

Tipps aus der Praxis

von Jugendberufsagenturen für Jugendberufsagenturen

Bezeichnung des Praxistipps

virtuelle Jugendberufsagentur Rastatt

Name der Jugendberufsagentur (JBA)

Jugendberufsagentur Rastatt

Kontakt in der JBA

Name:

Edgar Schiel

Telefon:

07222/930318

Mail:

Edgar.Schiel@jobcenter-ge.de

Handlungsfeld und Teilaspekt

Fachliches Handlungsfeld:

Externer Auftritt

Fachlicher Teilaspekt:

Externe Kommunikation

Kurzbeschreibung

Ziele:

1. Niedrigschwelliger, einfacher Zugang für Bestands- und Neukunden aller Kooperationspartner (Berufsberatung, Jobcenter, Jugendamt, Schulamt, Regierungspräsidium) per Handy, Tablet oder PC (responsive Design)

Kunden, die auf "herkömmlichen Wegen" nicht erreicht werden bzw. nicht wissen, wer ihnen bei der jeweiligen Fallgestaltung weiterhelfen kann, erreichen mit der bei jubara.de hinterlegten Steuerung die richtige Ansprechperson.

2. Erstellung einer internen Wissensdatenbank mit Fragestellungen und Problemlösungen für alle Kooperationspartner

Zielgruppen:

1. U25-Kunden
2. Eltern
3. Hauptberuflich oder ehrenamtlich Tätige in der Jugendarbeit / Multiplikatoren
4. Mitarbeiterinenn und Mitarbeiter / Führungskräfte aller Kooperationspartner

Der neue und innovative Gedanke ist die (für den normalen Nutzer unsichtbare) hinterlegte Abfrage-logik: Die Kundin bzw. der Kunde muss nicht lange nach der richtigen bzw. zuständigen

Kontaktperson suchen, sondern schildert mit wenigen Klicks seine Situation bzw. seine Frage und erhält von der zuständigen Ansprechperson (Berufsberatung, Jobcenter, Jugendamt, Schulamt) eine zeitnahe Hilfestellung per Telefon oder E-Mail.

Angeboten werden nicht nur Hilfestellungen bei Fragen der Ausbildungs- und Schulwahl, sondern auch weitere Angebote zu verschiedenen Problemen im Alltag von Jugendlichen.

Dabei sollen die Jugendlichen nicht mit Informationen überschüttet werden, sondern eine schnelle Hilfestellung / Information von der richtigen Ansprechperson erhalten.

Durch jubara sollen auch "Neukunden" gewonnen werden, die das umfangreiche Dienstleistungsangebot (noch) nicht kennen.

Eine geschützte (für den „Normaluser“ nicht sichtbare) interne Wissensdatenbank soll für die Mitarbeitenden aller Kooperationspartner eine deutliche Arbeitserleichterung bringen, da so auf einfache Weise typische Fallgestaltungen und Hilfsangebote aller Kooperationspartner zugänglich sind.

Jeder Kooperationspartner kann sowohl einen eigenen Bereich auf der Homepage als auch eigene Mitteilungen und Fragestellungen in der internen Wissensdatenbank selbst aktualisieren und für neue Mitteilungen nutzen.

Adressatinnen bzw. Adressaten des umgesetzten Praxistipps:

Vorwiegend Kundinnen und Kunden

Ggf. Ergänzungen:

Wie hoch wird der Aufwand für die Umsetzung des Praxistipps in einer anderen Jugendberufsagentur eingeschätzt?

Mittel

Ggf. Ergänzungen:

Praxistipp

www.jubara.de

Stand

2018
