



Büro für Berufliche Bildungsplanung, R. Klein und Partner GbR
Große Heimstraße 50, 44137 Dortmund, www.bbb-dortmund.de

„Recherche relevanter Fragestellungen zur allgemeinen und beruflichen Weiterbildung“

**Dietel, Sylvana / Käßplinger, Bernd / Klein, Rosemarie /
Meller, Daniela / Wenzig-Lascheck, Anja**

Verantwortlicher Auftragnehmer:

**bbb Büro für berufliche Bildungsplanung,
R. Klein & Partner GbR
Rosemarie Klein**

**Studie im Auftrag der Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung
(G.I.B.) mbH**

Projektlaufzeit: März – Mai 2010

Dortmund im Mai 2010

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
0 Unsere Arbeiten im Kurzüberblick	4
1. Literaturrecherche	5
2. Internetrecherche von FAQ – Fazit	6
2.1 Datengrundlage	
2.2 Ergebnisse der Internetrecherche	
3. Ergebnisse der schriftlichen Befragung der Expert/innen	10
3.1 Datengrundlage	
3.2 Ergebnisse der schriftlichen Befragung von Bildungsberatungsstellen	
3.2.1 Häufige Fragen an Beratungseinrichtungen	
3.2.2 Die häufigsten Fragen/Anliegen von Ratsuchenden und Ableitungen für ein Infoportal bzw. Wissensmanagement/Professionalisierung	
4. Ergebnisse der Expert/inneninterviews	15
4.1 Datengrundlage	
5. Entwurf eines Frage- und Wissensmanagements für Telefonberatung	15
5.1 Grundstruktur	
5.2 Nähere Erläuterungen zu den Fragetypen „Informationsfragen“	
6. Empfehlungen	20
6.1 Eine gelingende Startphase wird wichtig sein	
6.2 Fokus auf Finanzierung, Datenbanken, Vermittlung von Beratungsangeboten	
6.3 Zeitfenster abends und am Wochenende eröffnen	
6.4 Mehrsprachige Telefonberatung?	
6.5 Fragenkatalog für Beratende	
6.6 Unterschiedliche Dynamiken in der Weiterbildungslandschaft	
6.7 Telefonberatung als Impuls für Eigeninitiative und Vorabklärung	
6.8 Gesonderter Bereich für die Beratenden selbst	
6.9 Professionalität und Professionalisierung	
6.10 Tücken eines mehrstufigen Beratungssystems	
Literatur	23



Vorwort

bbb legt hiermit die Ergebnisse der „Recherche relevanter Fragestellungen zur allgemeinen und beruflichen Weiterbildung“ vor. Die Durchführung der Studie war – im EU-Jargon formuliert – a big challenge, denn das Zeitbudget war eng bemessen und es gab so manche Zitterpartie, inwiefern die erforderliche gute = zeitnahe Zusammenarbeit mit den Expert/en/innen der Beratungseinrichtungen so gelingen würde, wie unser Zeitplan es vorsah. Leise Bedenken hatten wir wohl auch, ob die Qualität der Studie unter den engen Zeitvorgaben leiden würde.

Nun liegt das schriftliche Ergebnis vor und wir denken, dass das Forscherteam zu interessanten und relevanten Ergebnissen gekommen ist. Allerdings hätten wir für die Erarbeitung des Frage-/Wissensmanagements *Lotse* und der Ausarbeitung unserer Empfehlungen gerne mehr Zeit gehabt.

Wir hoffen, dass die Ergebnisse für das Gesamtvorhaben wertvoll und nützlich sind und freuen uns, wenn weitere Beteiligungen des bbb zustande kämen bspw. bei der formativen Evaluation oder der Erprobung einer Telefonberatung.

Ein besonderer Dank geht an die hervorragende Zusammenarbeit mit den Kollegen der Humboldt-Universität Berlin, insbesondere mit Herrn Prof. Dr. Käßlinger, der seit vielen Jahren Kooperationspartner des bbb ist.

Bezogen auf das Vorhaben möchten wir noch rückmelden, dass das Interesse der Experten/innen/Beratungseinrichtungen und ihre Bereitschaft zur Mitwirkung ausgesprochen hoch waren. Einige sahen das Vorhaben stellenweise zwar auch kritisch, dennoch erhielten wir durchweg konstruktive Anregungen. Viele Befragte sahen vor allem Entlastungsfaktoren durch eine übergreifende Bildungsrufnummer bzw. ein Bildungsportal.

Wir bedanken uns herzlich für die gute Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber G.I.B. und den Beratungsstellen und freuen uns auf einen produktiven, anregenden Workshop Ende des Monats.

Dortmund, den 17.05.2010

Rosemarie Klein
Geschäftsführung

0 Unsere Arbeiten im Kurzüberblick

a) Literaturanalyse zu Bildungs-/Telefonberatung

b) Internetrecherche

- ca. 150 Internetseiten von verschiedenen Bildungseinrichtungen wurden nach häufig gestellten Fragen (FAQ) bzw. Fragen und Antworten zur Bildungsberatung durchsucht
- Vorgegangen wurde nach verschiedenen Zugängen:
 - von der GIB zur Verfügung gestellte Liste der „Bildungsanbieter in NRW“ (ca. die ersten 80 Auflistungen), Fokus zunächst auf Bildungsscheck-Beratungsstellen
 - zweiter Durchgang der Liste galt Frauenberatungsstellen und Kammern
 - offene Schlagwort-Suche nach weiteren Bildungsberatungsstellen
 - Sichtung der Homepages der jeweiligen Einrichtungen der für die Telefoninterviews vorgeschlagenen Experten
- Auswertung der Ergebnisse und Verfassen eines Zwischenfazits

c) Schriftliche Befragung von Beratungsstellen

- Kurzfragebogen, in dem nach den 15 am häufigsten gestellten Fragen in der jeweiligen Bildungseinrichtung gefragt wird
- dieser wird an die 11 von der GIB benannten ExpertInnen verschickt
- 9 Einrichtungen sendeten diesen ausgefüllt zurück
- Auswertung der Fragebögen inkl. Zusammenstellung (und Clusterung) der Fragen und Antworten
- Verfassen eines Zwischenfazits

d) Interviews mit Bildungsberaterinnen und Bildungsberatern

- Leitfaden für die Experteninterviews
- Interviews vor Ort oder per Telefon mit 7 Einrichtungen:
- Tonbandmitschnitt der Interviews
- Einzel- und Querauswertung der Interviews

1. Literaturrecherche

Im ersten Schritt wurde eine Literaturrecherche zum Thema Bildungs- bzw. Telefonberatung¹ durchgeführt. bbb Dortmund und die Humboldt-Universität zu Berlin (Lehrstuhl Prof. Dr. Bernd Käpplinger) verfügen über eine relativ umfangreiche und mehrjährige Kenntnis der **nationalen und internationalen Literatur** zu Forschung und Entwicklung im Bereich Bildungsberatung und auch speziell zum Bereich Telefonberatung. Im Rahmen dieses Projektes wurde die uns bekannte Literatur noch einmal mit Blick auf den Projektauftrag („100 am häufigsten gestellten Fragen zu allgemeiner und beruflicher Weiterbildung“) gesichtet. Dabei hat sich jedoch die von uns schon im Projektantrag beschriebene Erwartung bestätigt, dass bezogen auf die häufigsten Klient/innenfragen im Rahmen von Bildungs-/Telefonberatung die Literatur kaum Informationen zur Verfügung stellt. So stellt McLEOD (2004, S. 401) zum Thema Telefonberatung und seiner Erforschung generell fest: „Trotz der enormen Bedeutung der telefonischen Beratung für das Bedürfnis der Öffentlichkeit nach emotionaler Unterstützung hat es erstaunlich wenige Bemühungen hinsichtlich ihrer theoretischen Grundlegung und Erforschung gegeben. Dabei wirft die Bereitstellung eines telefonischen Beratungsangebotes viele grundsätzliche Fragen auf. Wie müssen Beratungstechniken und -ansätze modifiziert werden, damit sie auch einer telefonischen Beratung gerecht werden? Brauchen Telefonberater eine andere Ausbildung und Unterstützung als andere Berater? Wie sehr und auf welche Art profitieren Nutzer von Telefonberatung? Welche Probleme lassen sich durch Telefonberatung verbessern und bei welchen ist ein Kontakt von Angesicht zu Angesicht erforderlich?“ Anhand der wenigen vorliegenden Befunde skizziert McLEOD (2004, S. 401-404) folgende Charakteristika von Telefonberatung:

- Leichter Zugang für die Anrufenden
- Hohes Maß an Macht und Kontrolle durch den Anrufenden; ein Gespräch kann jederzeit durch den Anrufenden abgebrochen werden
- Häufig positive Übertragungen durch die Anrufenden. Die Telefonberaterinnen und -berater werden als ein anonymes und unverbindliches „Ideal“ wahrgenommen, denen man alles erzählen kann.
- Die Anonymität des Telefonkontakts erleichtert es den Anrufenden ehrlich zu sein. Die Berücksichtigung von sozialer Erwünschtheit spielt bei den Antworten der Anrufenden in der Beratungssituation eine geringere Rolle
- Durch die Anonymität bedingte unseriöse Anrufende mit Jux- und Sexansagen oder (vermeintlich) suizidale Personen oder Missbrauchsoffer fordern die Coping-Kompetenzen der Beratenden besonders

Als besonders lesenswert empfiehlt McLEOD die Publikation von ROSENFELD 1997, welche wir im Rahmen der sehr kurzen Projektlaufzeit nicht mehr anschaffen und auswerten konnten.

Man kann anhand der Literatur auf jeden Fall sagen, dass Telefonberatung in der Beratungspraxis bereits an Bedeutung gewonnen hat. Dies wird auch durch die Ergebnisse unserer explorativen schriftlichen Befragung (s. Kapitel 3 dieses Berichts) bestätigt. Weiterbildungsberatungsstellen berichten über eine Zunahme von telefonischen Anfragen (vgl. GIESEKE/OPELT/RIED 2004, S. 7). Vor allem jüngere Personen sind

¹ Bildungsberatung ist kein einheitlich definierter Begriff. Das definitorische Verständnis von BALLI/STORM (1992) und SCHIERSMANN/REMMELE (2005) ist Grundlage dieses Berichts.

gegenüber telefonischer Bildungsberatung oft sehr aufgeschlossen, während ältere Personen sich häufig zurückhaltend verhalten (vgl. PAGE u.a 2007, HAWTHORN 2008). In Großbritannien liegen mehrjährige und wissenschaftlich untersuchte Erfahrungen mit Telefonberatung vor (vgl. HAWTHORN 2008; TYERS u. a. 2003; WATTS/DENT 2002; WATTS/DENT 2006), die einen wichtigen Bezugspunkt darstellen (s. auch KÄPPLINGER/BELITZ 2008, KÄPPLINGER 2009a). In den USA gibt es seit längerem Ethikkodexe, die explizit telefonische und Internetgestützte Beratungen mit einbeziehen (vgl. NCDA 2007). Auch im privatwirtschaftlichen Dienstleistungssektor kann man seit Jahren den Ausbau von Telefon-Hotlines - allerdings mit zum Teil eklatanten Qualitätsproblemen - verfolgen (Stiftung Warentest 2005). **Insofern ist unsere Erwartung, dass ein Angebot für telefonische Bildungsberatung mit negativen Vorurteilen seitens der Anruferinnen und Anrufer konfrontiert sein wird und umso sinnvoller ist zu empfehlen, mit einem qualitativ hochwertigen Angebot zu starten, um einen nachhaltigen Imageschaden durch größere „Kinderkrankheiten“ zu vermeiden.**

Die Typologie „informative Beratung“, „situative Beratung“ und „biographische Beratung“ von GIESEKE/OPELT/RIED (2004) hat uns dabei geholfen, einen Entwurf für ein Frage- und Wissensmanagement für Ihr Projektvorhaben vorzuschlagen (s. Kapitel 5 dieses Berichts).

2. Internetrecherche von FAQ – Fazit

2.1 Datengrundlage

Um herauszufinden, welche Fragestellungen im Kontext von allgemeiner und beruflicher Weiterbildung relevant für Ratsuchende sind, wurde parallel zur Literatur- eine Internetrecherche durchgeführt. Dabei wurden ca. 150 Internetseiten von verschiedenen Bildungseinrichtungen nach häufig gestellten Fragen (FAQs) bzw. Fragen und Antworten zur Bildungsberatung durchsucht. Vorgegangen wurde dabei nach drei verschiedenen Zugängen: Einerseits wurde die von der G.I.B. zur Verfügung gestellte Liste der „Beratungsanbieter in NRW“ genutzt. Von dieser Liste wurden in einem ersten Schritt in alphabetischer Reihenfolge die Webseiten der Bildungsscheck-Beratungsstellen untersucht. Nach ca. 80 Aufrufen wurde diese Suche auf Grund der sich wiederholenden Informationen abgebrochen. Ein zweiter Durchgang der Liste galt Frauenberatungsstellen und Kammern. Diese Suche blieb in Bezug auf häufig gestellte Fragen ergebnislos. Gleichzeitig fand eine offene Schlagwort-Suche nach weiteren Bildungsberatungsstellen statt. Zusätzlich dazu wurden die Homepages der jeweiligen Einrichtungen der für die Interviews vorgeschlagenen Expertinnen und Experten durchsucht.

Zusammenfassend lässt sich hier zunächst sagen, dass die Internetrecherche zum Auffinden häufig gestellter Fragen bezüglich unseres Projektauftrags eine erste Orientierung bot, aber die schriftliche Befragung und die Experteninterviews keinesfalls ersetzen konnte. Es lässt sich schlussfolgern, dass das Internet (noch) nicht das Medium ist, um Fragen von Ratsuchenden gründlich und umfassend zu beantworten. Auf den wenigsten Homepages waren überhaupt FAQs zu finden – dort dann jeweils 5-10 Fragen. Die Struktur der vorhandenen Homepages ist in der Regel eine andere: Hauptsächlich dienen die Homepages bei den meisten Anbietern dazu, kurz über die Möglichkeit einer Bildungsberatung zu informieren und Ansprechpartner/innen, sowie Kontaktmöglichkeiten

zu benennen. Viele Anbieter halten zusätzlich eine Weiterbildungsdatenbank zur Kurssuche vor. Darüber hinaus findet man vor allem auf extra ausgewiesenen Homepages von Bildungsberatungsstellen (im Gegensatz zu denen von Bildungsanbietern, bei denen Bildungsberatung meist nur ein kleiner Bereich ist) bereits stark gegliederte Informationen, z. B. entlang unterschiedlicher Zielgruppen, Bildungsinteressen, Bildungsbereiche und ähnlicher Kategorien. Auch hier gibt es für weiterführende Fragen in der Regel Ansprechpartner/innen. Bei diesen Webseiten lassen sich häufig gestellte Fragen vermuten, die zur Struktur der jeweiligen Webseiten geführt haben. Eine entsprechende Analyse der Webseiten wäre zwar theoretisch möglich, allerdings im Vergleich zu den anderen gewählten Verfahren (Fragebogen, Experteninterviews) sehr aufwändig.

2.2 Ergebnisse der Internetrecherche

Die ausgewerteten Webseiten ließen dennoch erste Frage-Trends erkennen. Folgende Bereiche können unterschieden werden:

- Fragen zum Bildungsscheck
- Fragen zur Bildungsprämie
- Fragen zum Bildungsgutschein
- Fragen zur Finanzierung (abgesehen von den o. g. Förderungsmöglichkeiten)
- Organisatorische Fragen zu den Gegebenheiten vor Ort
- Fragen zu den Anbietern und der Anbieterqualität
- Zielgruppenspezifische Fragen, z. B. von Migrant/innen oder Berufsrückkehrer/innen
- Fragen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Fragen zur beruflichen Neuorientierung oder Berufsrückkehr
- Fragen zu anderen Bildungsbereichen (z. B. Schule)

Zu erkennen war hierbei, dass vor allem die Fragen zu den finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten, wie dem Bildungsscheck, der Bildungsprämie oder dem Bildungsgutschein sehr oft auf den Homepages beantwortet wurden. Dies erscheint einerseits sinnvoll und angebracht, da diese Antworten unabhängig von der Einrichtung sind und Finanzierung anscheinend ein wichtiges Beratungsthema zu sein scheint. Andererseits dürfte dies auch unserer Suchstrategie geschuldet sein, da wir einen Schwerpunkt der Suche auf Beratungsstellen zum NRW-Bildungsscheck gelegt hatten. Nichtsdestotrotz kann die Frage nach Zugangsvoraussetzungen oder der Höhe der Förderung direkt beantwortet werden, da es hier feste Richtlinien und Antworten gibt. Deshalb eignen sich diese Fragen besonders gut für die Beantwortung im Internet, was auch in vielen Fällen bereits praktiziert wird. Beispielhaft sollen hier einige der häufigsten Fragen zum Aspekt des Bildungsschecks gezeigt werden:

- 1) Was wird mit dem Bildungsscheck gefördert?
- 2) Was wird nicht gefördert/gibt es Einschränkungen?
- 3) Wer kann den Bildungsscheck bekommen/an wen richtet sich das Angebot?
- 4) Wie lange ist er Bildungsscheck gültig/in welchem Zeitraum ist er einzulösen?
- 5) Wie wird der Bildungsscheck beantragt?

Es zeigte sich aber auch, dass einrichtungsspezifische Fragen, wie zum Beispiel zum „Organisatorischen“ nicht im Allgemeinen beantwortet werden können. Anmeldezeiten und -fristen, Kursprogramme und -kosten oder Parkmöglichkeiten - um nur einige Beispiele zu

nennen - unterscheiden sich von Einrichtung zu Einrichtung, so dass deren Beantwortung nur individuell bzw. kontextspezifisch vorgenommen werden kann. Grundsätzlich eignen sich auch diese Fragen zur Beantwortung im Internet, da sie in keiner direkten Abhängigkeit vom jeweiligen Ratsuchenden stehen, dennoch müsste jede Einrichtung hier die Beantwortung selbst vornehmen, was natürlich einen relativ hohen Aufwand darstellen würde. Alternativ könnte den Ratsuchenden Suchstrategien oder Handlungsoptionen an die Hand gegeben werden. So könnte zum Beispiel die Frage „Was passiert mit meiner Teilnahmegebühr, wenn ich kurz vor dem Kurs krankheitsbedingt absagen muss?“ mit dem Hinweis, nach den Geschäftsbedingungen des Anbieters zu fragen oder auf gängige Praxen zu verweisen, beantwortet werden.

Insgesamt können aufgrund der Internetrecherche als Zwischenfazit die drei folgenden Frage- und Antworttypen in einem ersten heuristischen Zugriff provisorisch identifiziert werden:

Typ 1: Klare-Frage-Klare-Antwort

Diese Fragen verweisen in der Regel auf bundes- oder landeseinheitliche Regelungen (z. B. Bildungsprämie oder Bildungsscheck). Hier kann auch eine klare und eindeutige Antwort gegeben werden.

Beispiel:

Frage: Wie hoch ist die Förderung für den Bildungsscheck NRW?

Antwort: Bis zu 50% der Kosten des Weiterbildungskurses, maximal jedoch 500,-- Euro.

Typ 2: Klare-Frage-Hinweis-auf-Suchstrategien

Viele Fragen verweisen auf regionale oder trägerspezifische Angebote, die nicht generell beantwortet werden können. Berater können hier nur Hinweise geben, wo und wie man die gesuchte Information finden kann (z. B. in den Geschäftsbedingungen der Anbieter, wenn vorhanden). In vielen Fällen wird hier auch auf Suchmaschinen/Datenbanken verwiesen, die entsprechende Informationen vorhalten.

Beispiel:

Frage: Kann ich die Teilnahmegebühr auch in Raten zahlen?

Antwort: Informationen dazu könnten sich in den Geschäftsbedingungen des Anbieters finden oder Sie sollten das direkt bei dem Anbieter erfragen. Es gibt hier keine generelle Regelung.

Typ 3: Klare-Frage-Hinweis-auf-gängige-Praxen

Eine Reihe von Fragen können Beratende mit Verweis auf die aktuelle Situation beantworten. Dabei kann keine objektive, gesicherte Antwort gegeben werden, sondern die Beratenden können schildern, wie andere Menschen mit der Situation umgehen und welche Wege häufig beschritten werden.

Beispiel:

Frage: Macht es mit über 40 noch Sinn einen anderen Beruf zu erlernen?

Antwort: Viele Menschen müssen allein krankheitsbedingt im fortgeschrittenen Alter noch einmal beruflich umlernen. Menschen sind auf jeden Fall bis ins hohe Alter noch lernfähig und sogenannte Patchwork-Arbeitsbiografien werden immer häufiger. Es ist aber sicherlich vorteilhafter, wenn Sie nicht etwas komplett anderes lernen, sondern an ihre bestehenden Kenntnisse und Erfahrungen anknüpfen.

Des Weiteren gibt es sicherlich eine Reihe von Fragen, die unklar formuliert sind bzw. die Rückfragen und einen diskursiven Austausch erfordern. Solche Fragen finden sich natürlich auf keiner Internetseite. Insofern bilden die drei hier skizzierten Frage- und Antworttypen sehr wahrscheinlich nur einen kleinen Ausschnitt der Fragen in Beratungen ab.

Aus den Ergebnissen der Internetrecherche lässt sich schlussfolgern, dass eine Liste der häufigsten Fragen wahrscheinlich kürzer als die angestrebten 100 Fragen ausfallen wird oder wesentlich länger, wenn die kleinsten, regional- und trägerspezifischen Details aufgenommen würden.

Es lassen sich schon über die Internetrecherche Fragen erkennen, die immer wieder gestellt werden – allerdings deutlich weniger als 100. Darüber hinaus gibt es mehrere Hundert - wenn nicht Tausend - von individuellen Fragen, die nur regional bzw. einrichtungsspezifisch oder im Gespräch geklärt werden können und für die es keine vorformulierten Antworten auf einer zentralen Bildungsberatungsplattform oder in einem Wissensmanagementsystem geben kann.

Folgende Internetseiten („Leuchttürme“) von Bildungsberatungsstellen fanden wir sehr informativ und vielleicht anregend für Ihr Projekt D200/W200:

<http://www.schulberatung.musin.de/checkliste.pdf> (Schul- und Bildungsberatung der Landeshauptstadt München)

http://www.bildung.koeln.de/beratung/artikel/artikel_02809.html (Kölner Bildungsserver)

<http://www.bergische-bildungsberatung.de/faq2.html?PHPSESSID=b57a1005e7a74abf283ed226ec2614c0>
(Bergische Bildungsberatung)

<http://www.bildungsberatung-berlin.de/> (Bildungsberatung Berlin)

<http://www.kobra-berlin.de/> (Kobra Berlin)

<http://www.proweiterbildung.de/> (Weiterbildungsportal Ruhr Ost)

3. Ergebnisse der schriftlichen Befragung der Expert/innen

3.1 Datengrundlage

Der kurze Fragebogen, in dem nach den 15 am häufigsten gestellten Fragen in der jeweiligen Bildungsberatungseinrichtung, sowie nach einigen Eckdaten gefragt wurde (siehe Anhang), wurde an die 11 von der G.I.B. benannten Expert/innen versandt. Von 9 Einrichtungen kam ein ausgefüllter Fragebogen zurück. Drei Einrichtungen merkten an, dass es nicht möglich sei, einzelne Informationsfragen und Antworten aufzulisten, weil es vielmehr um komplexe Anliegen gehe, mit denen die Ratsuchenden sich an die Beratungsstelle wenden. Hierzu führten diese Einrichtungen ihre Erfahrungen weiter aus.

Interessant ist die Spanne der Beratungsformen: Die unterschiedlichen Einrichtungen beschreiben sehr unterschiedliche Schwerpunkte ihrer Beratungstätigkeit. In 5 Einrichtungen gibt es einen deutlichen Schwerpunkt bei face-to-face Beratungen, hier spielen telefonische und E-Mailberatung sowie sonstige Formen eher eine untergeordnete Rolle. In einer Einrichtung halten sich Telefonberatung und persönliches Beratungsgespräch nahezu die Waage. In anderen Einrichtungen ist wiederum Telefonberatung klar die führende Beratungsform und in einer Einrichtung spielt mit 30% auch Beratung via E-Mail eine größere Rolle.

Folgende Eckdaten kennzeichnen die von uns befragten Beratungseinrichtungen (anonymisiert):

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Bildungsberater: - Beschäftigte - Vollzeit- - äquivalente	9 6	15 8	2 1,25	2 2	2	1 1	7 5	8 5,44	3,5
Zahl der durchgeführten Beratungen pro Jahr	3.000	13.000	558	Neu seit IV/2009	Neu seit I/2010	700	14.436	2.300	3.700
Beratungsform (Schätzung in %)									
- Face-to-Face	90%	20%	84%	100%	100%	49%	10%	35%	60%
- per Telefon	8%	69%	4%			45%	55%	26%	35%
- per Mail	2%	10%	2%			5%	30%	11%	5%
- Sonstige		1%	10%			1%	5%	28%	

3.2 Ergebnisse der schriftlichen Befragung von Bildungsberatungsstellen

3.2.1 Häufige Fragen an Beratungseinrichtungen

Aus den von den Experten benannten Fragen lassen sich folgende Kategorien von Fragen bzw. Anliegen der Ratsuchenden bilden (die Reihenfolge der Fragen bildet **keine** Prioritäten oder Häufigkeiten ab, siehe dazu Kapitel 3.2.2):

1. Fragen zu Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten

2. Fragen zu Anbietern bzw. Anbieterqualität und Angebotsqualität
3. Fragen zum Beratungsangebot der Beratungsstelle
4. Allgemeine bzw. offene Fragen zu Weiterbildungsmöglichkeiten
5. Organisatorische Fragen
6. Fragen zu Arbeitsmarktchancen (durch Weiterbildung)
7. Fragen im Zusammenhang mit Arbeitslosigkeit/Umgang mit der Arbeitsverwaltung
8. Beratungswünsche rund um berufliche (Neu)Orientierung, Berufsrückkehr, Existenzgründung
9. Spezifische Fragen von Migrant/innen
10. Spezifische Fragen von Unternehmen
11. Einrichtungsspezifische Fragen an die IHK-Beratungsstelle
12. Fragen zum Bildungsbereich Schule/Schulabschlüsse

Die in den einzelnen Kategorien wichtigsten Fragen bzw. Fragegruppen sind als Ergebnis der Fragebogenauswertung folgende:

1. Finanzierung/Fördermöglichkeiten

- Welche Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten gibt es für
 - ⇒ Ausbildung
 - ⇒ Weiterbildung
 - ⇒ Berufliche Fortbildung
 - ⇒ Studium
 - ⇒ Aufstiegsqualifizierung
- Welche Voraussetzungen muss ich für den Erhalt eines Fördermittels erfüllen? Wie ist das Procedere (z. B. wo bekomme ich Antragsformulare)?
- Allgemeine (Was ist der Unterschied zwischen...), aber auch gezielte und individuelle Fragen zu den Förderkonditionen von Bildungsscheck und Bildungsprämie (z. B. Kann ich einen Bildungsscheck erhalten?)
- (Migrant/innen): Gibt es Fördermöglichkeiten, wenn meine Ausbildung aus einem anderen Land nicht anerkannt wird bzw. eine weitere Ausbildung in Deutschland nötig ist?
- (Unternehmen): Welche staatlichen Fördermöglichkeiten gibt es für die Weiterbildung des Personals?

2. Anbieter(qualität) bzw. Angebotsqualität

- Woran kann ich erkennen, ob ein Anbieter bzw. eine Weiterbildung gut ist?
- Können Sie mir zur Qualität eines Bildungsträgers Auskunft geben/welcher ist der „beste“?
- Wie finde ich einen geeigneten Anbieter/eine geeignete Weiterbildung?
- Wie prüfe ich, ob ein Weiterbildungsangebot für mich passend ist?
- Ist die Weiterbildung anerkannt? Welchen Wert haben die unterschiedlichen Abschlüsse und Zertifikate? Ist ein Zertifikat ausreichend?
- Welche Bildungsanbieter nehmen den Bildungsgutschein an?
- Welche Anbieter bieten Prüfungsvorbereitung an?
- Wie ist die Weiterbildung aufgebaut (Schulunterricht, Altersgruppen)?
- Wer ist mein Ansprechpartner/in für Beschwerden?

3. Beratungsangebot

- Kostet Ihre Beratung etwas? Warum ist Ihre Beratung kostenfrei und wie finanzieren Sie sich?
- Wie sind Ihre Öffnungszeiten? Kann ich einfach vorbeikommen?
- Beraten Sie auch Unternehmen, die ihre Mitarbeiter/innen weiterbilden möchten?

4. Allgemeine/offene Fragen zu Weiterbildungsmöglichkeiten

- Wo finde ich Informationen zu Aus- und Weiterbildung?
- Wo finde ich einen Überblick über Weiterbildungsangebote?
- Welche Ausbildungsberufe gibt es?
- Welche Weiterbildungsmöglichkeiten gibt es mit meinem Ausbildungsberuf?
- Wie nutze ich Zeiten der Arbeitslosigkeit für Aus-/Weiterbildung?
- Was ist eine Aufstiegsfortbildung?
- Können Sie mir einen Bildungsanbieter bzw. konkrete Angebote für ein bestimmtes Thema nennen?
- Wie belege ich nichtformal erworbene Qualifikationen?
- Ich habe Berufspraxis aber keine Ausbildung – kann ich die Ausbildung nachholen?
- Wie bespreche ich Weiterbildungsvorhaben mit meinem Arbeitgeber?

5. Organisatorisches

- Wo kann ich zeit- und ortsnahe ein Weiterbildungsangebot finden?
- Ich brauche eine Teilzeitausbildung. Welche gibt es wo?

6. Arbeitsmarktchancen

- Welche Berufe haben momentan Chancen auf dem Arbeitsmarkt bzw. werden gebraucht?
- Mit welcher Weiterbildung habe ich Chancen auf dem Arbeitsmarkt?
- Durch welche Weiterbildungen kann ich meinen Arbeitsplatz sichern?

7. Fragen rund um die Arbeitsverwaltung

- Nach welchen Kriterien befindet mein Arbeitsvermittler über Qualifizierungen? Welche Argumente sollte ich im Gespräch mit dem JobCenter/der Arbeitsagentur vorbringen, um eine Weiterbildung zu bekommen?
- Was passiert, wenn ich während der Weiterbildung Arbeit finde?
- Ich habe einen Termin bei ...(Arbeitsagentur, ARGE, Sozialamt). Wie kann ich mich vorbereiten?
- Ich hätte gern eine Beratung zu Hartz IV.

8. (Neu)Orientierung/Berufsrückkehr/Existenzgründung

- Wie sieht eine richtige Bewerbung aus?
- Was soll ich werden? Welche Ausbildung/Studium passt zu mir? Was könnte ich sonst noch machen?
- Ich möchte mich beruflich verändern, noch einmal neu starten. Gibt es umfassende Beratungen, in welche Richtung ich mich mit meinen Kompetenzen und unter Berücksichtigung des Arbeitsmarktes entwickeln kann?
- Ist in meinem Alter eine völlige Neuausrichtung noch realistisch?
- Aus gesundheitlichen Gründen kann ich meinen Beruf nicht mehr ausüben. Welche Möglichkeiten habe ich? Was empfehlen Sie mir?
- Wie finde ich als Rückkehrer/in wieder einen Einstieg?
- Wie kann ich mich selbstständig machen?

- Wie finde ich die passende Weiterbildung?

9. Zielgruppe Migrant/innen

- Wo kann ich meinen ausländischen Abschluss anerkennen lassen?
- Kann ich mit meinem erlernten Beruf in Deutschland arbeiten oder muss ich eine weitere Ausbildung machen?
- Welchem Abschluss entspricht die mitgebrachte Qualifikation/Ausbildung in Deutschland?

10. Zielgruppe Unternehmen

- Wie erhebe ich den Bildungsbedarf in meinem Unternehmen?
- Wie integriere ich Qualifizierungsmaßnahmen in die Abläufe meines Unternehmens?

11. Einrichtungsspezifische Fragen IHK

- Können Sie mir AFBG-Antragsformulare senden?
- Können Sie mir die Unterschiede zwischen den einzelnen Betriebswirten erklären?
- Wie beantrage ich die Prüfungszulassung?
- Welche Voraussetzungen muss ich für eine Fortbildungsprüfung erfüllen?

12. Bereich Schule

- Ich suche für mein Kind eine passende Schule in Wohnortnähe
- Wie kann ich einen Schulabschluss nachholen? Welche Voraussetzungen muss ich dafür erfüllen?

3.2.2 Die häufigsten Fragen/Anliegen von Ratsuchenden und Ableitungen für ein Infoportal bzw. Wissensmanagement/Professionalisierung

Aus den Gewichtungungen innerhalb der Fragebögen (die Befragten konnten hier angeben, welche Fragen am häufigsten gestellt werden), sowie aus der Zusammenschau aller Fragen ergeben sich einige Frageschwerpunkte.

Allen voran ziehen sich Fragen nach **Finanzierungs- bzw. Fördermöglichkeiten** durch alle Fragenkataloge, was sich auch mit den Ergebnissen der Internetrecherche deckt. Hierbei gibt es sowohl allgemeine Fragen von Menschen, die sich grundlegend zu Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten informieren wollen, als auch sehr konkrete, gezielte Fragen von Personen, die sich bereits informiert haben, und nun Nachfragen haben. Diese beziehen sich in der Regel auf bestimmte Fördermittel und die dortigen Voraussetzungen bzw. das Procedere der Abwicklung und machen Antworten abhängig von der jeweiligen Situation des Ratsuchenden. Gerade zu Förderkonditionen gibt es schon eine Reihe von Informationsportalen im Internet, auf die hier verwiesen werden kann bzw. die von den Beratern im Gespräch genutzt werden können. Zukünftig bietet sich hier eine Bündelung der vorhandenen Informationen an.

Einen weiteren Schwerpunkt bilden Fragen zu **Qualitätskriterien** in Bezug auf Bildungsanbieter, aber auch für Weiterbildungen. Hier besteht häufig der Wunsch, nicht nur Kriterien an die Hand zu bekommen, sondern von der Beratungsstelle „den besten“ Anbieter zu erfahren. Auf letzteres lassen sich die Beratungsstellen nach eigenen Angaben jedoch nicht ein, sondern verweisen stattdessen auf Checklisten verschiedener

Gremien oder Organisationen (z. B. Checklisten zu Weiterbildung des BIBB oder DIE).. Die Frage nach der Qualität eines Anbieters bzw. einer Weiterbildung mischt sich häufig mit dem Anliegen, eine individuell passende(/geeignete) Weiterbildung zu finden. Letzteres mündet in der Regel in ein ausführlicheres (telefonisches oder persönliches) Gespräch, um mehr über den beruflichen Hintergrund, Kompetenzen, Erfahrungen sowie Interessen, Ziele und Lernvorlieben der Ratsuchenden zu erfahren und auf dieser Grundlage Vorschläge unterbreiten zu können. Vor allem bei denjenigen Einrichtungen, deren Beratungen hauptsächlich im face-to-face Gespräch stattfindet, haben derartige biographische bzw. situative Beratungsformen große Relevanz und den entsprechenden Raum, in "die Tiefe" zu gehen.

Verknüpft mit der Frage nach der Qualität sind außerdem Fragen der Wertigkeit bzw. des Anerkennungsgrades einzelner Abschlüsse bzw. Zertifikate. Hier scheinen bei den Ratsuchenden Verwertungsgesichtspunkte im Vordergrund zu stehen: Wenn in eine Weiterbildung Geld und Zeit investiert wird, soll diese auch einen entsprechenden Nutzen für Beschäftigungschancen mit sich bringen.

Häufig sind offenbar auch Nachfragen zum **Angebot der Bildungsberatungsstellen**. Angesichts der differenzierten Erläuterungen auf vielen Webseiten der ausgewählten Einrichtungen erstaunt dieser Aspekt. Eine Interpretation könnte sein, dass Anrufer/innen derartige Nachfragen als Türöffner nutzen, um nicht direkt inhaltliche Fragen ansprechen zu müssen. Eine andere Interpretation könnte darauf hinweisen, dass nicht alle Personen das Internet vor der Kontaktaufnahme genutzt haben.

Auch Fragen zu **Informationsquellen** und Recherchemöglichkeiten werden häufig gestellt. Im Webauftritt der meisten Experteneinrichtungen gibt es hier bereits Verweise. Fragen dieser Art könnten auch im Rahmen eines übergreifenden Info-Portals aufgegriffen werden.

Häufig benannt werden von den Expert/innen auch Fragen, die **eher Beratungs- als Informationsfragen** sind und ein vertiefendes Gespräch notwendig machen. Dies können sehr offene Fragen zu Weiterbildungsmöglichkeiten in der konkreten individuellen Situation sein, aber auch umfassende Fragen zur beruflichen (Neu-)Orientierung. Hier schließt sich häufig eine biographische Beratung, in manchen Fällen auch eine Kompetenzbilanzierung zur weiteren Perspektivplanung an.

Auch Fragen zur Kommunikation von Weiterbildungsanliegen mit dem Arbeitgeber bzw. der Arbeitsverwaltung legen eine individuelle Beratung nahe.

Auffällig ist ein offensichtlicher Orientierungsbedarf vieler Ratsuchender hinsichtlich einer möglichst gewinnbringenden Ausrichtung ihrer Weiterbildung. Hier sind die Beratungsstellen häufig mit Fragen nach **Arbeitsmarktchancen bzw. Arbeitsplatzsicherung** durch Weiterbildung konfrontiert. Vor allem die Frage nach Chancen auf dem Arbeitsmarkt bzw. einer Verbesserung der persönlichen Chancen durch Weiterbildung scheint begleitet von dem Wunsch, so etwas wie eine Gewährleistung zu bekommen, dass eine Rückkehr in den Arbeitsmarkt nach erfolgreicher Absolvierung einer Weiterbildung möglich ist. In zugespitzter Form ist uns diese Frage bereits in der Internetrecherche begegnet („Gibt es nach einer Maßnahme die Garantie auf einen Arbeitsplatz?“). Das hier aufscheinende Bedürfnis nach Absicherung bzw. Orientierung könnte in der Beratung durch eine individuelle Perspektiv- und Zielplanung o. ä. professionell aufgefangen werden. In diesem Sinne könnten unrealistischen Perspektiven geerdet

und absehbaren Enttäuschungen aufgrund zu hoher Erwartungshaltungen vorgebeugt werden.

Ein Frageschwerpunkt rankt sich um die **Nutzung informell erworbener Kompetenzen**. Hier scheint auf der Seite der Nachfragenden angekommen zu sein, dass nicht nur formale Qualifikationen eine Relevanz für die berufliche Perspektivplanung haben. Bei den Fragen geht es vor allem darum, wie derartige informell/nonformal erworbene Kompetenzen nachgewiesen bzw. formalisiert werden können. Neben Informationen zum Nachholen von Ausbildungsabschlüssen könnten die Beratungsstellen hier vor allem im Bereich der Kompetenzbilanzierungsverfahren Informationen und ggf. professionelle Unterstützung/Angebote vorhalten. Inwiefern dies bereits der Fall ist, lässt sich auf Grundlage der Fragebögen nur mutmaßen.

4. Ergebnisse der Expert/inneninterviews

4.1 Datengrundlage

Mit sieben der neun Beratungsstellen, von denen wir einen ausgefüllten Fragebogen im Zuge der schriftliche Befragung erhalten haben, wurden von uns telefonische oder Interviews vor Ort in den Beratungsstellen geführt. Die Interviews dienten erstens dazu, Nachfragen zu den ausgefüllten Fragebögen stellen zu können. So konnten wir sicherstellen, dass wir die Angaben in den Fragebögen richtig verstanden haben. Zweitens konnten wir im persönlichen Gespräch noch vertiefende Informationen einholen. Auf diese Art und Weise wurde die Informationsdichte erhöht. Drittens ergaben sich in den Interviews noch neue Akzente, die über die Fragebögen hinausgingen.

Die Ergebnisse der Experteninterviews sind in die Überarbeitung der schriftlichen Befragungsergebnisse, die Erarbeitung von Lotse (s. Kapitel 5) sowie in die Empfehlungen (s. Kapitel 6) eingeflossen. Es erfolgt so hier keine gesonderte Darstellung der Interviewergebnisse, da diese in die Abfassung der beiden folgenden Kapitel integriert wurden.

5. Entwurf eines Frage- und Wissensmanagements für Telefonberatung

5.1 Grundstruktur

Im Zuge unserer Analysen haben wir **zwei Dimensionen von Fragen** entdeckt. Zum einen gibt es eine inhaltliche Dimension im Sinne von Themen, Berufsfeldern oder Lebenssituationen. Diese Dimension würden wir als **Längengrad** (s. Grafik übernächste Seite) titulieren. Zum anderen haben die Fragen verschiedene Charakteristika, die mit den fragenden Personen zusammenhängen. Die Ratsuchenden sind z. B. eher klar orientiert und suchen „nur“ nach Informationen oder sind sie stark verunsichert, desorientiert und haben grundlegenden biographischen Beratungsbedarf. Diese Dimension möchten wir als **Breitengrad** (s. Grafik übernächste Seite) bezeichnen.

So entsteht ein Raster, in das man Fragen und Antworten einordnen kann. Mittels Zahlen werden die einzelnen Fragetypen der Fragedimensionen näher bestimmt (z. B. 10 Breitengrad, 30 Längengrad) und es entstehen entsprechende Dokumentationsfelder. Mit

diesem Schema könnten Berater/innen in der Kommunikation untereinander auf die Felder schnell zugreifen und Anrufe flexibel dokumentiert werden. Natürlich ist dieses Lotsenmodell, welches, wie gesagt, der Kommunikation zwischen Beratern und für die Dokumentation dienen soll, zunächst als **ein erster Vorschlag zu verstehen. Eine gründliche Erprobung ist unbedingt erforderlich.** Diese könnte per Vorlauf in bereits existierenden Beratungseinrichtungen erfolgen und dann vor allem bei den Piloten für die Telefonberatung getestet und evaluiert werden. Innerhalb unserer relativ kurzen Projektlaufzeit war dies leider nicht möglich. In einer Erweiterung könnte man dann eventuell auch noch Tiefen- bzw. Höhengrade in einer dritten Dimension ergänzen, um häufige Frage- und Antwortfolgen zu erfassen. Dies sei hier aber nur als eine Elaborierung angedacht, die in einem nächsten Schritt während oder nach der Evaluierungsphase verfolgt werden könnte. Wichtig wäre zudem auch zu wissen, welche Aus- und Weiterbildungen die Telefonberatenden mitbringen werden.

5.2 Nähere Erläuterungen zu den Fragetypen

„Informationsfragen“

Bei reinen **Informationsfragen** können die Beratern auf Datenbanken, Kataloge und Kooperationsstrukturen zurückgreifen. Diese sind über Telefonberatung (relativ) gut zu bearbeiten. Informationsfragen setzen eher *selbständige Klienten/innen voraus*, die bereits eine klare Frage beispielsweise zur Finanzierung oder einem konkreten Weiterbildungsangebot formulieren können bzw. direkt nach Suchstrategien für Datenbanken oder nach Übersichten, Kontaktstellen etc. fragen. Die Klienten/innen wissen schon was sie wollen und suchen Informationen, um ein passendes Angebot zu finden. Sie haben meist auch keine Berührungängste mit dem Internet.

Beispiele für „Informationsfragen“

Datenbanken

- Welche Datenbanken gibt es? Welche sind relevant?
- Was muss man innerhalb der Datenbanken beim Suchen beachten (Handlungsanweisungen, Häkchensetzungen)?
- Konkrete Weiterbildung
- Art, Umfang
- Soziale Rahmenbedingungen (Kinderbetreuung etc.)
- Finanzierung
- Welche Fördermöglichkeiten gibt es?
- Wo kann ich das beantragen?
- Staatliche Anerkennung, Ausbildungswege
- Abschlüsse, Qualifikationen etc.
- Zweiter Bildungsweg

Als Ergebnis der Interviews zeigte sich, dass es in der Bildungs- und Weiterbildungsberatung an irgendeiner Stelle sehr häufig um Finanzierungsfragen geht. Hier würden sich die Beratungsstellen auch viel von einer telefonischen Bildungsberatung erwarten, mittels derer sich solche Formalia - die sich ja auch häufig ändern – gebündelt und kompetent abrufen ließen. Selbst die Beratern haben hier einen hohen und regelmäßigen Informationsbedarf und wünschen sich, dass diese Informationen auch

ihnen in den Beratungsstellen vor Ort via einer Internetplattform zur Verfügung gestellt werden.

„Punktuelle Orientierungsfragen“

Punktuelle Orientierungsfragen gehen in Richtung situativer Beratung (GIESEKE/OPELT/RIED 2004). Sie werden erforderlich, wenn sich Anforderungen wandeln, Probleme gelöst werden müssen oder sich Erwartungen ändern. Bei der Frage, „Ich interessiere mich für die Weiterbildung als ...“ kann beispielsweise aufgrund der bei Frauen oft vorliegenden Doppelqualifikation dieser spezifische Weiterbildungsschritt berufsbiographisch ungünstig sein. Eine *Kompetenzbilanz* wäre hier als Verweis/Angebot in Betracht zu ziehen. Entsprechende Portale zur Selbsttestung wären dann geeignete Instrumente. Hier könnten Checklisten zugänglich sein und auf diese verwiesen werden.

Auch Fragen wie, „Mit welcher Weiterbildung habe ich die meisten Chancen am Arbeitsmarkt?“ oder „Was wird gebraucht?“ stellen punktuelle Orientierungsfragen dar, die auf gesellschaftspolitische Entwicklungen hinweisen, welche in Verbindung mit dem Berufs- und Arbeitsmarkt stehen. Hier bedarf es eines komplexen Berichtssystems mit aktualisierten Statistiken und Graphiken, auf die zurückgegriffen bzw. in einem Portal verwiesen werden kann. In diese Richtung zielen auch Fragen wie „Ist ein Zertifikat ausreichend?“ oder „Brauche ich einen staatlichen Abschluss?“

Punktuelle Orientierungsfragen sind u. E. begrenzt durch Telefonberatung zu bearbeiten. Hierzu braucht es auf jeden Fall geschultes Personal mit entsprechenden Beratungsqualifikationen.

„Komplette Orientierungsfragen“

Komplette Orientierungsfragen, z. B. berufliche Neuorientierung oder Berufswahlentscheidung, verweisen auf ein allgemeines Orientierungsbedürfnis und könnten mit einer biographieorientierten Beratung beantwortet werden. Beispiel:

- „Ich weiß gar nicht, was ich machen soll und weiß auch nicht, wo ich anfangen soll.“

Lotse² - Tool für das Fragen-/Wissensmanagement im Rahmen von Telefonberatung

Legende der Farben: **Grün**: geeignet für Telefonberatung, **Gelb**: begrenzt geeignet, **Rot**: ungeeignet für Telefonberatung

		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100 Grad
		Fragen zu Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten	Fragen zu Anbietern und Angebotsqualität	Fragen zum Beratungsangebot	Organisatorische Fragen	Fragen zu Arbeitsmarktchancen	Fragen zu Arbeitslosigkeit und Arbeitsverwaltung	Berufliche Neuorientierung (Berufsrückkehr, Existenzgründung, Berufswechsel)	Fragen zu Übergängen zwischen Bildungsbereichen	Zielgruppenspezifische Fragen (z.B. MigrantInnen)	Fragen von Unternehmen
Längengrade Breitengrade	10	Reine Informationsfragen	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün	Grün
	20	Punktuelle Orientierungsfragen	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb
	30	Komplette Orientierungsfragen	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot
	40	Klärungsfragen	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb	Gelb
	50	Selbstversicherungsfragen	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot
	60 Grad	Entscheidungsfragen	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot	Rot

² Der Begriff „Lotse“ ist uns bei der Suche nach einem eingängigen Begriff für das Wissensmanagement-Tool eingefallen. Auf der Suche nach einem Logo haben wir dann entdeckt, dass die Universitätsbibliothek Münster den Begriff für ein Literatursuche-Tool bereits verwendet: <http://lotse.uni-muenster.de/>. Sollte der Lotsenbegriff von dem GIB-Projekt verwendet werden, empfehlen wir eine Prüfung des Copyrights, wenngleich die Inhalte der beiden Tools grundlegend verschieden sind.

Hier müsste erst einmal durchstrukturiert werden, was der- oder diejenige schon getan hat, wo er/sie gerade steht und was die individuellen Interessen, Fertigkeiten und Fähigkeiten sind. Demzufolge ist hier v. a. die Fragekompetenz der Berater/innen wichtig, da die Ratsuchenden selten konkrete Fragen stellen können, sondern eher einen allgemeinen, diffusen Wunsch nach Orientierung verspüren. Es bieten sich auch hier, jedoch in sehr begrenztem Umfang bzw. flankierend, Checklisten oder Kompetenzportfolios an, die jedoch - gerade auch im Hinblick auf das Bildungsniveau und das Sprach- bzw. Deutungsvermögen - *gemeinsam* durchgearbeitet werden sollten.

„Klärungsfragen“:

Viele Fragen gehen in die Richtung:

- „Was ist das Passende für mich?“.

Hier könnte ebenso eine Checkliste zur Erfassung von Fertigkeiten und Fähigkeiten im Abgleich mit Wünschen entwickelt und genutzt bzw. auf diese verwiesen werden. Denkbar wäre z. B. eine Selbsteinschätzung der individuellen Arbeitspräferenzen (Umgang mit Menschen, Informationsbeschaffung, Entscheidungsfindung, Organisation, Teamrolle). Dieses Vorgehen kann als erforderliche Vorklärung für ein sich anschließendes, vereinbartes oder vermitteltes Beratungsgespräch empfohlen werden.

„Selbstversicherungsfragen“:

Selbstversicherungsfragen bedürfen zur Beantwortung einer vertrauensvollen Klient/innen-Berater/innen-Beziehung, da sie sehr sensibel und persönlich sind. Eine Frage aus diesem Bereich ist zum Beispiel:

- Was kann ich überhaupt bzw. was kann ich mir zutrauen?

Eine diesbezügliche Klärungsarbeit ist zeitaufwendig und eher in einer Face-to-Face-Beziehung zu entwickeln. Checklisten können nur zu einem bestimmten Teil nützen, z. B. im Hinblick auf die Einschätzung von Persönlichkeitsmerkmalen, Kompetenzen, Interessen, Talenten, Zielen, Wünschen etc. Hier bedarf es auch der Auflösung und konstruktiven nächgängigen Einbettung durch eine/n Berater/in im persönlichen Kontakt ohne telefonische Anonymität.

„Entscheidungsfragen“:

Beispiel:

- Für welchen Weg soll ich mich entscheiden?

Entscheidungsfragen sind oft nicht rational und mit biographischen Fragen emotional verwoben. So kann es eine Koppelung von Lebensentscheidungen und Weiterbildungsentscheidungen geben. Diese können fremd- oder selbstbestimmt sein. Weiterbildung stellt hier eine Art Neubeginn dar.

Diesbezügliche Beratungsformen haben eine große Reichweite und sind in einer telefonischen Beratung kaum realisierbar. Diesen Sachverhalt bestätigen eigentlich alle untersuchten Beratungseinrichtungen. Bei derartigen sensiblen Beratungen spiegelt gerade die Face-to-Face-Situation wider, ob die Kommunikation gelingt, also ob Beratung als Hilfe zur Selbsthilfe und zur Entscheidungsunterstützung greift.

6. Empfehlungen

Abschließend möchten wir wie gewünscht einige Empfehlungen für den weiteren Projektverlauf aussprechen, die zumeist in den Experteninterviews artikuliert worden. Dabei bitten wir zu berücksichtigen, dass aufgrund der Offenheit der uns bekannten konzeptionellen Vorüberlegungen auch unsere Empfehlungen sehr unterschiedlich sind, da wir sie nicht systematisch auf ein klar definiertes Umsetzungskonzept beziehen können.

6.1 Eine gelingende Startphase wird wichtig sein

Aufgrund der oftmals negativen Erfahrungen von Konsumenten im privatwirtschaftlichen Bereich (z. B. Telekommunikation) erscheint es uns wichtig, dass die Startphase sehr gut verläuft, damit kein nachhaltiger Imageschaden des Projektes entsteht. Vielleicht wäre es sinnvoll, wenn man in der Werbung oder dem Internetauftritt eines zukünftigen Telefonberatungsangebotes zunächst mit einfachen Informationsfragen, punktuellen Orientierungsfragen und einfachen Klärungsfragen starten würde. Es könnte deutlich gemacht werden, dass vertiefende, biographische Beratungen per Telefonberatung nicht erfolgen können bzw. hier nur eine Information über das bestehende Beratungsangebot erfolgt.

Auf jeden Fall sollte die Startphase formativ evaluiert werden, um bereits in der Startphase die Weiterentwicklung des Angebots und eventuelle Problemlagen angehen zu können.

6.2 Fokus auf Finanzierung, Datenbanken, Vermittlung von Beratungsangeboten

Viele Beratungsstellen berichten über Fragen von Ratsuchenden zu Finanzierung und dem Weiterbildungsangebot. Die Beratungsstellen würden es sehr begrüßen, wenn sie von diesen Fragen entlastet würde, indem sie auf eine kompetente, zentrale Beratungsstelle verweisen könnten. Dieser Stelle würde es wahrscheinlich auch leichter fallen, aktuelle Entwicklungen zeitnah verfolgen zu können.

Auch wäre es gut, wenn zu der Vielzahl der existierenden Datenbanken es eine flankierende Beratung geben würde, um individuelle Suchstrategien zu optimieren. Erfahrungsgemäß haben viele Ratsuchenden Probleme damit, sich in unpersönlichen Datenbanken zurechtzufinden und die richtigen Suchbegriffe einzugeben.

6.3 Zeitfenster abends und am Wochenende eröffnen

Telefonberatung könnte hier eine Angebotslücke schließen helfen. Kaum eine Beratungsstelle hat am Wochenende oder abends geöffnet. Eine Telefonberatungsstelle könnte vielleicht zeitlich flexibler sein und neue Zugänge eröffnen. Für manche Beratende könnten diese alternativen Arbeits-/Beratungszeiten eventuell attraktiv sein, weil sie besser vereinbar mit der aktuellen Lebenssituation sein könnten. Gemäß der Aussagen vieler von uns interviewten Beratungsstellen nutzen bereits jetzt viele Berufstätige eher das Telefon bei Anfragen und sind seltener vor Ort anzutreffen aufgrund von beruflichen Verpflichtungen und geringen zeitlichen Spielräumen. Für diese Personengruppen könnte eine abendliche Telefonberatung besonders attraktiv sein.

6.4 Mehrsprachige Telefonberatung?

Telefonberatung könnte eine weitere Angebotslücke schließen helfen, indem Migrantengruppen ein sprachliches Angebot gemacht wird und somit vielleicht die unterdurchschnittliche Weiterbildungsbeteiligung vieler Migrantengruppen erhöht werden kann. LearnDirect in England hat diesen Weg einer mehrsprachigen Telefonberatung zum Beispiel beschritten. Allerdings sind uns hier keine Informationen über den Erfolg bzw. Misserfolg einer mehrsprachigen Telefonberatung bekannt. Dies könnte eventuell vom Projekt im Rahmen einer Exkursion nach England ein Thema sein.

6.5 Fragenkatalog für Beratende

Die Suche nach den Top-100-Fragen der Ratsuchenden war für uns sehr interessant und wir denken, dass dies zu anregenden Ergebnissen geführt hat. Mindestens genauso wichtig, dürfte es jedoch sein, nach den häufigsten Fragen der Beratenden zu forschen. Gerade bei unklaren, verdeckten oder impliziten Beratungsanfragen ist es oft von fundamentaler Bedeutung, dass Beratende die richtigen Fragen stellen, um einen Klärungs- und Orientierungsprozess in Gang zu setzen.

Telefonberatung oder auch unser Fragen-/Wissensmanagementsystem sollten keinesfalls für ein schnelles Frage-Antwort-Spiel genutzt werden. Beratende sollten zu hohen Klientenerwartungen und bequemen, schnellen Lösungen gegenüber skeptisch sein. In einigen Interviews wurden wir darauf hingewiesen, dass selbst hinter vermeintlich klaren und einfachen Informationsfragen auf den zweiten Blick komplexe und biografisch grundlegende Beratungsanliegen stecken, welche den Ratsuchenden oftmals selbst nicht bewusst sind.

6.6 Unterschiedliche Dynamiken in der Weiterbildungslandschaft

Einige Interviewpartner haben darauf verwiesen, dass in manchen Weiterbildungsbereichen die Situation relativ stabil ist, während in anderen sich große Veränderungen und viel Bewegung zeigen. In den letztgenannten Bereichen ist es selbst für Beratende schwer, den Überblick zu behalten. Insofern muss ein Frage-/Wissensmanagementsystem wie *Lotse* zwangsläufig dynamisch aufgebaut sein. Manche Bereiche von *Lotse* könnten kaum eine Aktualisierung benötigen, manchen müssten laufend aktualisiert werden und andere müssten phasenweise komplett überarbeitet/aktualisiert werden.

6.7 Telefonberatung als Impuls für Eigeninitiative und Vorabklärung

Als tendenziell hilfreich wurde auch in den Interviews eingeschätzt, dass per Telefonberatung auf Checklisten, Tools, Datenbanken oder Ähnliches verwiesen werden könnte. Viele Stellen berichten von schlecht bis kaum informierten Ratsuchenden. Wenn über eine Telefonberatung eine erste Vorabklärung und Vorabinformation stattfinden könnte, würde einige Beratende dies sehr begrüßen, da sie dies als Erleichterung für ihre Beratungsaktivität einschätzen würden. Wenn per Telefonberatung ein erster Impuls zur Eigeninitiative stattfinden würde, wäre dies ein großer Erfolg nach Ansicht der Interviewpartner. Telefonberatung könne zwar bei stark desorientierten Ratsuchenden die persönliche Beratung vor Ort zwar keinesfalls ersetzen, aber unter Umständen wesentlich erleichtern.

Beratungseinrichtungen schicken ihren Ratsuchenden vor dem ersten Termin vorab Unterlagen per Standardmail zu, damit einige wichtige Informationen bereits zum ersten Termin gebündelt vorliegen. Dies würde die Eingangsdiagnose erleichtern und zu einer schnelleren Vorabklärung des Beratungsanliegens führen.

6.8 Gesonderter Bereich für die Beratenden selbst

Insgesamt hat uns das hohe Ausmaß an Kooperation und Interesse von Seiten unserer Interviewpartner sehr überrascht. Dafür sind wir zum einen dankbar, weil es unsere Arbeit unter Zeitdruck sehr erleichtert hat. Zum anderen zeigt es uns, dass in der Beratungslandschaft ein großes Interesse an Austausch, Vernetzung und Bündelung von Informationen vorhanden ist. Viele Interviewpartner artikulierten den Wunsch nach einer gesonderten Plattform, auf welche die Beratenden Zugriff haben sollten, um sich auszutauschen und aktuelle Informationen selbst abzurufen zu können. Aufgrund der hohen Veränderungsgeschwindigkeit des Weiterbildungsbereichs fällt es selbst Beratenden schwer, hier mitzuhalten. Eine zentrale Informationsplattform, in der alle oder zumindest sehr viele Informationen zusammenlaufen würden, wäre eine große Erleichterung für die Informiertheit der Beratungsarbeit. Hier regen einige Interviewpartner außerdem einen Bereich in der Art eines Forums an, in dem Fragen, die über das eigene Kompetenzprofil hinausgehen, von Berater/innen z. B. aus anderen Bildungsbereichen beantwortet werden könnten.

6.9 Professionalität und Professionalisierung

Einige Interviewpartner gehen davon aus, dass an einem Beratungstelefon sowohl Informationsfragen beantwortet werden könnten, als auch komplexere Anliegen bearbeitet werden könnten. Dies würde von den Berater/innen am Telefon nicht nur Wissen in den Informationsfeldern erfordern, sondern gleichzeitig auch umfassende Beratungskompetenzen. Auch die Berater/innen am Telefon sollten demnach nicht nur auf ein in einer Plattform hinterlegtes Wissensmanagementsystem zurückgreifen können, sondern für ihre Aufgabe weitreichend qualifiziert werden: Im Blick sollte hierbei wesentliches Faktenwissen (z. B. im Bereich Finanzierung, Aufbau und Möglichkeiten des Bildungssystems, Überblick über die Bildungsberatungslandschaft u. ä.) ebenso sein wie Beratungs- und Gesprächsführungskompetenzen. Denkbar sind hier neben Qualifizierungen ausschließlich für die Telefonberater/innen bzw. die Betreuer/innen der Plattform auch Veranstaltungen, an denen Mitarbeiter/innen der Bildungsrufnummer gemeinsam mit interessierten Bildungsberater/innen teilnehmen könnten. Auf diesem Weg könnte ein Austausch über Entwicklungen und Beratungsbedarfe vor Ort und am übergreifenden Telefon gewährleistet werden und ein gegenseitiger Professionalisierungsprozess angeregt werden.

6.10 Tücken eines mehrstufigen Beratungssystems

Für unseren Entwurf von *Lotse* haben wir mehr oder weniger geeignete Bereiche für Telefonberatung aufgezeigt. Uns stellt sich die Frage, ob man im Rahmen des Projektes nur Informationsberatung verfolgen will, ob es auch vertiefte Beratung geben soll oder ob bei komplexen Beratungsanliegen eine Weitervermittlung an andere Beratungsstellen erfolgen soll. Sollte man sich für ein mehrstufiges Beratungssystem für die Testphase

entscheiden, wird es von zentraler Bedeutung für den Erfolg sein, wie die Weitervermittlung der Anrufenden erfolgen wird. Einige unserer Interviewpartner betonten, dass in ihren Beratungsstellen nach Möglichkeit immer ein Berater allein für die Klienten/innen zuständig sein soll, damit Vertrauen aufgebaut wird und damit Ratsuchende ihre Anliegen nicht wieder und wieder neu schildern müssen. Sollte bei der Telefonberatung trotzdem eine Weitervermittlung erfolgen, dann müssten die ersten Beratenden eine gute Eingangsdokumentation anlegen, damit die Beratenden auf dem zweiten oder dritten Niveau möglichst wenig bis gar nichts erneut nachfragen müssen und viel mehr gut vorinformiert den Beratungsprozess fortführen können. Hier könnte *Lotse* auch als ein Dokumentationssystem genutzt werden, um die Kommunikation zwischen Beratenden und die Informationsweitergabe möglichst optimal zu gestalten.

Literatur

- BALLI, C./STORM, U. (1992): Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung. In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, H. 5, S. 17-23.
- BMBF (Hrsg.): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf. Bonn/Berlin 2008a
- BMBF: Konzeption der Bundesregierung zum Lernen im Lebenslauf. Bonn/Berlin 2008b
- GIESEKE, W./KÄPPLINGER, B./OTTO, S. (2007): Prozessverläufe in der Beratung analysieren – Ein Desiderat. In: Report, H. 1, S. 33-42.
- GIESEKE, W.; OPELT, K.; RIED, S.: Weiterbildungsberatung II. Studienbrief Erwachsenenbildung des Zentrums für Fernstudien und universitäre Weiterbildung. Universität Kaiserslautern 2004
- HAWTHORN, R.: ICT and the over 50s – Overcoming Barriers to Employment and Training Advice. Cambridge 2008
- KÄPPLINGER, B./BELITZ, A.; Systematisch-vergleichende Auswertung und Analyse von Angebotsstrukturen für Bildungsberatung in Europa und Übersee. Unveröffentlichte Expertise im Rahmen des Verbundvorhabens Bildungsberatung in den Lernenden Regionen (Bilerion). Dortmund 2008.
- KÄPPLINGER, B. (2009a): Telefonische Berufs- und Bildungsberatung in Großbritannien : Büchse der Pandora oder Ariadnefaden? In: Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, H. 4, S. 23-26.
- KÄPPLINGER, B. (2009b): Zukunft der personenbezogenen Bildungsberatung. In: Arnold, R./Gieseke, W./Zeuner, C. (Hrsg.): Bildungsberatung im Dialog, Baltmannsweiler, S. 227-247.
- KÄPPLINGER, B.: Nutzenanalysen von Bildungsberatung – Skizzierung konzeptioneller Eckpunkte vor dem Hintergrund britischer Forschungsergebnisse. In: DIE-Zeitschrift (2010) 2, S. 32-35. Online: <http://www.diezeitschrift.de/22010/kaepplinger1001.pdf> [13.05.2010]
- KEMPER, M./KLEIN, R.: Lernberatung. Baltmannsweiler 1998.
- KLEIN, R./REUTTER, R. (Hrsg.): Die Lernberatungskonzeption. Baltmannsweiler 2005.
- LAUMANN, K.-J./MATZDORF, R./BRÜLLS, K.: Bildungsscheck NRW – Ein innovatives Förderinstrument. Düsseldorf 2008.
- MAYRING, P.: Qualitative Inhaltsanalyse – Grundlagen und Techniken. 7. Auflage, Weinheim 2000.

- MCCARTHY, J. Catapulted to the Front: Career Guidance in European Union and International Policy Perspectives. In: Report 30 (2007) 1, S. 43-50.
- MCLEOD, John: Counselling – eine Einführung in Beratung. Tübingen 2004.
- NCDA - NATIONAL CAREER DEVELOPMENT ASSOCIATION: Code of Ethics. Mai 2007 – URL: www.associationdatabase.com/aws/NCDA/asset_manager/get_file/3395/code_of_ethicsmay-2007.pdf (Stand: 4.6.2009)
- PAGE, R./NEWTON, B./HUNT, W./Hill, J.: An Evaluation of the Ufi/learndirect Telephone Guidance Trial. London 2007
- ROHS, M./KÄPPLINGER, B. (Hrsg.): Lernberatung in der beruflich-betrieblichen Weiterbildung. Münster 2004.
- ROSENFELD, M.: Counselling by telephone – Professional skills for counsellors. London 1997.
- SCHIERSMANN, C./REMMELE, H.: Beratungsfelder in der Weiterbildung – Eine empirische Bestandsaufnahme. Hohengehren 2005.
- SCHIERSMANN, C./BACHMANN, M./DAUNER, A./WEBER, P.: Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld 2008.
- STIFTUNG WARENTEST: Selten kompetent, aber selbstbewusst. In: test 10 (2005), S. 28-31
- SULTANA, R. G.: Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung – Trends, Herausforderungen und Herangehensweise in Europa. Luxemburg 2004.
- TYERS, C./ASTON, J./BARKWORTH, R./WILLISON, R./TAYLOR, R.: Evaluation of Adult Guidance Pilots. London 2003.
- WATTS, A. G./DENT, G.: Let your fingers do the walking: the use of telephone helplines in career information and guidance. In: British Journal of Guidance and Counselling 30 (2002) 1, S. 17-35
- WATTS, A. G./DENT, G.: The 'P' word: productivity in the delivery of career guidance services. In: British Journal of Guidance and Counselling 34 (2006) 2, S. 177-189
- WATTS, A. G./SULTANA, R. G. (2004): Career guidance policies in 37 countries. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance, H. 2-3, S. 105–122.
- WEIß, R.: Weiterbildung: Beratung tut not. In: BWP 37 (2008) 1, S. 3-4
- WILKENS, C.: Weiterbildung mit dem Bildungsscheck NRW. In: BWP 37 (2008) 1, S. 23-24.