Rechtliche und ethische Aspekte

Rechtliche und ethische Rahmenbedingung im virtuellen Umfeld sind für die Wahrung der Integrität, Sicherheit und Wirksamkeit des Beratungsprozesses von größter Bedeutung. In vielen europäischen Ländern sind Bildungs- und Berufsberater:innen entsprechend ausgebildet und gewährleisten dadurch eine Übereinstimmung von ihrer Beratungsarbeit mit bestimmten ethischen und beruflichen Verhaltensregeln. Die Richtlinien bilden eine Basis für professionelles Verhalten und dienen als Sicherstellung, dass Berater:innen innerhalb des gesetzlichen Rahmens arbeiten sowie die Rechte und das Wohlergehen ihrer Klient:innen wahren. Die Einhaltung von Gesetzen, einschließlich Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit und der Privatsphäre, schützt sensible Informationen und schafft Vertrauen zwischen Berater:in und Klient:in. Darüber hinaus fördern ethische Grundsätze Fairness, Respekt und kulturelle Sensibilität, welche es Berater:innen ermöglichen mit Einfühlungsvermögen und Verständnis auf die

unterschiedlichen Hintergründe ihrer Klient:innen einzugehen. Dadurch wird ein unterstützendes Umfeld ermöglicht, die Klient:innen den notwendigen Schutz auf Privatsphäre auch im virtuellen Setting ermöglicht. Diese Grundlage der Legalität und Ethik regelt nicht nur die berufliche Verantwortlichkeit, sondern legt auch den Grundstein für eine positive und transformative Beratungserfahrung.

Im Folgenden werden die wichtigsten rechtlichen und ethischen Erwägungen für Online-Beratung aufgeführt:

- **Vertraulichkeit und Datenschutz:** Bildungs- und Berufsberater:innen müssen gewährleisten können, dass Kund:inneninformationen vertraulich behandelt werden und einschlägige Datenschutzgesetze eingehalten werden. Es wird empfohlen Vertraulichkeitsrichtlinien klar zu kommunizieren und mögliche Einschränkungen im Zusammenhang mit der digitalen Kommunikation zu besprechen.
- **Einverständniserklärung:** Die Einholung einer Einverständniserklärung ist zentral. Dies beinhaltet auch die Aufklärung über mögliche Risiken und Vorteile in der Online-Beratung. Es ist wichtig, dass Kund:innen darüber informiert sind, was sie von der Online-Beratung erwarten können, einschließlich der technischen Grenzen und der Sicherheitsmaßnahmen.
- **Lizenzierung und Gerichtsbarkeit:** Es ist erforderlich, dass Bildungs- und Berufsberater:innen über eventuelle nationale Zulassungsvoraussetzungen informiert sind, damit diese alle Vorschriften bei der Ausübung ihrer Beratungstätigkeit einhalten können. Bei Bedarf ist es empfehlenswert, dass Qualifikationen und Zulassungsstatus gegenüber Klient:innen offengelegt wird.
- **Krisen- und Notfallsituationen:** Es ist wichtig, dass Bildungs- und Berufsberater:innen auch im digitalen Setting im Fall von Krisensituationen adäquat reagieren und eine entsprechende Notfallversorgung in die Wege leiten können. Diese sollen über eine klare Vorgehensweise verfügen und in der Lage sein Kund:innen beim Ablauf von Notfällen professionell zu begleiten.
- **Technologie und Sicherheit:** Die Einhaltung der Vertraulichkeit und Gewährleistung von Datensicherheit bei Kund:inneninformationen liegt in der Verantwortung von Bildungs- und Berufsberater:innen. Die Einhaltung von Datenschutzgesetzen, die Nutzung von sicheren und verschlüsselten Plattformen für Kommunikation und die datensichere Speicherung von Kund:innendaten sind zentral. .
- **Kompetenzen und berufliche Weiterentwicklung:** Es wird empfohlen, dass Einrichtungen dafür sorgen, dass sich Fachkräfte regelmäßig weiterbilden und über einschlägige Gesetze und Vorschriften auf dem Laufenden bleiben. Im Rahmen der Qualitätssicherung wird empfohlen, dass bei Bedarf Supervision oder professionelle Begleitung in Anspruch genommen wird.
- **Kulturelle Sensibilität und Vielfalt:** Es ist wichtig, dass Einrichtungen sicherstellen, dass in der täglichen Beratungspraxis keine Diskriminierung von Klient:innen stattfindet, sondern ein Arbeitsumfeld geschaffen wird, welches die kulturellen Hintergründe von Klient:innen sensibilisiert, achtet und respektiert. Diversitykompetenz ist eine wichtige Voraussetzung für das Leisten einer qualitativ hochwertigen Bildungs- und Berufsberatung.
- **Grenzen und doppelte Beziehungen:** Die Wahrung der professionellen Distanz in der Kund:innenbeziehung ist zentral, um Interessenkonflikte oder doppelte Beziehungen zu vermeiden. Besonders in der Online-Umgebung können die Grenzen zwischen persönlicher und beruflicher Interaktion verschwimmen, daher ist die Einhaltung klarer Grenzen im digitalen Setting sehr wichtig.
- **Führen von Aufzeichnungen und Dokumentation:** Es wird empfohlen den Beratungsprozess datensicher zu dokumentieren. Im Sinne der Transparenz ist es ratsam, dass Klient:innen über die Aufbewahrungspraktiken und die Verwendung ihrer Daten informiert sind und im Falle einer Weitergabe von Unterlagen eine Zustimmung eingeholt wurde.

Rechtliche und ethische Erwägungen können je nach Gerichtsbarkeit variieren. Wichtig ist, dass Bildungs- und Berufsberater:innen mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften für die Ausübung von Online-Beratung vertraut sein und diese einhalten. Darüber hinaus ist dieser Bereich dynamischer Natur. Deshalb empfiehlt es sich über alle neuen rechtlichen und ethischen Standards auf dem Laufenden zu bleiben.



Abschnitt 2. Digitalisierungsstrategie und Leadership

Digitalisierung als Teil der Unternehmensmission, -vision und -strategie

Die Verankerung der Digitalisierung ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensmission, -vision und -strategie einer modernen Organisation, um in einer sich schnell entwickelnden digitalen Landschaft zukunftsfähig zu bleiben. Dies beinhaltet auch das eigene Versprechen Technologien zu nutzen, Dienstleistungen zu optimieren und Zugänge für Klient:innen zu verbessern. Damit Digitalisierung zu einem integrierten Bestandteil der Organisation wird, braucht es im ersten Schritt klar definierte Ziele, welche im Einklang mit der allgemeinen Mission und Vision sind. Dazu können der Ausbau von digitalen Beratungsangeboten, die Einführung fortschrittlicher Evaluierungsinstrumente oder die Nutzung von Datenanalysen für fundierte Entscheidungen gehören.

Dies kann auch eine Investition in eine digitale Infrastruktur sein, welche sicherstellt, dass die verwendete Technologie zuverlässig, sicher und benutzer:innenfreundlich ist, sowohl für Mitarbeitende als auch für Kund:innen. Darüber hinaus sind umfassende Schulungen und eine regelmäßige berufliche Weiterbildung von Mitarbeiter:innen in digitalen Beratungsmethoden und -plattformen unerlässlich. Für die Sicherstellung des laufenden Betriebs wird eine regelmäßige Evaluierung und Adaptierung digitaler Strategien auf der Grundlage des Feedbacks und neuer Technologien empfohlen.

Durch die Einbindung der Digitalisierung in das Leitbild, die Vision und die Strategie der Organisation wird sichergestellt, dass Technologien zu einem integralen Bestandteil von hochwertiger, zugänglicher und zukunftsorientierter Beratungsdienste werden, die den sich wandelnden Bedürfnissen der Kund:innen gerecht werden kann.

Die Rolle der IT-Abteilungen bei der digitalen Transformation von Berufsberatungsorganisationen

Als zentrale Schnittstelle für die Digitalisierung spielen IT-Abteilungen eine wichtige Rolle für die digitale Transformation von Berufsberatungsorganisationen. Die Mitarbeiter:innen der IT-Abteilung verfügen über die Kompetenz, die Umsetzbarkeit der Integration neuer Programme und IT-Tools zu bewerten und die Organisation darüber zu informieren. Ihre Erkenntnisse sind entscheidend, um nicht nur die technologische

Kompatibilität, sondern auch die Skalierbarkeit dieser Tools innerhalb der bestehenden Infrastruktur der Organisation zu bestimmen. Aus diesem Grund spielen sie auch eine Schlüsselrolle, wenn es darum geht, den finanziellen Aspekt digitaler Initiativen zu beleuchten. Sie liefern detaillierte Analysen der potenziellen Kosten, des Wartungsaufwands und der finanziellen Auswirkungen digitaler Projekte. Dieser Weitblick ist von unschätzbarem Wert, um sicherzustellen, dass die digitale Transformation des Unternehmens sowohl wirtschaftlich tragfähig als auch nachhaltig ist. Darüber hinaus sind die IT-Expert:innen für die Entwicklung und Durchführung von Schulungsprogrammen verantwortlich, die den Mitarbeiter:innen die erforderlichen digitalen Kompetenzen vermitteln. So wird sichergestellt, dass die Umstellung auf neue Systeme reibungslos verläuft und die Beschäftigten in der Lage sind, die neuen digitalen Tools effektiv zu nutzen.

Förderung des Mitarbeiter:innenengagements für die digitale Transformation in der Organisation

Für eine erfolgreiche Transformation in das digitale Zeitalter ist es von entscheidender Bedeutung, Bildungs- und Berufsberater:innen bei Digitalisierungsprozessen in der Einrichtung mitzunehmen.

- Es beginnt mit einer klaren Kommunikation und Transparenz über die Vision der Organisation in Bezug auf Digitalisierung, wobei die positiven Auswirkungen auf die Dienstleistungen und Ergebnisse für Kund:innen betont werden. Die Einbeziehung von Berater:innen in diesem Zusammenhang ist sehr wichtig, da diese den Praxisbezug durch die Erfahrung in der täglichen Beratungsarbeit herstellen können.
- Informationsaufbereitung für Mitarbeiter:innen über die Bedeutung von digitalen Kompetenz im Rahmen der Bildungs- und Berufsberatung. Es geht hier um das Hervorheben des Mehrwerts durch die Nutzung von Technologien in Bezug auf die Verbesserung der Kund:innenbetreuung, das Optimieren von Prozessen und das Beobachten von Arbeitsmarkttrends. Wichtig dabei ist der Zugang für Mitarbeitende zu einer Vielzahl von digitalen Tools und Ressourcen. Dazu können Software zur Laufbahnbewertung, virtuelle Karrieremessen, Online-Lernplattformen und branchenspezifische Datenbanken gehören.
- Die Bereitstellung umfassender Schulungen und Ressourcen spielt dabei eine wichtige Rolle, damit Bildungs- und Berufsberater:innen die notwendigen Kompetenzen erlernen können sowie das Selbstvertrauen stärken, die sie benötigen, um digitale Tools und Plattformen effektiv zu nutzen. Fördern Sie eine Arbeitskultur des kontinuierlichen Lernens und der beruflichen Weiterentwicklung. Das Angebot an Mitarbeiter:innen an Webinaren, Konferenzen und Workshops teilzunehmen, die sich mit neuen Technologien in der Bildungs- und Berufsberatung befassen, kann dabei hilfreich sein. All dies unterstützt und ermutigt Mitarbeiter Funktionalitäten verschiedener Technologien zu erkunden.
- Die Integration von digitalen Technologien in tägliche Arbeitsabläufe und Prozesse sowie das Aufzeigen, wie Technologie die Effizienz, die Genauigkeit und das Kund:innenenerlebnis insgesamt verbessern werden kann, kann in der Digitalisierungsstrategie ein wichtiger Bestandteil sein.
- Das Niveau an digitalen Kompetenzen bei Mitarbeiter:innen kann variieren. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass es bedarfsorientierte Bildungsangebote gibt, um die unterschiedlichen Fähigkeiten der jeweiligen Berater:innen zu stärken. Im Sinne von Good Practice und Rollenvorbilder können außergewöhnliche Kompetenzen im Umgang mit digitalen Werkzeugen und Plattformen von Mitarbeiter:innen sichtbar gemacht werden, um andere Kolleg:innen zu ermutigen.
- Das aktive Einholen von Feedback von Mitarbeiter:innen zu ihren Erfahrungen mit digitalen Technologien schafft ein produktives Arbeitsumfeld. Durch ihre Vorschläge für Verbesserungen kann die Einrichtung davon profitieren.
- Es ist empfehlenswert Innovationen und das Ausprobieren neuer digitaler Tools zu fördern und anschließend die positiven Lernerfahrungen von Mitarbeiter:innen zu teilen.

- Weiters kann das Schaffen von Kanälen für Mitarbeiter:innen, die Unterstützung und Anleitung beim Umgang mit digitalen Technologien suchen, hilfreich sein. Dazu gehört ebenfalls die Einrichtung einer Kontaktstelle oder eines/-r Expert:in für digitale Technologien ein.
- Schließlich ist es wichtig, dass auch die Unternehmensleitung mit gutem Beispiel voran geht und aktiv ihr Engagement und ihre Kompetenz im Umgang mit digitalen Technologien zeigt. Durch die Schaffung eines Umfelds, das die Rolle der Digitalisierung unterstützt und wertschätzt, werden Mitarbeiter:innen die digitale Transformation des Unternehmens anzunehmen und dazu beizutragen.

Die aufgeführten Strategien können Einrichtungen dabei unterstützen, dass Mitarbeiter:innen das Potenzial und die Vorteile digitaler Technologien erkennen und aktiv dabei unterstützen ihre Dienstleistungen zu verbessern und die Ziele der Organisation zu erreichen.

Good Practice-Beispiel: Wandel und Innovation mit einer digitalen Denkweise angehen

Mehmedali Mustafas Weg als Berufsberater im Zentrum für persönliche und berufliche Entwicklung in Razgrad, Bulgarien, ist ein eindrucksvolles Beispiel dafür, wie man sich angesichts nie dagewesener Herausforderungen dem digitalen Wandel stellt. Die Pandemie brachte Mehmedali in eine Situation, die eine sofortige Umstellung auf digitale Methoden zur Durchführung von Einzelberatungen und Gruppentrainings zur Berufsberatung erforderte.

Mehmedali erkannte die Dringlichkeit der Anpassung und begann mit der nahtlosen Integration digitaler Lösungen in seine Beratungspraxis. Er erkannte, dass er sich an die in den Schulen verwendeten digitalen Plattformen anpassen musste, um seinen Kund:innen, vor allem den Schüler:innen, effektiv helfen zu können. Mit bemerkenswerter Agilität und Engagement meisterte er nicht nur diese Plattformen, sondern passte seinen Ansatz auch an die Vorlieben der Lernenden an, um ihnen eine reibungslose und vertraute digitale Interaktion zu ermöglichen.

Mehmedalis Innovation hört damit nicht auf. Er entwickelte seine eigenen nicht-formalen digitalen Bewertungsfragebögen, ein kreatives Instrument, das den Lernenden helfen sollte, ihre Berufstypen und Karriereinteressen herauszufinden. Diese maßgeschneiderte digitale Lösung verlieh seinen Online-Diensten eine persönliche Note und verbesserte das Beratungserlebnis erheblich.

Neben der Anpassung an bestehende Plattformen baute Mehmedali auch seine digitale Präsenz aus. Er kümmerte sich nicht nur um die Informationsseite des Zentrums, sondern ging noch einen Schritt weiter, indem er eine eigene Website für die Berufsberatung erstellte. Diese Website wurde zu einer Drehscheibe für Ressourcen, Informationen und interaktive Tools und machte die Berufsberatung einem breiteren Publikum zugänglich.

Mehmedalis Geschichte ist geprägt von ständigem Lernen und Anpassen, von Eigenverantwortung und digitaler Mentalität. Er hält sich über neue digitale Tools und Technologien auf dem Laufenden und bereichert seine Praxis ständig mit innovativen Lösungen.

Digitalisierungsstrategie

Eine digitale Strategie kann eine Organisation befähigen, sich selbst in der sich entwickelnden digitalen Landschaft zurechtzufinden und ihren Kund:innen qualitativ hochwertige, zugängliche Dienstleistungen anzubieten. Eine umfassende digitale Strategie umfasst mehrere Schlüsselemente, um Technologien effektiv für die Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen und der organisatorischen Wirksamkeit zu nutzen. Im ersten Schritt ist die Implementierung einer benutzer:innenfreundlichen und datensicheren Online-Plattformen für die Durchführung von Beratungsgesprächen wichtig, welche die Zugänglichkeit und den Schutz der Privatsphäre sowohl für Berater:innen als auch für Kunden:innen gewährleisten. Wichtig dabei ist, dass aussagekräftige Evaluierungsinstrumente sowie Ressourcen in solch eine Plattform integriert sind, um detaillierte Einblicke in die Stärken, Interessen und Karrierewege von Kund:innen zu geben. Eine abgerundete digitale Strategie inkludiert auch Datenanalysefunktionen, welche es ermöglicht den Verlauf des Beratungsprozesses zu verfolgen, Trends zu erkennen und fundierte Entscheidungen zur Optimierung von Dienstleistungen zu treffen. Die Integration mit relevanten e-Jobplattformen und Ressourcen zur Ermittlung von Qualifikationen ist unerlässlich, um über Branchentrends und -anforderungen auf dem Laufenden zu bleiben. Weiters sind Maßnahmen zur Cybersicherheit und zum Datenschutz als Teil der Digitalisierungsstrategie zentral, um sensible Kund:innendaten zu schützen. Fortlaufende Schulungs- und Weiterbildungsinitiativen für Mitarbeiter:innen zur Verbesserung ihrer digitalen Kompetenzen sollten ein integraler Bestandteil der Strategie sein.

Bei der Formulierung einer digitalen Strategie ist es empfehlenswert folgende Schlüsselkomponenten in Bezug auf die Beschaffung, die Personalausstattung und andere Maßnahmen zur Schaffung einer stabilen digitalen Umgebung zu berücksichtigen:

- Adäquate Ausstattung von Technologie und Software: Identifizierung und Beschaffung der erforderlichen Hardware, Software und digitalen Tools zur Unterstützung von Online-Beratungen, Evaluierung und Datenmanagement. Dazu können datensichere Videokonferenzplattformen, Software ua zur Potenzialanalyse und Datenanalysetools gehören.
- Maßnahmen für Cybersicherheit: Es wird empfohlen wirksame Cybersicherheitsmaßnahmen zu implementieren, um sensible Kund:innendaten zu schützen. Dazu gehören Firewalls, Verschlüsselungsprotokolle, sichere Anmeldeverfahren und regelmäßige Sicherheitsprüfungen zur Ermittlung und Behebung potenzieller Schwachstellen.
- Personalmanagement und Schulungen: Es wird empfohlen bei Neueinstellungen darauf zu achten, dass Mitarbeiter:innen auch über die erforderlichen Fachkenntnisse im Bereich der digitalen Technologien verfügen. Weiters ist es beim Onboarding Prozess als auch im Corporate Learning Kontext ratsam umfassende Schulungen zu digitalen Themenschwerpunkten anzubieten. Auch das Einstellen von IT-Fachkräften, Digitalexpert:innen oder Datenanalysten sowie die kontinuierliche berufliche Weiterbildung in digitalen Beratungsmethoden kann Bestandteil davon sein.
- Einhaltung von Datenschutz und Privatsphäre: Es wird empfohlen betriebliche Richtlinien und Verfahren zur Verfügung zu stellen, um die Einhaltung von europäischen Datenschutzbestimmungen wie der DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) zu gewährleisten. Dazu gehört auch die Einholung einer Einverständniserklärung der Kund:innen zur Datenverarbeitung und -speicherung.
- Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit: Wichtig ist ebenso, dass digitale Plattformen und Ressourcen für alle Kund:innen zugänglich sind, auch für Menschen mit Behinderungen. Dies kann die Einbindung von Funktionen wie Bildschirmlesegeräten, alternativen Texten und die Gewährleistung der Kompatibilität mit unterstützenden Technologien beinhalten, um Barrierefreiheit in der virtuellen Umgebung sicher zu stellen.
- Integration von Bewertungsinstrumenten: Digitale Tools, welche eine Einschätzung des/der Kund:innen ermöglichen, können für den Beratungsprozess unterstützend eingesetzt werden. Diese können Einblicke in die Fähigkeiten und Kompetenzen, Interessen und beruflichen Präferenzen von

Kund:innen bieten. Wichtig dabei ist, dass diese Tools mit dem Beratungsansatz und der Haltung der jeweiligen Einrichtung übereinstimmen.

- Budgetverteilung und Ressourcenplanung: Für die Beschaffung von Technologien, Softwarelizenzen, Cybersicherheitsmaßnahmen und Mitarbeiter:innenschulungen ist es unabdingbar, dass ausreichend finanzielle Mittel zur Verfügung stehen, um die anfallenden Kosten zu decken. Dies beinhalten auch die laufende Wartung und eine eventuelle Aufrüstung der Ausstattung.
- Regelmäßiges Monitoring und Evaluierung: Eine laufende Evaluierung der gesetzten Maßnahmen in Bezug auf deren Wirksamkeit und Effizienz sind sehr wichtig. Hierbei kann die regelmäßige Bewertung der Leistung von digitalen Tools, die Kund:innenzufriedenheit und die wichtigsten Leistungsindikatoren im Zusammenhang mit Online-Diensten eine zentrale Rolle spielen.
- Unterstützung der Kund:innen und Feedbackschleifen: Im Rahmen der Qualitätssicherung ist es auch bedeutsam, dass Kund:innen bei der Navigation in der digitalen Umgebung entsprechend unterstützt werden. Darüber hinaus dienen Feedbackschleifen dazu, um Beiträge zur Nutzer:innenerfahrung zu sammeln und mögliche Bedenken oder Probleme umgehend zu lösen.
- Risikomanagement und Notfallplanung: Es wird empfohlen Notfallpläne für potenzielle technologische Störungen, wie Serverausfälle oder Cyberangriffe, zu entwickeln, welche im Bedarfsfall zur Verfügung stehen. Dies inkludiert Backup-Systeme sowie Protokolle für die Wiederaufnahme von Diensten in Ausnahmesituationen.

Aktionsplan zur Umsetzung

Ein Aktionsplan inklusive Budget und spezifischen Rollenzuweisungen kann eine Einrichtung dabei unterstützen, dass eine digitale Strategie in der Organisation eine wirksame Umsetzung findet.

- Der Aktionsplan umreißt die spezifischen Schritte und Meilensteine, die für eine effektive Umsetzung der digitalen Strategie erforderlich sind. Er enthält einen klaren Fahrplan, Zuständigkeiten, Zeitpläne und wichtige Leistungsindikatoren (KPIs), um den Fortschritt zu messen.
- Die Budgetierung ist von entscheidender Bedeutung, um die Ressourcen angemessen zu verteilen und Ausgaben für technologische Investitionen, Softwarelizenzen, Schulungsprogramme, Cybersicherheitsmaßnahmen und weitere Kosten, die damit in Verbindung zu stehen, zu decken. So wird sichergestellt, dass die Organisation über die notwendige finanzielle Unterstützung für die digitale Transformation verfügt.
- Ebenso wichtig ist es, bestimmte Rollen und Verantwortlichkeiten an Mitarbeiter:innen zu vergeben. Definierte Rollen im Zusammenhang mit der digitalen Strategie haben sind wichtig wie zum Beispiel die Zuständigkeit für die Implementierung von neuen Technologien, die Durchführung von Schulungen, die Verwaltung von Datenanalysen oder die Überwachung von Cybersicherheitsmaßnahmen. Durch Delegation dieser Aufgaben erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass Mitarbeiter:innen mit den Unternehmenszielen in Bezug auf Digitalisierung und zu deren erfolgreicher Umsetzung beitragen.



Abschnitt 3. Qualitätsmanagement

Reguläres Monitoring im Rahmen der Qualitätssicherung bei digitalen Dienstleistungen

Im Rahmen der Qualitätssicherung ist es für eine Einrichtung, die digitale Dienstleistungen anbietet, von Bedeutung, dass ein regelmäßiges Monitoring durchgeführt wird, um einen Qualitätsstandard und Wirksamkeit zu gewährleisten. Dazu können regelmäßige Überprüfungen der Leistung der ausgewählten Online-Beratungsplattform und der Nutzer:innenerfahrung gehören, um sicherzustellen, dass die Plattform zugänglich und effizient bleibt. Weiters wird durch technische Audits die Sicherheit der Datenspeicherung und -übertragung überprüft und die Einhaltung der Datenschutzgesetze gewährleistet. Zusätzlich können Nutzungsanalysen helfen, Trends bei der Inanspruchnahme von Diensten zu erkennen, während die Überprüfung im Rahmen der Qualitätssicherung von Videokonferenz-Tools, Chat-Plattformen und anderen interaktiven Elementen deren Zuverlässigkeit und Effektivität bestätigen können. Die Teilnahme an Teambesprechungen bzw. Fallinterviews von Berater:innen erlaubt zudem diese Ergebnisse gemeinsam zu evaluieren und den Austausch bewährter Praktiken zu fördern. Zuletzt können regelmäßige Kund:innenbefragungen wertvolle Einblicke in die Zufriedenheit und verbesserungswürdige Bereiche geben.

Feedback durch Kund:innen

Wie im vorherigen Abschnitt bereits erwähnt, kann das Einholen von Feedback von Kund:innen eine wertvolle Grundlage sein, um die Qualität von Online-Diensten zu bewerten und zu verbessern. Die Fragen können von der Einfachheit der Navigation auf der Online-Plattform bis hin zur wahrgenommenen Wirksamkeit der Beratungsgespräche reichen. Auch eine Rückmeldung zur Beratungskompetenz hinsichtlich Klarheit und Nützlichkeit von Empfehlungen sowie der Fähigkeit aktiv zuzuhören und des Einfühlungsvermögens können der Qualitätsverbesserung dienen. Fragen über technische Aspekte wie Video- und Audioqualität oder der Einfachheit der Terminplanung bei den verwendeten Plattformen können Informationen über den technischen Verbesserungsbedarf geben. Es kann auch wichtig sein, sich nach dem Wohlbefinden von Kund:innen in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit zu erkundigen, um sicherzustellen, dass die Organisation die Erwartungen in diesen kritischen Bereichen erfüllt oder übertrifft. Offene Fragen wie zum Beispiel was Kund:innen an der Dienstleistung am besten und am wenigsten gefallen hat, können unschätzbare qualitative Erkenntnisse liefern. Solch ein facettenreiches Feedback kann der Organisation ein

umfassendes Verständnis ermöglichen, was gut funktioniert und was verbessert werden kann, um die Gesamtqualität von Online-Diensten zu optimieren.

Evaluierung der digitalen Kompetenzen von Mitarbeiter:innen

Im Sinne der Qualitätssicherung ist es als Einrichtung empfehlenswert proaktiv die digitalen Kompetenzen von Mitarbeiter:innen zu evaluieren, um eine effektive und effiziente Leistungserbringung zu gewährleisten. Diese Evaluierung kann mit einem grundlegenden Kompetenztest beginnen, der sich auf die spezifische Software und Technologien konzentriert, die von Berater:innen verwendet werden, wie z. B. Videokonferenz-Tools, Klient:innen-Management-Systeme und andere spezielle Software. Eine Einrichtung kann aber auch situations- oder szenariobasierte Evaluierungen durchführen, bei denen die Mitarbeiter:innen gebeten werden, Aufgaben auszuführen, mit denen sie typischerweise konfrontiert werden, z. B. die Durchführung einer virtuellen Online-Beratung, die Verwaltung digitaler Aufzeichnungen oder die Navigation in Sicherheitsprotokollen. Regelmäßige Schulungen gepaart mit entsprechenden Evaluierungsformaten können die Beibehaltung von erforderlichen Kompetenzen und die Anpassungsfähigkeit an neue Technologien messen. Rückmeldungen von Kund:innen über ihre Erfahrungen mit den eingesetzten Plattformen und dem Beratungsprozess können ebenfalls als indirekter Indikator für die digitalen Kompetenzen von Mitarbeiter:innen dienen. Es ist hilfreich Evaluierungsergebnisse systematisch zu dokumentieren, da sie als Grundlage verwendet werden können, um verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren und den Bedarf bei Mitarbeiter:innen für zusätzliche Schulungen oder Unterstützung zu ermitteln.

Risikomanagement, Problemlösung und Konfliktbewältigung

Es wird empfohlen, dass Organisationen ihren Mitarbeiter:innen einen Ablauf im Hinblick auf Risikomanagement, Problemlösung und Konfliktbewältigung zur Verfügung stellen, um den hohen Dienstleistungsstandards und das Vertrauen von Kund:innen im Kontext der digitalen Bereitstellung aufrechtzuerhalten. Das Risikomanagement umfasst an dieser Stelle regelmäßige Sicherheitsprüfungen zum Schutz der Kund:innendaten und die Einführung von mehrstufigen Zugangskontrollen für sensible Informationen. Ein Ablaufplan über den Umgang mit Datenverletzungen, technischen Ausfällen oder unbefugten Zugriffen kann für Berater:innen unterstützend sein, um mit auftretenden Aus- und Zwischenfällen adäquat umgehen zu können. Zur Problemlösung kann ein umfassender Leitfaden zur Fehlerbehebung entwickelt werden, der Berater:innen und technischen Mitarbeiter:innen hilft, gängige Probleme wie Verbindungsprobleme, Softwarepannen oder Probleme mit der Benutzeroberfläche schnell zu lösen. Es wird empfohlen, dass Organisationen ein klar definiertes Verfahren zur Konfliktlösung und zum Umgang mit Streitigkeiten oder Beschwerden haben, unabhängig davon, ob sie zwischen Berater:inn und Kund:innen oder zwischen Teammitgliedern auftreten. Dazu kann eine erste Beurteilung durch ein spezielles Evaluierungsteam gehören, gefolgt von Mediationsgesprächen oder anderen Lösungsmethoden. Kund:innen sollten über ihre Rechte und die ihnen zur Verfügung stehenden Verfahren zur Behebung von Beschwerden informiert werden.



Abschnitt 4. Personalmanagement und-entwicklung

Angabe digitaler Kompetenzen bei Stellenbeschreibungen

Es wird bei Stellenbeschreibungen für Bildungs- und Berufsberater:innen empfohlen, die auch digitale Dienstleistungen anbieten, die erforderlichen digitalen Kompetenzen in den Stellenbeschreibungen anzuführen. Dazu kann die Anwendung bestimmter Software für die Verwaltung von Kund:innendaten, Videokonferenz-Tools und anderer relevanter Plattformen gehören. Angesichts der sensiblen Daten, die in Beratungsgesprächen verarbeitet werden, kann es ratsam sein auch die Fähigkeit zur Navigation und Gewährleistung von Sicherheits- und Datenschutzeinstellungen hervorzuheben. Der versierte Umgang bei Fehlerbehebungen von allgemeinen technischen Problemen ist eine weitere wichtige Fähigkeit, die aufgeführt werden kann. Für jene Mitarbeiter:innen, welche an der Datenanalyse oder bei der Auswertung von Kund:innenergebnissen beteiligt sind, können auch Fähigkeiten in der Dateninterpretation oder der Verwendung relevanter Analysetools Teil der Stellenbeschreibung sein. Verwendet eine Einrichtung KI oder maschinelles Lernen in irgendeinem Aspekt der Dienstleistung, kann ein grundlegendes Verständnis dieser Technologien von Vorteil sein. Durch die Angabe dieser Kompetenzen setzt die Organisation klare Anforderungen und stellt sicher, dass auch neue Mitarbeiter:innen wissen, was erwartet wird, um ihre Aufgaben in einem digitalen Umfeld wirksam zu erfüllen.

Good Practice-Beispiel: Beitrag der bulgarischen Stakeholder:innen zur Identifizierung digitaler Kompetenzen und zur Entwicklung digitaler Berufsprofile von Mitarbeiter:innen in der Arbeitsvermittlung und im Personalmanagement

[The Digital Skills Development project](#), das von der Association of Industrial Capital in Bulgarien durchgeführt wurde, identifizierte 65 Schlüsselberufe in 13 Sektoren mit hoher Wertschöpfung, die für die Durchführung der digitalen Transformation der bulgarischen Wirtschaft wichtig sind. Die Arbeitsvermittlung gehörte zu den drei

Sektoren, in denen der größte Bedarf an digitalen Kompetenzen besteht. Für 72 % der im Rahmen des Projekts befragten Arbeitgeber:innen besteht der größte Bedarf an digitalen Kompetenzen für die Suche, Bewertung und Verwaltung von Informationen und Daten.

Im Rahmen des Projekts wurde für jeden Beruf ein Profil der digitalen Kompetenzen entwickelt, das durch ein [Online-Tool zum Testen der digitalen Kompetenzen](#) der Arbeitskräfte, sektorale Qualifikationsrahmen und Ausbildungslehrpläne für die Entwicklung digitaler Kompetenzen ergänzt wurde.

Einen weiteren Beitrag leistete die [Initiative Ready for Digital Transformation](#) der bulgarischen Industriekammer. Sie erstellte sektorale Analysen und digitale Profile für 80 Schlüsselpositionen und -arbeitsplätze, darunter auch für den Personalleiter:innen, sowie Tools zum Testen digitaler Kompetenzen und eine E-Learning-Plattform für digitale Kompetenzen.

Die Erbringung digitaler Dienste als Bestandteil des Arbeitsvertrags

Es wird empfohlen, dass bei Bildungs- und Berufsberater:innen, welche Online-Dienste anbieten, die Anwendung und Verwaltung digitaler Technologien ein Bestandteil von deren Arbeitsverträgen sind. Dabei können spezifische Plattformen und Tools beschrieben werden, die Berater:innen verwenden sollen, sowie alle damit verbundenen Zuständigkeiten wie Datenmanagement, Schutz der Privatsphäre der Kund:innen und technische Fehlerbehebung. Zusätzlich könnte im Arbeitsvertrag hingewiesen werden, dass Berater:innen regelmäßig in digitalen Kompetenzen geschult und mit den neuesten Tools auf dem Laufenden gehalten werden müssen. Weiters könnten Klauseln aufgenommen werden, die die Erwartungen an das Verhalten im virtuellen Beratungsumfeld skizzieren und die Einhaltung ethischer Richtlinien in der persönlichen Beratung als auch in der digitalen Welt beinhalten. Durch die Aufnahme dieser Elemente in den Arbeitsvertrag wird eine formale Erwartung an die Kompetenz und das ethische Verhalten bei der Erbringung digitaler Dienstleistungen formuliert und ein rechtlicher und organisatorischer Rahmen geschaffen, innerhalb dessen sich Berater:innen bewegen können. Dadurch wird sichergestellt, dass sowohl die Organisation als auch Berater:innen in ihrem Engagement für die Erbringung qualitativ hochwertiger Beratung übereinstimmen.

Einstellungs- und Auswahlverfahren für Mitarbeiter:innen von Online-Beratung

Die Rekrutierung und Auswahl in Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen, welche digitale Dienstleistungen anbieten, erfordert einen speziellen Ansatz, um sicherzustellen, dass Bewerber:innen über die erforderlichen digitalen Kompetenzen und Fähigkeiten zur Online-Beratung verfügen.

- Bei der Stellenausschreibung ist auf eine sorgfältige Ausarbeitung des Kompetenzprofils zu achten, die nicht nur die geforderten traditionellen Beratungskompetenzen definiert, sondern auch darstellt mit welchen digitalen Tools und Plattformen potentielle Bewerber:innen vertraut sein sollten. Damit wird die Voraussetzung geschaffen jene Bewerber:innen zu gewinnen, die sowohl die Kriterien der Beratungskompetenz als auch der digitalen Kompetenz erfüllen.
- Nach Eingang der Bewerbungen können im ersten Screening-Prozess Lebensläufe und Anschreiben speziell auf nachgewiesene digitale Fähigkeiten überprüft werden. Neben formal erworbenen Qualifikationen und Erfahrungen in der Bildungs- und Berufsberatung kann es hilfreich sein auch ein Augenmerk auf spezielle Zertifizierungen oder Weiterbildungen im Bereich digitale Kompetenzen, Versiertheit mit Online-Beratungsplattformen und gegebenenfalls sogar nach Kenntnissen in Programmierung oder Datenanalyse zu richten.
- Während des Vorstellungsgesprächs können Fragen oder Szenarien gestellt werden, die das digitale Know-how von Bewerber:innen und die Fähigkeit zur Durchführung von Online-Beratungen unter Beweis stellen. Hier gibt es die Möglichkeit von Real-Life-Simulationen Gebrauch zu machen, welche beispielsweise eine virtuelle Beratungssituation imitieren und Bewerber:innen einlädt digitale Tools

in Echtzeit zu bedienen. Darüber hinaus kann bei Vorstellungsgesprächen auf situative Fragen zurück gegriffen werden, die die Fähigkeit von Bewerber:innen zur Behebung gängiger technischer Probleme in der virtuellen Umgebung überprüfen, um sicherzustellen, dass die Person auch die technischen Aspekte der Aufgabe ohne permanente Unterstützung bewältigen kann.

- Es können Gruppenauswahlverfahren oder Kompetenztests eingesetzt werden, um sowohl die Beratungsfähigkeiten als auch die digitalen Kompetenzen von Bewerber:innen zu erheben. Bewerber:innen könnten zum Beispiel gebeten werden, eine Online-Beratung zu simulieren und gleichzeitig Daten in einem Client-Management-System zu verwalten. Dies kann im Anschluss anhand einer Reihe von vordefinierten Kriterien evaluiert werden, z. B. Klarheit der Kommunikation, Einfühlungsvermögen, technische Fähigkeiten und Datenmanagementfähigkeiten.
- Referenzprüfungen können sich auch auf frühere Erfahrungen in digitalen Umgebungen konzentrieren. Die Fragen könnten darauf zugeschnitten sein, zu erfahren, wie Bewerber:innen in der Vergangenheit digitale Tools effektiv genutzt hat und wie die Person sich an Veränderungen in der digitalen Technologie angepasst hat.

Dieser ganzheitliche Ansatz soll eine Grundlage für die Einstellung von Fachkräften bieten, die nicht nur in der Bildungs- und Berufsberatung erfahren sind, sondern sich auch in der digitalen Landschaft zurechtfinden.

Einschulung und berufliche Weiterbildung

In der sich schnell entwickelnden Landschaft digitaler Dienstleistungen ist es empfehlenswert, dass Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen sowohl Onboarding- als auch Weiterbildungsprogramme priorisieren, die sich auf die digitalen Qualifikationsanforderungen von Online-Berater:innen konzentrieren. Zu Beginn des Onboarding-Prozesses ist es wichtig, dass neue Mitarbeiter:innen mit den digitalen Plattformen, Tools und Technologien der Organisation durch strukturierte Tutorials, praktische Schulungen und Echtzeitdemonstrationen vertraut gemacht werden. Diese erste Phase kann auch Module zu digitaler Ethik, Cybersicherheit und Datenmanagement umfassen, um von Anfang an die Voraussetzungen für einen sicheren und verantwortungsvollen Umgang mit den verwendeten Technologien zu schaffen.

Doch das Onboarding ist nur der Anfang. Angesichts des Tempos, in dem sich digitale Tools und Technologien weiterentwickeln, sind kontinuierliches Lernen und Entwicklung von entscheidender Bedeutung. Es ist hilfreich, wenn Weiterbildungsprogramme Angebote über regelmäßige Updates zu neuen Technologien, Software-Upgrades und bewährten Verfahren im Bereich der digitalen Beratung beinhalten. Dies kann in Form von Workshops, Webinaren oder Online-Kursen geschehen, an denen Berater:innen teilnehmen können, um ihre Fähigkeiten zu verbessern. Von Vorteil sind auch von Kolleg:innen geleitete Schulungen, in denen Mitarbeiter:innen, die sich durch besondere digitale Fähigkeiten auszeichnen, ihr Wissen mit Kolleg:innen teilen, um so eine Kultur des gemeinsamen Lernens zu fördern.

Um Lernerfahrungen zu personalisieren, können Unternehmen in Erwägung ziehen, im Rahmen der jährlichen Leistungsbeurteilung oder in Form von Mitarbeiter:innengespräche /-feedbacks eine Evaluierung der digitalen Fähigkeiten durchzuführen. Diese Evaluierung würde individuelle Stärken und Schwächen aufzeigen und die Gestaltung gezielter Schulungsprogramme ermöglichen. Für Berater:innen, die mit digitalen Technologien weniger vertraut sind, können Einzelsitzungen einen maßgeschneiderten Ansatz zur Kompetenzentwicklung bieten.

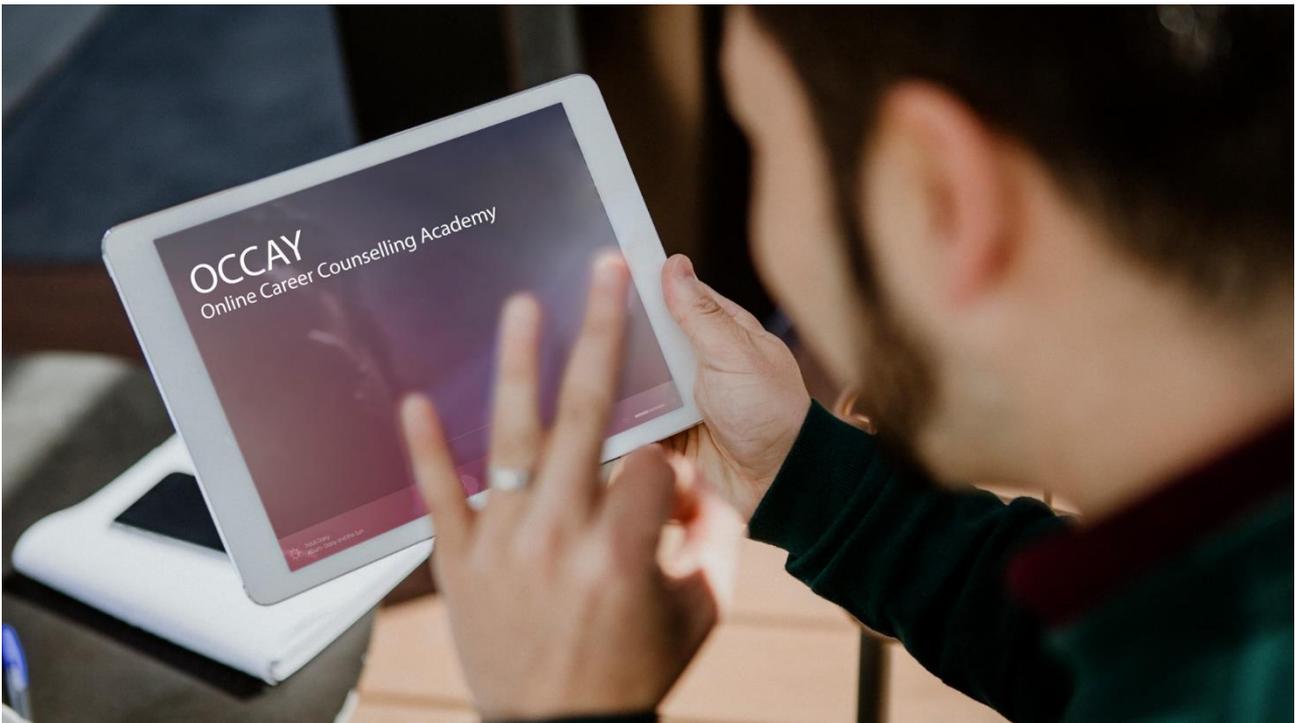
Es ist wichtig, dass Einrichtungen ihre Mitarbeiter:innen ermutigen, sich mit Branchentrends auseinanderzusetzen, indem sie an einschlägigen Konferenzen, Webinaren und Workshops teilnehmen. Dies hält sie nicht nur auf dem Laufenden, sondern bietet auch die Möglichkeit, sich mit Fachleuten und Expert:innen auf diesem Gebiet zu vernetzen und so Wege für Zusammenarbeit und Innovation zu eröffnen.

Darüber hinaus ist es empfehlenswert auch die Wirksamkeit von Weiterbildungsprogrammen zu bewerten. Kennzahlen wie die Kompetenz von Berater:innen im Umgang mit neuen Tools, die Kund:innenzufriedenheit und Vorfälle im Bereich der Datensicherheit können wertvolle Einblicke in die Wirkung der Schulungen bieten.

Supervision und Kollegiales Lernen

Regelmäßige Supervision und kollegiales Lernen im Rahmen von Fallinterviews sind unverzichtbare Instrumente für die kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung von Mitarbeiter:innen und die Aufrechterhaltung eines hohen Qualitätsstandards.

- Supervisionen, welche von kompetenten Supervisor:innen geleitet werden, bieten einen vertraulichen und konstruktiven Raum für Reflexion von Fällen, Austausch für ethische Fragestellungen und das Herausarbeiten von Lösungsmöglichkeiten für etwaige Herausforderungen im Zusammenhang mit der digitalen Dienstleistungen. Diese bieten auch einen Rahmen, um die Einführung neuer digitaler Tools und Praktiken zu besprechen und sicherzustellen, dass Mitarbeiter:innen versiert und selbstwirksam im Umgang mit Technologien sind, welche in der Organisation verwendet werden.
- Kollegiales Lernen hingegen bieten einen informelleren, aber ebenso wertvollen Rahmen für den Wissensaustausch und die Problemlösung. Durch einen regelmäßigen Austausch können Erfahrungen, bewährte Praktiken und neue Trends in der Online-Beratung geteilt werden und somit auch die kollektiven Fähigkeiten verbessert werden. Diese Form des Dialogs kann auch ein fruchtbarer Boden für innovative Ideen sein, die möglicherweise zu Verbesserungen in der Dienstleistungserbringung führen.



Abschnitt 5. Digitale Infrastruktur Anforderungen an Technologie und Software

Für eine wirksame Online-Beratung ist es wichtig, dass Einrichtungen den Zugang zu den erforderlichen Technologien und Software sowohl für Berater:innen als auch für Kund:innen sicher stellen. Die digitale Infrastruktur zur Unterstützung der Online-Beratung umfasst die Bereitstellung von Geräten, Räumlichkeiten, Internetverbindung, technischer Unterstützung, Software zur Datenspeicherung und Cloud usw. Dies trifft auf das Beratungspersonal als auch für Kund:innen.

Eine stabile und schnelle Internetverbindung ist für reibungslose Videokonferenzen und die Kommunikation im virtuellen Umfeld zwischen Berater:in und Klient:in entscheidend. Berater:innen brauchen Zugang zu einem Computer oder Gerät, das mit einer Webcam und einem Mikrofon für Videokonferenzen ausgestattet ist. Weiters ist die Datensicherheit bei Kommunikationstools von großer Bedeutung und im Sinne der Beratungsqualität ist es erforderlich, dass Berater:innen Zugang zu Tools haben, mit denen sie während der Sitzungen Dokumente, Arbeitsblätter oder Ressourcen mit ihren Klienten teilen können. Zusätzlich ist eine sichere Datenspeicherungssoftware oder die Nutzung einer Cloud zu gewährleisten. Eine wirksame Kommunikation mit Klient:innen außerhalb der Beratungen erfordert zudem den Zugang zu E-Mail oder sicheren Nachrichten-Plattformen. Wichtig ist daher dafür Sorge zu tragen, dass Berater:innen angemessen in der Anwendung digitaler Technologien für Beratungen im virtuellen Setting geschult werden, allgemeine technische Probleme lösen und Klient:innen ‚First-Level-Support‘ anbieten können, die Vertraulichkeit der Klient:innen wahren und die Datensicherheit gewährleisten. Diese Themen werden im OCCAY-Hybrid-Flexi-Kurs für Online-Beratung im Detail behandelt.

Auf Klient:innenseite ist es wichtig, dass diese über Grundkenntnisse im Umgang mit Computern oder Geräten verfügen, sich auf Websites zurechtfinden, an Videoanrufen teilnehmen können und Zugang zu E-Mail- oder Messaging-Plattformen für die Kommunikation mit Bildungs- und Berufsberater:innen auch außerhalb der Beratungstermine haben. Die Verwendung eines Browsers, der die einzelnen Funktionen unterstützt, und eine etwaige Software für die gewählte Videokonferenzplattform sind ebenso wichtige Grundvoraussetzungen für das virtuelle Setting. Für einen reibungslosen Ablauf wird empfohlen, dass Kund:innen klare Anweisungen für den Zugang und die Nutzung der Online-Beratungsplattform erhalten. Für

etwaige Probleme auf Kund:innenseite braucht es auf jeden Fall technische Unterstützung. Darüber hinaus ist es wichtig Klient:innen über die Wahrung der eigenen Privatsphäre und Sicherheit während der Online-Beratung aufzuklären.

Es ist wichtig, dass die Organisationen diese Anforderungen sowohl Berater:innen als auch den Kund:innen entsprechend vermitteln. Darüber hinaus zeichnet eine kontinuierliche Unterstützung von Einrichtungen aus, um dadurch eine reibungslose Online-Beratung für alle Beteiligten zu gewährleisten. Weiters ist die Einhaltung von Regeln zum geistigen Eigentum und zum Urheberrecht bei der Nutzung und Erstellung digitaler Inhalte sowie die Verwendung von Lizenzen für Software, Apps, Plattformen und andere Bildungsressourcen wichtige Bestandteile im Rahmen des Qualitätsstandards.

Geistiges Eigentum und Urheberrechtsbestimmungen

Es ist wichtig als Organisation dafür Sorge zu tragen, dass Berater:innen über die Vorschriften und Anforderungen in Bezug auf geistiges Eigentum und Urheberrechte gut informiert sind. Zu diesem Zweck können sie Schulungen und Workshops durchführen, die die Grundlagen des Urheberrechts, den Unterschied zwischen gemeinfreiem und urheberrechtlich geschütztem Material, die Grundsätze der fairen Nutzung und die Besonderheiten von Lizenzvereinbarungen behandeln. Anhand von Beispielen aus der Praxis können mögliche Grauzonen und die Folgen von Verstößen eingehend erörtert werden. Es wäre auch von Vorteil, Berater:innen mit gängigen Lizenzen für digitale Inhalte, wie Creative Commons, vertraut zu machen und zu erklären, wie diese Lizenzen die Nutzung und Verbreitung von Inhalten regeln.

Darüber wird Einrichtungen empfohlen klare interne Richtlinien und Protokolle zu erstellen, die schrittweise Verfahren zur Überprüfung des Urheberrechtsstatus von Material, das Berater:innen nutzen oder weitergeben möchten, und zur Einholung der erforderlichen Genehmigungen oder Lizenzen vorsehen. Durch regelmäßige Audits und Kontrollen kann sichergestellt werden, dass alle verwendeten digitalen Tools, Software, Apps und Plattformen ordnungsgemäß lizenziert sind. Nicht zuletzt ermöglicht die Förderung einer Kultur der Transparenz und offenen Kommunikation Berater:innen, Fragen zu stellen oder um Rat zu fragen, wenn sie sich über den Urheberrechtsstatus eines bestimmten Inhalts unsicher sind.

Investitionen in digitale Ausstattung, Infrastruktur, Räumlichkeiten, Werkzeuge und Inhalte für die Beratung im digitalen Zeitalter

Um hochwertige Online-Dienste anbieten zu können, ist es unumgänglich, dass Investitionen in mehreren Schlüsselbereichen getätigt werden:

- **Digitale Ausstattung:** Die Investition in hochwertige digitale Ausstattung ist unerlässlich. Dazu gehören hochauflösende Webcams für klare Videokonferenzen, Mikrofone mit Geräuschunterdrückung für eine bessere Audioqualität und leistungsstarke Computer, die mehrere Anwendungen reibungslos ausführen können. Darüber hinaus können Tablets und digitale Whiteboards bei der Schaffung einer interaktiven und dynamischen virtuellen Beratungsumgebung eine wichtige Rolle spielen. Diese Investitionen sorgen dafür, dass die technischen Aspekte der Online-Beratung so gut wie möglich funktionieren.
- **IT-Infrastruktur:** Eine schnelle, zuverlässige Internetverbindung ist ein Muss, um ununterbrochene Online-Interaktionen zu ermöglichen. Server mit ausreichender Speicherkapazität und Geschwindigkeit helfen bei der Speicherung wichtiger Daten, einschließlich digitaler Aufzeichnungen und Kund:innenberichte. Investitionen in cloudbasierte Lösungen können die Datenverwaltung verbessern und die Dienste flexibler und zugänglicher machen. Auch Cybersicherheitsmaßnahmen wie Firewalls, Antivirensoftware und VPNs sind für den Schutz sensibler Kund:innendaten unerlässlich.

- Software und Online-Beratungstools: Es wird empfohlen als Einrichtung in eine spezialisierte Berufsberatungssoftware / Online-Plattform zu investieren, die Funktionen wie sichere Videokonferenzen, einfache Terminplanung und sicheren Dokumentenaustausch unterstützt. Diese Software sollte benutzer:innenfreundlich sein und in der Anwendungen Datenschutzbestimmungen wie DSGVO berücksichtigen. Zusätzliche Funktionen wie eine digitale Potenzialanalyse und Integrationen mit Jobbörsen oder Bildungsressourcen oder interaktive Methode und Videoinhalte zur Entwicklung beruflicher Fähigkeiten sind für eine hochwertige Online-Beratung wichtig.
- Physische Räumlichkeiten: Auch wenn Organisationen Online-Dienste anbieten, ist es wichtig die digitale Arbeit bei der Ausgestaltung von Räumlichkeiten zu berücksichtigen. Dies können beispielsweise Räume mit wenig Geräuschkulisse sein, die mit der erforderlichen digitalen Hardware und einer zuverlässigen Internetverbindung ausgestattet sind, so dass Berater:innen Online-Beratungen ohne Unterbrechungen durchführen können. Ein kleines Studio für hochwertige Video- und Podcast-Aufnahmen kann ebenfalls von Vorteil sein.
- Digitale Inhalte: Qualitativ hochwertige Bildungsinhalte sind der Schlüssel, um sich als Einrichtung mit einer gewissen Expertise auf diesem Gebiet zu etablieren und Kund:innen auch außerhalb der direkten Beratungsgespräche einen Mehrwert zu bieten. Dazu können Videoinhalte, E-Books, Webinare und Podcasts zu berufsbezogenen Themen gehören. Die Investition in qualifizierte Personen für die Inhaltserstellung oder die Beauftragung von Branchenexpert:innen kann hilfreich sein.

Durch Investitionen in diese Bereiche kann sich eine Einrichtung in der Bildungs- und Berufsberatung als führend im Bereich der Online-Dienste positionieren und Kund:innen ein umfassendes, qualitativ hochwertiges und sicheres Angebot ermöglichen.

Good Practice-Beispiel: Einsatz moderner Technologien und Plattformen in Italien

Jforma (<https://www.jforma.it/>) ist die italienische Cloud für das Management von Kursen und Ausbildungsaktivitäten. Mit Jforma ist es möglich, jede Art von Schulungen (Videokonferenzen, Sicherheitskurse, Lehrgänge, Seminare, Praktika und Traineeships) als Präsenz- oder Fernunterricht zu organisieren. Die Anwendung muss nicht auf dem Gerät installiert werden und die Daten werden in der Cloud gespeichert, wobei die höchsten Sicherheits- und Aufbewahrungsstandards eingehalten werden und die Daten Eigentum der Einrichtung bleiben, die sie jederzeit in den wichtigsten bekannten Formaten exportieren kann. Die Plattform kann dazu beitragen, die Effizienz von Ausbildungszentren zu verbessern, indem sie die gemeinsame Nutzung von Werkzeugen und Arbeitsmethoden ermöglicht. Die Plattform wird derzeit von 2.290 Organisationen in Italien mit 208.923 Kursen genutzt.

Die italienische Organisation verfügt über eine interne Plattform, die in Jitsi (<https://jitsi.org/>) integriert ist und auf der sowohl der Unterricht als auch die Interviews organisiert werden können. Die Plattform Jitsi bietet eine Reihe von Open-Source-Projekten, die es ermöglichen, auf einfache Weise sichere Videokonferenzen zu erstellen und einzusetzen. Die Plattform bietet verschiedene Tools wie Jitsi Video Bridge und Jitsi Meet, mit denen Nutzer:innen Online-Konferenzen abhalten können. Die Plattform erfüllt die Anforderungen gemäß der nationalen Norm für Qualitätsmanagementsysteme (QMS), ISO 9001.

Digitale Plattformen

Das Design der Website sowie die Benutzerfreundlichkeit nehmen dabei auch einen Stellenwert ein, um eine nahtlose Bereitstellung der angebotenen Dienste zu gewährleisten. Da eine wachsende Zahl von Kund:innen über mobile Geräte auf solche Dienste zugreift, ist es wichtig, dass eine Website vollständig responsiv ist und sich an verschiedene Bildschirmgrößen anpassen lässt, ohne die Funktionalität oder Ästhetik zu beeinträchtigen. Ein gut durchdachter Onboarding-Prozess ist unerlässlich. Er bietet leicht verständliche Anleitungen und Tutorials, die neue Nutzer:innen mit den Funktionen und der Navigation der Plattform

vertraut machen. Dazu können Anleitungsvideos, häufig gestellte Fragen (FAQs) und ein unkomplizierter Terminbuchungsprozess gehören. Wenn die Dienste in die Unternehmenswebsite integriert sind, ist es für die Zusammenarbeit zwischen Klient:in und Berater:in wichtig, dass die Website sichere und benutzerfreundliche Schnittstellen für Videoanrufe, Chats und den Austausch von Dateien bieten kann. Dadurch wird sichergestellt, dass die Beratungssitzung reibungslos und so wirksam wie möglich verlaufen kann. Eine regelmäßige Überprüfung der Benutzerfreundlichkeit gibt Auskunft über das Engagement und die Zufriedenheit der Benutzer:innen und ermöglicht so eine kontinuierliche Verbesserung.

Good Practice-Beispiel: Einführung innovativer digitaler Technologien in der öffentlichen Arbeitsverwaltung in Deutschland

In Deutschland stellen die Arbeitsagenturen ein Best-Practice-Modell für die Integration digitaler Technologien in die Berufsberatung dar. Ihr Ansatz der Online-Beratung ist ein Musterbeispiel für die effektive Nutzung digitaler Plattformen zur Verbesserung der Dienstleistungserbringung. Diese Agenturen bieten Online-Beratung per Video an und haben eine umfassende und benutzerfreundliche Struktur entwickelt, die interaktive, persönliche Beratungen in einem virtuellen Umfeld ermöglicht. Diese Methode erweitert nicht nur die Zugänglichkeit, sondern erhält auch die persönliche Note, die für die Berufsberatung entscheidend ist.

Zusätzlich zu diesen Dienstleistungen haben die Arbeitsagenturen ein innovatives Instrument namens "BA-mobil" eingeführt: Die Kunden-App der Bundesagentur für Arbeit". Diese multifunktionale App ist ein wichtiger Schritt in Richtung digitale Integration und bietet den Kund:innen eine Reihe von komfortablen Funktionen. So können die Nutzer:innen über einen integrierten Kalender Termine verwalten, Besprechungen anberaumen und notwendige Unterlagen hochladen. Sie dient auch als Echtzeit-Portal für Informationen über neue Stellenangebote und ist damit eine wertvolle Ressource für Arbeitssuchende.

Dieser digitale Ansatz, der Videoberatung mit einer umfassenden App kombiniert, zeigt, wie Berufsberatung durch Technologie effektiv modernisiert werden kann, indem sie effizienter, zugänglicher und kundenorientierter wird.

Knowledge Management-Systeme

Mit der zunehmenden Digitalisierung der Beratungsarbeit erkennen Anwender:innen und Organisationen zunehmend die Notwendigkeit eines Wissensmanagementsystems (englisch: Knowledge Management System, kurz KMS), in das jedes Mitglied der Organisation eingebunden ist.

Ein solches System dient als Speicherort für digitale Ressourcen, gesammeltes Wissen und Tools, die das kontinuierliche Lernen, Teilen und Verbessern fördern, was für das effektive Funktionieren der Organisation entscheidend ist.

Ein gut strukturiertes KMS sollte eine breite Palette von Dokumenten und Ressourcen umfassen. Dazu gehören:

- Eine Übersicht über häufig gestellte Fragen (FAQs), die sowohl den Berater:innen als auch den Klient:innen als schnelles Nachschlagewerk dient und den Beratungsprozess vereinfacht.
- Leitlinien für eine optimale Unterstützung im First-Level-Support sind von entscheidender Bedeutung, um eine sofortige und wirksame Beantwortung von Kund:innenanfragen und -anliegen zu gewährleisten.
- Sammlung gebrauchsfertiger, hilfreicher Tools und Programme, die auf die tägliche Beratungsarbeit zugeschnitten sind, von digitalen Plattformen für die Interaktion mit Kund:innen bis hin zu Datenanalysetools für die Vorhersage von Karrieretrends.
- Anweisungen, Dokumente und Verfahren, die Datensicherheit, bewährte Verfahren, rechtliche Standards wie GDPR, den Schutz von Daten von Kund:innen und die Aufrechterhaltung des Vertrauens gewährleisten.

Digitale Ablage von berufsbezogene Ressourcen für Kund:innen

Als Anbieter von Online-Diensten können Einrichtungen ihren Kund:innen einen einfachen und sicheren Zugang zu einer umfassenden digitalen Ablage von berufsbezogenen Informationen ermöglichen, die ihre berufliche Entwicklung unterstützt. Diese Ablage könnte eine Vielzahl von Ressourcen enthalten, z. B. eBooks, Video-Tutorials, Analysen, Branchenberichte und interaktive Module, die sich auf wichtige berufsbezogene Fähigkeiten wie die Erstellung von Lebensläufen, Vorstellungsgesprächen und Planung der eigenen Laufbahn konzentrieren. Wichtig ist hierbei einen Wert auf die Selbstbefähigung der Kund:innen zu legen, indem sie auf die digitale Ablage jederzeit Zugriff haben, damit sie an ihrer beruflichen Entwicklung auch außerhalb der geplanten Beratungsterminen arbeiten können. Wichtig Kriterien für die Nutzung der Ablage sind Benutzerfreundlichkeit, Suchfunktion sowie eine regelmäßige Aktualisierung der Inhalte, um Trends und bewährte Praktiken in diesem Bereich zur Verfügung zu stellen. Es versteht sich von selbst, dass digitale Ablagen für berufsbezogenen Ressourcen einen hohen Standard in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz aufweisen, damit Kund:innen Inhalte sicher durchsuchen und mit ihnen arbeiten können. Das Angebot einer solchen zugänglichen Ressource erhöht nicht nur den Wert der angebotenen Dienstleistungen, sondern fördert auch einen ganzheitlicheren und selbstbestimmten Ansatz für die berufliche Entwicklung der Kund:innen.

Datensicherheit und Privatsphäre-Einstellungen in der Online-Beratung

Einrichtungen, welche Online-Beratungen anbieten, brauchen ausreichende Maßnahmen zur Datensicherheit und zum Schutz der Privatsphäre, um sensible Informationen, die während der Beratungen ausgetauscht werden, zu schützen. Dazu gehören die folgenden wichtigen Maßnahmen:

- Zum Schutz der Vertraulichkeit und Integrität der Kund:innendaten während der Übertragung sollten Verschlüsselungsprotokolle verwendet werden. Secure Socket Layer (SSL)- oder Transport Layer Security (TLS)-Verschlüsselung kann sicherstellen, dass die zwischen Kund:innen und Berater:innen ausgetauschten Informationen sicher bleiben.
- Zum Schutz der gespeicherten Kund:innendaten sollten sichere und zugangskontrollierte Speichersysteme vorhanden sein. Dies kann die Verwendung verschlüsselter Datenbanken, passwortgeschützter Dateien oder Cloud-Speicherlösungen mit validen Sicherheitsfunktionen beinhalten.
- Zugangskontrollen sind entscheidend. Unternehmen sollten strenge Authentifizierungs- und Autorisierungsverfahren einführen, um sicherzustellen, dass nur autorisiertes Personal Zugang zu Kund:innendaten hat. Dazu gehören sichere Anmeldedaten, Multi-Faktor-Authentifizierung und rollenbasierte Zugriffsbeschränkungen.
- Regelmäßige Systemprüfungen und Sicherheitsbewertungen sind unerlässlich, um potenzielle Schwachstellen zu ermitteln und zu beheben. Diese Bewertungen sollten von qualifizierten Fachkräften durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass die Sicherheitsmaßnahmen des Unternehmens aktuell und wirksam sind.
- Die Einführung klarer Richtlinien und Verfahren für den Umgang mit Daten, einschließlich Richtlinien darüber, wer unter welchen Umständen Zugang zu welchen Informationen hat, ist ein wichtiger Bestandteil für die Arbeit in der virtuellen Umgebung. Regelmäßige Schulungen und Sensibilisierungsprogramme für Mitarbeiter:innen und Berater:innen können dazu beitragen, die Bedeutung von Datensicherheit und Datenschutz zu stärken.
- Es wird empfohlen einen Reaktionsplan für Datenschutzverletzungen oder Sicherheitsvorfälle zu haben. Dieser Plan sollte die Schritte beschreiben, die im Falle eines Sicherheitsverstößes zu unternehmen sind, einschließlich der Benachrichtigung der betroffenen Parteien, der Meldung des Vorfalls an die zuständigen Behörden und der Umsetzung von Maßnahmen zur Verhinderung künftiger Verstöße.
- Als Einrichtung ist es zentral sich mit den rechtlichen Anforderungen in ihrem Land vertraut machen und sicherzustellen, dass ihre Datensicherheitsmaßnahmen in vollem Umfang eingehalten werden.

Herausforderungen und Lösungen

Im Folgenden haben wir einige der häufigsten technischen Probleme aufgelistet und bieten Lösungen zur Fehlerbehebung an. Bildungs- und Berufsberater:innen können den OCCAY Hybrid Flexi Course nutzen, um ihr Wissen über Technologien in der Online-Beratung und ihre Fähigkeiten zur angemessenen Lösung technischer Probleme zu verbessern.

Gängige technische Probleme in der Online-Beratung	Fehlerbehebung und mögliche Lösungen
Störung der Online-Beratung durch instabile oder langsame Internetverbindung	<ul style="list-style-type: none"> • Empfehlung für kabelgebundene Verbindung: Die Verwendung einer kabelgebundenen Internetverbindung kann die Stabilität erhöhen. • Neustart des Routers: Ein Neustart des Routers kann oft Verbindungsprobleme beheben. • Reine Audioverbindung: Wenn die Nutzung der Videofunktion Probleme verursacht, kann es hilfreich sein zu einer reinen Audiositzung zu wechseln.
Erschwerte Kommunikation durch verzögertes Audio oder Video.	<ul style="list-style-type: none"> • Schließen von nicht verwendeten Anwendungen: Durch das Schließen anderer Anwendungen kann die Bandbreite für den Videoanruf erhöht werden. • Niedere Videoqualität: Wenn auf eine niedrigere Auflösung bei den Videoeinstellungen umgestellt wird, kann ein flüssigeres Streaming ermöglicht werden. • Wechseln zu "Nur Audio": Bei Bedarf kann ein Beratung nur mit Audio in Erwägung gezogen werden.
Inkompatibilität zwischen den Software-Plattformen von Kund:innen und Berater:innen	<ul style="list-style-type: none"> • Verwendung standardisierter Plattformen: Weit verbreitete Videokonferenzplattformen wie Zoom, Microsoft Teams oder Skype können für eine bessere Kompatibilität hilfreich sein. • Durchführung eines Testlaufs vor der Online-Beratung: Dadurch wird sichergestellt, dass beide Parteien vor der Beratung die erforderliche Software installiert bzw. aktualisiert haben.
Plötzlicher Ausfall der Audio- oder Videoübertragung während der Beratung.	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederherstellung der Verbindung: Wenn die Verbindung unterbrochen wurde, ist es wichtig die Verbindung wiederherzustellen. • Wechsel zum Telefongespräch: Wenn die technischen Probleme weiterhin bestehen, wird empfohlen auf telefonische Beratung umzustellen, bevor es zum Abbruch des Termins kommt.
Probleme mit Webcams, Mikrofonen oder anderen Hardwarekomponenten.	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der Verbindungen: Es wird an dieser Stelle empfohlen zu überprüfen, ob alle Hardware-Geräte richtig angeschlossen sind. • Verwendung von alternativen Geräten: Wichtig ist ein Ersatzgerät zur Verfügung zu haben.
Sicherheitseinstellungen blockieren möglicherweise die Videokonferenzplattform.	<ul style="list-style-type: none"> • Anpassung der Firewall-Einstellungen: Konfiguration der verwendeten Firewall oder Sicherheitssoftware, sodass die erforderlichen Ports für die Videokonferenzanwendung zugelassen werden.
Beeinträchtigung der Qualität der Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Licht: Es wird empfohlen einen Platz auszuwählen, der gut beleuchtet ist.

durch visuelle Ablenkungen im Hintergrund oder unzureichende Beleuchtung.	<ul style="list-style-type: none"> • Neutraler Hintergrund: Es wird empfohlen einen neutralen Hintergrund zu wählen. • Niedrige Lautstärke oder unhörbare Sprache: Es wird empfohlen die Audioeinstellungen entsprechend anzupassen.
Schwierigkeiten, sich gegenseitig zu hören oder zu verstehen, weil die Lautstärke zu niedrig ist.	<ul style="list-style-type: none"> • Anpassen der Lautstärke: Es kann hilfreich sein die Lautstärke auf dem Gerät oder in der Videokonferenzsoftware zu erhöhen. • Verwendung von Kopfhörer: Für einen klareren Ton können Kopfhörer hilfreich sein.
Rückkopplungsschleifen können während der Online-Beratung ein Echo verursachen.	<ul style="list-style-type: none"> • Verwendung von Kopfhörer: Die Verwendung von Kopfhörern kann in manchen Fällen Rückkopplungsprobleme beseitigen. • Stummschalten, wenn nicht gesprochen wird: Das Stummschalten des Mikrofons kann helfen Rückkopplungsschleifen zu minimieren.
Probleme bei der gemeinsamen Nutzung von Bildschirmen oder Dokumenten während der Online-Beratung.	<ul style="list-style-type: none"> • Klare Anweisungen: Eine Schritt für Schritt Anleitung kann helfen durch den Screensharing-Prozess zu führen.

Es wird empfohlen vor der Online-Beratung die verwendeten Geräte und Verbindungen zu testen und eine Alternative (z. B. einen Telefonanruf) für den Fall zu haben, wenn technische Probleme während der Beratung nicht gelöst werden können. Darüber hinaus kann das Angebot eines technischen Supports oder einer Helpline für die Lösung komplexerer technischer Probleme von Vorteil sein.



Abschnitt 6. Unterstützung von Klient:innen

Die Nutzung digitaler Technologien für qualitative hochwertige Dienste

Um die Bereitstellung von Online-Beratungen zu revolutionieren und sicherzustellen, dass diese von höchster Qualität, flexibel und integrativ sind, wird Einrichtungen die Nutzung digitaler Technologien, Inhalte, Methoden und Werkzeuge empfohlen. Der Einsatz von benutzerfreundlichen und sicheren Videokonferenzplattformen ermöglicht es Berater:innen, mit ihren Klient:innen in Echtzeit in Kontakt zu treten und so eine möglichst persönliche Beziehungsqualität zu ermöglichen. Interaktive Inhalte wie Multimedia-Ressourcen, E-Books und Webinare können die Beratungstermine ergänzen und Klient:innen eine breite Palette von Lernmaterialien zur Unterstützung ihrer persönlichen und beruflichen Entwicklung bieten. Chatbots und virtuelle Assistenten können die Zugänglichkeit verbessern, indem sie sofortige Antworten auf häufige Anfragen geben und bei der Terminplanung helfen. Diese Technologien erweitern nicht nur die Reichweite der Beratungsdienste, sondern gehen auch auf unterschiedliche Lernpräferenzen und Zeitpläne ein. Darüber hinaus können Virtual-Reality- (VR) und Augmented-Reality- (AR) Tools immersive Umgebungen für den Aufbau von Fähigkeiten und Übungen schaffen, um Kund:innen zu helfen, die ein höheres Maß an Angst haben. Dadurch kann ein dynamisches, integratives und anpassungsfähiges Online-Beratungserlebnis geboten werden, damit Klient:innen die höchste Qualität an Unterstützung erhalten, die auf ihre individuellen Bedürfnisse und Umstände zugeschnitten ist.

Good Practice-Beispiel: Jobiri- KI-gesteuerte Berufsberatung

Jobiri (<https://www.jobiri.com/language/en/>) ist die erste vollständig KI-gesteuerte Berufsberatung, die umfassende und maßgeschneiderte Karriereempfehlungen bietet. Jobiri sammelt Stellenangebote von verschiedenen Websites und bietet den Service, die effektivsten Lebenslaufformate zu verwenden und auf Tausende von Fachleuten verfasste Formulierungsvorschläge zuzugreifen. Es trainiert auch für Vorstellungsgespräche, indem es den Rat von Berufsberater:innen befolgt und simulierte Videointerviews verwendet, um die Kund:innen dabei zu unterstützen, Ängste zu bewältigen und zu lernen, die Fragen während eines Vorstellungsgesprächs zu beantworten.

Skills Intelligence und Online-Beratungsplattformen

Online-Beratungsplattformen für die berufliche Entwicklung und Plattformen zur Ermittlung von Fähigkeiten bieten eine Fülle von Ressourcen, Bewertungen und Einblicke in den Arbeitsmarkt, die sowohl Berater:innen als auch Kund:innen zugute kommen. Sie ermöglichen umfassende Bewertungen der individuellen Stärken, Interessen und Fähigkeiten und bieten datengestützte Einblicke in geeignete Bildungs- und Berufswege. Die Skills Intelligence-Plattformen, wie die von [CEDEFOP](#), [EIPA Skills Panorama](#), [OECD skills intelligence](#) und [ESCO](#), liefern Echtzeitinformationen über Branchentrends und nachgefragte Qualifikationen und stellen sicher, dass Kund:innen aktuelle Informationen erhalten. Daher ist es wichtig, dass Bildungs- und Berufsberater:innen mit der Navigation und der effektiven Nutzung dieser Plattformen vertraut sind. Dabei wird empfohlen, dass sie über das technische Know-how verfügen, um ihre Kund:innen bei der Nutzung dieser Instrumente unterstützen zu können und Daten zu interpretieren, um diese in die persönliche Entwicklung der beruflichen Laufbahn zu integrieren. Dabei braucht es auch die Kompetenz die entsprechenden Daten zu analysieren. Dies unterstützt eine maßgeschneiderte Beratung und eine bessere Navigation durch den sich ständig verändernden Arbeitsmarkt.

Zugang zu relevanten Arbeitsmarktinformationen

Um sich in der sich schnell entwickelnden Arbeitswelt zurechtzufinden, ist es von größter Bedeutung, dass Bildungs- und Berufsberater:innen als auch Kund:innen Zugang zu präzisen Echtzeit-Arbeitsmarktinformationen und aktuellen Schulungsressourcen haben. Es ist von Bedeutung, dass in einer Zeit des technologischen Fortschritts und sich wandelnden Branchen ein aktueller Einblick in neu entstehende Sektoren, Berufsprofile und gefragte Qualifikationen gegeben ist. Diese Informationen befähigen Berater:innen zeitgemäße und relevante Beratung zu leisten, um Kund:innen die Möglichkeiten des Arbeitsmarktes aufzeigen zu können. Damit wird die Grundlage geschaffen, dass Kund:innen fundierte Entscheidungen über ihre berufliche Laufbahn treffen und sicherstellen können ihre erworbenen Qualifikationen stark nachgefragt und relevant bleiben werden. Indem sie sich über diese Veränderungen auf dem Laufenden halten, können sich sowohl Berufsberater:innen sowie Kund:innen proaktiv an die sich verändernde Arbeitswelt anpassen, was letztlich die Beschäftigungsfähigkeit, die Arbeitszufriedenheit und den langfristigen beruflichen Erfolg verbessert.

Schulungen in der Unterstützung von Kund:innen in der virtuellen Umgebung

Es wird empfohlen, dass seitens der Einrichtungen sichergestellt ist, dass die Berater:innen über die notwendigen Kompetenzen verfügen, um die Herausforderungen von Klient:innen bei der Nutzung digitaler Technologien zu erkennen bzw. ihnen bei der Online-Beratung begegnen können. Solche Weiterbildungsinhalte können ein gründliches Verständnis der potenziellen Hindernisse umfassen, die von technischen Schwierigkeiten bis hin zu Fragen des Datenschutzes und der Vertraulichkeit reichen, sowie das Erkennen von Anzeichen digitaler Ausgrenzung. Die gewährleistet ein frühzeitiges Identifizieren von Einschränkungen beim Zugang oder Nutzung von digitalen Ressourcen, welche bei Kund:innen auftreten können. Zudem ist auch wichtig, dass Berater:innen für kulturelle und generationsbedingte Unterschiede sensibilisiert sind und entsprechend darauf eingehen können. Darüber kann es unterstützend sein, wenn Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen Ressourcen zur Behebung allgemeiner technischer Probleme und relevante Informationen zur digitalen Sicherheit und des Datenschutzes zur Verfügung stellen. Die Bereitstellung von digitalen Kommunikationskanälen für Berater:innen kann die kollegiale Fallberatung und die Entwicklung gemeinsamer Lösungsansätze stärken. Weiters wirkt sich die Förderung von Weiterbildungen im Bereich der digitalen Beratung positiv auf die Handlungskompetenzen der Berater:innen im Umgang mit neuen Technologien und digitalen Herausforderungen aus.

Befähigung der Kund:innen im Umgang mit der digitalen Identität

Die Befähigung der Kund:innen zum verantwortungsvollen und ethischen Umgang mit digitalen Technologien ist auf dem heutigen digital geprägten Arbeitsmarkt ist mittlerweile ebenso ein Bestandteil des Beratungskontextes geworden. Hierbei kann die Hilfestellung bei der Gestaltung einer professionellen digitalen Identität ein wertvoller Aspekt sein. Dazu gehört, dass sie Kund:innen dabei unterstützt werden ihre

Fähigkeiten, Leistungen und Interessen so zu präsentieren, dass diese mit ihren beruflichen Zielen übereinstimmen. Weiters kann die Aufklärung über eine angemessene Verwaltung des digitalen Fußabdrucks von Bedeutung sein und zusätzlich kann es hilfreich sein zu betonen, dass die Erstellung von Online-Inhalten einen Wiedererkennungswert der eigenen beruflichen ‚Marke‘ unterstreichen sollte. Berater:innen können auch über Strategien zum Schutz der Privatsphäre-Einstellungen informieren. Die Bedeutung eines ethischen Online-Verhaltens wird zunehmend wichtiger. Daher wird empfohlen Kund:innen zu ermutigen, andere mit Respekt und Integrität in virtuellen Räumen zu begegnen. Indem Kund:innen über aktuelle digitale Trends und bewährte Praktiken in der Beratung informiert werden, können sie selbstbestimmt und professionell durch die Online-Welt navigieren. Auf diese Weise sind diese in der Lage die Kontrolle über ihre digitale Präsenz zu übernehmen und stellen sicher, dass diese mit ihren beruflichen Zielen übereinstimmen und ihre beruflichen Möglichkeiten in der digitalen Sphäre ausschöpfen.



Abschnitt 7. Tägliche Beratungspraxis

DSGVO-Vorschriften, Zustimmungserklärung und Datensicherheitsprotokolle

Für eine Organisation in der Bildungs- und Berufsberatung innerhalb der Europäischen Union ist die Einhaltung der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSVGO) von entscheidender Bedeutung, um die transparente und verantwortungsvolle Erhebung, Speicherung und Nutzung von Kund:innendaten zu gewährleisten. Hier sind einige wichtige Überlegungen:

- Eine rechtmäßige Grundlage für die Erhebung und Verarbeitung von Daten ist unabdingbar, z. B. die ausdrückliche Einverständniserklärung von Kund:innen, ein berechtigtes Interesse oder die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung.
- Es wird empfohlen nur jene Daten zu erfassen, die für den beabsichtigten Zweck erforderlich sind, und vermeiden Sie die Erfassung übermäßiger Informationen. Es ist wichtig, dass Kund:innen darüber informiert werden, welche Daten zu welchem Zweck erhoben werden und wie lange sie gespeichert werden. Vor jeglicher Datenerhebung ist eine ausdrückliche Einverständniserklärung von Kund:innen einzuholen. Dazu gehört ein klares und zugängliches Einwilligungsförmular, in dem dargelegt wird, welche Daten erhoben und wie sie verwendet werden. Zusätzlich sollen Kund:innen die Möglichkeit haben, ihre Zustimmung jederzeit zu widerrufen.
- Es wird empfohlen, dass Daten in einer sicheren, verschlüsselten Umgebung zu speichern. Der Zugriff sollte nur auf autorisiertes Personal beschränkt sein. Darüber hinaus ist es hilfreich Zugriffsprotokolle zu implementieren, die aufzeichnen, wer wann und zu welchem Zweck auf die Daten zugegriffen hat, um einen Prüfpfad zu gewährleisten.
- Die Organisation sollte über Protokolle verfügen, die es Kund:innen ermöglichen, ihre gespeicherten Daten anzufordern und zu erhalten. Sie müssen auf Kundenanfragen im Zusammenhang mit ihren Datenrechten gemäß der DSGVO eingehen, z. B. das Recht auf Vergessenwerden, das Recht auf Datenübertragbarkeit und das Recht auf Widerspruch gegen die Datenverarbeitung. Es ist wichtig eine Richtlinie für die Datenaufbewahrung zu haben, in der festgelegt wird, wie lange Kund:innendaten gespeichert werden und wie das Verfahren zur sicheren Löschung nach diesem Zeitraum aussieht.

- Die Schulung zur Einhaltung der DSGVO und im Umgang mit internen Datenspeicherungs- und -verarbeitungsprotokollen ist für alle Mitarbeiter:innen essentiell, die mit Kund:innendaten arbeiten. Die Durchführung von regelmäßigen Sicherheitsprüfungen, um die Einhaltung der DSGVO zu gewährleisten und die Datenspeicherprotokolle bei Bedarf zu aktualisieren, wird daher empfohlen.
- Bei der Erbringung von Dienstleistungen für Minderjährige, ist es wichtig, dass das verwendete System eine Überprüfung des Alters integriert hat und gegebenenfalls die elterliche Zustimmung zur Datenverarbeitung einholt.
- Für den Fall einer Datenschutzverletzung wird auf jeden Fall ein Ablaufplan empfohlen, der von der Organisation zur Verfügung gestellt wird. Die DSGVO beinhaltet, dass Datenschutzverletzungen sowohl den betroffenen Personen als auch den zuständigen Aufsichtsbehörden innerhalb von 72 Stunden nach Bekanntwerden der Verletzung zu melden sind. Je nach Größe der Organisation braucht es möglicherweise einen Datenschutzbeauftragten, der die Einhaltung der Vorschriften überwacht.

Einverständniserklärung

Die informierte Zustimmung zu Online-Beratungsdiensten sollte umfassend und transparent sein, damit die Kund:innen umfassend darüber informiert werden, was sie erwarten können. Das Formular zur Einverständniserklärung oder das Informationsgespräch sollte den Umfang der angebotenen Beratungsdienste beinhalten und die verwendeten Methoden und Ansätze detailliert beschreiben. Es sollte klar angegeben werden, welche Arten von personenbezogenen und sensiblen Daten erhoben werden, wie diese Daten gespeichert und verwendet werden und welche Schritte unternommen werden, um ihre Sicherheit in Übereinstimmung mit Datenschutzgesetzen wie der DSGVO zu gewährleisten. In der Einverständniserklärung sollten im Falle auch die Zahlungsbedingungen, einschließlich Gebühren, Abrechnungszyklen und Erstattungsrichtlinien, dargelegt werden. Um eine professionelle Beziehung zwischen Berater:in und Klient:in zu gewährleisten, ist es wichtig auch berufliche Grenzen zu definieren, und Klienten darauf hinzuweisen. Schließlich müssen in der Einverständniserklärung ausdrücklich die Ausnahmen von der Vertraulichkeit und dem Schutz der Privatsphäre genannt werden, z. B. die Umstände, unter denen Berater:innen gesetzlich verpflichtet sind, Informationen weiterzugeben (z. B. bei unmittelbarer Gefahr für sich selbst oder andere). Es ist wichtig, dass Klient:innen ausreichend Gelegenheit erhalten, Fragen zu stellen, und diesen Bedingungen ausdrücklich zuzustimmen. Dies erfolgt in der Regel durch eine schriftliche oder elektronische Unterschrift, bevor eine Dienstleistung in Anspruch genommen werden kann.

Professionelle Grenzen und Verweis an andere Expert:innen

Es ist unerlässlich, dass in einer Bildungs- und Berufsberatungseinrichtung ein gemeinsames Verständnis über die Grenzen des Kompetenzbereichs von Berater:innen definiert, damit diese auch erkannt werden können. Eine ethische und wirksame Beratungspraxis setzt auch eine ausgeprägte Selbstreflexion für die eigenen Fähigkeiten und Grenzen voraus. Dafür braucht es eine entsprechende Sensibilisierung von Berater:innen, wenn Probleme oder Bedürfnisse von Klient:innen über ihr Fachwissen oder ihre Fachkenntnisse hinausgehen. Wenn dies nicht respektiert wird, dann wird das Risiko einer ineffektiven Beratung in Kauf genommen, die auch ein ethisches Dilemma mit sich bringt. In solchen Situationen wird empfohlen, dass Berater:innen sich mit erfahreneren Kolleg:innen oder Vorgesetzten austauschen, um die beste Vorgehensweise zu besprechen. Oft besteht die ethische und professionelle Lösung darin, Klient:innen an andere qualifizierte Fachkräfte zu verweisen, die über das spezifische Wissen verfügen und auf die besonderen Bedürfnisse von Klient:innen eingehen können. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass Klient:innen den höchsten Standard an Betreuung und Beratung erhalten und gleichzeitig die Integrität und das ethische Ansehen der Einrichtung gewahrt bleibt.

Transparenz in Bezug auf die beruflichen Grenzen ist entscheidend für die Aufrechterhaltung ethischer Standards und das Vertrauen von Kund:innen in eine Einrichtung. Klient:innen sollten, idealerweise zu Beginn

ihrer Beratung, über den Umfang und die Grenzen der Dienstleistungen, informiert werden. Diese Information kann eine Schlüsselkomponente im Rahmen der Einverständniserklärung sein, in dem klar abgegrenzt wird, für welche Art von Problemen Berater:innen qualifiziert sind und für welche eine Überweisung an andere Expert:innen erforderlich wäre. Wenn die Anliegen von Klient:innen beispielsweise in den Bereich der psychischen Gesundheit, des Rechts oder anderer Spezialgebiete fallen, hat eine verantwortliche Organisation den Auftrag Klient:innen an eine qualifizierte Fachkraft auf diesem Gebiet zu verweisen. Klar kommunizierte Richtlinien können Missverständnisse ausräumen, die Erwartungen von Klient:innen angleichen und vor allem sicherstellen, dass Klient:innen das richtige Maß an Begleitung und Fachwissen erhalten, das sie für ihre spezifischen Anliegen benötigen.

Kommunikationsprotokolle

Für eine qualitativ hochwertige Dienstleistung im virtuellen Umfeld ist es wichtig über Kommunikationsprotokolle zu verfügen, die ein wirksames Fallmanagement erlauben, ein unterstützendes Arbeitsumfeld für Berater:innen schaffen und die Unterbrechung der Dienste mit Kund:innen minimieren.

- **Terminverwaltung:** Eine einfache Bedienung der Terminplanungs- und Terminverwaltungssysteme für Kund:innen als auch für Berater:innen ist unerlässlich. Dies umfasst auch Echtzeit-Updates über die Verfügbarkeit und Bestätigungen für gebuchte Sitzungen. Ein automatisches Erinnerungssystem kann die Zuverlässigkeit erhöhen und die Häufigkeit des Nichterscheinens verringern. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Sicherstellung der Verfügbarkeit von Berater:innen. Es braucht klare Leitfäden wie diese ihre Verfügbarkeit in Echtzeit aktualisieren können, und es kann auch eine Bestimmung für Notfallkonsultationen geben, in der dargelegt wird, wie und von wem diese verwaltet werden.
- **Online-Evaluierung:** Es braucht sichere und vertrauliche Plattformen und den Einsatz von Evaluierungsinstrumenten, die sowohl quantitative als auch qualitative Bewertungen ermöglichen, einfach in der digitalen Verwaltung und über sichere Speicher- und Datenabruffunktionen verfügen. Die Kommunikationsprotokolle können in einem umfassenden Handbuch festgehalten werden, das allen Mitarbeiter:innen zugänglich ist, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten in Bezug auf die Nutzung digitaler Tools und die Interaktion mit Kund:innen auf dem gleichen Stand sind. Mit solchen Protokollen kann die Organisation die Effizienz, die Kund:innenzufriedenheit und die Gesamtqualität ihrer Online-Dienste evaluieren und wenn bei Bedarf verbessern.
- **Fallmanagement:** Die Verwendung einer sicheren digitalen Verwaltungssoftware, die eine verschlüsselte Speicherung und ein einfaches Abrufen von Kund:innendatensätzen, Evaluierungsergebnissen und Verlaufsnotizen ist wichtig. Durch die Implementierung eines standardisierten Systems für die Aktualisierung des Kund:innenstatus kann auch der Fortschritt im Beratungsprozess nachvollzogen werden. Es wird empfohlen eine einheitliche Plattform für E-Mails, Videoanrufen und sicheren Nachrichtendiensten zu verwenden, die für die Beratung und Aktualisierungen genutzt werden kann. Wöchentliche oder zweiwöchentliche Teamsitzungen können unterstützend sein, um Fälle zu besprechen und bewährte Verfahren zu diskutieren.
- **Kollegiale Unterstützung:** Durch die Schaffung eines sicheren internen Kommunikationskanals, z. B. einen Chatroom oder ein Forum, können Berater:innen unter Wahrung der Vertraulichkeit allgemeine Herausforderungen besprechen oder Empfehlungen einholen. Erfahrene Berater:innen können als Mentor:innen Berufseinsteiger:innen unterstützen und gegebenenfalls anleiten. Kontinuierliche berufliche Weiterbildungsmöglichkeiten wie Webinare, Kollegiales Lernen und Supervision sowie die gemeinsame Nutzung von Bildungsressourcen, ermöglicht Berater:innen über Branchenstandards und bewährte Verfahren auf dem Laufenden zu bleiben.
- **Vertretungsmanagement bzw. Wechsel von Berater:innen:** Die Entwicklung von Standardverfahren für die Übergabe von Fällen kann eine gründliche Einweisung und sichere Übergabe aller relevanten Kund:innenunterlagen gewährleisten. Wenn Berater:innen ersetzt werden, ist es wichtig, dass Kund:innen im Vorfeld diese Information erhalten. Berater:innen, die Klient:innen neu übernehmen,

brauchen eine entsprechende Einweisung in den jeweiligen Fall und die Nachlese der bisherigen Beratungsprotokolle sowie etwaige Aktionspläne oder durchgeführte Bewertungen sollte möglich sein. Nach Abschluss der Übergabe kann im gemeinsamen Gespräch eruiert werden, ob für Klient:innen die Übergabe zufriedenstellend verlief.

Zentrale Herausforderungen in der digitalen Beratung als Bestandteil des Weiterbildungsangebots

Die Online-Beratung bietet zwar wertvolle Vorteile in Bezug auf Zugänglichkeit und Servicekomfort, bringt aber auch eine Reihe von Bedenken und Herausforderungen mit sich. Datenschutz, Kommunikation, kulturelle Sensibilität und die Festlegung von Grenzen sind sorgfältig in Betracht zu ziehen, um sicherzustellen, dass die Beziehung zwischen Kund:in und Berater:in auch in der digitalen Welt wirksam und unterstützend bleibt. Als Einrichtung ist wichtig sicherzustellen, dass alle Berater:innen im Umgang mit Grenzen der digitalen Technologien im Zusammenhang mit der Beziehung zwischen Klient:in und Berater:in in der virtuellen Umgebung geschult sind. Eine proaktive Auseinandersetzung mit den damit verbundenen Fragestellungen und die Anpassung und die individuellen Bedürfnisse von Klient:innen sind wesentlicher Bestandteil im qualitativen Beratungskontext.

Eine der größten Bedenken und Herausforderungen, die sich auf die Beziehung zwischen Klient:in und Berater:in auswirken können, kann die Privatsphäre und die Vertraulichkeit. Im Gegensatz zu persönlichen Beratungsterminen, bei denen die physische Umgebung kontrolliert werden kann, können Online-Beratungen Raum für potenzielle Verletzungen der Vertraulichkeit lassen. Die Sicherstellung von verschlüsselten Plattformen und die Aufklärung über die Wahrung der Privatsphäre von Klient:innen sind hier von zentraler Bedeutung. Auch der professionelle Umgang bei eventuell auftretenden technischen Problemen, welche den virtuellen Beratungsablauf stören und das Vertrauen untergraben können, wenn dieser nicht entsprechend vorhanden ist.

Eine weitere Herausforderung ist die Gefahr von Missverständnissen oder Fehlinterpretationen, wenn es keine nonverbalen Hinweise gibt. Körpersprache und Mimik spielen in der traditionellen Beratung eine entscheidende Rolle, und es kann anspruchsvoll sein, diese Nuancen in einem digitalen Umfeld zu reproduzieren. Umso wichtiger ist für Berater:innen auf verbale Hinweise zu achten und aktiv nach Feedback von Klient:innen zu fragen, um sicherzustellen, dass sie deren Bedürfnisse richtig verstehen und ansprechen. Dies erfordert ein höheres Maß an Aufmerksamkeit und Anpassungsfähigkeit im digitalen Beratungskontext.

Kulturelle und technologische Unterschiede können in der Beziehung zwischen Kund:in und Berater:in ebenso eine Herausforderung darstellen. Kund:innen mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund sind möglicherweise unterschiedlich gut mit digitalen Technologien vertraut. Manche stoßen auf Barrieren im Zusammenhang mit Sprachkenntnissen oder dem Zugang zu stabilen Internetverbindungen. Die Sensibilität und Bereitschaft seitens Berater:innen sind wichtige Komponenten, den Beratungsansatz an die unterschiedlichen Bedürfnisse der Klient:innen anzupassen. Dazu kann auch das Angebot alternativer Kommunikationsmethoden oder die Bereitstellung von Ressourcen zur Förderung der digitalen Kompetenz gehören.

Auch die Festlegung und Aufrechterhaltung von Grenzen wird in einem Online-Setting komplexer. Ohne die physische Trennung eines Beratungsbüros kann es für Klient:innen schwierig erscheinen, zwischen den beruflichen und privaten Aspekten des Lebens des Beraters bzw. der Beraterin zu unterscheiden. Klare Kommunikation, Erreichbarkeit und Reaktionszeiten sind für die Aufrechterhaltung einer gesunden und professionellen Beziehung zwischen Klient:in und Berater:in unerlässlich.

Sicherstellung fairer, respektvoller und diskriminierungsfreier Online-Dienste

Die Sicherstellung, dass Online-Dienstleistungen fair, respektvoll und frei von Diskriminierung sind, ist ein Eckpfeiler einer ethischen und wirksamen Beratungspraxis. Als Einrichtung ist dies nicht nur im persönlichen Beratungssetting relevant, sondern auch bei der Nutzung von Technologien.

Es ist wichtig die Verpflichtung zur Nichtdiskriminierung sowohl im Außenauftritt der Organisation als auch während des Beratungsprozesses selbst transparent darzustellen. Klare Abläufe unterstützen Klient:innen bei Vorfällen von Diskriminierung dies melden zu können. Ein Mechanismus zum weiteren Beschwerdeverfahren stellt sicher, dass Meldungen untersucht und angemessen behandelt werden. Wichtig dabei ist, Strategien und Verfahren im Zusammenhang mit Nichtdiskriminierung regelmäßig zu überprüfen, um zu gewährleisten, dass dies auch wirksam bleiben. Dies könnte Teil einer umfassenderen ethischen Analyse oder eines eigenständigen Prozesses sein. Hierbei wird empfohlen Berater:innen als auch Klient:innen einzubeziehen.

Einer der ersten Aspekte, den es zu berücksichtigen gilt, ist die Zugänglichkeit der Technologie selbst. Die Plattformen sollten benutzerfreundlich und mit verschiedenen Geräten kompatibel sein, um sicherzustellen, dass Menschen jeden Alters und mit unterschiedlichen technischen Kenntnissen sie nutzen können. Außerdem sollten sie den ADA-Standards (Americans with Disabilities Act) oder gleichwertigen Gesetzen im Zuständigkeitsbereich der Organisation entsprechen und beispielsweise Optionen für Menschen mit Seh- oder Hörbehinderungen bieten.

Regelmäßige Schulungen dienen dazu alle Formen von Diskriminierung rechtzeitig zu erkennen und diesen angemessen entgegenzuwirken. Inhalte dieser Schulungen können Module umfassen, die sich auf die besondere Dynamik bei Online-Interaktionen konzentrieren, bei denen Hinweise wie Körpersprache fehlen und schriftliche oder gesprochene Worte das volle Gewicht der Kommunikation tragen. Auch implizite Vorurteile können Teil solcher Schulungen sein, da sie Berater:innen dafür sensibilisieren wie sie ihre Kund:innen wahrnehmen und mit ihnen interagieren.

Regelmäßige Feedback-Mechanismen ermöglichen es Kund:innen ihre Erfahrungen zu äußern, einschließlich Situationen, in denen sie sich benachteiligt behandelt gefühlt haben. Auch Anonyme Umfragen können helfen, um ehrliches Feedback zu erhalten. Wichtig als Organisation ist solche Beschwerden ernst zu nehmen, eine Untersuchung durchzuführen und bei Bedarf Maßnahmen zu ergreifen.

Der Einsatz von Datenanalysen kann bei der Bewertung der Fairness der Online-Dienstleistungserbringung von Nutzen sein. Ein Monitoring von demografischen Daten der Kund:innen kann zum Beispiel darauf aufzeigen, ob es eklatante Ungleichheiten gibt, die behoben werden sollten. Voraussetzung hierfür ist natürlich die Übereinstimmung mit Datenschutzgesetzen und mit der Einverständniserklärung von Kund:innen zur Datenerhebung und weiteren Verarbeitung.

Verantwortlichkeit bei der Nutzung von Technologie

Organisationen, welche digitale Beratungsdienstleistungen anbieten, sind gefragt sorgfältig darauf zu achten, wie Technologie und KI eingesetzt werden. Eine transparente und offene Darlegung, welche Arten von Technologie verwendet werden und wie diese funktionieren, kann hierbei hilfreich sein. Eine regelmäßige Überprüfung der verwendeten Systeme stellen sicher, dass diese zuverlässig und datensicher sind. Wichtig ist auch, dass die Technologie alle Menschen fair behandelt und nicht aufgrund von Faktoren wie Alter oder Herkunft diskriminiert bzw. benachteiligt werden. Mit strengen Sicherheitsvorkehrungen können private Daten geschützt werden, und einer Organisation wird empfohlen zu erklären, welche Daten sie sammelt und wie sie sie verwendet. Darüber hinaus ist es wichtig, dass Kund:innen eine einfache Möglichkeit zur Verfügung gestellt bekommen, Probleme oder Bedenken zu melden, damit eine Einrichtung entsprechend handeln kann. Mit all diesen Maßnahmen zeigt eine Organisation, dass sie sich für die Interessen ihrer Kund:innen einsetzt.



Zusammenfassung

Zentrale Erkenntnisse und Empfehlungen

Bildungs- und Berufsberatung im virtuellen Kontext erfordert eine gut strukturierte digitale Umgebung, um die Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen zu gewährleisten. Hier sind einige Voraussetzungen, welche es im Vorfeld zu beachten gilt:

- **Zuverlässige Internetverbindung:** Der Zugang zu einer stabilen Internetverbindung für Berater:innen als auch für Kund:innen ermöglicht eine ununterbrochene Kommunikation während der Online-Beratung.
- **Sichere und benutzerfreundliche Software:** Datensichere Videokonferenz- und Kommunikationstools, bei denen die Sicherheit im Vordergrund steht und die eine benutzerfreundliche Oberfläche bieten, sind Bestandteil einer hochwertigen digitalen Dienstleistung.
- **Datenschutz und Datensicherheit:** Die Implementierung von validen Verschlüsselungs- und Datenschutzmaßnahmen schützen sensible Kund:inneninformationen. Dazu gehört auch das Einhalten von einschlägigen Datenschutzgesetzen, wie z. B. DSGVO oder HIPAA, sofern anwendbar.
- **Zugang zu digitalen Geräten:** Im Rahmen der Beziehungsarbeit im virtuellen Umfeld ist es wichtig, dass Berater:innen und Kund:innen Zugang zu Geräten wie Laptops, Desktops, Tablets oder Smartphones mit kompatibler Software haben.
- **Angemessene Qualifikationen:** Eine qualitativ hochwertige Beratungsleistung setzt auch voraus, dass Berater:innen im Umgang mit digitalen Tools und Plattformen versiert sowie mit Technologien vertraut sind.
- **Klare Richtlinien und Leitfäden:** Es wird empfohlen klare Grundsätze und Leitlinien für Berater:innen und Kund:innen zu entwickeln, die Themen wie Terminplanung, Datensicherheit und technische Fehlerbehebung abdecken.
- **Elektronische Dokumentation:** Die Verwendung von sicheren und zugänglichen elektronischen Systemen für die Aufzeichnung und Dokumentation sind essenziell. Alle Kund:innendaten sollten sicher gespeichert werden und leicht abrufbar sein.

- Aufklärung der Kund:innen: Es wird empfohlen, Klient:innen über den digitalen Beratungsprozess aufzuklären, einschließlich der technischen Anforderungen, der Vertraulichkeit und der Vorbereitung auf Online-Beratungen.
- Backup-Pläne: Das Bereitstellen von Notfallplänen für technische Probleme bereit, z. B. alternative Kommunikationsmethoden (Telefon oder E-Mail), welche zu Verbindungsproblemen führen können, kann ebenso unterstützend sein.
- Regelmäßige Updates und Wartung: Es wird empfohlen Software, Hardware und Sicherheitsmaßnahmen auf dem neuesten Stand zu halten, um potenzielle Schwachstellen zu entschärfen und einen reibungslosen Ablauf der Beratung zu gewährleisten.
- Kulturelle Sensibilität: Die Sensibilisierung von kulturellen Unterschieden und potenziellen Herausforderungen bei der digitalen Beratung sowie das unterschiedliche Niveau an digitalen Kompetenzen bei Klient:innen gehört ebenfalls zur Beratungskompetenz im Rahmen einer digitalen Dienstleistung.
- Einhaltung der Zugänglichkeit: Es ist wichtig, dass die eingesetzte digitale Plattform für Menschen mit Behinderungen zugänglich ist, und sich an Zugänglichkeitsstandards wie WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) orientieren.

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt werden, kann eine solide Grundlage für digitale Beratungsdienstleistungen geschaffen werden. Damit kann die Wirksamkeit erhöht und eine positive Erfahrung sowohl für Berater:innen als auch für Kund:innen ermöglicht werden.

Eine zukunftsfähige digitale Bildungs- und Berufsberatung entwerfen

Die Zukunft der Online-Bildungs- und Berufsberatung steht vor einem massiven Umbruch, der durch die Konvergenz von Spitzentechnologien und die sich entwickelnde Arbeitsdynamik vorangetrieben wird. Diese dynamische Landschaft verspricht, die Art und Weise zu revolutionieren, wie Menschen ihre berufliche Laufbahn gestalten. Hier ein Überblick über die wichtigsten Trends und zu erwartenden Entwicklungen:

- KI-unterstützte Personalisierung: Hochentwickelte KI-Algorithmen werden eine hyperpersonalisierte Beratung bieten, die die Berufswahl mit den individuellen Fähigkeiten, Wünschen und Persönlichkeitsmerkmalen einer Person in Einklang bringen kann.
- Immersive Erfahrungen mit VR und AR: Virtual Reality und Augmented Reality werden genutzt, um reale Arbeitsumgebungen zu simulieren und wertvolle Einblicke und Erfahrungen für die Berufsfindung bieten zu können.
- Blockchain-gestützte Prozesse: Die sichere Überprüfung und Speicherung von Berechtigungsnachweisen bzw. Identifikationstechniken durch die Blockchain-Technologie kann den nahtlosen Austausch von Fähigkeiten und Qualifikationen erleichtern und das Vertrauen in den Einstellungsprozess stärken.
- Datengestützte Einblicke: Valide Datenanalysen können in Echtzeit datengestützte Einblicke in Arbeitsmarkttrends, Gehaltserwartungen und gefragte Qualifikationen bieten und so eine fundierte Entscheidungsfindung ermöglichen.
- KI-gestützte Chatbots und virtuelle Beraterung: Fortgeschrittene KI-gesteuerte Chatbots und virtuelle Berater:innen können unmittelbar Antworten geben, Routineanfragen bearbeiten und Kund:innen für speziellere Anliegen an Fachleute weiterleiten.
- Ganzheitliche Beurteilungen: Verfeinerte psychometrische Beurteilungen können emotionale Intelligenz, kulturelle Anpassungsfähigkeit und eine umfassende Bewertung von Soft Skills umfassen und so einen ganzheitlichen Blick auf das Potenzial einer Person ermöglichen.
- Integrierte Lernpfade: Online-Berufsberatungsplattformen können nahtlos in Bildungseinrichtungen und Lernplattformen integriert, so dass die einzelne Person jene Fähigkeiten erwerben und verfeinern kann, welche für die berufliche Laufbahn benötigt werden.

- Globalisierte Beratungsdienste: Beratungsdienstleistungen können ihre Reichweite ausweiten, um ein globales Publikum anzusprechen, indem diese Hilfestellung bei der Navigation durch verschiedene Arbeitsmärkte, kulturübergreifende Arbeitsumgebungen und internationale Möglichkeiten bieten.
- Betonung von Soft Skills und emotionaler Intelligenz: Im Zuge der fortschreitenden Automatisierung kann die berufliche Laufbahn die entscheidende Bedeutung von Soft Skills und emotionaler Intelligenz für das Gedeihen am sich wandelnden Arbeitsplatz hervorheben.
- Ethische Verhalten und Inklusion: Dienstleistungen in der Bildungs- und Berufsberatung werden sich weiterhin für Inklusivität, kulturelle Sensibilität und die Einhaltung ethischer Richtlinien einsetzen und einen gleichberechtigten Zugang und Unterstützung für alle gewährleisten.

In dieser dynamischen Ära der digitalen Beratung kann die Konvergenz von technologischer Innovation und einem personalisierten, integrativen Ansatz die einzelne Person in die Lage versetzen, sich in der sich ständig verändernden Arbeitswelt nicht nur anzupassen, sondern zu gedeihen. Durch die Nutzung des Potenzials dieser aufkommenden Trends kann eine zukunftsfähige Laufbahnberatung die Art und Weise, wie der Einzelne seine berufliche Laufbahn gestaltet, neu definieren und eine Zukunft schaffen, in der jede Berufswahl eine informierte und selbstbestimmte Entscheidung ist.

Ein Aufruf zu kontinuierlicher Innovation und Wachstum

In dieser sich rasch entwickelnden Arbeitswelt ist eine wirksame Förderung der beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten noch nie so wichtig wie heute. Als Einrichtung im Kontext der Bildungs- und Berufsberatung haben wir die Chance die Ausgestaltung in der Begleitung unserer Klient:innen bei der beruflichen Laufbahn neu zu definieren. Mit der Nutzung technologischer Technologien können wir Menschen in der informierten und selbstbestimmten Entscheidung unterstützen.

An dieser Stelle möchten wir einige Aspekte aufzeigen, um den Mehrwert einer Online-Beratung in Ergänzung zu persönlichen Formaten sichtbar zu machen:

- Niederschwelliger Zugang: Online-Plattformen überwinden geografische Barrieren und ermöglichen, dass jemand den gleichen Zugang zu wertvoller Berufsberatung haben kann, unabhängig von Standort.
- Personalisierung in großem Maßstab: Innovative Technologien wie KI-gesteuerte Bewertungen und VR-Simulationen ermöglichen, maßgeschneiderte Beratung anzubieten, die auf die individuellen Stärken, Wünsche und berufliche Ziele jedes Einzelnen abgestimmt werden kann.
- Datengestützte Entscheidungsfindung: Fortschrittliche Analysen bieten Echtzeiteinblicke in Arbeitsmarkttrends und ermöglichen Empfehlungen, die auf die aktuellen Gegebenheiten basieren.
- Globale Reichweite, lokale Wirkung: Durch die Ausweitung von digitalen Berufsberatungsdiensten auf die ganze Welt kann eine Navigation durch verschiedene Arbeitsmärkte, internationale Möglichkeiten und interkulturelle Arbeitsumgebungen ermöglicht werden.
- Entwicklung zukunftsfähiger Kompetenzen: Durch die Integration von Lernpfaden werden Personen in der Aneignung von Fähigkeiten unterstützt, die sie für den gewünschten Beruf benötigen und zeitgleich wird eine Kultur des kontinuierlichen Lernens und Wachstums gefördert.
- Inklusion und Vielfalt: Ethische, integrative Praktiken unterstützen, dass auf verschiedene Hintergründe und Erfahrungen entsprechend eingegangen werden kann.

Die digitale Landschaft in der Berufsberatung entwickelt sich rasant weiter und bietet sowohl Chancen als auch Herausforderungen, die verschiedene Organisationen gleichermaßen betreffen. In diesem Zusammenhang wird der Bedarf an einem organisationsübergreifenden Austausch von Good Practices für die Digitalisierung immer größer. Ein solcher Austausch fördert eine kollaborative Umgebung, in der Institutionen

Erkenntnisse, Strategien und Lösungen teilen können, die sich auf ihrem Weg der digitalen Transformation bewährt haben. Viele Fragen und Hürden rund um die Digitalisierung sind universell und überschreiten die Grenzen einzelner Organisationen. Durch die Bündelung von Wissen und Erfahrungen können Berufsberatungsorganisationen von den Erfolgen und Rückschlägen der anderen lernen und so ihre digitalen Fähigkeiten effizienter und effektiver ausbauen. Dieser kollaborative Ansatz beschleunigt nicht nur den digitalen Wandel der einzelnen Einrichtungen, sondern hebt auch den allgemeinen Standard der digitalen Kompetenz in der Berufsberatung.

Angesichts des Ausmaßes dieser digitalen Herausforderungen wäre eine systemische Plattform für diesen Austausch von großem Nutzen. Eine Organisation wie Euroguidance könnte eine zentrale Rolle spielen, indem sie die Trägerschaft für eine Forumsplattform oder andere Initiativen übernimmt, die diesem Zweck auf europäischer Ebene dient. Dies könnte in Form regelmäßiger Workshops, Webinare, gemeinsamer digitaler Bibliotheken oder Online-Foren geschehen, in denen Fachleute aus verschiedenen Organisationen zusammenkommen, diskutieren und Good Practices weitergeben können. Eine solche zentralisierte Initiative würde einen strukturierten und kontinuierlichen Informationsfluss gewährleisten und es den Berufsberatungsorganisationen in den verschiedenen Regionen ermöglichen, sich über die neuesten digitalen Trends, Tools und Techniken auf dem Laufenden zu halten. Im Wesentlichen könnte eine von Euroguidance geförderte Plattform für den organisationsübergreifenden Austausch zu einem Eckpfeiler werden, um die digitale Kompetenz und Innovation in der Berufsberatung auf breiterer Ebene voranzutreiben.

Es ist an der Zeit, diese Chance zu ergreifen und die Möglichkeiten von Technologien auf ein neues Niveau zu heben. Damit wird nicht nur in das Wachstum investiert, sondern festigt auch einen zukunftsorientierten, mitarbeiter:innenorientierten Arbeitsplatz.

Wir hoffen, dass das vorliegende Handbuch hilfreich sein kann, sich auf diese Reise zu begeben, innovative Lösungen zu erforschen, die Kapazitäten der eigenen Organisation zu stärken und die Möglichkeiten von Technologien zu nutzen, um eine Zukunft zu schaffen, in der jede Berufswahl fundiert, bewusst und befähigend ist.

Literatur

European Commission, Guidelines on apps to supporting the fight against the COVID-19 pandemic regarding data protection: <http://documenti.camera.it/leg18/dossier/PDF/AT033.pdf>

European Commission, SELFIE for TEACHERS. Self-reflection on Effective Learning by Fostering the use of Innovative Educational technologies: <https://educators-go-digital.jrc.ec.europa.eu/>

Empowering Change in Public Employment Services, 2018:
<https://employid.eu/sites/default/files/y4book.pdf>

PES Network Benchlearning Manual, 2021:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjZnL-TppWAAxXnVKQEHZPLDS4QFnoECB4QAQ&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FBlobServlet%3FdocId%3D18857%26langId%3Den&usg=AOvVaw3H-adkiVfTn8xwUnxav7JT&opi=89978449>

Lifelong Career Guidance and Counselling. Structures and Services in Germany, 2022:
https://www.euroguidance-deutschland.de/SharedDocs/Downloads/DE/LBB-in-DE_en.pdf?__blob=publicationFile&v=2

Lifelong guidance offered by the Federal Employment Agency, 2022:
https://www.arbeitsagentur.de/datei/lebensbegleitende-beratung-der-ba-englisch_ba035440.pdf

CEDEFOP: Handbook of ICT practices for guidance and career development. Luxembourg: Publications Office, 2018. <http://data.europa.eu/doi/10.2801/368695>

CEDEFOP: Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism: a CareersNet expert collection. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop working paper; No 2, 2021. <http://data.europa.eu/doi/10.2801/539512>

CEDEFOP: Developing Information Technologies and Labour Market Information in Lifelong Guidance: <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/resources-guidance/training-modules/modules>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Austria. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-austria>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Bulgaria. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-bulgaria>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Germany. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-germany>

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Italy. CareersNet national records, 2020. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-italy>

New technologies for career guidance and mobility. Handbook for practitioners, 2013. https://eunec.eu/sites/www.eunec.eu/files/members/attachments/new_technologies_for_career_guidance_and_mobility_handbook_for_practitioners.pdf

Kampylis, P., Punie, Y. and Devine, J.; Promoting Effective Digital-Age Learning: A European Framework for Digitally-Competent Educational Organisations, EUR 27599 EN, Publications Office of the European Union,

Luxembourg, 2015, ISBN 978-92-79-54005-9, doi:10.2791/54070, JRC98209.
<https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomporg>

Laloux, Frederic: Reinventing Organizations: A Guide to Creating Organizations Inspired by the Next Stage in Human Consciousness, 2014

Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2022, ISBN 978-92-76-48883-5, doi:10.2760/490274, JRC128415.
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>

Schoentgen, Aude; Wilkinson, Laura: Ethical issues in digital technologies, 23rd Biennial Conference of the International Telecommunications Society (ITS): "Digital societies and industrial transformations: Policies, markets, and technologies in a post-Covid world", Online Conference / Gothenburg, Sweden, 21st-23rd June, 2021, International Telecommunications Society (ITS), Calgary. <http://hdl.handle.net/10419/238052>

ILO: Inventory of digital career guidance tools, 2022 https://www.ilo.org/skills/pubs/WCMS_841523/lang--en/index.htm

Punie, Y., editor(s), Redecker, C., European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu, EUR 28775 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2017, ISBN 978-92-79-73718-3 (print), 978-92-79-73494-6 (pdf), doi:10.2760/178382 (print), 10.2760/159770 (online), JRC107466.
<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC107466>