

Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards

Abschlussbericht

Mai 2007

BEAUFTRAGT VOM

Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

RAMBØLL
management

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards

Abschlussbericht

Mai 2007

Autoren:

Florian Niedlich
Friedemann Christ
Immo Korte
Ulf Berlinger
Patrizia Aurich

Rambøll Management
Kieler Straße 303A
D-22525 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 54 80 91-0
www.ramboll-management.de

Inhaltsverzeichnis

0.	**Management Summary**	**I**
0.1	Bestandsaufnahme der Beratungslandschaft	I
0.1.1	Empirische Beschreibung der Beratungslandschaft	I
0.1.2	Zusammenfassende Bewertung der Beratungslandschaft	VII
0.2	Qualitätssicherung in der BBB-Beratung	XI
0.2.1	Ansätze und Ansatzpunkte zur Qualitätssicherung in der BBB-Beratung	XI
0.2.2	Qualitätsstandards in der BBB-Beratung	XIII
0.2.3	Empfehlungen zur Umsetzung der Qualitätsstandards	XIV
1.	**Einleitung**	**1**
1.1	Projekthintergrund	1
1.2	Struktur des Berichts	2
2.	**Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes und methodisches Vorgehen**	**7**
2.1	Definition von Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung	7
2.2	Methodisches Vorgehen im Rahmen der Untersuchung	10
2.3	Einbindung des Beirates	12
3.	**Die Nutzerperspektive: Ziele, Beratungsanlässe, Zielgruppen und Themenschwerpunkte**	**13**
3.1	Ziele von BBB-Beratung	14
3.1.1	Die historische Entwicklung von BBB-Beratung	14
3.1.2	Ziel- und Akteursebenen von BBB-Beratung	17
3.2	Beratungsanlässe	19
3.2.1	Laufbahnentscheidungen	20
3.2.2	Lebensphasen	22
3.2.3	Übergänge	23
3.3	Zielgruppen von BBB-Beratung	29
3.3.1	Lerntypen	29
3.3.2	Nutzergruppen	33
3.4	Themenschwerpunkte von BBB-Beratung	36
3.4.1	Themenschwerpunkte für Lebensphasen und Beratungsfelder	37
3.4.2	Allgemeine Themenschwerpunkte	38
3.5	Schlussfolgerungen	39
4.	**Beratungsmethoden**	**43**
4.1	Methodische Ansätze	43
4.1.1	Informationsstrukturelle Methodik (ISM)	44
4.1.2	Die lösungsorientierte Kurzberatung (LoK)	46
4.1.3	Behavioristische Methoden der Laufbahnberatung	48
4.1.4	Klientenzentrierte Beratung	48
4.2	Beratungsmethoden im Überblick	49
4.3	Beratungsmethoden, Lernertypen und Beratungsszenarien	54
4.4	„Postindustrielle" Beratungsmethoden? Bedarfe und Herausforderungen	60
4.5	Schlussfolgerungen	63
5.	**Die Beratungslandschaft in Deutschland**	**65**
5.1	Systemische Einflussfaktoren	66
5.1.1	Rechtliche Rahmenbedingungen von BBB-Beratung	66
5.1.2	Finanzierung von BBB-Beratung	76
5.1.3	Beratungs-Settings	78

5.2	Organisationale Einflussfaktoren	85
5.2.1	Anbieter von BBB-Beratung in Deutschland	85
5.2.2	Netzwerke und Kooperationen	89
5.3	Schlussfolgerungen	101
6.	**Qualität in der BBB-Beratung**	**104**
6.1	Systeme zur Sicherung von Qualität in der BBB-Beratung	104
6.1.1	Anforderungen an die Qualitätssicherung in der BBB-Beratung	105
6.1.2	Ansätze zur Qualitätssicherung in der BBB-Beratung	108
6.2	Überblick über Qualitätsstandards in der BBB-Beratung	113
6.2.1	Begriffsdefinitionen	113
6.2.2	Typen von Qualitätsstandards	114
6.2.3	Inhalte der Qualitätsstandards	115
6.3	Qualitätsmodell für die BBB-Beratung	116
6.4	Entwicklung von Standards	118
6.4.1	Input	132
6.4.2	Throughput	139
6.4.3	Output	149
6.4.4	Standards zu übergeordneten Qualitätsaspekten: Instrumente der Qualitätssicherung	151
6.4.5	Nicht berücksichtigte Standards	152
6.5	Schlussfolgerungen	154
7.	**Befragung der Anbieter von BBB-Beratung**	**155**
7.1	Befragungsdesign/Methodisches Vorgehen	155
7.1.1	Vorgehen und Konzeption der Online-Befragung	155
7.1.2	Technische Umsetzung	158
7.1.3	Befragungsmanagement	158
7.1.4	Durchführung und Rücklauf der Befragung	160
7.1.5	Vorgehen zur Datenaufbereitung und -bereinigung	161
7.1.6	Auswertungsverfahren	165
7.1.7	Betrachtungsperspektiven	168
7.2	Ergebnisse der Befragung von Beratungseinrichtungen	170
7.2.1	Nutzerperspektive	170
7.2.2	Beratungskonzepte	200
7.2.3	Struktur der Beratungslandschaft	217
7.2.4	Qualität in der BBB-Beratung	241
8.	**Die BBB-Beratungslandschaft in Deutschland**	**257**
8.1	In den Akteursprofilen erfasste Informationen	257
8.2	Akteursprofile	264
9.	**Empfehlungen zur Qualitätssicherung in der BBB-Beratung**	**308**
9.1	Umsetzung der Standards	308
9.2	Profile der Qualitätsstandards	311
9.2.1	Qualitätsprofile – Input-Standards	312
9.2.2	Qualitätsprofile – Throughput-Standards	318
9.2.3	Qualitätsprofile – Output-Standards	326
9.2.4	Qualitätsprofile – Übergeordnete Qualitätsaspekte	327
10.	**Schlussfolgerungen**	**329**
11.	**Literaturverzeichnis**	**334**

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zahlungsbereitschaft für BBB-Beratung in Deutschland 13
Abbildung 2: Bedarf an BBB-Beratung in der Wissensgesellschaft..... 15
Abbildung 3: Ziel- und Akteursebenen von BBB-Beratung 19
Abbildung 4: Laufbahnentscheidung 21
Abbildung 5: Lebensphasen..... 22
Abbildung 6: Auslöser von Übergängen 24
Abbildung 7: Übergänge zwischen Lebensphasen..... 27
Abbildung 8: Übergänge und Lebensphasen..... 28
Abbildung 9: Übergangsbewältigung: Identitätsbewahrung 29
Abbildung 10: Lerntyp 1 – kontinuierliche Lerner..... 30
Abbildung 11: Lerntyp 2 – gelegentliche Lerner..... 31
Abbildung 12: Lerntyp 3 – bildungsdistanzierte Lerner..... 32
Abbildung 13: Nutzergruppen 33
Abbildung 14: Beratungsschwerpunkte in den Lebensphasen..... 36
Abbildung 15: Der Beratungsprozess aus Sicht der Ratsuchenden 41
Abbildung 16: Dimensionen des Beratungsprozesses..... 43
Abbildung 17: Verortung der methodischen Beratungsansätze nach ihrer ..... direktiven Orientierung 53
Abbildung 18: Szenarien-Matrix nach Lerntypen und Beratungsbedarf 56
Abbildung 19: Freiwilligkeit und Verpflichtung in Beratungs-Settings 79
Abbildung 20: Beratungs-Settings in Beratungsschwerpunkten 83
Abbildung 21: Beratungs-Settings an Übergängen 84
Abbildung 22: Netzwerke in der Berufs-, Bildungs- und Beschäftigungsberatung 90
Abbildung 23: Finanzierungsprognose der Netzwerke 100
Abbildung 24: Der Beratungsprozess aus Sicht der Anbieter..... 102
Abbildung 25: Vergleich der Allokation durch Markt und Politik 107
Abbildung 26: Typologie von Beratungssystemen 108
Abbildung 27: Der Prozess der BBB-Beratung aus der Kundenperspektive 118
Abbildung 28: Informationsmanagement in der Beratungseinrichtung..... 140
Abbildung 29: Möglichkeiten der Steuerung von Qualität 154
Abbildung 30: Rücklauf vor und nach der Datenbereinigung 162
Abbildung 31: Veränderung der Nachfrage..... 171
Abbildung 32: Angebote für die einzelnen Themenschwerpunkte..... 173
Abbildung 33: Angebote für Übergangsphasen 180
Abbildung 34: Angebote für spezifische Übergangsphasen 181
Abbildung 35: Zielgruppen 186
Abbildung 36: Häufigkeit der Zielgruppen..... 191
Abbildung 37: Häufigkeiten von Personengruppen 193
Abbildung 38: Spezifische Beratungsangebote für Personengruppen..... 194
Abbildung 39: Zielebenen und Items 198
Abbildung 40: Bedeutung unterschiedlicher Ziele von BBB-Beratung..... 199
Abbildung 41: Form der Beratung..... 201
Abbildung 42: Durchführung von Vorabgesprächen 204
Abbildung 43: Inhalte von Vorabgesprächen 205

Abbildung 44: Persönliche Betreuung durch feste Ansprechpartner 206
Abbildung 45: Trennung von/Verknüpfung mit anderen Dienstleistungen 207
Abbildung 46: Rolle des Beraters 208
Abbildung 47: Dauer der Beratungsgespräche 210
Abbildung 48: Zahl der Beratungsgespräche 211
Abbildung 49: Beratungsinstrumente 213
Abbildung 50: Bedeutung von Beraterkompetenzen 215
Abbildung 51: Beratung im Schwerpunkt/Beratung als Nebenleistung 218
Abbildung 52: Weitere Dienstleistungen 219
Abbildung 53: Anbieter von BBB-Beratung 220
Abbildung 54: Trägerschaft der Beratungseinrichtungen 222
Abbildung 55: Anzahl der Berater (Vollzeit) 223
Abbildung 56: Anzahl der Berater (Teilzeit) 224
Abbildung 57: Anzahl der Mitarbeiter (Vollzeit) 225
Abbildung 58: Anzahl der Mitarbeiter (Teilzeit) 226
Abbildung 59: Anzahl der Ratsuchenden pro Monat 228
Abbildung 60: Anzahl der Beratungen pro Monat 229
Abbildung 61: Kostenlose/kostenpflichtige Beratung 231
Abbildung 62: Finanzierungsquellen der Beratungsleistung 233
Abbildung 63: Netzwerkpartner 235
Abbildung 64: Form der Kooperation 237
Abbildung 65: Zweck der Kooperation mit anderen Akteuren 238
Abbildung 66: Zeitraum bis zum ersten Beratungsgespräch 242
Abbildung 67: Informationsquellen in der Einrichtung 244
Abbildung 68: Auf der Website erhältliche Informationen 245
Abbildung 69: Ausbildung der Berater 247
Abbildung 70: Existierende Qualitätsstandards 250
Abbildung 71: Standards zu den strukturellen Rahmenbedingungen 252
Abbildung 72: Standards zum Beratungsprozess 253
Abbildung 73: Standards zur Wirkungsqualität 254
Abbildung 74: Beispielprofil von Anbietern von BBB-Beratung 260
Abbildung 75: Beispiel Standard profil 311

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beratungsmethoden im Überblick 50
Tabelle 2: Zielgruppenspezifische Beratungsstrategien 58
Tabelle 3: Vor- und Nachteile staatlich vorgegebener Qualitätsstandards 111
Tabelle 4: Vor- und Nachteile der Zertifizierung durch eine externe Organisation.. 112
Tabelle 5: Vor- und Nachteile dezentraler Qualitätssicherung..... 112
Tabelle 6: Typen von Qualitätsstandards 115
Tabelle 7: Kriterien zur Bewertung von Qualitätsstandards..... 120
Tabelle 8: Input-Standards: Zugang zum Angebot..... 121
Tabelle 9: Input-Standards: Transparenz des Angebots 122
Tabelle 10: Throughput-Standards: Beratungsprozess (räumlicher und zeitlicher ..... Rahmen, Informationsmanagement)..... 123
Tabelle 11: Throughput-Standards: Beratungsprozess (Netzwerke)..... 124
Tabelle 12: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Kompetenzen der Berater 1) 125
Tabelle 13: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Kompetenzen der Berater 2) 126
Tabelle 14: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Kompetenzen der Berater 3) 127
Tabelle 15: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Beratungsmethoden 1)..... 128
Tabelle 16: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Beratungsmethoden 2)..... 129
Tabelle 17: Output-Standards: Individuelle Ergebnisse..... 130
Tabelle 18: Übergeordnete Qualitätsaspekte: Instrumente der Qualitätssicherung 131
Tabelle 19: Nicht berücksichtigte Standards: Soziale Basisfähigkeiten..... 153
Tabelle 20: Nicht berücksichtigte Standards: Gesellschaftliche Ergebnisse..... 153
Tabelle 21: Rücklauf der Beratungsakteure..... 163
Tabelle 22: Anzahl der Fälle nach der Anzahl der Faktorgruppen 167
Tabelle 23: Betrachtungsperspektiven..... 168
Tabelle 24: Themenschwerpunkte und Betrachtungsperspektiven 174
Tabelle 25: Themenschwerpunkte der verschiedenen Akteure 178
Tabelle 26: Übergänge und Betrachtungsperspektiven..... 182
Tabelle 27: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Übergänge 184
Tabelle 28: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Zielgruppen..... 187
Tabelle 29: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Zielgruppen..... 189
Tabelle 30: Spezifische Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für ..... Personengruppen..... 196
Tabelle 31: Abkürzungen für Ausprägungen..... 199
Tabelle 32: Form der Beratung für die verschiedenen Betrachtungsperspektiven .. 203
Tabelle 33: Einsatz von Beratungsinstrumenten für die verschiedenen ..... Betrachtungsperspektiven..... 214
Tabelle 34: Sonstige Akteure..... 221
Tabelle 35: Vollständige Bezeichnungen der Ausprägungen..... 238
Tabelle 36: Kooperationszwecke und Betrachtungsperspektiven..... 240
Tabelle 37: Einrichtungen mit einer Ausbildungsart..... 246
Tabelle 38: Qualifizierungsinstrumente und Betrachtungsperspektiven..... 249
Tabelle 39: Instrumente der Qualitätssicherung und Betrachtungsperspektiven.... 255

0. Management Summary

Dieser Bericht stellt die Ergebnisse des Projektes „Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards" vor, das Rambøll Management zwischen Juli 2005 und April 2007 im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) durchgeführt hat. Das Projekt verfolgte zwei Ziele: 1. Die Durchführung einer Bestandsaufnahme der bestehenden Angebote der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung (im Folgenden: BBB-Beratung) sowie 2. die Analyse und Weiterentwicklung von Vorstellungen für grundlegende Qualitätsstandards in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung. Methodisch hat sich das Projekt auf zwei Säulen gestützt: Mithilfe sekundäranalytischer Analysen hat Rambøll Management eine umfassende Aufbereitung des Untersuchungsgegenstandes vorgenommen. Den empirischen Kern der Studie bildete eine bundesweite Befragung von relevanten Beratungseinrichtungen. Darüber hinaus wurden Experten aus Wissenschaft, Praxis und Politik durch Interviews und Workshops einbezogen. Für die wissenschaftliche Diskussion und Begleitung der Studie wurde ein Beirat eingesetzt, der aus Mitgliedern des „Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung" bestand.

0.1 Bestandsaufnahme der Beratungslandschaft

0.1.1 Empirische Beschreibung der Beratungslandschaft

Die Erfassung und Beschreibung der Beratungslandschaft erfolgte primär aus der Perspektive der Anbieter von BBB-Beratung. Durch die Befragung von Netto 9.453 Personen konnte ein umfassendes Bild der aktuellen Angebote gezeichnet werden. Dabei standen die folgenden Aspekte im Blickpunkt:

1. Die Nutzerperspektive
2. Beratungsmethoden
3. Die Struktur der Beratungslandschaft

1. Die Nutzerperspektive

Die Nutzerperspektive beschreibt Ziele, Beratungsanlässe, Zielgruppen und Themenschwerpunkte von BBB-Beratung. Hinsichtlich der **Ziele** von BBB-Beratung kann zwischen drei Zielebenen unterschieden werden: Alle Ziele, die eine funktionierende BBB-Beratung in Bezug auf lebenslanges Lernen erfüllen kann, heißen *Lernziele*. *Arbeitsmarktziele* umfassen alle Ziele, die zu einem Gleichgewicht von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt beitragen. Zu den *sozialen Zielen* gehören alle Ziele, die die Chancengleichheit aller gesellschaftlichen Gruppen fördern. Die Ergebnisse der Befragung zeigen über alle Einrichtungen hinweg keine eindeutigen Tendenzen bzw. Prioritäten in der Zielsetzung. Dagegen können für die einzelnen Akteurstypen

unter den Beratungsanbietern in der Regel Schwerpunktsetzungen identifiziert werden. So stehen beispielsweise bei Arbeitsagenturen Arbeitsmarktziele im Vordergrund, während die Beratung des Diakonischen Werks vor allem soziale Ziele verfolgt.

Beratungsanlässe beziehen sich v. a. auf Übergänge zwischen Lebensphasen, die Beratungsbedarf erzeugen. Solche Übergänge können durch externe oder interne Faktoren motiviert sein. Interne Faktoren bedeuten, dass Individuen selber und bewusst nach Veränderungen suchen und somit ohne Zwang von außen Übergänge einleiten. Durch externe Faktoren motivierte Übergänge lassen sich nach institutionell bedingten und zufallsbedingten Übergängen unterscheiden. Die Befragungsergebnisse untermauern die Relevanz von Übergängen für die Gestaltung der Bildungs- und Berufsbiographie: Beinahe zwei Drittel aller Organisationen haben spezielle Angebote für Übergänge. Dabei dominieren die rechtlich geregelten, institutionalisierten Übergänge, wie Schule-Ausbildung, Schule-Schule, Schule-Studium und Arbeitslosigkeit-Beruf. Durch interne Faktoren motivierte Übergänge werden – mit Ausnahme des Übergangs Ausbildung-Beruf – wesentlich seltener angegeben. Auffällig ist auch, dass die Angebote v.a. die Bedürfnisse der Arbeitnehmer mit einem Normal-Arbeitsverhältnis abdecken. Das Normal-Arbeitsverhältnis ist aber in der Wissensgesellschaft nicht mehr das gängige Modell der Berufsbiographie und wird es prognostisch zukünftig auch nicht wieder werden. Diese Entwicklung spiegelt das bestehende Angebot an Übergangsberatung gegenwärtig nicht wider.

Die **Nutzer** von BBB-Beratung lassen sich zum einen nach ***Personengruppen*** differenzieren, die nach konstanten Merkmalen der Persönlichkeit wie Geschlecht, Migrationshintergrund, Behinderung und Qualifikation unterschieden werden. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass mit Personen mit MIgrationshintergrund und Geringqualifizierten die Personengruppen besonders häufig unter den Nutzern vertreten sind, die von jeher bzw. zunehmend bildungs- und arbeitsmarktpolitisch als besonders schwierige Gruppen betrachtet werden und denen politisch besondere Aufmerksamkeit gewidmet wird. Die Beratungseinrichtungen, in denen Menschen mit Migrationshintergrund häufig auftreten, halten zudem für diese Personengruppe häufig spezifische Angebote vor. Dies trifft auch für Personen mit Behinderung zu. Für alle anderen Personengruppen – Frauen, Hoch- und Geringqualifizierte – gilt, dass ein sehr häufiges oder häufiges Auftreten unter den Ratsuchenden einer Einrichtung nicht in gleichem Maße mit spezifischen Angeboten für diese Gruppen einhergeht.

Daneben existieren „variable", durch interne oder externe Faktoren bedingte ***Zielgruppen***. Unter die durch interne Faktoren beeinflussten Zielgruppen fallen etwa Auszubildende und Ausbilder, Studierende und Lehrende an Hochschulen, Arbeitnehmer, Arbeitgeber, Selbständige und Eltern in Eltern-

zeit. Durch externe Faktoren beeinflusste Zielgruppen lassen sich nach institutionellen (Schüler, Eltern, Lehrer; Wehr- und Ersatzdienstleistende; Schulanfänger und -abgänger, Senioren) oder zufallsbedingten Gruppen (Arbeitslose, Berufsunfähige) unterscheiden. Die Befragungsergebnisse zu den Zielgruppen sind konsistent mit den Auswertungen zu den Übergängen: Es dominieren Angebote für die klassischen Zielgruppen der Arbeitsmarkt- und Bildungspolitik. Eltern, Schüler, Arbeitslose und Auszubildende sind am häufigsten vertreten. Institutionell induzierte Zielgruppen (Schüler, Senioren) und sich vornehmlich durch externe Einflüsse zusammensetzende Zielgruppen (Arbeitslose) stellen zudem sehr häufig den Hauptteil an Ratsuchenden in den Beratungseinrichtungen. Darüber hinaus besteht aber auch für Arbeitnehmer und (mit Einschränkung) Arbeitgeber eine große Anzahl von Angeboten/Anbietern, in denen diese Zielgruppen wiederum einen Großteil der Ratsuchenden stellen. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass sich das Angebot auf weitere Zielgruppen ausweitet, die nicht traditionell im Fokus der BBB-Beratung standen.

Die **Themenschwerpunkte** beschreiben den inhaltlichen Fokus von Angeboten der BBB-Beratung. Lernberatung, Sozialberatung, Schuldnerberatung und Beratung über finanzielle Leistungen sowie Angebote zur Beratung von benachteiligten Gruppen sind dabei allgemeiner Natur, während sich andere Angebote einzelnen Laufbahnphasen zuordnen lassen. Darunter fallen Schulwahl- und Schullaufbahnberatung, Ausbildungs-, Studien- und die Berufswahlberatung, Wehr-, Zivil- und Freiwilligendienstberatung, Berufs- und Existenzgründerberatung, Beratung im Zusammenhang mit Arbeitsvermittlung und Wiedereinstiegsberatung, Personalberatung, Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung, Karriere-/Laufbahnberatung und Coaching und Laufbahnberatung. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass die Anbieter von BBB-Beratung im Durchschnitt zu etwa vier Themenschwerpunkten Beratung anbieten. Dabei weisen die insgesamt am häufigsten genannten Themenschwerpunkte (Lern-, Weiterbildungs-, Berufswahl- und Ausbildungsberatung) auch die breiteste Streuung über die verschiedenen Akteure (im Sinne häufiger Nennungen bei vielen Akteuren) auf. Insgesamt spiegeln sich in den Ergebnissen die drei großen Beratungsfelder – Beratung im arbeitsmarktnahen Bereich, Beratung mit Bildungsfokus und „versteckte" BBB-Beratung – wider, die durch das Arbeitsmarkt-, Schul-, Hochschul-, Weiterbildungs- und Sozialrecht institutionell verankert sind. Allerdings haben für einzelne Themenschwerpunkte nicht alle Einrichtungen, für die hier ein gesetzlicher Beratungsauftrag besteht, angegeben, für diesen Bereich auch spezifische Beratung anzubieten.

Der Blick über Ziele, Themenschwerpunkte, Nutzer und Übergänge hinweg lässt zudem einige **allgemeine Aussagen** zu. Während die Befragungsergebnisse keine eindeutigen Prioritäten in der Zielsetzung der Anbieter zeigen, liefern sie deutliche Anhaltspunkte für eine Fokussierung der Bera-

tungsakteure im Hinblick auf primäre Nutzer, Themenschwerpunkte und spezifische Beratungsangebote. Diese Fokussierung ist bei Anbietern, die Beratung im Schwerpunkt und für spezifische Personengruppen anbieten, ebenso wie bei privaten Beratungsanbietern nochmals stärker ausgeprägt. Aufgezeigt werden konnte auch, dass öffentliche Einrichtungen überdurchschnittlich stark in den klassischen öffentlichen Beratungsfeldern schulische Bildung und Arbeitsmarkt vertreten sind. Hier finden sich nach wie vor die traditionellen Beratungsstrukturen wieder. Dagegen bedienen private Anbieter vielfach Beratungsangebote zur Deckung von Bedarfen, die sich besonders aus den neuen Anforderungen an Qualifikationsaktualitäten und neuen Karrierewegen der Wissensgesellschaft ergeben. Deutlich geworden ist zudem, dass die überwiegende Anzahl der befragten Einrichtungen in ihrer Ausrichtung kongruent ist: Themenschwerpunkte, Zielgruppen und spezifische Beratungsangebote können nicht nur recht eindeutig benannt werden, für die überwiegende Anzahl der Beratungsakteure sind diese Merkmale auch aufeinander abgestimmt. Diese Ergebnisse legen den Schluss nahe, dass die formale Passung von Angebot und Nachfrage in der Regel funktioniert. Inwieweit diese formale Passung mit einer inhaltlichen Passung einhergeht, kann nicht in ausreichendem Maße beurteilt werden, da hierzu die Perspektive der Ratsuchenden hinzugezogen werden muss.

2. Beratungsmethoden

Mit Blick auf Merkmale, die sich Beratungsprozess und -methoden zuordnen lassen, zeigen die Befragungsergebnisse einen tendenziell höheren Professionalisierungsgrad für Akteure, die im Schwerpunkt Beratung anbieten oder sich auf bestimmte Personengruppen konzentrieren. Dieser beinhaltet eine intensivere Beratungssituation durch mehr und längere Beratungsgespräche bis zur Anliegensklärung, den Einsatz eines größeren Portfolios an Beratungsinstrumenten und eine in der Regel gezieltere Steuerung der Ratsuchenden im Beratungsprozess durch Vorabgespräche und feste Ansprechpartner, als bei anderen Beratungsakteuren. Bei einzelnen Merkmalen kommen zwar auch viele andere Akteure zu ähnlichen Ergebnissen, jedoch entsteht bei den oben genannten Akteuren ein professionelles Bild über die Gesamtheit der relevanten Merkmale hinweg, dass eine solche Einschätzung begründet. Interessant ist, dass es hinsichtlich des Rollenverständnisses vieler Beratungsakteure keine klaren Aussagen zu treffen sind. Dies deutet darauf hin, dass in den Einrichtungen entweder anlassbezogen eine Beraterrolle definiert wird oder dass es keine Klarheit über das eigene Rollenverständnis gibt. Tendenziell kann dennoch festgehalten werden, dass öffentliche Akteure überdurchschnittlich oft die Rolle eines „steuernden Erklärers" und Einrichtungen, die im Schwerpunkt beraten sowie private Einrichtungen überdurchschnittlich oft die Rolle eines „unterstützenden Zuhörers" einnehmen. Dies kann dadurch begründet werden, dass öffentliche Einrichtungen sehr stark Zielgruppen beraten, in denen die Lerntypen *bildungsdistanzierte* und *gelegentliche* Lerner überproportional vertreten sind, während in den Ziel-

gruppen der privaten und im Schwerpunkt beratenden Akteuren der Fokus eher auf Zielgruppen liegt, die überdurchschnittlich viele *kontinuierliche* Lerner aufweisen. Konsequenterweise werden für die unterschiedlichen Lerntypen unterschiedliche Beraterrollen zum Einsatz gebracht.

3. Beratungslandschaft

Die Bestimmung, in welchem Kontext und durch welche Akteure Beratung erbracht wird, kann sich zurzeit vornehmlich auf die rechtlichen Vorgaben zur BBB-Beratung stützen. Für das Zustandekommen von BBB-Beratung ist eine Unterscheidung nach Bereichen der BBB-Beratung, in denen eine staatliche Regulierung Beratungs-Settings induziert und Bereichen, in denen teilweise oder ausschließlich Marktmechanismen Beratungsangebot und -nachfrage zusammenführen, maßgeblich. Grundsätzlich kann davon ausgegangen werden, dass eine beidseitige Verpflichtung zur Inanspruchnahme (seitens der Ratsuchenden) bzw. zum Vorhalten eines Beratungsangebots (seitens der Anbieter) mit einer sehr hohen Wahrscheinlichkeit einhergeht, dass eine Beratung zustande kommt. Ähnliches gilt für eine Situation, in der der Ratsuchende dazu verpflichtet ist, eine Beratung in Anspruch zu nehmen, ohne eine entsprechende Verpflichtung eines oder mehrerer Anbieter. In der Praxis bilden jedoch Angebote ohne Verpflichtung für den Ratsuchenden die Mehrzahl. Hier kann eine deutlich geringere Wahrscheinlichkeit für das zustande kommen von Beratungssituationen angenommen werden; egal ob mit oder ohne Verpflichtung der Anbieter. Für Anbieter verbindlich vorzuhaltende Beratungsangebote existieren v.a. im Zusammenhang mit staatlichen Institutionen (wie z. B. Schule) oder zielen auf Formen der beruflichen und/oder sozialen Integration von bestimmten Gruppen ab (wie z. B. Auszubildende, benachteiligte Personen). Für Beratungsschwerpunkte, die auf die Stabilisierung und persönliche Weiterentwicklung in festen Berufsverhältnissen abzielen (wie z. B. Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung, Coaching oder Karriereberatung), gibt es hingegen auf der Anbieterseite nur eingeschränkt eine Verpflichtung, Angebote vorzuhalten.

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass BBB-Beratung in den wenigsten Fällen den Schwerpunkt der Leistungen von Anbietern bildet. Vielmehr erbringen bis auf einige wenige Anbieter alle Einrichtungen neben der Beratung weitere Dienstleistungen in den Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung. Bezüglich der Trägerschaft zeigt sich, dass es nach wie vor zahlenmäßig eine Dominanz öffentlicher Akteure gibt. Diese Dominanz geht bei Beratungsangeboten für spezifische Nutzergruppen und außerhalb der ehemaligen Monopolbereiche Schule und Arbeitsverwaltung verloren. Speziell in Beratungsfeldern, die mit den neuen Anforderungen der Wissensgesellschaft an Bedeutung gewinnen, sind Anbieter in privater Trägerschaft überdurchschnittlich oft vertreten; allerdings ohne dass erkennbar wäre, dass damit ein Trend weg von der öffentlichen Finanzierung verbunden wäre.

Betrachtet man die Anbieter von BBB-Beratung im Detail, zeigt sich ein sehr heterogenes Bild. Bis auf die Schulen gibt es – allein der Anzahl nach – keine dominanten Akteure. Insgesamt konnten im Rahmen der Studie 57 unterschiedliche Akteurstypen identifiziert werden, die Beratung in den Bereichen Bildung, Beruf und/oder Beschäftigung anbieten. Auf Basis der Befragungsergebnisse konnten für 44 dieser Beratungsakteure Akteursprofile erstellt werden. Die Profile machen für die der Befragung zugrunde liegende zugängliche Stichprobe belastbare Angaben zu Organisationsform, Organisationsmerkmalen und Organisationsinhalt der einzelnen Beratungsakteure. Sie haben den Anspruch, einen Akteurstyp generell zu beschreiben und nicht eine Beschreibung einer spezifischen Einrichtung eines Akteurs vorzunehmen. Die Profile sind ein erster Schritt auf dem Weg zu mehr Transparenz, Struktur und Übersichtlichkeit in der Landschaft der BBB-Beratung. Dies nützt dem Ratsuchenden bei der Wahl passgenauer Beratungseinrichtungen, den Einrichtungen selber, um sich in der Beratungslandschaft verorten zu können und politisch handelnden Akteuren, um Ansatzpunkte für die Förderung und Steuerung der BBB-Beratung in Deutschland zu identifizieren.

Neben den einzelnen Akteursprofilen lassen sich aus der Aufarbeitung der Strukturen einige grundlegende Trends ableiten: Die Beratung wird überwiegend in kleineren Beratungseinheiten durchgeführt, dies sowohl in Einrichtungen mit Beratung als Tätigkeitsschwerpunkt, als auch in Einrichtungen, die Beratung neben anderen Dienstleistungen anbieten. Es gibt eine Korrelation zwischen der Anzahl der Mitarbeiter einer Einrichtung und der Anzahl der Berater – je mehr Mitarbeiter desto mehr Berater. Deutlich wurde, dass Einrichtungen, die Beratung als Schwerpunkt angeben, tendenziell mehr Kunden beraten und mehr Beratungen pro Monat durchführen. Wird die BBB-Beratung in der Gesamtheit nach wie vor von Einrichtungen in öffentlicher Trägerschaft dominiert, so befinden sich Einrichtungen mit dem Arbeitsschwerpunkt Beratung überproportional oft in privater Trägerschaft. Auch die Angaben zur Struktur der Beratungsakteure verstärken die Tendenz, dass der Professionalisierungsgrad von Einrichtungen, die Beratung im Schwerpunkt anbieten und/oder spezifische Angebote für bestimmte Personengruppen vorhalten, höher ist als in Einrichtungen, die Beratung als Nebenleistung anbieten.

Die Finanzierung der Beratungsleistungen basiert grundlegend auf öffentlichen Mitteln. Auch wenn in ca. 50% der privaten Einrichtungen der Kunde die Beratungsleistung mitfinanziert, so ist deutlich geworden, dass die BBB-Beratung gegenwärtig ohne öffentliche Finanzierung nicht auskommen kann. Denn auch dort, wo eine Gebührenfinanzierung besteht, ist diese in den seltensten Fällen kostendeckend. Auch hier wird die Beratungsleistung in der Regel durch öffentliche Mittel bezuschusst.

Für die Vernetzung der Beratungsanbieter werden die etablierten Beratungsakteure, von den Arbeitsagenturen, über die Schulen und die Einrichtungen in sozialer Trägerschaft bis hin zu den Kammern am häufigsten als Kooperationspartner von den befragten Einrichtungen benannt. Teilt man die BBB-Beratung in ihre Felder auf, so lässt sich konstatieren, dass für den Bereich schulische Bildung (Schulen), Beruf und Beschäftigung (Arbeitsvermittlung) und „versteckte" Beratung (Einrichtungen in sozialer Trägerschaft) jeweils zentrale Netwerkakteure identifiziert werden können. Als Gründe für Kooperationen mit anderen Akteuren werden v.a. zwei Aspekte genannt: Die Zusammenarbeit bei regionalen (Aus)-Bildungsangeboten und die Durchführung gemeinsamer Projekte. Die Kooperation erfolgt dabei in der großen Mehrzahl durch informelle Formen der Netzwerkarbeit.

0.1.2 Zusammenfassende Bewertung der Beratungslandschaft

BBB-Beratung in Deutschland wird von einer großen Anzahl verschiedener Beratungsakteure für eine Vielzahl verschiedener Nutzergruppen in unterschiedlichsten Lebenssituationen angeboten. Beratungseinrichtungen und Ratsuchende finden in unterschiedlichsten Beratungs-Settings zueinander. Diese Settings haben eine große Anzahl von Auslösern, die aus der Person des Ratsuchenden selber oder aus externen Einflussgrößen resultieren können. Kurz gesagt: Die Beratungslandschaft als Ganzes betrachtet ist heterogen und an vielen Stellen unübersichtlich. Damit bestätigen die Befunde der Studie eine Einschätzung der Beratungssituation in Deutschland, die von vielen Experten aus Politik, Wissenschaft und Praxis in den vergangenen Jahren geäußert wurde.

Beratungsschwerpunkte

Beratungsschwerpunkte der Anbieter lassen sich gegenwärtig in institutionalisierten Bereichen verorten. Dies betrifft die Wachstums- und Etablierungsphase der Individuen im Bereich schulischer Bildung, die Etablierungs- und Erkundungsphase im Bereich der öffentlichen Arbeitsverwaltung sowie den Sozialbereich, in dem Personen in allen Lebensphasen Formen der Beratung zur sozialen Stabilisierung und Integration in Anspruch nehmen können.

Der Wachstums- und Etablierungsphase kommt eine besondere Bedeutung zu, um Chancengleichheit bei der Gestaltung der Bildungsbiographie für alle gesellschaftlichen Gruppen herzustellen und das Individuum frühzeitig für die Notwendigkeit lebenslangen Lernens zu sensibilisieren. Der Übergang Kindergarten-Schule hat in der BBB-Beratung bisher jedoch wenig Beachtung gefunden. Spezifische Angebote sind selten und es gibt nur wenig rechtliche Regulierung von Beratung in diesem Bereich. Verbindliche Beratungs-Settings bestehen daher nicht. Auch ein zentraler Akteur ist nicht auszumachen. Anders stellt sich die Situation für den Übergang Schule-Schule dar, an dem die Schulen selbst den zentralen Anbieter bilden. Allerdings bildet Bera-

tung weder für die Institution Schule noch für die Personen, die die Beratung durchführen (i.d.R. Lehrer) den Schwerpunkt ihrer Aufgaben. Im Vergleich zu anderen Anbietern kann für die schulische Beratung daher von einem vergleichsweise niedrigen Professionalisierungsgrad ausgegangen werden. Gleichzeitig stellen die verschiedenen Schulformen in der Summe die einzige Institution dar, die alle Individuen in ihrem Leben durchlaufen. Mit anderen Worten: Zurzeit sind nur die Schulen in der Lage, in der Wachstumsphase das Prinzip des lebenslangen Lernens bei allen Individuen zu etablieren. Dies kann über den schulischen Unterricht oder über begleitende Beratung erfolgen.

Allerdings sind die Orientierung über die Bildungsbiographie und ihre Gestaltung nicht auf die Wachstumsphase begrenzt. Vielmehr ist der Übergang in die Erkundungsphase als fließend anzusehen. Hier bietet eine große Zahl von Akteuren Angebote an, insbesondere für den Übergang von der Schule in die Ausbildung. Neben den Schulen umfassen die Anbieter hier unter anderen die Wohlfahrtsverbände, die Arbeitsverwaltung und die Sozialpartner. Für einige dieser Akteure bestehen Verpflichtungen, entsprechende Beratungsleistungen anzubieten (u. a. Schulen, Arbeitsagenturen, Kammern), denen in den meisten Fällen jedoch keine Verpflichtung der Ratsuchenden gegenübersteht, diese Beratung in Anspruch zu nehmen. Zudem liegt der Arbeitsschwerpunkt sämtlicher genannter Akteure auf anderen Aufgaben. Beratung stellt für sie lediglich eine Nebenleistung dar. Darüber hinaus unterscheiden sich die Akteure in ihrem Professionalisierungsgrad.

Klar definierte Strukturen existieren zudem in der Etablierungs- und Erhaltungsphase so z. B. an dem Übergang zwischen Beruf und Arbeitslosigkeit. Hier nimmt die Arbeitsverwaltung eine hervorgehobene Position ein. In beiden Phasen entstehen aber zunehmend weitere Angebote, die von einer breiteren Anzahl von Beratungsakteuren erbracht werden. Sie umfassen sowohl die Themenschwerpunkte und Nutzergruppen der Arbeitsverwaltung als auch andere, neue Beratungsanlässe und Nutzer.

In der Loslösungsphase (Übergang Beruf-Rente) hat sich bis dato keine Beratungsstruktur herausgebildet. Es lassen sich weder zentrale Akteure noch Angebote in der Breite identifizieren.

Transparenz und Nachfragesteuerung

Es gibt in der Regel nicht <u>den</u> einen Beratungsakteur für jeden Themenschwerpunkt, jede Zielgruppe und/oder jeden Übergang. Die Heterogenität und Intransparenz relativiert sich jedoch bei der Betrachtung der Beratungslandschaft aus der Binnensicht der Anbieter von BBB-Beratung. Die Mehrzahl der Einrichtungen einzelner Beratungsakteure hat sich in ihrer Beratungsleistung fokussiert auf wenige Themenschwerpunkte mit den dazu passenden Zielgruppen und Übergangsphasen. Aus der Perspektive der Ratsuchenden

bieten sich zwei grundsätzliche Ansatzpunkte für die Ermittlung von passenden Beratungsangeboten: Der Beratungsfokus der Einrichtung sowie die Orientierung an etablierten Akteuren.

Neue Beratungsbedarfe liegen vielfach außerhalb der traditionellen Lernstrukturen im Normalarbeitsverhältnis und finden deshalb keine Entsprechung in bestehenden etablierten Beratungsstrukturen. Solche Beratungsbedarfe – z. B. die proaktive Gestaltung der beruflichen Karriere auch unterhalb von Führungspositionen in festen Arbeitsverhältnissen oder die Befriedigung individueller Bildungswünsche für Personen, für die Bildung einen Wert an sich bedeutet – werden in der Regel von privaten Anbietern bedient. Diese Akteure bieten Beratung oft als Hauptleistung an und sind somit für den Ratsuchenden vergleichsweise leichter zu identifizieren.

Öffentliche und gemeinnützige Akteure sind vielerorts in den klassischen, immer noch stark öffentlich regulierten und finanzierten Beratungsfeldern aktiv. Diese Akteure sind einer breiten Öffentlichkeit bekannt. Prominente Beispiele sind die Beratung in Schulen oder in der öffentlichen Arbeitsverwaltung. Allerdings wird Beratung hier oftmals neben anderen Dienstleistungen erbracht. Zudem ist ein Trend auszumachen, dass öffentliche und gemeinnützige Beratungsanbieter vermehrt ihr Leistungsportfolio erweitern. Dadurch werden diese zwar zum einen für eine neue Gruppe von Ratsuchenden mit ihren Beratungsleistungen attraktiv bzw. begegnen dem Beratungsbedarf dieser Personengruppen. Diese Entwicklung hat zum anderen aber Auswirkungen auf die Transparenz der Beratungsstrukturen. In dem Maße, in dem Einrichtungen mit bis dato klar zuzuordnenden Zielgruppen und Angebotsstrukturen ihre Aktivitäten auf neue Beratungsfelder ausweiten, wird die Auswahl passgenauer Beratungen für den Ratsuchenden weiter erschwert. Die Identifikation der Beratungsleistung ist für den Ratsuchenden in jedem Fall einfacher bei Einrichtungen, die sich auf die Durchführung von Beratung spezialisiert haben. Dies wird deutlich an der Tatsache, dass bei Beratungsakteuren, die Beratung als eine von mehreren Leistungen anbieten, die Beratung oftmals in Verbindung mit anderen Dienstleistungen erbracht wird. Der Ratsuchende steht in solchen Fällen vor den Herausforderung zu erkennen, wo die Beratung anfängt und andere Dienstleistungen aufhören.

Eine höhere Transparenz für die Ratsuchenden über die bestehenden Angebote bildet eine notwendige Voraussetzung, um eine stärkere Partizipation aller gesellschaftlichen Gruppen – bei objektiv steigendem Beratungsbedarf in der Wissensgesellschaft – herbeizuführen. Die Ergebnisse dieser Studie können durch eine Beschreibung der Anbieter anhand relevanter Merkmale hierfür eine Grundlage liefern. Eine weitere Voraussetzung für eine stärkere Nachfrage nach BBB-Beratung liegt in der Vermittlung des Nutzens von BBB-Beratung an Ratsuchende, um damit eine Grundlage für die Steigerung der Zahlungsbereitschaft von Ratsuchenden zu schaffen. Zurzeit erfolgt BBB-

Beratung vor allem reaktiv, d.h. bei auftretenden Problemen einzelner Ratsuchender bzw. Nutzergruppen. Eine präventive Beratung, die eine proaktive Steuerung der eigenen (Berufs)-Biographie erlaubt, setzt voraus, dass Ratsuchende den Mehrwert einer rechtzeitigen BBB-Beratung erkennen und diese nutzen.

Finanzierung
Das Nachfrageverhalten ist zudem eng mit der Frage der Finanzierung von BBB-Beratung verbunden. Die Beratung in den aktuellen Schwerpunkten der BBB-Beratung ist traditionell für den Ratsuchenden kostenlos. Unabhängig von der Unterscheidung zwischen öffentlichen und privaten Beratungsakteuren, Anbietern, die Beratung im Schwerpunkt anbieten und solchen, die neben anderen Leistungen auch beraten, oder der Differenzierung zwischen klassischen Beratungsfeldern und neu nachgefragten Beratungen, erfolgt die Finanzierung der Beratungsleistung in der Gesamtbetrachtung nahezu ausschließlich durch öffentliche Mittel. Mit wenigen Ausnahmen ist Beratung nicht marktfähig. Die Ausnahmen sind dort zu verorten, wo Beratungsangebote auf Ratsuchende mit genereller Zahlungsbereitschaft treffen. Dies betrifft mit Blick auf unterschiedliche Lerntypen die Gruppe der kontinuierlichen Lerner. Diese Gruppe befindet sich überdurchschnittlich oft in gesicherten Arbeitsverhältnissen. Ihr Beratungsbedarf besteht überwiegend in der Festigung oder dem Ausbau der beruflichen Karriere; bzw. nach Beendigung der Berufsbiographie in der Gestaltung der eigenen Bildungsbiographie. Dementsprechend sind es vornehmlich Coaching-Angebote oder Karriereberatungen, die sich als marktfähig herausgestellt haben. Pointiert gesprochen haben die Anforderungen der Wissensgesellschaft einen neuen Kundentypen für Beratungsleistungen produziert: Den eigenverantwortlichen Arbeitnehmer, der in der Lage ist, seine Entwicklungsbedarfe selber zu erkennen und ein Bewusstsein für den Nutzen und damit auch den Wert von BBB-Beratung besitzt.

Für die Zusammenführung von Beratungsbedarf und Beratungsangebot wird eine zentrale Herausforderung darin liegen, die Einsicht in die Notwendigkeit von BBB-Beratung bei einer größeren Gruppe von potenziellen Ratsuchenden herbeizuführen und damit einhergehend eine Steigerung der Zahlungsbereitschaft der Kunden zu bewirken. Dies ist umso wichtiger, da nicht nur die skizzierte Gruppe der zahlungsbereiten kontinuierlichen Lerner mit den neuen Anforderungen der Berufswelt konfrontiert wird. Vielmehr wirken sich diese Anforderungen in weit höherem Maße auf die restlichen Lerntypen und die Nutzergruppen, in denen diese überproportional vertreten sind, aus. Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner müssen stärker als bisher durch Beratung bei der Gestaltung der Bildungs- und Berufsbiographie unterstützt werden.

Der quantitativ steigende Beratungsbedarf erzeugt konstant höhere Kosten für die Gewährung der Beratungsleistungen. Der Trend der öffentlichen

Hand, sich seit den 1990er Jahren, spätestens mit der Aufhebung des Beratungsmonopols der BA, sukzessive aus bestimmten Beratungssegmenten zurückzuziehen und finanzielle Zuwendungen zu begrenzen, weist darauf hin, dass ein begrenztes öffentlich finanziertes Budget für die BBB-Beratung zur Verfügung steht. Diese Begrenzung steht im Widerspruch zum wachsenden Bedarf. Die Voraussetzungen für eine Ausweitung der Zahlungsbereitschaft bei den Ratsuchenden, die dazu beitragen könnte, die Finanzierung von BBB-Beratung weniger als bisher von der öffentlichen Hand abhängig zu machen, sind bisher jedoch nicht gegeben. Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner, also Lerntypen mit tendenziell erhöhtem Beratungsbedarf, haben wenig Einsicht in den Nutzen von BBB-Beratung, fragen diese nicht aktiv nach und haben konsequenterweise eine geringe Zahlungsbereitschaft und oftmals auch nicht die finanziellen Möglichkeiten, sich an den Kosten der Beratung zu beteiligen. Kontinuierliche Lerner haben zwar ein Bewusstsein für den Nutzen von Beratung, die aktive Nachfrage hat aber auch noch keine kritische Masse erreicht, so dass die selbständige Inanspruchnahme von BBB-Beratung auf einzelne Beratungsfelder beschränkt bleibt. Unter diesen Voraussetzunge bleibt zu erwarten, dass die öffentliche Finanzierung von Beratung in einem Feld zu Lasten der finanziellen Unterstützung der Beratung in anderen Beratungsfeldern geht.

0.2 Qualitätssicherung in der BBB-Beratung

Hinsichtlich der Qualitätssicherung in der BBB-Beratung ist grundsätzlich zu unterscheiden zwischen den Anforderungen, die mit Blick auf die Qualität an BBB-Beratung gestellt werden (Qualitätsstandards) sowie der Art und Weise, wie diese Standards umgesetzt werden bzw. ihre Einhaltung gewährleistet wird (Qualitätssicherung/-management).

0.2.1 Ansätze und Ansatzpunkte zur Qualitätssicherung in der BBB-Beratung

Die zentrale Herausforderung für die Sicherung der Qualität in der BBB-Beratung liegt in der Heterogenität der Beratungslandschaft. Sie ist durch eine Mischung aus staatlicher Aufgabenwahrnehmung und rechtlichen Vorgaben/Pflichten für bestimmte Anbieter auf der einen Seite und schwach oder gar nicht regulierten Bereichen auf der anderen Seite gekennzeichnet. Gesetzliche Bestimmungen zur Qualität der Beratung bestehen kaum und sind – soweit existent – unpräzise. Für Teilbereiche der BBB-Beratung haben sich jedoch Ansätze zur Qualitätssicherung eigenständig entwickelt. Um eine verbindliche Umsetzung von Qualitätsstandards in der Breite zu erreichen, sind sowohl staatliche Vorgaben als auch eine zentrale Zertifizierung durch Dritte denkbar. Art und Umfang der Angebote, Unterschiede in der Professionalität der Anbieter und unterschiedliche Rahmenbedingungen in den Teilbereichen der BBB-Beratung können der flächendeckenden Einführung solcher Systeme auf nationaler Ebene jedoch Grenzen setzen. Die Zertifizierung

im Rahmen von Registern oder Rankings kann zwar eine flexiblere Regulierungsform darstellen, wird wohl aber lediglich für bestimmte Beratungseinrichtungen – insbesondere solche, die mehr oder weniger ausschließlich BBB-Beratung anbieten – praktikabel sein. Die dezentrale Steuerung wiederum setzt im Wesentlichen auf Selbstverpflichtung der Einrichtungen und stellt somit keine (flächendeckende) Verbindlichkeit her. Letztlich muss die Wahl der Steuerungsform – neben Fragen der politischen Zielsetzung und Durchsetzbarkeit – vor allem die bestehende Beratungslandschaft berücksichtigen und sollte an den vorhandenen Ansätzen und Strukturen ansetzen.

Die Ergebnisse zu existierenden Qualitätsstandards/-instrumenten zeigen, dass in vielen Einrichtungen Grundlagen vorliegen, an die Empfehlungen für die Qualitätssicherung in der BBB-Beratung anknüpfen können. So nutzen viele Einrichtungen bereits Qualitätsstandards. Insbesondere Anbieter, die Beratung im Schwerpunkt und für spezifische Personengruppen anbieten, nutzen in größerem Umfang Qualitätsstandards und setzen mehr und häufiger Instrumente zur Qualitätssicherung ein. Diese Ergebnisse stehen im Einklang mit dem stärkeren Beratungsfokus und dem höheren Professionalisierungsgrad dieser Einrichtungen. Allerdings geben die Ergebnisse lediglich Auskunft darüber, zu welchen Bereichen Einrichtungen über Standards verfügen – über die konkreten Inhalte der Standards sowie ihre praktische Anwendung können jedoch keine Aussagen getroffen werden. Darüber hinaus stellt Beratung – wie aufgezeigt – in vielen Einrichtungen lediglich eine Nebenleistung dar. Hier bleibt zu prüfen, inwiefern die Standards die Beratungsleistung explizit erfassen.

Aufschluss geben hier zumindest teilweise Fragen, die für die Bereiche Beratungsprozess sowie Qualifikationen und Qualifizierung der Berater konkrete Qualitätsmerkmale beschreiben. Hier drückt sich die große Heterogenität der Beratungslandschaft in unterschiedlichen Qualitätsausprägungen aus. Grundsätzlich ist aber auch für einzelne Qualitätsmerkmale ein stärkerer Qualitätsfokus bei spezialisierten Einrichtungen, d.h. Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt oder spezifischen Angeboten, zu erkennen. Zudem unterscheiden sich Qualitätsmerkmale nach den unterschiedlichen Anforderungen, die sich aufgrund der jeweiligen Ziele und Nutzergruppen an die Einrichtungen stellen. Die Bewertung der Qualität einer Einrichtung bzw. eines Akteurstyps muss letztlich mit Blick auf diese Anforderungen erfolgen. Für die inhaltliche Unabhängigkeit der Beratung und die Wahrnehmung einer Lotsenfunktion, die Beratung für die Ratsuchenden wahrnehmen soll, ist kritisch zu bemerken, dass Beratungs- und Bildungsangebote in vielen Einrichtungen eng miteinander verknüpft sind. Allerdings sind diese Verknüpfungen sowie institutionelle, monetäre und finanzielle Abhängigkeiten der Einrichtung für einen Großteil der Einrichtungen auf den eigenen Websites dargestellt.

0.2.2 Qualitätsstandards in der BBB-Beratung

Qualitätsstandards geben konkrete Qualitätsfestlegungen für Beratungsdienstleistungen und ihre Umsetzung in der beruflichen Praxis vor, deren Erreichung bzw. Nichterreichung man messen kann. National und international existieren bereits verschiedene Sets von Qualitätsstandards sowohl aus der Praxis als auch aus der Wissenschaft und der Politik. Rambøll Management hat eine Zusammenführung dieser Qualitätsstandards mit dem Ziel vorgenommen, einen Vorschlag für ein Set an Qualitätsstandards für die BBB-Beratung in Deutschland zu entwickeln. Die Grundlage für die Zusammenführung der Standards bildete ein auf der Perspektive des Ratsuchenden aufbauendes Qualitätsmodell, das folgende Qualitätsbereiche in den Fokus nimmt:

- Input: Angebotstransparenz und Zugang zum Angebot
- Throughput: Beratungsprozess (Ablauf und Rahmenbedingungen) und Beratungsinhalt (Qualifikationen/Kompetenzen der Berater und Beratungsmethoden)
- Output: Individuelle Ergebnisse

Bei der Entwicklung ist Rambøll Management in drei Schritten vorgegangen:

1. Sammlung von nationalen und internationalen Standards, Richtlinien etc.
2. Zusammenführung der Standards in den Kategorien des Qualitätsmodells
3. Auswahl und Überprüfung der Standards

Im Ergebnis hat Rambøll Management einen Katalog von 50 allgemein anwendbaren Qualitätsstandards in der BBB-Beratung vorgelegt. Um die Anwendung der Qualitätsstandards so einfach wie möglich zu gestalten, kann jeder Standard in einem „Standardprofil" dargestellt werden, das – neben dem präzisen Standard – folgende Informationen enthält: Das *Ziel* benennt die personenbezogenen Ziele, für deren Erreichen ein Standard relevant ist, und greift damit das zentrale Bewertungskriterium der Zielentsprechung auf. Zentraler Maßstab ist dabei der Nutzen, den ein Qualitätsstandard für den Ratsuchenden liefert. Der Aspekt *Merkmal* benennt das Qualitätsmerkmal, auf das sich der Standard bezieht. Die *Umsetzbarkeit* gibt Hinweise, wie der Standard in der Praxis umgesetzt werden kann. Die *Überprüfbarkeit* schließlich benennt Möglichkeiten, wie die Einhaltung des Standards überprüft werden kann. Durch diese Informationen wird den Einrichtungen also nicht bloß ein Standard „vorgegeben", sondern auch eine Hilfestellung gegeben, mit welchen Mitteln ein Standard erreicht und überprüft werden kann. Gleichzeitig soll das Ziel den Einrichtungen vermitteln, welchen Mehrwert für die Beratungsleistung die Umsetzung eines Standards erzeugen kann, und so den Anreiz zur Einhaltung des Standards erhöhen.

0.2.3 Empfehlungen zur Umsetzung der Qualitätsstandards

In der Summe kann weder von einem einheitlichen Beratungsverständnis noch von vergleichbaren Rahmenbedingungen oder Qualitätsansprüchen ausgegangen werden. Notwendig ist damit aus unserer Sicht die Entwicklung eines Qualitätsmodells, das

- die speziellen Hintergründe und Strukturen von BBB-Beratung erfasst,
- die Komplexität auf die wesentlichen Elemente reduziert,
- damit den Aufwand zur Umsetzung für die Anbieter von BBB-Beratungsleistungen in vertretbaren Grenzen hält und
- einzelnen Einrichtungen sowie potenziellen Ratsuchenden einen schnellen Überblick über die Qualität der angebotenen Leistung verschafft.

Mit Blick auf die bestehenden Strukturen der Beratungslandschaft und die begrenzten Möglichkeiten zentraler Regulierung im föderalen deutschen System, schlagen wir ein dezentrales System der Qualitätssicherung in der BBB-Beratung vor. Ein solches System kann zwar nicht die Verbindlichkeit zentral gesteuerter Systeme herstellen, erlaubt es dafür aber, den unterschiedlichen Ausprägungen in den einzelnen Einrichtungen gerecht zu werden und somit (potenziell) die vielen Anbieter zu integrieren, die Beratung neben anderen Dienstleistungen erbringen. Die Grundidee unseres Ansatzes ist es, den Akteuren vor Ort eine Unterstützung für die Erbringung der Beratung zu liefern, ohne dass es dadurch zu einer Verpflichtung, zu aufwändigen Verfahren oder Veränderungen der Strukturen kommen muss. Den Ausgangspunkt für die Qualitätssicherung bilden die definierten Qualitätsstandards. Diese sind als Grundgerüst zu begreifen, das die Einrichtungen flexibel und individuell zum Einsatz bringen können.

In einem ersten Schritt können die Einrichtungen die Standards zur eigenen Standortbestimmung nutzen. Der Abgleich der eigenen Organisation mit den Vorgaben der Standards erlaubt es den Einrichtungen, die eigene Qualität bzw. die eigenen Anstrengungen zur Qualitätssicherung der BBB-Beratung zu bewerten. Je nach individueller Ausgangssituation können die Standards ein Maximalziel bilden, das kurz-, mittel- oder langfristig angestrebt werden kann, oder eine Basis für ein umfangreicheres Qualitätsmanagement sein: Einrichtungen, die zurzeit keine oder nur einen Teil der benannten Standards erfüllen, können für sich prüfen, welche Standards zukünftig für sie erfüllbar bzw. umsetzbar sind und welche Standards auch in Zukunft aufgrund der Bedingungen vor Ort nicht eingehalten werden können. Grundsätzlich gilt dabei, dass jeder einzelne Standard die Qualität der Beratungsleistung (potenziell) verbessert. Je mehr Standards eingehalten werden, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit einer hohen Qualität in der Beratung. Auf der anderen

Seite gibt es Einrichtungen, die bereits ein umfassendes Qualitätsmanagement betreiben, das möglicherweise detailliertere und spezifisch auf die jeweilige Organisation und ihre Beratung ausgerichtete Qualitätsstandards umfasst. Für diese Einrichtungen können die Standards zur Überprüfung der Vollständigkeit ihrer eigenen Qualitätsstandards dienen. Wichtig ist zu betonen, dass Konflikte zwischen den hier benannten Standards und denen einer Einrichtung zwar im Einzelfall auftreten können, grundsätzlich aber nicht zu erwarten sind. Denn die vorgeschlagenen Standards erlauben eine flexible Anwendung, weil sie einerseits in den vorgegebenen Maßstäben konkret sind, d.h. beispielsweise präzise Aussagen zur Ausprägung eines Qualitätsmerkmals und der Umsetzung des jeweiligen Standards treffen, andererseits aber auf einer allgemeinen Ebene ansetzen, die Festlegungen für einzelne Zielgruppen oder Themenschwerpunkte vermeidet, ohne spezifische Standards für diese auszuschließen.

Auf diese Weise sind die Standards in der Regel anwendbar für alle Akteure, in allen Einrichtungen und für alle Zielgruppen. Damit die Akteure Zugang zu den Qualitätsstandards erhalten und für die Notwendigkeit der Qualitätssicherung sensibilisiert werden, schlägt Rambøll Management vor, die Qualitätsstandards mithilfe der Adressdatenbank zu verteilen, die wir im Zuge der Befragung erstellt haben. Diese kann genutzt werden, um allen ermittelten Einrichtungen (Befragungsteilnehmer und Einrichtungen, die nicht an der Befragung teilgenommen haben) die Qualitätsstandards sowie ggf. ergänzende Erläuterungen elektronisch zukommen zu lassen. Das Verschicken per Email ermöglicht dabei eine Ressourcen schonende Verbreitung der Qualitätsstandards. Gleichzeitig kann ein großer Anteil der Beratungseinrichtungen in Deutschland über den Verteiler erreicht werden.

1. Einleitung

1.1 Projekthintergrund

Menschen in ihren verschiedenen Lebensphasen hinsichtlich möglicher Bildungswege und -chancen zu beraten, gewinnt zunehmend an Bedeutung. Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung hat sich zu einem immer wichtiger werdenden Thema entwickelt und bildet ein zentrales Element in einer Infrastruktur für lebenslanges Lernen. Die 1996 etablierte Nachfrageorientierung im Themenfeld Lebenslanges Lernen (OECD-Studie „Lifelong Learning for All", 1996. UNESCO-Bericht „Learning – The Treasures Within", Delors u. a., 1996) ist dafür grundlegend. Lebenslanges Lernen setzt auf die Informationskompetenz des Einzelnen und hat deshalb Aufnahme in viele bildungspolitische Programme gefunden. Die Felder von Beratung haben sich dementsprechend ausdifferenziert. Früher gab es beispielsweise vorwiegend Weiterbildungsberatung und sozialpädagogische Beratung für benachteiligte Zielgruppen. In jüngerer Zeit sind Organisations- bzw. Institutionsberatung, Lernberatung sowie Systemberatung hinzugekommen. Angesichts der Ausweitung der Beratungsbegriffe und der Beratungsnotwendigkeiten sind Bestandsaufnahmen, theoretische Analysen und konzeptionelle Neuorientierungen unverzichtbar.

Das BMBF hat vor diesem Hintergrund im Jahre 2005 eine europaweite Ausschreibung initiiert, um eine Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung vorzunehmen und Vorstellungen für grundlegende Qualitätsstandards in Deutschland im Themenfeld Beratung aufzugreifen und weiterzuentwickeln.

Die vorliegende Studie von Rambøll Management setzt hier an und will einen Überblick über Arten und Formen der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung in Deutschland geben, die Beratungslandschaft flächendeckend abbilden sowie den Stellenwert von Beratung zur Förderung von Prozessen des lebenslangen Lernens in Deutschland, ihre gesellschaftliche und ökonomische Bedeutung und damit den hohen sozialen und ökonomischen Wert für die Gesellschaft als Ganze darlegen.

Um dieser Zielsetzung gerecht zu werden, ist eine Herangehensweise notwendig, die die systemischen Rahmenbedingungen mit der organisationalen Perspektive der Beratungseinrichtungen und der individuellen Perspektive der Ratsuchenden verbindet. Bei der sekundäranalytischen Aufbereitung des Untersuchungsgegenstandes haben wir daher bewusst ein interdisziplinäres Vorgehen gewählt, das diese Perspektiven zusammenführt und auf eine theoretische „Verortung" des Blickwinkels verzichtet. Die empirische Beschreibung der Beratungslandschaft erfolgt primär aus der Akteursperspektive. Den Kern der Studie bildet eine bundesweite Befragung von relevanten Beratungseinrichtungen. Eine äquivalente Erhebung aus der Perspektive der

Ratsuchenden erfolgt nicht. Sie wäre den Ergebnissen dieser Untersuchung gegebenenfalls gegenüberzustellen.

Für die wissenschaftliche Diskussion und Begleitung der Studie wurde ein Beirat eingesetzt, der aus Mitgliedern des „Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung" bestand (bzw. zunächst aus Mitgliedern des Initiativkreises zur Gründung des Nationalen Forums).[1] Das Nationale Forum versteht sich als eine Plattform für alle Akteure in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und hat zum Ziel, „die professionelle Weiterentwicklung der Beratungsdienste in Deutschland zu fördern sowie den dazu notwendigen Informations- und Erfahrungsaustausch zu gewährleisten".[2] Die Mitglieder des Nationalen Forums setzen sich aus politisch verantwortlichen Institutionen, Verbänden der Berater, Organisationen der Wirtschaft, Gewerkschaften und Experten aus Wissenschaft und Forschung zusammen.

1.2 Struktur des Berichts

Der Bericht gliedert sich in vier Abschnitte:

1. Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes (Kapitel 2)
2. Aufarbeitung des Sachstandes (Kapitel 3-6)
3. Ergebnisse der Befragung relevanter Beratungsanbieter (Kapitel 7)
4. Zusammenführung der Ergebnisse und konzeptionelle Weiterentwicklung (Kapitel 8-10)

1. Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes

Die **Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes** in **Kapitel 2** führt eine Begriffsdefinition von Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung ein, die allen Analysen im Rahmen des Projektes zugrunde liegt. Darüber hinaus präzisieren wir hier die für das Forschungsvorhaben maßgeblichen Fragestellungen und stellen das methodische Vorgehen vor.

2. Aufarbeitung des Sachstandes

In den Kapiteln 3 bis 6 erfolgt eine Aufarbeitung des Diskussions- und Wissensstandes in Wissenschaft und Praxis zu Beginn des Projektes, d. h. vor der Durchführung eigener empirischer Erhebungen. Die Aufbereitung liefert somit die Basis für die Befragung der Beratungseinrichtungen und damit für die systematische Erfassung und Beschreibung der Beratungslandschaft in Deutschland. Grundlegend für die Aufbereitung des Sachstandes ist die Unterscheidung nach den vier folgenden Aspekten:

[1] Eine Liste der Beiratsmitglieder findet sich im Anhang.
[2] Für nähere Informationen zum Nationalen Forum siehe http://www.forum-beratung.de.

1. Nutzerperspektive
2. Beratungsmethoden
3. Struktur der Beratungslandschaft
4. Qualität in der BBB-Beratung

Im Zentrum der **Nutzerperspektive** in **Kapitel 3** steht die Nachfrage nach BBB-Beratung. Sie wird entlang der Ziele, Beratungsanlässe, Zielgruppen und Themenschwerpunkte von BBB-Beratung beschrieben. Die Darstellung der *Ziele* unterscheidet zwischen Lernzielen, Arbeitsmarktzielen und sozialen Zielen sowie zwischen individuellen, organisationsbezogenen und gesamtgesellschaftlichen Zielsetzungen. Hinsichtlich der *Beratungsanlässe* steht zunächst der Entscheidungsprozess eines Individuums für eine berufliche Laufbahn im Mittelpunkt, um anschließend zu veranschaulichen, wie es in jeder Lebensphase zu Entscheidungsprozessen kommt, die Beratungsbedarf produzieren. Schließlich werden die Bedeutung von Übergängen zwischen Lebensphasen, ihre Auslöser sowie individuelle Bewältigungsstrategien betrachtet. Die Beschreibung der *Zielgruppen* beginnt mit dem Konzept der Lerntypen und führt diese mit Übergängen zusammen. Aus Übergangsphasen und Lerntypen lassen sich wiederum verschiedene Nutzergruppen der BBB-Beratung herleiten. Entsprechend der unterschiedlichen Ziele, Beratungsanlässe und Nutzergruppen von BBB-Beratung gibt es schließlich spezialisierte Angebote der BBB-Beratung, die sich mit einem besonderen Schwerpunkt der Beratung befassen. Es gibt zum einen *Themenschwerpunkte*, die in allen Lebensphasen auftreten können und entsprechend auch allgemeine Fragestellungen umfassen. Andere Themenschwerpunkte lassen sich den Lebensbereichen bzw. den einzelnen Lebensphasen zuordnen.

In **Kapitel 4** geht es darum, **Beratungsmethoden** in der BBB-Beratung und dahinter stehende Theorien abzubilden, um so über die Nutzerperspektive hinaus einen Einblick in die inhaltliche Gestaltung von Beratungsprozessen zu gewinnen. Die Beratungsmethoden bilden einen zentralen Aspekt von BBB-Beratung, da sie das Zusammenwirken von Berater und Ratsuchendem in den Mittelpunkt stellen und somit den Beratungsprozess selbst beschreiben. So treffen die Kompetenzen des Beraters und die Methoden der Beratung mit dem lernbiografischen Hintergrund, dem Bedarf und den Kompetenzen des Ratsuchenden zusammen. Vier Ansätze stehen hier im Blickpunkt: Die Informationsstrukturelle Methodik (ISM), die lösungsorientierte Kurzberatung (LoK), behavioristische Methoden der Laufbahnberatung sowie die klientenzentrierte Beratung. Im Anschluss an die Darstellung dieser Methoden erfolgt ein Abgleich der Beratungskonzepte mit einer Nutzerperspektive. Dabei nehmen wir eine Einordnung der Beratungskonzepte entlang der in Kapitel 3 vorgestellten Lerntypen und Beratungsanlässe vor. Abschließend werden die Methoden im Hinblick auf ihre Vereinbarkeit mit aktuellen Herausforderungen in der BBB-Beratung überprüft

Kapitel 5 richtet den Blick auf die **Struktur der Beratungslandschaft** in Deutschland. Dabei stehen systemische und organisationale Einflussfaktoren im Blickpunkt, die sich auf das Zustandekommen von BBB-Beratung auswirken. *Organisationale Einflussfaktoren* beschreiben Faktoren auf Seiten der Anbieter von BBB-Beratung. Hier erfolgt zum einen eine Übersicht der aktuell zu ermittelnden Anbieter von BBB-Beratung in Deutschland. Zum anderen wird die Bedeutung von Netzwerken und Kooperationen erörtert. *Systemische Einflussfaktoren* betreffen die Rahmenbedingungen, unter denen individuelle und organisationale Aspekte, also Angebot und Nachfrage, zusammentreffen. Hierunter fallen insbesondere die rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen von BBB-Beratung. Der Beschreibung der rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen folgt eine Erörterung von Beratungs-Settings, die auf der Unterscheidung zwischen freiwilligen und verpflichtenden Angeboten bzw. freiwilliger und verpflichtender Nachfrage basieren. Anschließend wird eine erste Skizze der organisationalen Einflussfaktoren und somit der Beratungslandschaft erstellt. Dabei benennen wir die wesentlichen Anbieter von BBB-Beratung und erörtern Netzwerke und Kooperationen. Abschließend formulieren wir beschreibende Merkmale für die systematische Erfassung organisationaler Einflussfaktoren in der Form von Akteursprofilen (s. u.).

Kapitel 6 arbeitet den aktuellen Diskussionsstand hinsichtlich der **Qualitätssicherung in der BBB-Beratung** auf. Dabei ist grundsätzlich zu unterscheiden zwischen den Anforderungen, die hinsichtlich der Qualität an BBB-Beratung gestellt werden (Qualitätsstandards), sowie der Art und Weise, wie diese Standards umgesetzt werden bzw. ihre Einhaltung gewährleistet wird (Qualitätssicherung/-management). Ein wesentliches Ziel des Projektes liegt darin, Qualitätsstandards für die unterschiedlichen Tätigkeitsfelder bzw. Beratungsbereiche zu erarbeiten. Darüber hinaus sind Vorschläge zur Umsetzung dieser Standards zu entwickeln. Die Grundlage für die Entwicklung von Standards und Umsetzungsempfehlungen bildet wiederum eine umfassende Analyse des Status quo. Kapitel 6 geht entsprechend in zwei Schritten vor: In einem ersten Schritt erfolgt die Bestandsaufnahme existierender Systeme des Qualitätsmanagements (Abschnitt 6.1) sowie bestehender Qualitätsstandards im Kontext der BBB-Beratung (6.2). Anschließend stellen wir ein Modell zur Qualität in der BBB-Beratung vor, das die Perspektive der Ratsuchenden in den Mittelpunkt stellt (6.3). Aufbauend auf diesem Modell erfolgt dann eine Zusammenführung existierender Standards in den Kategorien des vorgeschlagenen Qualitätsmodells (6.4).

3. Empirische Erhebung: Befragung von Beratungseinrichtungen

Den Kern der eigenen Erhebungen bildet eine umfassende bundesweite Befragung von Beratungseinrichtungen in Deutschland. Die Befragung erfasst systematisch Daten zu den in den Kapiteln 3 bis 6 beschriebenen Aspekten der BBB-Beratung aus der Sicht der Beratungseinrichtungen. **Kapitel 7** stellt

das methodische Vorgehen sowie die zentralen **Ergebnisse der Befragung von Anbietern von BBB-Beratung** entlang der Aspekte Nutzerperspektive, Beratungskonzepte, Strukturen der Beratungslandschaft und Qualität in der BBB-Beratung dar. Die Darstellung erfolgt dabei zum einen für die Grundgesamtheit aller Einrichtungen, zum anderen für verschiedene Betrachtungsperspektiven. Diese umfassen bestimmte Merkmale der Einrichtungen (Angebote für bestimmte Personengruppen, Beratung als Schwerpunkt/neben anderen Dienstleistungen, öffentliche/private/gemeinnützige Trägerschaft) und beschreiben die Ergebnisse jeweils für alle Einrichtungen, die dieses Merkmal aufweisen.

4. Zusammenführung der Ergebnisse und konzeptionelle Weiterentwicklung

Die Kapitel 8 bis 10 führen die Ergebnisse der Befragung mit den in den Kapiteln 3 bis 6 erarbeiteten Ergebnissen zusammen. Im Blickpunkt von **Kapitel 8** steht dabei die **Beschreibung der Beratungslandschaft** in Deutschland. Rambøll Management hat im Rahmen der Studie 57 unterschiedliche Akteurstypen identifiziert, die Beratung in den Bereichen Bildung, Beruf und/oder Beschäftigung anbieten. Soweit der Rücklauf für die einzelnen Akteure dies zulässt, erstellen wir in Kapitel 8 auf Basis des Antwortverhaltens der befragten Einrichtungen, gegebenenfalls ergänzt durch weitere Recherchen, für jeden Akteurstyp ein Akteursprofil. Die Profile machen belastbare Angaben zu Organisationsform, Organisationsmerkmalen und Organisationsumwelt der einzelnen Anbieter. Die Profile sollen einen ersten Schritt auf dem Weg zu mehr Transparenz, Struktur und Übersichtlichkeit in der Landschaft der BBB-Beratung bilden.

In **Kapitel 9** führen wir die Ergebnisse zur Qualität zu **Empfehlungen zur Qualitätssicherung in der BBB-Beratung** zusammen. Aus der Herleitung der relevanten Standards in Kapitel 6 und der Verifizierung ihrer empirischen Evidenz in Kapitel 7 lassen sich Empfehlungen zur Beurteilung und Sicherung der Beratungsqualität sowohl für Ratsuchende als auch für Anbieter entwickeln. Das Kapitel 9 beinhaltet dabei zwei Teile: Empfehlungen zur Umsetzung der Standards sowie Profile der einzelnen Qualitätsstandards. Die Empfehlungen zur Umsetzung der Standards beschreiben, wie die Standards durch die einzelnen Einrichtungen genutzt werden können/sollten. Hier schlagen wir ein flexibles, für die Einrichtungen individuell gestaltbares System vor. Die Profile der Qualitätsstandards stellen ein wesentliches Element dieses Systems dar, indem sie den Einrichtungen für jeden Standard verdeutlichen, auf welches Qualitätsmerkmal sich der jeweilige Standard bezieht, welche Ziele damit verfolgt werden und wie der Standard umgesetzt und gemessen werden kann.

Kapitel 10 fasst die wesentlichen Ergebnisse der Untersuchung zusammen und leitet **Schlussfolgerungen** ab. Darüber hinaus wird der weitere Forschungsbedarf aufgezeigt.

2. Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes und methodisches Vorgehen

2.1 Definition von Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung

Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung wird in Europa unterschiedlich definiert (Cedefop 2004). Eine von der OECD, EU und der Weltbank in 36 Ländern durchgeführte Studie[3] stellt zudem fest, dass es in den meisten untersuchten Ländern keine kohärente Beratungspraxis gibt. Grundsätzlich wird der Begriff jedoch auf eine Reihe von miteinander verzahnten Dienstleistungen bezogen, die das Angebot von Informationen und Unterstützung in strukturierter Form zum Ziel haben, um Einzelpersonen und Gruppen zu befähigen, unabhängig von ihrem Alter und dem jeweiligen Zeitpunkt in ihrem Leben Entscheidungen in Bezug auf ihre Bildungs-, Ausbildungs- und Berufslaufbahn treffen und ihren Lebensweg effektiv steuern zu können. Oft lässt sich die Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung nicht als gesonderte Tätigkeit oder Leistung darstellen, sondern ist vielmehr in andere Zusammenhänge eingebettet, so u. a. in Lernaktivitäten verschiedener Art. Die meisten im Rahmen der OECD-Studie vorgelegten Berichte fassen den Begriff der Beratung als pädagogische Aktivität auf – eine Sichtweise, die so auch von der Kommission vertreten wird –, die den Erwerb von Wissen und Kompetenzen durch die Schaffung eines Lernumfelds ermöglicht. Ein Gesamtporträt des Bildungs- und Berufsberatungspersonals gemäß den Darstellungen in den verschiedenen Länderberichten beinhaltet, dass Berater eine Lernbeziehung fördern, indem sie ihren Klienten nützliche und anwendbare Informationen über folgende Aspekte erschließen:

- Ihre eigenen persönlichen Ressourcen (Fähigkeiten, Interessen, Zielsetzungen, Ambitionen und Eignungen, zu deren Erfassung auf eine immer breitere Palette von Bewertungsinstrumenten zurückgegriffen werden kann)
- Bildungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten (Verfügbarkeit auf örtlicher, regionaler, nationaler und europäischer Ebene)
- Übergangsmöglichkeiten innerhalb von und zwischen verschiedenen Bildungs- und Berufslaufbahnen
- Die Gleichwertigkeit von Befähigungsnachweisen – einschließlich der Anerkennung von früher durch Erfahrung erworbenen Kenntnissen –

[3] http://www.oecd.org/edu/careerguidance[4] Gesprächspartner in den Experten-Interviews waren die folgenden Personen: Isabelle Bonnaire, Bundesinstitut für Berufsbildung; Dr. Knut Diekmann, Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK); Roland Schauer, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit; Sonja Deffner, Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB); Dr. Angelika Hüfne, Kultusministerkonferenz; Birgit Lohmann, Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung; Dr. Bernhard Jenschke, AIOSP; Andrea Hoops, Deutsches Studentenwerk e. V.; Dr. Peter Krug und Jesko Weickert, Ministerium für Wissenschaft, Weiterbildung, Forschung und Kultur Rheinland-Pfalz; Annika Sixt, Universität Heidelberg; Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt, Fachhochschule des Bundes für Öffentliche Verwaltung; Karen Schober, Bundesagentur für Arbeit; Dr. Ulrich Gawellek, Bundesagentur für Arbeit; Dr. Markus Schmitz; Bundesagentur für Arbeit.

als Schlüssel zur Zulassung zu verschiedenen Bildungsgängen und Arbeitsstellen
- Die Merkmale verschiedener Berufsgruppen und einzelner Berufe sowohl hinsichtlich der gestellten Anforderungen als auch im Hinblick darauf, welche Erfahrungs- und Verdienstmöglichkeiten sie bieten
- Die Entwicklung von unternehmerischen und existenzgründerischen Fähigkeiten

Vor allem aber können Berater Ratsuchende in den Kompetenzen schulen, die sie benötigen, um diese Informationen aufzunehmen und zu verarbeiten und sie dazu zu nutzen, Klarheit über ihre Lebensziele zu gewinnen und diese voranzubringen.

Inhaltlich gliedert sich der Bereich der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung in verschiedene Beratungsformen je nach Beratungsobjekt, Beratungsthema und Beratungsanlass. Zum einen lässt sich hinsichtlich des **Beratungsobjekts** die personenbezogene Beratung von der organisationsbezogenen Beratung unterscheiden (Schiersmann 2004a). **Organisationsbezogene Beratung** richtet sich an Betriebe, die als Institutionen vor der Herausforderung stehen, sich den veränderten wirtschaftlichen und arbeitsmarktbezogenen Bedingungen anzupassen. Unterschieden wird hierbei zwischen der Beratung von Unternehmen sowie der Beratung von Bildungsanbietern. Die **personenbezogene Beratung** richtet sich an Einzelpersonen und lässt sich wiederum thematisch in die Weiterbildungs- bzw. Kompetenzentwicklungsberatung sowie die Lernberatung gliedern. Während die Weiterbildungs- und Kompetenzentwicklungsberatung allgemein Bildungsinteressierten Beratung anbietet, bezieht sich die Lernberatung in erster Linie auf diejenigen, die sich bereits in einer konkreten Lernsituation befinden. Die vorliegende Studie befasst sich ausschließlich mit der personenbezogenen Beratung, da diese insbesondere vor dem Hintergrund des lebensbegleitenden Lernens von besonderem Interesse ist. Zudem spielen in der organisationsbezogenen Beratung organisationale Interessen eine nicht unbeachtliche Rolle, die den Blick auf die individuelle Ebene einschränken.

Auf dem bisher Gesagten aufbauend, verstehen wir Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung als eine Aufgabe, die die gesamte Lebensspanne umfasst. Bildung, Beruf und Beschäftigung benennen zwar unterschiedliche Beratungsanlässe, lassen sich aber unter einem gemeinsamen Oberbegriff zusammenfassen. In Anknüpfung an die Definition der Europäischen Union, die die Unterstützung des lebensbegleitenden Lernens von Bürgern jeden Alters zum Ausgangspunkt von Beratung macht (Europäischer Rat 2004), kann hier von lebensbegleitender Beratung gesprochen werden. Da dieser Begriff jedoch nicht den notwendigen Bezug zu den relevanten Themenbereichen explizit macht und damit keine klare Abgrenzung zu anderen Bera-

tungsinhalten ermöglicht, wird im Folgenden für die Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung kurz die Bezeichnung BBB-Beratung verwendet.

Dem von uns benutzten Begriff der BBB-Beratung liegt die folgende Definition zugrunde:

Begriffsdefinition BBB-Beratung
Wir verstehen BBB-Beratung als *interpersonale, pädagogische Dienstleistung*, d. h. es gehören immer ein Ratsuchender und ein Berater zum Prozess. Hiermit grenzen wir uns von dem weiten Begriffsverständnis der OECD-Studie ab, die prinzipiell auch die Nutzung von Datenbanken als Beratung einstuft (OECD 2004: 19). Das Medium der Kommunikation zwischen Ratsuchendem und Berater – direktes Aufsuchen, telefonischer Kontakt, Online-Beratung oder E-Mail-Beratung – ist in diesem Zusammenhang kein Ausschlusskriterium. Das Internet als Informationsplattform betrachten wir als Instrument für die Beratungsleistung, sowohl auf Anbieter- als auch auf Nutzerseite. Eine weitere Abgrenzung ist der Ausschluss psychotherapeutischer Beratung, Lebenshilfeberatung sowie wirtschaftlicher und Organisationsberatung.

BBB-Beratung ist eine originäre Dienstleistung, die organisatorisch, inhaltlich und zeitlich individuell erbracht wird.

2.2 Methodisches Vorgehen im Rahmen der Untersuchung

Rambøll Management bringt bei der Durchführung der vorliegenden Studie eine Kombination aus qualitativen und quantitativen Methoden zum Einsatz. Dabei trägt die Wahl der Analyseinstrumente insbesondere den zu Beginn der Untersuchung vorliegenden gesicherten Informationen über die BBB-Beratungslandschaft in Deutschland sowie den strukturellen Rahmenbedingungen der Beratungseinrichtungen Rechnung. Für die einzelnen Handlungsfelder – *Nutzergruppen von BBB-Beratungsangeboten* (1), *Beratungskonzepte und -methoden* (2), *Strukturelle Rahmenbedingungen und Beratungsanbieter* (3) sowie *Qualität in der BBB-Beratung* (4) – haben wir geeignete Methoden ausgewählt, die der jeweiligen Datenlage sowie der Schwerpunktsetzung des Projektes Rechnung tragen:

(1) Zur Aufarbeitung der aktuellen Diskussion und der vorliegenden Erkenntnisse über Nutzergruppen von BBB-Beratung und die Entstehung von Beratungsanlässen aus der Perspektive der Ratsuchenden stützt sich die Studie auf die Auswertung vorliegender wissenschaftlicher Studien, Daten und Quellen sowie die qualitative Einschätzung von Experten aus Wissenschaft und Praxis.[4] Die hinzugezogenen Experten wurden anhand ihrer inhaltlich-fachlichen Expertise und ihrer Funktion ausgewählt. Um zu einer umfassenden Betrachtung zu gelangen, wurden auch Vertreter des Projektbeirats ak-

tiv einbezogen. Zentrale Aspekte hinsichtlich der Nutzer von BBB-Beratung wurden abschließend in einem Experten-Workshop validiert.[5]

(2) Die Nachzeichnung der relevanten Beratungskonzepte und -methoden erfolgte auf Basis aktueller wissenschaftlicher Literatur. Ergänzend wurde die Notwendigkeit des gezielten, individuellen Einsatzes von Beratungsmethoden in der täglichen Beratungsarbeit innerhalb einer explorativen Phase mit Vertretern aus Wissenschaft und Praxis diskutiert. Dabei war es das Ziel, Beratungskonzepte und -methoden als Bindeglied zwischen Beratungsanbietern und Ratsuchenden darzustellen und deren wesentliche Eckpfeiler abzubilden.

(3) Die Grundlage der Darstellung der aktuellen BBB-Beratungslandschaft in Deutschland bildet die Aufarbeitung der bestehenden strukturellen Rahmenbedingungen und der Akteurskonstellationen. Hierzu hat Rambøll Management in einem ersten Schritt eine Gesetzesanalyse durchgeführt und eine Auswertung vorliegender Daten und Dokumente vorgenommen. Die Identifizierung der relevanten Beratungsakteure erfolgte in einem dreistufigen Verfahren. Nach einem ersten kriteriengeleiteten Grob-Screening der Akteurslandschaft wurden Telefoninterviews mit Beratungsexperten aus den Regionen Nord, Süd, West und Ost geführt, um die Identifizierung der Beratungsakteure sukzessive zu erweitern.[6] In einem letzten Schritt wurde die Liste der Beratungsakteure mit dem Projektbeirat diskutiert und erweitert.

[5] Teilnehmer des Workshops waren die folgenden Personen: Prof. Dr. Rainer Brödel, Universität Münster; Frank Schröder, LQW Berlin; Heike Maschner, Ministerium für Schule und Weiterbildung NRW; Dr. Bernhard Schmidt, Universität München; Axel Janßen, Deutscher Verband für Coaching und Training (dvct); Barbara Edelmann und Petra Oppelt, LernNetz Berlin-Brandenburg/LernLaden Neukölln; Esther Herbrich, LernNetz Berlin–Brandenburg (LNBB) e. V.; Regina Beuck, Weiterbildung Hamburg e. V.; Alfred Töpper, Stiftung Warentest; Rainer Westerwelle, TÜV Nord; Anette Borkel, VHS Hamburg; Dr. Eckhard Stumpfe, LASA Brandenburg.

[6] Die Teilnehmer der Telefoninterviews werden in Kapitel 5.2.1 benannt.

Den Kern der Darstellung der BBB-Beratungslandschaft bildet die Befragung von ca. 62.500 Beratungseinrichtungen in Deutschland. Mit Hilfe der Befragung werden Beratungsprozesse und -strukturen, Schwerpunkte, Zielgruppenaffinitäten und Qualitätsaspekte aus Sicht von Beratungseinrichtungen analysiert.

(4) Der Frage nach der Qualität in der BBB-Beratung wurde durch eine umfassende Best-Practice-Recherche im In- und Ausland nachgegangen. Grundlage der Analysen waren vorliegende Listen von Qualitätsstandards, bestehende Modelle der Qualitätssicherung aus dem Bereich der BBB-Beratung und angrenzenden Gebieten sowie Optionen zur Gewährleistung von Qualität in der BBB-Beratung. Qualitätsaspekte waren ebenfalls Gegenstand von Expertengesprächen, die im Verlauf der Studienerstellung geführt wurden. Darüber hinaus bildete das Thema Qualität ein eigenes Kapitel in der Befragung der Beratungseinrichtungen, so dass in der Studie theoretische Erkenntnisse an bestehenden Qualitätsstrukturen in der BBB-Beratung in Deutschland gespiegelt werden konnten.

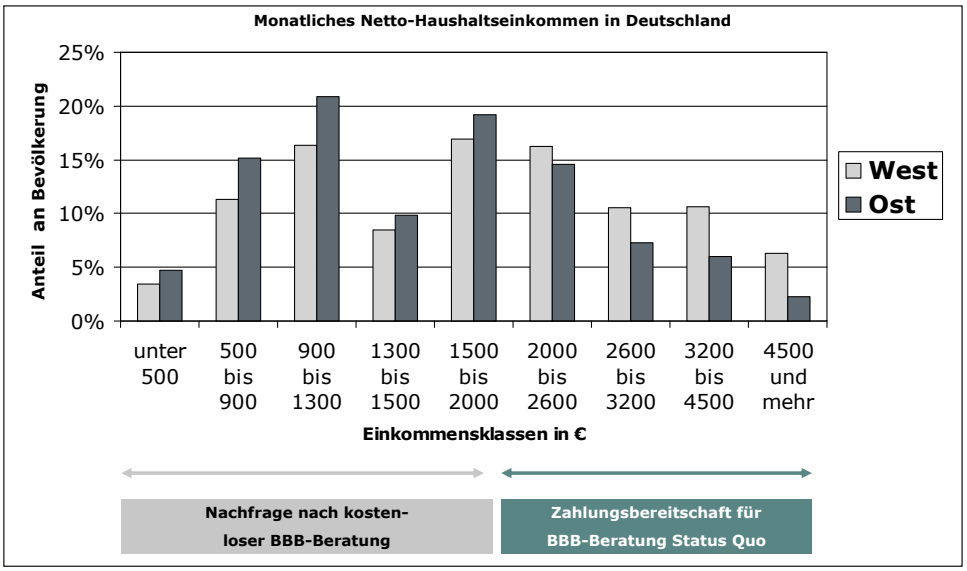
2.3 Einbindung des Beirates

Die Ergebnisse der Analysephasen wurden regelmäßig mit dem Projektbeirat reflektiert und zum Projektabschluss durch einen Experten-Workshop validiert. Der Projektbeirat tagte in unterschiedlicher personeller Zusammensetzung in der 18-monatigen Projektphase insgesamt sechs Mal. Eine Liste seiner Mitglieder findet sich im Anhang.

3. Die Nutzerperspektive: Ziele, Beratungsanlässe, Zielgruppen und Themenschwerpunkte

Empirisch liegen zur Nutzerperspektive kaum Erkenntnisse vor. Die wenigen vorliegenden Studien, etwa über die Nutzung und Bekanntheit von Berufsinformationszentren, zeigen zwar eine breite Nachfrage nach entsprechender Beratung (OECD 2004), diese Nachfrage beschränkt sich allerdings auf kostenfreie BBB-Beratungsangebote. Die Bereitschaft für BBB-Beratung zu bezahlen, ist dagegen gering. Wie Abbildung 1 deutlich macht, besitzen nur wenige Gruppen in Deutschland die Fähigkeit und die Bereitschaft, Geld für private Beratung auszugeben (Tippelt & Barz 2003).

Abbildung 1: Zahlungsbereitschaft für BBB-Beratung in Deutschland



Da über die genannten Erhebungen hinaus keine flächendeckenden Erkenntnisse zur Nutzerperspektive vorliegen – und der empirische Fokus dieses Projektes auf der Angebotsseite liegt –, soll im folgenden eine theoretische Herleitung der Nachfrage nach BBB-Beratung erfolgen. Dabei stehen folgende Aspekte im Blickpunkt:

1. Die Ziele von BBB-Beratung
2. Beratungsanlässe von BBB-Beratung
3. Zielgruppen von BBB-Beratung

3.1 Ziele von BBB-Beratung

3.1.1 Die historische Entwicklung von BBB-Beratung

Erste Ansätze von Beratung entstanden in Verbindung mit dem Aufschwung der Sozialwissenschaften und der Psychologie in der Weimarer Republik. Im Rahmen dieser Entwicklung wurde Sozialarbeit zunehmend als öffentliche Aufgabe verstanden. In der Zeit des Nationalsozialismus wurde Beratung zu einem Instrument der Repression. Nach dem zweiten Weltkrieg wurde der sozialarbeiterische Ansatz wieder aufgenommen: Die Beratung fand Eingang in das wohlfahrtsstaatliche Modell der sozialen Marktwirtschaft und diente vorrangig der Abmilderung persönlicher Schwierigkeiten, sofern persönliche oder familiäre Kapazitäten damit überfordert waren.

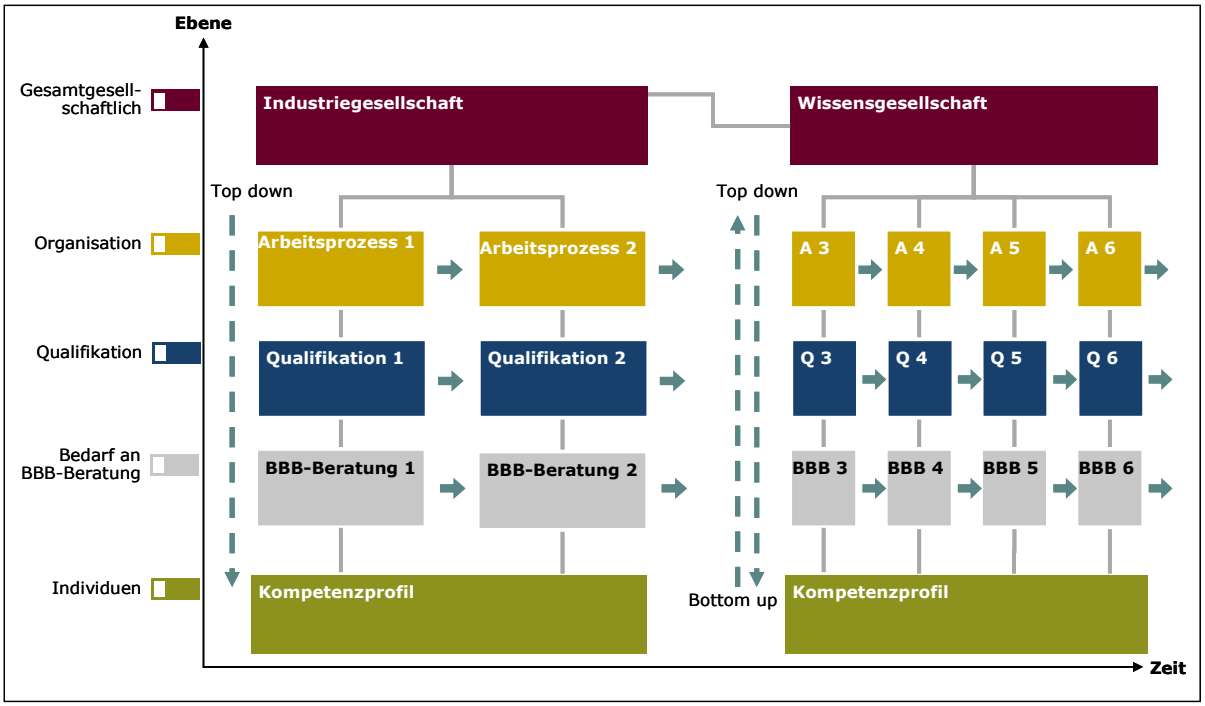
Während der Blüte der Industriegesellschaft 1950 bis 1970 kam es zu ersten Veränderungen in der BBB-Beratung. Bis in die 60er Jahre fanden vorwiegend in psychologischen Theorien verwurzelte Beratungsansätze Verbreitung, die sich an defizitären und fehlentwickelten Persönlichkeitsstrukturen orientierten und diese ähnlich wie Krankheiten in der Medizin als behandelbar sahen (Sickendiek/Engel/Nestmann 1999). Erst Ende der 60er Jahre setzten sich in der Sozialarbeitstheorie Ansätze durch, die die Hauptaufgaben der Beratung in der Aufklärung und Emanzipation sahen. Mit diesen Ansätzen einher ging eine neue Sichtweise bezüglich der Ursachen des individuellen Beratungsbedarfes: Nachdem zuvor individuelle Defizite im Mittelpunkt der Betrachtung standen, kamen nun Einflüsse der sozialen Umwelt in den Blick. Diese an sozial-gesellschaftlichen Bedingungen orientierte Problemreflexion fokussierte auf die Stärkung individueller Bewältigungskompetenzen. Dieser Fokus führte dazu, dass sich Beratung bis in die 80er Jahre hinein auf Problemgruppen und benachteiligte Zielgruppen konzentrierte.

Die Zuständigkeit für entsprechende Angebote lag in der Regel beim Staat. 1967 bestätigte das Bundesverfassungsgericht das staatliche Monopol in der Arbeitsvermittlung mit der Bedeutung ihrer steuernden Funktion und ihrem gesamtgesellschaftlichen Nutzen (BT 2004). Die unter das Monopol fallenden Aufgaben entsprachen dabei den wesentlichen Berufswahlsituationen in der Industriegesellschaft: Zum einen die Berufsberatung beim Übergang von Schule in Ausbildung oder Studium, zum anderen die Wiedereingliederung von Arbeitslosen in den Arbeitsmarkt. Darüber hinaus gehende Beratung wurde aufgrund des Normalarbeitsverhältnisses für die große Mehrheit der Individuen nicht für notwendig erachtet.

Der Wandel zur postindustriellen Gesellschaft seit Beginn der 1980er stellt die BBB-Beratung vor neue Herausforderungen. Technologischer Wandel, individuelle Mobilität und Liberalisierung der globalen Warenströme sorgten für eine Veränderung der bisherigen Arbeits- und Lebensverhältnisse (De Masi 2000; Rifkin 1995; Rifkin 2000). Die Auswirkungen dieses globalen Pro-

zesses sind sowohl auf Organisations- als auch auf individueller Ebene zu spüren. Auf der Organisationsebene wandeln sich die Produktionsprozesse und damit die Anforderungen an die Qualifikationen von Mitarbeitern. Während es in der Industriegesellschaft das Normalarbeitsverhältnis (Ausbildung – Beruf – Rente) gab und sich Qualifikationsanforderungen nur langsam änderten, unterliegen die Qualifikationsanforderungen nun durch die Maschinisierung, den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologie und die Flexibilisierung von Produktionsprozessen einem immer schnelleren Veränderungs- und Anpassungszyklus (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002). Damit hat der Wandel zur post-industriellen Gesellschaft Einfluss darauf, wie Individuen ihr Arbeits- und Freizeitleben gestalten können. Kürzere Innovations- und Produktionszyklen verlangen Anpassung. Individuen müssen ihre Qualifikationen erneuern, um konkurrenzfähig am Arbeitsmarkt zu bleiben. Lern-, Trainings- und Arbeitsphasen wechseln sich schneller ab. Arbeitnehmer benötigen also Wissen über kommende Anforderungen in ihrem Beruf und über neue Möglichkeiten von Beschäftigung.

Abbildung 2: Bedarf an BBB-Beratung in der Wissensgesellschaft



In den 1990er Jahren kam es zu Reformen insbesondere in der Arbeitsmarktpolitik, die Auswirkungen auf die BBB-Beratung hatten und in dem 1996 von der Bundesregierung beschlossenen Wechsel zur Nachfrageorientierung in der Beratung und Vermittlung ihren Ausdruck fanden. Bereits im Jahr 1994 wurde das Vermittlungsmonopol der BA, im Jahr 1998 das Berufsberatungsmonopol aufgehoben. Grund hierfür war unter anderem die ver-

stärkte Nachfrage nach BBB-Beratung (OECD 2004) sowie die Entstehung neuer Beratungsformen und -inhalte, wie etwa Karriereberatung, Coaching oder Bildungsberatung im Alter. Ein Festhalten am staatlichen Monopol hätte u. a. einen erheblichen Ausbau des Personals in der öffentlichen Verwaltung mit entsprechenden Kostensteigerungen bedeutet. Zudem hatten die Reformen das Ziel, kunden- und wettbewerbsorientierte Dienstleistungen am Arbeitsmarkt zu ermöglichen (BT 2004; Schober 2000).

Den Reformen lag dabei ein verändertes Verständnis hinsichtlich der Aktivierung der Nachfrage und des eigenverantwortlichen Handelns seitens der Individuen zugrunde (Hanesch 2001, Larsen 2005, Schulze-Böing 2000): In dem Maße, wie sich der Staat aus der Erbringung sozialstaatlicher Leistungen zurückzieht, soll die eigenverantwortliche Interessenwahrnehmung durch die Individuen gestärkt werden. Diese Politik hat sich bisher hauptsächlich in Bezug auf die Bekämpfung der Arbeitslosigkeit durch die Einführung von Hartz IV manifestiert, wo der Gesetzgeber staatliche Unterstützung mit Pflichten verknüpft hat und die Aktivierung der Arbeitsuchenden durch Ausübung mit Zwang zu initiieren versucht. Auch im Bildungsbereich ist Aktivierung als ein neues Paradigma zu verstehen. Die Grenzen zwischen den Bereichen Bildung und Arbeit einerseits, sowie zwischen Arbeit und Freizeit andererseits verschwimmen zusehends. Diese Entwicklungen erfordern vom Individuum die Fähigkeit, sich beruflich orientieren und anzupassen zu können (OECD 2004). Individuen nutzen vermehrt auch ihre Freizeit, um informell neue Fähigkeiten und Wissen zu erlangen, da in der Wissensgesellschaft, in der Informationen zunehmend austauschbar sind und einem verstärkten Wandel unterliegen (Bell 1985, Dülmen/Rauschenbach 2004), nur mit entsprechender Eigeninitiative die Aktualität des Wissens gewährleistet werden kann. Die Bildungsbiografie erstreckt sich insofern auf alle Lebensphasen und umspannt alle Lebensbereiche. Eine aktivierende Politik soll diese Prozesse unterstützen und den nötigen institutionellen Rahmen bieten, der die Verknüpfung der unterschiedlichen Bereiche auf individueller Ebene fördert.

Der Beratungsinhalt erweitert sich somit neben der Informationsvermittlung um Aspekte der Karriereplanung: Aufgrund technischer Entwicklungen tritt reine Informationsvermittlung in den Hintergrund. Zunehmend können Informationen über Bildungsgänge im Internet und über Datenbanken selbstständig abgefragt werden. Fachliche Beratung ist vielmehr im Hinblick auf grundlegende Bedürfnisse wie Berufsfindung, Persönlichkeitsentwicklung und berufliche Chancen gefragt. Aufgrund der Diversifizierung der Beratungsangebote kommt es in Zukunft darauf an, die Angebote zu verknüpfen und eine Verzahnung der verschiedenen Bereiche Bildung und Arbeit sowie Aus- und Weiterbildung zu gewährleisten. In der Ausbildung müssen Kenntnisse über den Arbeitsmarkt verstärkt eingebracht und vermittelt werden.

Der oben dargestellten Entwicklung von steigendem Bedarf an Beratung einerseits und institutionellem Wandel andererseits begegnet die EU mit entsprechenden institutionellen Vorgaben: Laut Entschließung des Europäischen Rates vom Mai 2004 haben die Mitgliedsstaaten sicherzustellen, dass das nationale Beratungsangebot in der allgemeinen und beruflichen Bildung sowie im Beschäftigungsbereich den Erkenntnissen entspricht, zu denen die OECD, die Kommission und die Weltbank bei der Überprüfung der Beratungspolitik gelangt sind. Dazu zählen die folgenden Aspekte:

- Beratungsdienste sollten so zugänglich gestaltet sein, dass alle Bürger dazu angehalten werden, ihre Fähigkeiten und Kompetenzen lebenslang weiterzuentwickeln, d. h. es sollten insbesondere die verschiedenen Zielgruppen einen Zugang haben.
- In Bezug auf das lebenslange Lernen sollte eine verstärkte Kooperation der Beratung auf verschiedenen Ebenen angestrebt werden, damit die Vielfalt der Systeme genutzt und die Fragmentierung zwischen den verschiedenen Angeboten überwunden werden kann.
- Gefährdeten Einzelpersonen und Gruppen ist bei der Gestaltung von Beratung besonders Rechnung zu tragen.
- Die Verknüpfung der Beratung in den Bereichen Bildung und Arbeitsmarkt sollte verstärkt werden.

3.1.2 Ziel- und Akteursebenen von BBB-Beratung

BBB-Beratung soll in der Gesellschaft mehrere Funktionen erfüllen. Verschiedene Staaten haben unterschiedliche normative Ansprüche an BBB-Beratung in ihren Gesetzen gestellt. Die OECD (2004) hat aus den verschiedenen rechtlichen Vorgaben drei Zielebenen identifiziert: *Lernziele*, *Arbeitsmarktziele* und *soziale Ziele*. Die verschiedenen Zielbereiche betreffen sowohl Individuen als auch Organisationen sowie die gesamte Gesellschaft.

Alle Ziele, die eine funktionierende BBB-Beratung in Bezug auf lebenslanges Lernen erfüllen kann, heißen *Lernziele*. Lebenslanges Lernen ist vor allem eine Anforderung an das Individuum in der Wissensgesellschaft. Es ermöglicht und sichert dem einzelnen Bürger eine permanente Teilnahme am Arbeitsmarkt. Durch einen *Bottom-up-Prozess* hat lebenslanges Lernen aber auch Konsequenzen für Organisationen und die gesamte Gesellschaft: *Erstens* kann der einzelne Bürger mit Hilfe von BBB-Beratung seine Fähigkeiten und sein Wissen permanent weiterentwickeln. Zusätzlich erleichtert BBB-Beratung Individuen Karriere-Entscheidungen: Sie gleicht die Interessen, Fähigkeiten und Karriereziele des Individuums mit den Anforderungen des Arbeitsmarktes ab. Das betrifft vor allem Individuen in Übergangsphasen. Beispiele hierfür sind der Einstieg in den Arbeitsmarkt nach der Ausbildung in Schule und Hochschule oder freiwilliger und unfreiwilliger Nichtbeschäftigung sowie freiwillige und unfreiwillige Wechsel des Berufs. *Zweitens* profitieren verschiedene Organisationen von der Aktualität der Qualifikationen der Ar-

beitnehmer. Außerdem können Arbeitgeber durch BBB-Beratung auf Informationen über notwendige Arbeitnehmerqualifikationen zurückgreifen. Das erleichtert ihnen die Suche nach Arbeitskräften. Zum anderen hilft BBB-Beratung Bildungseinrichtungen bei der Evaluation und Weiterentwicklung ihrer Angebote. Sie gibt sowohl Wünsche der Individuen, als auch der Unternehmen an die Bildungseinrichtungen weiter. *Drittens* unterstützt BBB-Beratung durch die Erfüllung der Lernziele die gesamte Gesellschaft: Das generelle Bildungsniveau und die berufliche Mobilität steigen. Somit kann die Gesellschaft flexibler und effizienter auf den demografischen und globalen Wandel reagieren.

Arbeitsmarktziele umfassen alle Ziele, die zu einem Gleichgewicht von Angebot und Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt beitragen. Der Arbeitsmarkt ist effizient und stabil, wenn Angebot und Nachfrage im Gleichgewicht sind. Primär betrifft diese Zielvorstellung also die gesamtgesellschaftliche Wirkung von BBB-Beratung. Sie beeinflusst aber auch Organisationen und Individuen durch einen *Top-down-Prozess*: *Erstens* trägt BBB-Beratung dazu bei, dass Angebot und Nachfrage am Arbeitsmarkt ein Gleichgewicht finden. Damit vermeiden und überwinden Anbieter von BBB-Beratung Arbeitslosigkeit und unterstützen das Wirtschaftswachstum durch die effiziente Ausschöpfung des Arbeitskräftepotenzials. *Zweitens* sammeln Anbieter von BBB-Beratung Informationen über den Arbeitsmarkt: Sie halten fest, welche Arbeitgeber welche Qualifikationen nachfragen. *Drittens* hilft BBB-Beratung dem einzelnen Bürger: Die Informationen über das Arbeitsplatz- und Weiterbildungsangebot erleichtern einerseits Arbeitsuchenden einen Arbeitsplatz zu finden, der ihren Qualifikationen entspricht. Andererseits können Arbeitnehmer ihre Qualifikationen durch Weiterbildung an die wechselnden Ansprüche des Arbeitsmarktes anpassen.

Zu den *sozialen Zielen* gehören alle Ziele, die die Chancengleichheit aller gesellschaftlichen Gruppen fördern. *Erstens* kann BBB-Beratung Angehörige sozial benachteiligter Gruppen gezielt auf Förderprogramme und -möglichkeiten hinweisen. So kann der einzelne Bürger die Chancen auf sozialen Aufstieg einfacher wahrnehmen. Speziell Frauen, Migranten und Bürgern aus bildungsfernen Schichten erleichtert BBB-Beratung die gesellschaftliche Teilnahme. Neben diesen Gruppen sollen aber auch alle anderen Individuen in einer Gesellschaft die Chance erhalten, sich selbst zu verwirklichen. BBB-Beratung bietet diese Chance, wenn der Kunde mit seinen Wünschen, Fähigkeiten und Perspektiven im Zentrum der Beratung steht. BBB-Beratung unterstützt das Individuum dabei, eine passende Beschäftigung zu finden. Beratung hilft Wünsche und Fähigkeiten klar zu artikulieren und die geeigneten Perspektiven zu finden, zum Beispiel in Form eines neuen Berufs oder einer neuen Qualifikation (Savickas 2001). Das sichert soziale Chancengleichheit für alle Individuen und bildet die Voraussetzung für deren Integration in die Gesellschaft. *Zweitens* kann BBB-Beratung Unternehmen motivieren, Ange-

hörige sozial benachteiligter Gruppen einzustellen, etwa mit Hinweisen auf gesetzliche Anreize. BBB-Beratung ist ein Scharnier zwischen den Wünschen von Individuen und den Wünschen der Arbeitgeber. Informationen über gesellschaftlich benachteiligte Gruppen und ihren Beitrag zur Leistung einer Organisation können die Akzeptanz für diese Gruppen erhöhen. *Drittens* stützt BBB-Beratung damit gesamtgesellschaftliche Ziele wie soziale Integration und soziale Gerechtigkeit. BBB-Beratung kann sowohl auf der Organisations- als auch der Individualebene zu diesen Zielen beitragen und somit zur Stabilität der Gesellschaft. Soziale Teilhabe und soziale Gerechtigkeit wiederum garantieren ökonomischen Fortschritt, wenn es ausgeprägte Verbindungen zwischen den sozialen und ökonomischen Strukturen einer Gesellschaft gibt (Putnam 2002; Rifkin 2000).

Abbildung 3: Ziel- und Akteursebenen von BBB-Beratung



3.2 Beratungsanlässe

Individuen können aus sehr unterschiedlichen Motiven und Situationen heraus BBB-Beratung nachfragen. Um zu einer Systematisierung von Beratungsanlässen zu gelangen, können unterschiedliche Modelle und Perspektiven herangezogen werden. Im Folgenden steht zunächst der Entscheidungsprozess eines Individuums für eine Laufbahn im Mittelpunkt. Er verdeutlicht, wie Individuen zu einer Entscheidung kommen und an welchen Schritten Beratungsbedarf entstehen kann. In einem zweiten Schritt wird das Konzept der Laufbahnentscheidung auf die Biografie eines Menschen übertragen. Die Analyse soll veranschaulichen, wie es in jeder Lebensphase zu Entschei-

dungsprozessen kommt, die Beratungsbedarf produzieren. Schließlich werden die Bedeutung von Übergängen zwischen Lebensphasen, ihre Auslöser sowie individuelle Bewältigungsstrategien betrachtet. Auslöser und Bewältigungsstrategien informieren über die Reaktionen von Individuen auf Übergänge und über die Möglichkeiten, wie BBB-Beratung der entstehenden Nachfrage effizient und effektiv begegnen kann.

3.2.1 Laufbahnentscheidungen

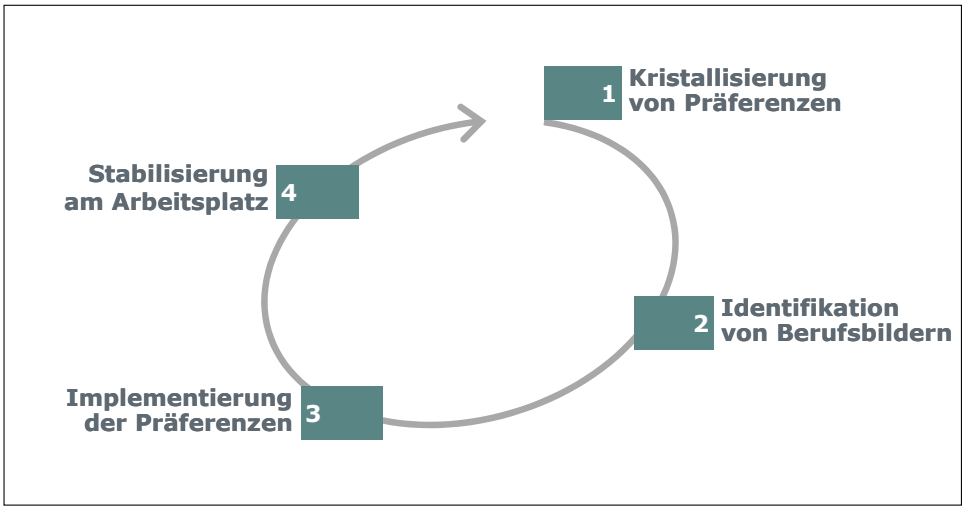
Berufliche Laufbahnentscheidungen stellen einen mehrstufigen Prozess dar: Individuen verarbeiten Informationen und gleichen sie mit ihren Präferenzen ab, um eine Entscheidung zu treffen. Die Motivation für so eine Entscheidung ist, dass Individuen ihre Fähigkeiten nutzen und Bedürfnisse befriedigen wollen (Super 1953). Darunter fällt auch eine aktive Entwicklung ihrer Berufsrollen. Arbeit soll zum Lebensentwurf eines Individuums passen. Zwei Fragen sind hier zentral: Der ersten Frage „An welchem Beruf ist jemand interessiert?" folgt eine rein deskriptive Analyse des Inhalts der Laufbahnwahl. Mit Hilfe von Daten über Schulwahl, Schulabgängerzahlen, Studiengangwahl, Ausbildungsplatzwahl etc. lässt sich diese Frage beantworten. Die zweite Frage „Warum interessiert sich jemand für einen Beruf?" behandelt den Prozess der Laufbahnentscheidung. Sie lässt sich nur mit Individualdaten der Präferenzen und Motive von Individuen beantworten (Savickas 2001: 50ff.).

Laufbahnentscheidung, Motivation und Präferenzen von Individuen lassen sich mit Hilfe von drei Dimensionen analysieren (Savickas 2001). Die erste Dimension **Career Salience** erfasst die Bedeutsamkeit der Berufsrolle in Relation zu anderen Rollen. Je höher die Career Salience, desto intensiver wird sich ein Individuum mit der Berufswahl auseinandersetzen. Die zweite Dimension **Career Maturity** gibt an, wie strukturiert ein Individuum seine Karriere plant (Super 1963). Je höher die Career Maturity, desto mehr Zeit wird ein Individuum in die Analyse der Berufswahl investieren und diese Informationen zu einem Karriereweg verknüpfen. Die dritte Dimension **Career Satisfaction** dient vor allem als Benchmark (Super 1939). Einerseits misst die Zufriedenheit den Beratungsbedarf eines Individuums. Andererseits erfasst sie auch den Erfolg von vorhergegangenen Beratungsmaßnahmen. Diese Konzepte haben sich weitgehend bewährt. Sie sind in vielen Kulturkreisen und verschiedenen Sprachräumen anwendbar (Patton/Lokan 2001).

Jede Laufbahnentscheidung besteht aus vier Schritten. Am Anfang steht die **Kristallisierung von Präferenzen.** Individuen müssen feststellen, welche Rolle die Karriere in ihrem Leben einnehmen soll und welche Anforderungen sie an eine Karriere stellen. Hier ist ein erster Ansatzpunkt für BBB-Beratung: Individuen benötigen gegebenenfalls Unterstützung, um ihre Präferenzen zu artikulieren, zu einem stringenten Muster zusammenzuführen, entstehende Dissonanzen aufzudecken und aufzulösen. Danach steht die

Identifikation von passenden Berufsbildern. Im besten Fall finden sich Berufsbilder, die deckungsgleich mit den Präferenzen des Individuums sind. In einem weiteren Schritt analysiert das Individuum die erforderlichen Qualifikationen für den Berufswunsch. Neben seinen bisherigen Qualifikationen muss ein Individuum gegebenenfalls noch Bildungsmaßnahmen abschließen, um dem Berufsbild zu entsprechen. Auch hier kann Beratungsbedarf entstehen. BBB-Beratung sammelt und bewertet Informationen über Berufsbilder, deren Qualifikationen und Qualifizierungsmaßnahmen. Individuen erhalten somit einen Mehrwert, indem sie sich Zeit für die Informationssuche sparen und bereits aufbereitete und verknüpfte Informationen erhalten. Sind die Anforderungen erfüllt, beginnt die **Implementierung der Präferenzen.** Das Individuum kann seinen Berufswunsch umsetzen: Es sucht nach einem geeigneten Arbeitgeber und muss sich für die gewünschten Stellen bewerben. Wiederum kann BBB-Beratung helfen, sowohl im Bewerbungs- und Rekrutierungsprozess als auch bei der Weitergabe von Informationen über Arbeitgeber. Der letzte Prozessschritt ist die **Stabilisierung am Arbeitsplatz.** Nach dem Eintritt in ein Unternehmen muss das Individuum sich über die Erwartungen des Unternehmens bewusst sein und sich an das Arbeitsklima und die Arbeitsgewohnheiten anpassen (Savickas 2001: 53f.). BBB-Beratung kann hier helfen die Erwartungen, die ein Unternehmen an seine Mitarbeiter stellt, zu identifizieren und das Individuum darauf vorzubereiten. Kurz gesagt müssen in jeder Stufe des Prozesses Individuen Informationen sammeln und bewerten: sei es über sich selbst, über den Arbeitsmarkt, über Berufsbilder, über Qualifikationen oder über Arbeitgeber. Das schafft Beratungsbedarf: BBB-Beratung kann Informationen zur Verfügung stellen und bei deren Einordnung und Bewertung unterstützen.

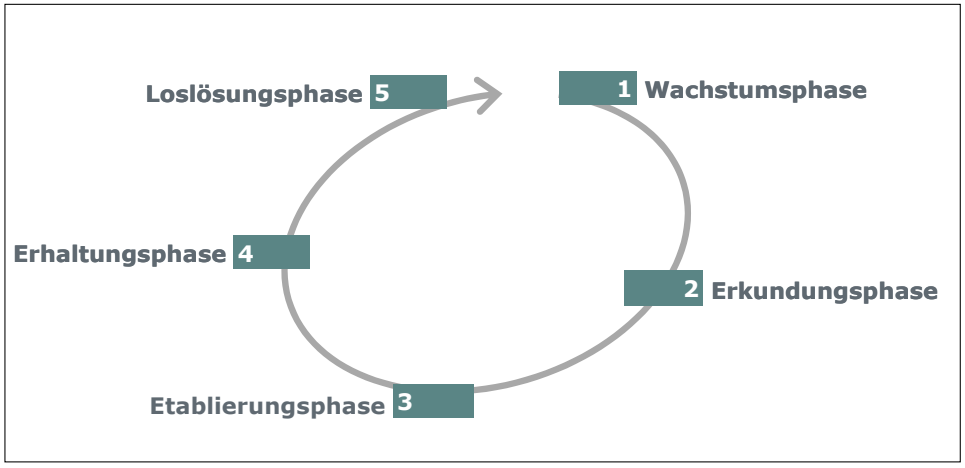
Abbildung 4: Laufbahnentscheidung



3.2.2 Lebensphasen

Das Konzept der Laufbahnentscheidung ist auf die gesamte Erwerbsbiografie und ihre Lebensphasen übertragbar. In den Erwerbsbiografien der Industriegesellschaft lässt sich jede Stufe des Berufswahlprozesses einer Lebensphase zuordnen, die entsprechenden Beratungsbedarf erzeugt (Super 1955). Insgesamt gibt es fünf Lebensphasen, die einen Karriereweg unterteilen. Die erste Phase heißt **Wachstumsphase** (growth). Sie dient der Unterstützung von Kindern und Heranwachsenden, damit sie Gepflogenheiten und Einstellungen zu Arbeit und Berufen kennen lernen und entwickeln können (Super 1980). Darauf baut Phase zwei auf: Die **Erkundungsphase** (exploration) soll den Heranwachsenden den Übergang zwischen Schule und Beruf so gut wie möglich erleichtern. Dazu gehören Informationen über Berufsbilder, Qualifikationen und Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt. Das ist die klassische Aufgabe der Berufsberatung, wie sie bisher in Deutschland vornehmlich praktiziert wird (OECD 2004). Die nächste Lebensphase heißt **Etablierungsphase** (establishment). Sie beschreibt die Stabilisierung, Konsolidierung und Weiterentwicklung von Individuen nach dem Eintritt in eine Organisation. Stabilisierung bedeutet die Anpassung der Leistung an die Erwartungen der Organisation. Unter Konsolidierung fallen Merkmale wie freundliche Beziehungen zu Kollegen oder produktive Arbeitsgewohnheiten. Weiterentwicklung meint den Willen zum Aufstieg in die nächsthöhere Position innerhalb der Organisation. In der **Erhaltungsphase** (maintenance) versuchen Individuen den beruflichen Status quo zu halten. Das geschieht, indem sie sich in Positionen etablieren (holding on), neue Aufgabenfelder für ihre Position suchen (innovating) oder neue Wege beschreiben (breaking new ground). Die fünfte und letzte Phase heißt **Loslösungsphase** (disengagement). Individuen verlangsamen (decelerating) ihr Arbeitstempo oder senken die Arbeitsbelastung, planen (planning) und genießen ihren Ruhestand (retirement living).

Abbildung 5: Lebensphasen



In den verschiedenen Lebensphasen entsteht unterschiedlicher Beratungsbedarf. Die mittleren drei Phasen entsprechen weitgehend dem Prozess der Laufbahnentscheidung. Sie erzeugen ähnlichen Beratungsbedarf. Ebenso existiert in Wachstumsphase und Loslösungsphase Beratungsbedarf. In der Wachstumsphase soll das Individuum Fähigkeiten entwickeln, die es später im Arbeitsleben einsetzen kann. Dort werden auch die Wurzeln für die späteren Laufbahnentscheidungen gelegt. Die Wahl von Kindergarten oder Schule kann hier entscheidend sein. BBB-Beratung hilft Eltern sich zu entscheiden, welche Bildungseinrichtungen in welcher Weise die spätere Laufbahn beeinflussen können. In der Loslösungsphase kann BBB-Beratung helfen, den Ruhestand nach den Präferenzen des Individuums zu gestalten.

Der Ablauf der Lebensphasen unterscheidet sich für die Industrie- und für die postindustrielle Gesellschaft und verändert Karrieremuster und Karrierethemen. Aus der Abfolge der Lebensphasen ergeben sich das Karrieremuster und das Karrierethema (Super 1954). BBB-Beratung kann helfen, aus der Anzahl, Dauer und Abfolge von Berufen das Karrieremuster zu erkennen und mit den Ratsuchenden ein Karrierethema zu entwickeln. Das Thema gibt dann die wesentlichen Probleme wieder, mit denen sich ein Individuum während seiner Karriere auseinandersetzen muss. BBB-Beratung kann Wege aufzeigen, diese Probleme zu überwinden. In der Industriegesellschaft war es einfacher, das Thema herauszuarbeiten, da die Erwerbsbiografien in der Regel weniger Brüche aufgewiesen haben. So entsprachen in diesem Zeitalter die Lebensphasen zwei bis vier hinsichtlich des entstehenden Beratungsbedarfs den Phasen der Laufbahnentscheidung. In der postindustriellen Gesellschaft hingegen kommt es zu einem häufigeren Ablauf der Erkundungs-, Etablierungs- und Erhaltungsphasen. Die häufigen Wechsel von Produktionszyklen auf der Organisationsseite und die Pluralisierung der Rollen von Individuen auf der individuellen Seite bringen häufiger Laufbahnentscheidungsprozesse hervor. Deshalb sind in der postindustriellen Gesellschaft Erwerbsbiografien in der Regel facettenreicher. Ein Karrierethema oder Muster zu erkennen wird oft schwieriger. Das schafft erhöhten Beratungsbedarf.

3.2.3 Übergänge

Neben den Lebensphasen selbst sind die Übergänge zwischen den verschiedenen Lebensphasen die Hauptursachen für die Nachfrage nach BBB-Beratung.[7] Beispiele für Übergänge sind der Eintritt in das Berufsleben nach Schule und Studium oder der Wechsel zwischen Berufsfeldern. Die berufliche

[7] Die Entwickler des Lebensphasenkonzepts nehmen an, dass Individuen sich mit ihrer Umwelt in einer Art Gleichgewicht befinden wollen: Personen erwarten ein bestimmtes Verhalten ihrer sozialen und psychischen Umwelt und versuchen die Erwartungen ihrer Umwelt zu erfüllen. Ändert sich die Umwelt oder das Individuum, möchten Individuen dieses Missverhältnis reduzieren (z. B. Festinger 1957). Übergänge sind so ein Missverhältnis zwischen Individuum und Umwelt (Bußhoff 2001: 65f.).

Laufbahn lässt sich somit als Kette von Übergängen verstehen (Nicholson/ West 1989).

Übergänge lassen sich nach der Art ihrer Auslöser unterscheiden. Übergänge können durch **externe Faktoren** oder **interne Faktoren** motiviert sein (Killeen 1996). **Interne Faktoren** bedeuten, dass Individuen selbst und bewusst nach Veränderungen suchen und somit ohne Zwang von außen Übergänge einleiten (Super 1990). Die Entscheidung beeinflussen sowohl Personen als auch Umweltfaktoren. Zu Personenfaktoren gehören etwa das Selbstwertgefühl, Fähigkeiten oder Interessen. Unter Umweltfaktoren lassen sich das soziale Umfeld in Beruf oder Familie oder institutionelle Rahmenbedingungen einordnen. So ist ein Wechsel zu einem anderen Arbeitgeber durch interne Faktoren motiviert, falls die Person versucht, dadurch ihre Karriere voranzutreiben. Diese Entscheidung kann auch externe Ursachen haben, etwa schlechte Bezahlung oder schlechte Aufstiegschancen beim bisherigen Arbeitgeber. Aber letztlich beschließt das Individuum, ob es einen Arbeitsplatzwechsel in Kauf nimmt, und wird dazu nicht gezwungen. Andere Beispiele für eine durch interne Faktoren geschaffene Motivation, Übergänge zu gestalten, sind die Entscheidung für ein Hochschulstudium, für einen freiwilligen Berufswechsel oder für Kinderzeit.

Einen Überblick über die Faktoren, die als Auslöser von Übergängen wirken, gibt Abbildung 6.

Abbildung 6: Auslöser von Übergängen



Externe Faktoren bedeuten, dass externe Einflüsse Individuen in einen Übergang zwingen. Entscheidend ist dabei, dass Individuen nur sehr wenig oder sehr langfristig Einfluss auf externe Faktoren nehmen können. Globale Entwicklungen wie Technologisierung oder Mobilisierung sowie politische Entscheidungen auf nationaler Ebene lassen sich nur marginal von Individuen beeinflussen. Es gibt zwei Gruppen von externen Faktoren (Bußhoff 2001: 68). Zum einen institutionelle Faktoren: Der Gesetzgeber verpflichtet Individuen zu Übergängen, wie im Falle von Schulpflicht oder Wehrpflicht. Zum anderen gibt es zufallsbedingte Faktoren. Ein Unfall oder eine Krankheit können einen Übergang einleiten. Aber auch der generelle Wandel von der industriellen zur postindustriellen Gesellschaft kann Übergänge verursachen. Unternehmen und ganze Branchen strukturieren ihre Produktion und Prozesse um. Der Arbeitnehmer hat wenig Einfluss auf diese Prozesse. Er kann nur mit Anpassung auf die Veränderungen reagieren (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002).

Die vorgegebene Klassifikation ermöglicht die Identifikation von Übergangssituationen, in denen eine erhöhte Nachfrage nach Beratung besteht. Auf der einen Seite gibt es die durch **interne Faktoren** motivierten Übergänge. Zu diesen Übergängen gehört *erstens* der Übergang von Ausbildung oder Studium in den Arbeitsmarkt. Individuen müssen wissen, welche Präferenzen sie haben und welche Vor- und Nachteile verschiedene Branchen besitzen. Das entspricht der Erkundungs- und Etablierungsphase im Lebensphasenkonzept. *Zweitens* schließt das auch den Eintritt in und Austritt aus der Elternzeit mit ein. Hier benötigen Individuen Informationen zu Fördermöglichkeiten, Weiterbildung oder -qualifizierung und über Chancen und Probleme beim Wiedereintritt in das Berufsleben. Wiederum entspricht das der Erkundungs- und Etablierungsphase im Lebensphasenkonzept. Ein *dritter* Übergang ist der Arbeitsplatzwechsel. Dieser schließt sowohl den Arbeitsplatzwechsel innerhalb einer Organisation (intra-organisatorisch) als auch zwischen Organisationen (inter-organisatorisch) mit ein (Riverin-Simard/Simard 2005). Für einen reibungslosen Start am neuen Arbeitsplatz sind vor allem zwei Aspekte wesentlich: Einerseits müssen die Personen die erforderten Qualifikationen besitzen, andererseits die Erwartungen ihrer Kollegen und Vorgesetzten an sie kennen. Diese Anforderungen gelten auch für den *vierten* Übergang: Berufswechsel. Die Anforderungen entsprechen der Etablierungs- und Erhaltungsphase im Lebensphasenzyklus. Beim Berufswechsel würde nochmals eine Erkundungsphase hinzukommen, falls ein Individuum neue Qualifikationen erwerben muss. Der *fünfte* Übergang, der durch interne Faktoren beeinflusst wird, ist der Wechsel von der Arbeitslosigkeit in den Beruf. Hier spielen persönliche Motivation, Eigenverantwortung und individuelle Berufsplanung eine wesentliche Rolle, um den Übergang zu initiieren. Dieser Übergang macht aber auch deutlich, dass in vielen Übergangsphasen eine Kombination aus internen und externen Faktoren Übergänge auslösen. So sind die Prinzipien des Förderns und Forderns im Rechtsbereich des SGB II und III externe

Einflussgrößen, die ebenso das Ziel verfolgen, den Übergang von der Arbeitslosigkeit in den Beruf zu initiieren.

Auf der anderen Seite existieren die maßgeblich durch **externe Faktoren** motivieren Übergänge. Vor allem die Schulpflicht prägt die institutionell bedingten Übergänge. Sie ist der Grund für die Übergänge zwischen Kindergarten und Schule, zwischen primärer und sekundärer Schulausbildung sowie zwischen Schule und Ausbildung oder Hochschule. Diesen Übergängen ist gemeinsam, dass Individuen sich über die Qualität von Lehre und schulischem Umfeld informieren müssen. Dazu gehören auch Informationen über vermittelte Qualifikationen und die damit verknüpften Chancen auf dem Arbeitsmarkt. So können Heranwachsende auch wirklich Arbeitsgewohnheiten und Arbeitshaltungen während der Ausbildung entwickeln. Dies entspricht der Wachstums- und Erkundungsphase im Lebensphasenzyklus (Super 1980). Der Übergang zwischen Arbeitswelt und Rente ist ein weiterer institutionell bedingter Übergang. Die Rente ist der Beginn der Loslösungsphase. Auch hier müssen Individuen fokussieren, welche Aktivitäten im Ruhestand ihren persönlichen Präferenzen entsprechen.

Zufallsbedingte extern induzierte Übergänge lassen sich entlang ihrer Auswirkungen beschreiben. Sie haben in der Regel eine von drei Konsequenzen: *Erstens* den Eintritt in den Ruhestand, *zweitens* einen Arbeitsplatzwechsel, *drittens* einen Berufswechsel. Wie bei durch interne Faktoren motivierten Übergängen müssen Individuen neue Qualifikationen erwerben und sich über den neuen Arbeitsplatz oder neue Aktivitäten informieren. Das entspricht den Erkundungs- und Etablierungsphasen im Lebensphasenzyklus. Allerdings ist es bei durch externe Faktoren motivierten Übergängen schwieriger, persönliche Präferenzen zu formulieren und zu kristallisieren. Das unterscheidet sie von durch interne Faktoren ausgelösten Übergangen. Zusätzlich kann zwischen dem Eintritt in ein neues Berufsfeld oder ein neues Arbeitsverhältnis eine Phase der Arbeitslosigkeit liegen. Falls es dazu kommt, startet der bekannte Prozess: Individuen müssen Präferenzen kristallisieren, das dazu passende Berufsfeld finden, die nötige Qualifizierung bekommen und dann einen Arbeitsplatz finden.

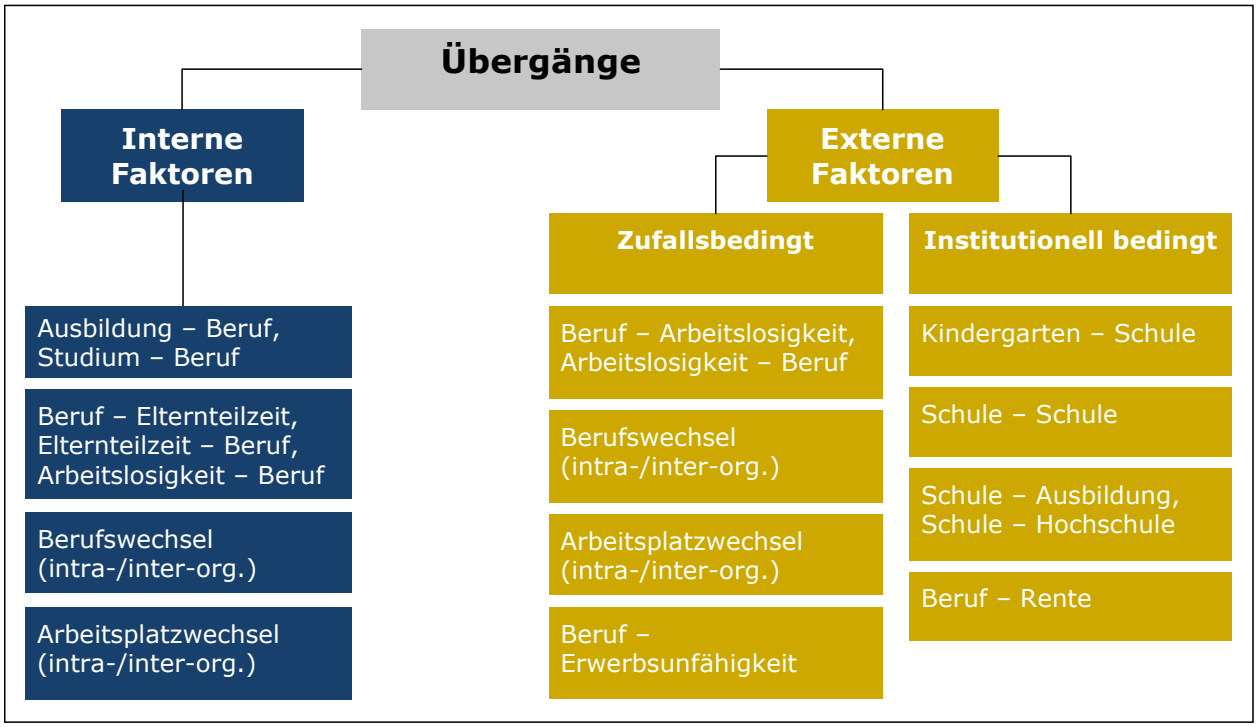
Insgesamt können für die BBB-Beratung die folgenden relevanten Übergänge identifiziert werden:

- Übergang Kindergarten – Schule
- Übergang Schule – Schule
- Übergang Schule – Berufsausbildung
- Übergang Schule – Hochschule
- Übergang Berufsausbildung – Beruf
- Übergang Hochschule – Beruf
- Übergang Beruf – Beruf (intra- und interorganisatorisch)
- Übergang Arbeitsplatz – Arbeitsplatz (intra- und interorganisatorisch)

- Übergang Beruf – Elternzeit
- Übergang Elternzeit – Beruf
- Übergang Beruf – Arbeitslosigkeit
- Übergang Arbeitslosigkeit – Beruf
- Übergang Beruf – Erwerbsunfähigkeit
- Übergang Beruf – Rente

Diese Übergänge lassen sich nach ihren (primären) Auslösern klassifizieren (Abbildung 7):

Abbildung 7: Übergänge zwischen Lebensphasen



Der Übergang von der Industriegesellschaft zur Wissensgesellschaft erzeugt eine erhöhte Anzahl an Übergängen (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002; vgl. auch Kapitel 3.1.1). Neue Innovationen erneuern Produktzyklen in immer kürzeren Abständen. Die Folge ist eine Veränderung der Arbeitsprozesse. Dadurch veralten Qualifikationen und Fertigkeiten und/oder zusätzliche Qualifikationen und Fertigkeiten werden erforderlich. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an benötigten Kompetenzen. Individuen müssen sich also an diese schnelleren Zyklen anpassen. Das erhöht die Anzahl an Übergängen und damit die Unsicherheit bei Individuen (Dobischat 2000: 24). Anstelle eines Erwerbsverlaufs, der aus fünf Lebensphasen besteht, treten Minizyklen (Smart/Peterson 1997; Super 1980). Sie bestehen aus der Wiederholung von Erkundungsphase, Etablierungsphase und Erhaltungsphase. Da jeder Übergang potenziell Beratungsnachfrage schafft, kann man in der Wissens-

gesellschaft einen erhöhten Bedarf an BBB-Beratung erkennen (OECD 2004). Aufgrund der Pluralisierung der Lebensrollen von Individuen in der postmodernen Gesellschaft treten verstärkt durch interne Faktoren initiierte Übergänge auf. Die Technologisierung und Liberalisierung des Handels sorgen verstärkt für zufallsbedingte Auslöser. Abbildung 8 verknüpft die bisherigen Darstellungen zu den Lebensphasen und den Übergängen. Es lässt sich ableiten, welche Form des Beratungsbedarfs sich je Lebensphase voraussichtlich ergibt.

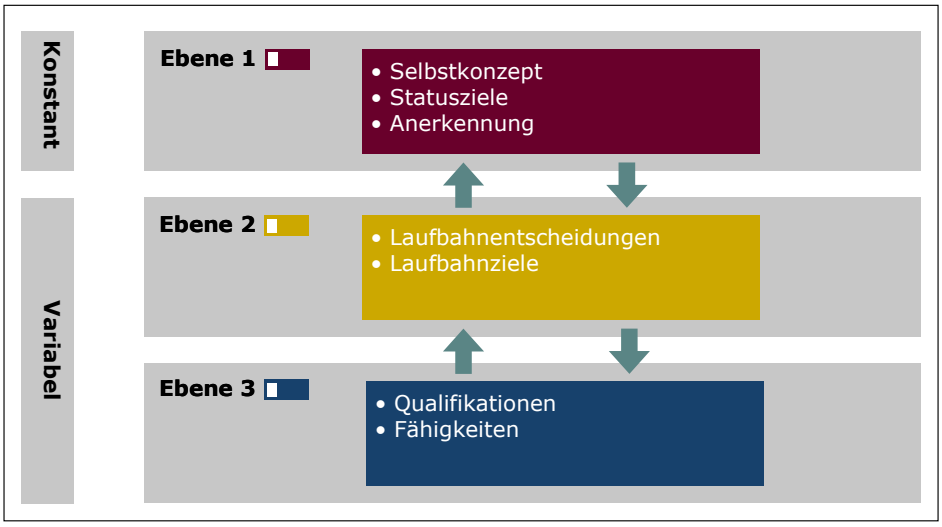
Abbildung 8: Übergänge und Lebensphasen

Übergänge / Lebensphasen	Interne Faktoren	Externe Faktoren: zufallsbedingt	Externe Faktoren: institutionell bedingt
Wachstumsphase	---	---	Kindergarten – Schule, Schule – Schule
Erkundungsphase	Ausbildung – Beruf, Studium – Beruf, Elternzeit – Beruf, Berufswechsel (intra-/inter-org.), Arbeitsplatzwechsel (intra-/inter-org.), Arbeitslosigkeit – Beruf	Berufswechsel (intra-org./inter-org.), Arbeitsplatzwechsel (intra-/inter-org.), Arbeitslosigkeit – Beruf, Beruf - Arbeitslosigkeit	Schule – Ausbildung, Schule – Studium
Etablierungsphase	Ausbildung – Beruf, Studium – Beruf, Elternzeit – Beruf, Berufswechsel (intra-/inter-org.), Arbeitsplatzwechsel (intra-/inter-org.)	Berufswechsel (intra-org./inter-org.), Arbeitsplatzwechsel (intra-/inter-org.), Arbeitslosigkeit – Beruf, Beruf – Arbeitslosigkeit	---
Erhaltungsphase	Berufswechsel (intra-/inter-org.), Arbeitsplatzwechsel (intra-/inter-org.)	Berufswechsel (intra-/inter-org.), Arbeitsplatzwechsel (intra-/inter-org.)	---
Loslösungsphase	---	Beruf – Rente	Beruf – Rente

Für die Nachfrage nach BBB-Beratung ist nun entscheidend, wie in Übergangsphasen befindliche Personen reagieren, um diese zu überwinden. Dabei kommen drei verschiedene Strategien zur Anwendung (Bußhoff 2001: 69-73). *Die erste Strategie* ist die **Zeitorientierung**. Individuen verknüpfen Ereignisse aus der Vergangenheit mit zukünftigen Ereignissen. Das erleichtert die Identifikation von Präferenzen, Karrieremustern und Karrierethemen. BBB-Beratung kann Individuen beibringen, wie sie Zeitorientierung zur Überwindung der Übergangsphase nutzen. *Die zweite Strategie* ist die **Sequenzierung**. Sie beschreibt das regelförmige Anordnen von Übergangsphasen. Wenn Individuen die Regelmäßigkeit verschiedener Phasen erkennen, wissen sie, mit welchen Maßnahmen sie den Übergangsphasen begegnen müssen. Das reduziert einerseits Unsicherheit. Außerdem erleichtert es andererseits dem Einzelnen, sich aktiv um die Überwindung einer Lebensphase zu küm-

mern. BBB-Beratung kann Individuen unterstützen, Regelmäßigkeiten aufzudecken und Bewältigungsmuster zu entwickeln. *Die letzte Strategie* dreht sich um die Erhaltung und Neugestaltung der Identität. Die **Identitätsbewährung** basiert auf einem Drei-Ebenen-Modell: Die Ziele der Ebene eins bleiben immer konstant. Darunter fallen das Selbstkonzept einer Person, aber auch Ziele wie Statusgewinn, Anerkennung oder Selbstverwirklichung. Die zweite Ebene fasst Laufbahnziele und Karriereplanung zusammen. Sie helfen die Ziele der ersten Ebene zu erreichen. Schließlich fallen unter Ebene drei alle Fähigkeiten und Qualifikation, die nötig sind, um die Zielvorstellungen von Ebene zwei zu erfüllen. Das Modell ist in Abbildung 9 veranschaulicht.

Abbildung 9: Übergangsbewältigung: Identitätsbewahrung



BBB-Beratung kann daran ansetzen, erstens die Ziele der Ebene 1 zu identifizieren. Zweitens kann sie ermitteln, welche Laufbahnentscheidungen die Ziele der Ebene 1 erreichen lassen. Drittens kann BBB-Beratung informieren, welche Qualifikationen zur Erreichung der Ziele der Ebene 2 nötig sind. Da alle Strategien erlernte Verhaltensweisen darstellen, ist BBB-Beratung in der Lage, Kunden diese Strategien zu vermitteln.

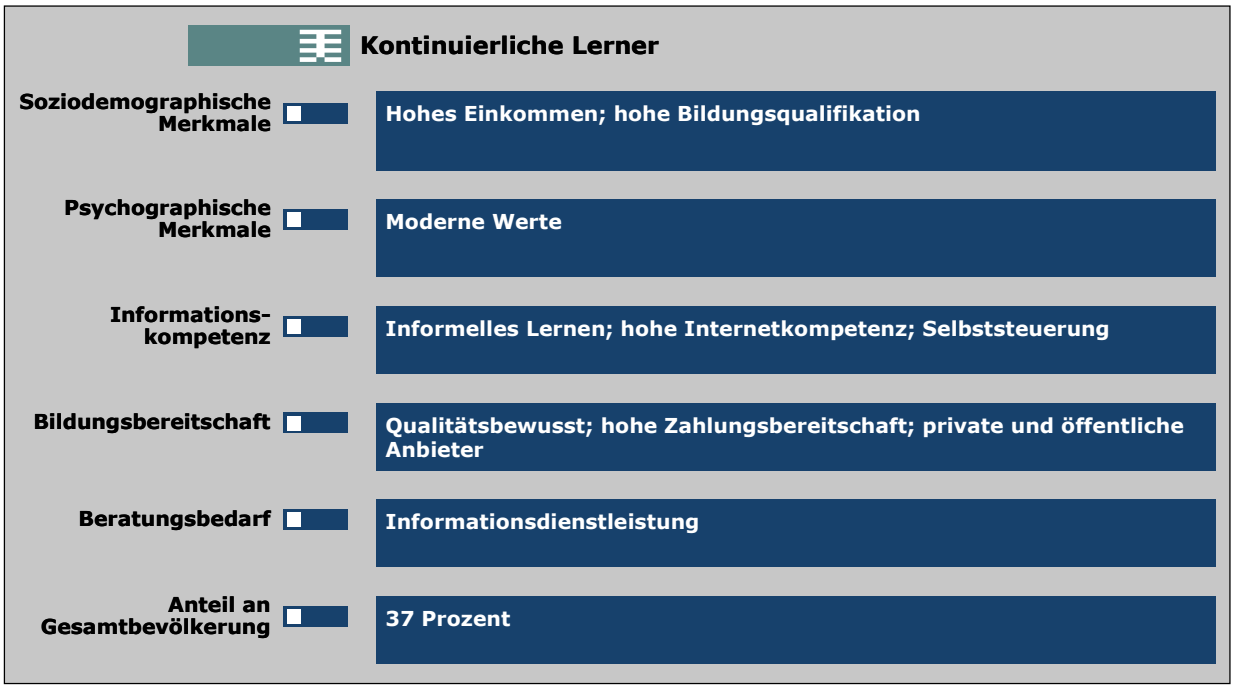
3.3 Zielgruppen von BBB-Beratung

3.3.1 Lerntypen

Neben den Übergangsphasen hat auch der Lerntypus großen Einfluss auf die Nachfrage nach BBB-Beratung und die Intensität der Bildungsbereitschaft (Brödel 2006; Schiersmann 2006). Die „Göttinger Studie" in den 1960er Jahren und die „Oldenburger Studie" in den 1970er Jahren haben einen Zusammenhang zwischen formaler Bildungsqualifikation und Bildungsbereit-

schaft nachgewiesen (Schulenberg/Loeber/Loeber-Pautsch/Pühler 1978; Schulenberg et al. 1979; Strzelewicz/Raapke/Schulenberg 1966). Aktuelle Studien verweisen nicht nur auf den Einfluss von soziodemografischen Faktoren, wie Beruf, Bildung und Einkommen, auf die Bildungsbereitschaft, sondern auch auf psychografische Merkmale, wie Wertorientierung, Lebensauffassung und Lebensstile. Die soziodemografischen Faktoren unterteilen in Oberschicht und obere Mittelschicht, mittlere Mittelschicht sowie untere Mittelschicht und Unterschicht. Die psychografischen Werte umfassen traditionelle Werte, wie Pflichterfüllung und Ordnung, moderne Werte, wie Konsum-Hedonisimus und Postmaterialismus, sowie progressive Werte, zum Beispiel Patchworking und Virtualisierung (Barz/Tippelt 2004; Reich 2005). Anhand der soziodemografischen und psychografischen Faktoren kann man in Deutschland zehn Milieus unterscheiden, die sich aber in drei Lerntypen unterteilen lassen (Barz/Tippelt 2004).[8] Das Konzept der Lerntypen beruht auf beiden Dimensionen, soziodemografischen und psychografischen Faktoren, und ergänzt diese um drei weitere Dimensionen: Informationskompetenz, Bildungsbereitschaft und Beratungsbedarf.

Abbildung 10: Lerntyp 1 – kontinuierliche Lerner

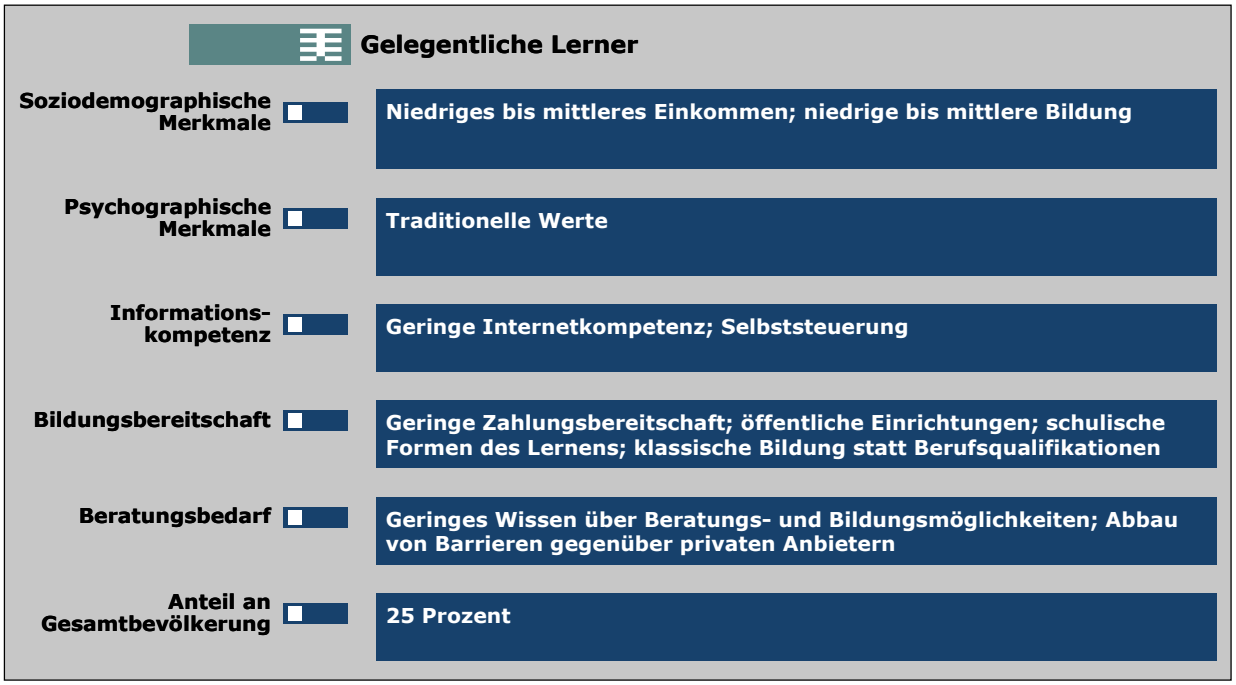


Die *erste Gruppe* **kontinuierliche (verinnerlichte) Lerner** praktiziert bereits das Konzept des lebenslangen Lernens. Sie ist sehr homogen bezüglich des soziökonomischen Status: Mitglieder verfügen überwiegend über hohe Bildungsabschlüsse und ein hohes Einkommen. Psychografisch besitzt diese

[8] Für eine Beschreibung der Milieus, ihrer Merkmale und Einstellungen siehe Barz/Tippelt 2004.

Gruppe kaum traditionelle Werte. Der hauptsächliche Lernweg besteht aus informellem Lernen: Fähigkeiten und Wissensstand müssen in wissensintensiven Dienstleistungsberufen oder in Führungspositionen ständig auf dem neuesten Stand bleiben (Baethge-Kinsky 2003). Kontinuierliche (verinnerlichte) Lerner sind sehr Internet-affin. Informationen zu sammeln und zu bewerten, fällt ihnen leicht. Selbstgesteuertes Lernen gehört zum Selbstbild. Solange die Qualität eines Angebots stimmt, ist die Zahlungsbereitschaft für Beratungsangebote sehr hoch. Es ist egal, ob der Anbieter privat oder öffentlich ist. Daher ist es kein Problem, ein passgenaues BBB-Beratungsangebot zu finden. In Beratung sieht diese Gruppe eher einen Informationsdienstleister als eine rat- und richtungsgebende Unterstützungsleistung. Lebenslange Lerner machen etwa 37 Prozent der Bevölkerung in Deutschland aus (Barz 2005).

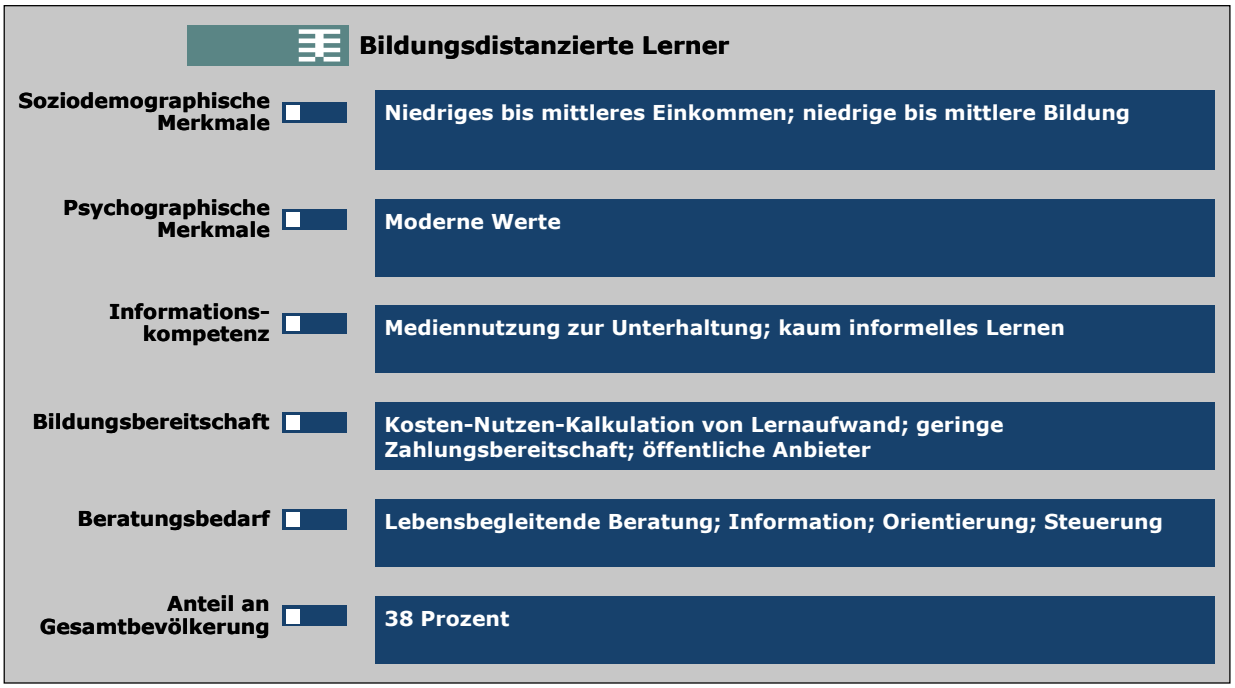
Abbildung 11: Lerntyp 2 – gelegentliche Lerner



Gruppe zwei umfasst **gelegentliche Lerner.** Sozioökonomisch sind hier alle Schichten vertreten, den Hauptanteil bilden aber Vertreter aus mittlerer und unterer Mittelschicht und Unterschicht. Psychografisch dominieren traditionelle Werte bei den gelegentlichen Lernern. Die Informationskompetenz ist eher gering. Neuen Techniken steht die Gruppe skeptisch gegenüber. Selbstlernen beschränkt sich auf klassische Bildung wie Musik, Literatur, Kunst, aber auch Politik durch Lektüre von Zeitung und Büchern. Bildungsbereitschaft ist beim formalen Lernen nur für schulische Formen gegeben. Die Einrichtungen sollten öffentlich sein, etabliert und sauber. Die Qualifikation und Reputation ist sehr bedeutsam für die Lernbereitschaft der Gruppe. Sie lehnt

Angebote zur Persönlichkeitsentwicklung ab. Der Bedarf an Beratung ist hier Steuerung und Information. Bei der Steuerung geht es um den Abbau von Barrieren zum lebenslangen Lernen. BBB-Beratung kann helfen, Aufgeschlossenheit gegenüber neueren Bildungs- und Qualifikationsangeboten zu entwickeln und Informationen darüber zu liefern. Das Wissen über Beratung ist allerdings gering. Um Informationskosten gering zu halten, wendet sich dieser Lerntyp daher an große, etablierte Einrichtungen. Diese Gruppe macht etwa 25 Prozent der Bevölkerung aus.

Abbildung 12: Lerntyp 3 – bildungsdistanzierte Lerner



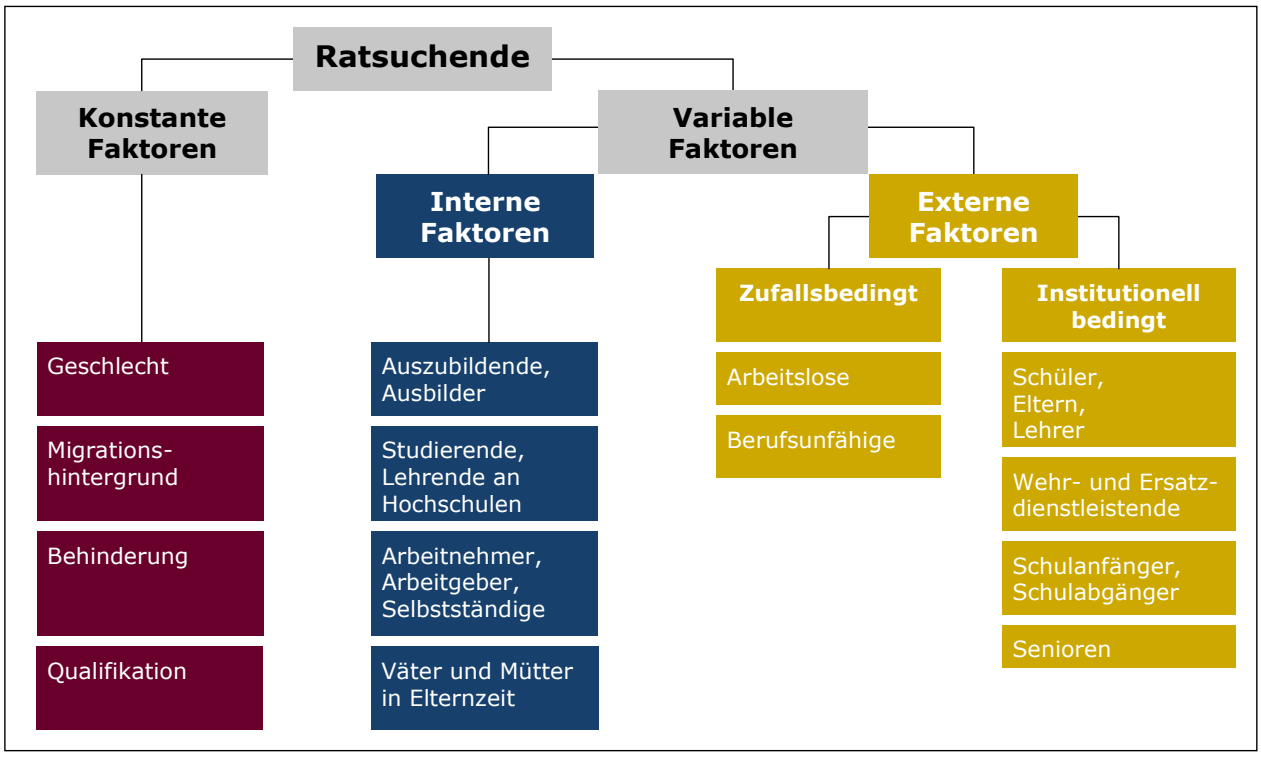
Die *dritte Gruppe* sind **bildungsdistanzierte Lerner.** Sozioökonomisch umfasst die Gruppe vor allem mittlere Mittelschicht, untere Mittelschicht und Unterschicht. Traditionelle Werte sind in dieser Gruppe selten. Die Informationskompetenz ist eher gering. Mediennutzung und Berufsbilder erlauben kein informelles Lernen. Diese Gruppe sieht Internet und Fernsehen als Unterhaltungsangebot und nicht als Informationsressource. Bildungsbereitschaft ist nur dann vorhanden, wenn ein klarer Nutzen sichtbar ist. Dabei sind finanzielle und berufliche Interessen ausschlaggebend. Lernen ist also eine Notwendigkeit und nicht intrinsisch motiviert. Kosten-Nutzen-Abwägungen spielen auch bei der Finanzierung eine große Rolle: private und teure Angebote lehnt diese Gruppe ab. Der Bedarf an Beratung ist hier Information und Steuerung. Beratung ist eine wichtige Hilfe bei der Kristallisierung von Präferenzen. Die Gruppe hat grundlegenden Orientierungsbedarf und benötigt situative Unterstützung bei Entscheidungsprozessen. Ihr Wissen über Beratungsleistungen beschränkt sich auf das Umfeld der öffentli-

chen Anbieter und auf das Wissen aus ihrem Lebensumfeld. Mitglieder dieser Gruppe suchen also weniger systematisch nach Informationen, sondern vertrauen auf die Informationen ihrer Bekannten und Verwandten. Etwa 38 Prozent der Bevölkerung befinden sich in dieser Gruppe.

3.3.2 *Nutzergruppen*

Aus den Übergangsphasen und den Lerntypen lassen sich verschiedene Nutzergruppen der BBB-Beratung herleiten. Neben klassischen, konstanten Merkmalen der Persönlichkeit wie Geschlecht, Migrationshintergrund oder Behinderung existieren eine Reihe weiterer variabler Faktoren, die nicht in der Persönlichkeit des Individuums angelegt sind und den Beratungsbedarf derart beeinflussen, dass sich daraus spezielle Nutzergruppen der BBB-Beratung ableiten lassen.

Abbildung 13: Nutzergruppen



Zu diesen variablen Faktoren zählen beispielsweise die institutionell oder zufallsbedingten Übergänge. So tritt regelmäßig Beratungsbedarf beim Übergang von Schule in Ausbildung, beim Übergang von Ausbildung in den Beruf oder beim Übergang in die Arbeitslosigkeit auf. Aber auch für eine durch interne Faktoren motivierte Nachfrage von BBB-Beratung lassen sich Nutzergruppen ausmachen, die aufgrund einer thematischen Nähe zum Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbereich Beratungsbedarf entwickeln. Hierzu zäh-

len beispielsweise Arbeitnehmer, die ihren Beruf wechseln oder ihre Karriere neu ausrichten möchten, sowie Auszubildende, Studierende und andere Gruppen aus dem Bildungsbereich, die sich unabhängig von einem konkret anstehenden Übergang mit den Themen Bildung, Beruf und Beschäftigung auseinandersetzen. Abbildung 13 zeigt die Nutzergruppen, die sich aus den variablen Faktoren ergeben.

Die verschiedenen Gruppen zeichnen sich durch einen unterschiedlichen Beratungsbedarf aus. Vermutlich haben durch interne Faktoren motivierte Nachfrager von BBB-Beratung tendenziell stärkeren Bedarf an biografieorientierter Beratung, da sie über ihre weitere Entwicklung selbst entscheiden. Es gibt keine zwingenden Vorgaben von außen, sondern sie suchen von selbst die Beratung auf. Bei institutionell bedingten und zufallsbedingten Nutzergruppen wie Arbeitslosen oder Arbeitnehmern, die sich einen neuen Arbeitsplatz suchen müssen, steht eher die situative Beratung im Vordergrund. Es gibt eine Entscheidungssituation, aber Ziele und Interessen sind noch nicht festgelegt. Sie befinden sich in einer konkreten Situation, die ein Verhalten von ihnen erfordert, und benötigen Unterstützung bei der Bewältigung dieser Situation. So werden beispielsweise Schüler, die noch am Anfang ihrer Berufslaufbahn stehen, eher biografieorientierte Beratung nachfragen als Personen, die in die Rente übergehen und sich über Bildungsangebote oder ehrenamtliche Tätigkeiten zur sinnvollen Gestaltung freier Zeit informieren wollen. Für alle Nutzergruppen ist grundsätzlich auch informative Beratung interessant, falls die Ziele und Interessen des Individuums schon bekannt sind.

Jede Zielgruppe setzt sich aus unterschiedlichen Lerntypen zusammen. So besteht beispielsweise die Gruppe der Schüler aus sehr unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen auf unterschiedlichen Qualifikationsniveaus. Entsprechend der obigen Darstellung können in dieser Gruppe sowohl Typen des kontinuierlichen, aber auch Typen des bildungsdistanzierten Lernens vertreten sein. Insofern ist der sich in der Beratung tatsächlich ergebende Bedarf auch davon abhängig, welche Eigeninitiative die Rat suchende Person mitbringt und inwieweit sie sich auf die Beratungssituation vorbereitet hat. Kontinuierliche Lerner besitzen eher informativen Beratungsbedarf, während andere Lerntypen auch biografieorientierten und situativen Beratungsbedarf besitzen.

Neben den Nutzergruppen aus variablen Persönlichkeitsmerkmalen, berücksichtigt die vorliegende Studie auch Nutzergruppen mit konstanten Personenmerkmalen. Dabei geht es insbesondere um:

- Frauen
- Menschen mit Migrationshintergrund
- Menschen mit Behinderung
- Hochqualifizierte
- Geringqualifizierte

Diese Gruppen verdienen deshalb eine besondere Beachtung, weil diese Persönlichkeitsmerkmale die Chancen am Arbeitsmarkt wesentlich beeinflussen. Trotz der Anstrengungen zur Gleichstellung sind Frauen am Arbeitsmarkt immer noch benachteiligt. Das gilt vor allem für die Etablierungsphase. Noch immer sind Führungspositionen vergleichsweise selten mit Frauen besetzt. Außerdem nehmen wesentlich mehr Frauen als Männer eine Elternzeit (Statistisches Bundesamt 2006). Das mindert wiederum ihre Chancen am Arbeitsmarkt: Einerseits können sie aufgrund ihrer Auszeit berufliche Fähigkeiten weniger stark ausbauen. Andererseits können sie den Kontakt zur Arbeitswelt und zu den dort stattfindenden Entwicklungen verlieren. Personen mit Migrationshintergrund haben ebenfalls einen erhöhten Beratungsbedarf (Statistisches Bundesamt 2006), der sich schon daraus ergibt, dass diese Gruppe oft nur geringe Kenntnisse über den deutschen Arbeitsmarkt und das deutsche Bildungssystem aufweist. Zudem erschwert sich die Arbeitsmarktintegration von Personen mit Migrationshintergrund teilweise dadurch, dass sie (informelle) Qualifikationen aus einem anderen Bildungssystem mitbringen, die in Deutschland nicht (ohne weiteres) anerkannt werden. Auch Menschen mit Behinderung verfügen über einen erhöhten Beratungsbedarf. Sie benötigen Informationen über Fördermöglichkeiten sowie Schulen, Hochschulen und Unternehmen mit behindertengerechter Ausstattung und Arbeitsplätzen. Das Merkmal der Qualifikation ist zwar nicht so festgelegt wie die anderen Persönlichkeitsmerkmale, weil es sich in gewissem Maße vom Individuum beeinflussen lässt und sehr unterschiedliche Formen und Ausprägungen annehmen kann. Dennoch bestimmt die Qualifikation wesentlich den Beratungsbedarf. Insbesondere Hoch- bzw. Geringqualifizierte stellen in diesem Zusammenhang besondere (arbeitsmarktpolitische) Zielgruppen dar, die Gegenstand spezieller Förderungen und Maßnahmen sind.

Für den weiteren Verlauf dieser Untersuchung soll diese Unterscheidung variabler und konstanter Merkmale von Nutzergruppen und die daraus resultierende getrennte Betrachtung von Personen- und Zielgruppen beibehalten werden. Eine vertiefte Betrachtung erfolgt lediglich für die Personengruppen, da diese die einzelnen Zielgruppen auch umfassen. Die Zielgruppen werden zudem indirekt über die Analyse von an Themenschwerpunkten orientierten Angebotsgruppen erfasst. Diese Themenschwerpunkte werden im Folgenden Abschnitt eingeführt.

3.4 Themenschwerpunkte von BBB-Beratung

Entsprechend der unterschiedlichen Ziele und Beratungsanlässe gibt es spezialisierte Angebote der BBB-Beratung, die sich mit einem besonderen Schwerpunkt der Beratung befassen. Manche dieser Themenschwerpunkte lassen sich einer Lebensphase zuordnen, andere wiederum einer Institution oder einem Lebensbereich.

Abbildung 14 zeigt die verschiedenen Schwerpunkte und ordnet sie den Lebensphasen und den übergeordneten Beratungsfeldern Bildung, Beruf, Beschäftigung und versteckte Beratung zu.

Abbildung 14: Beratungsschwerpunkte in den Lebensphasen

Beratungsfelder / Lebensphasen	Bildung	Beruf	Beschäftigung	Versteckte BBB-Beratung
Wachstumsphase	• Schulwahlberatung • Schullaufbahnberatung • Lernberatung	---	---	▪ Sozialberatung ▪ Beratung zur sozialen Integration von Ausländern/ Menschen mit Migrationshintergrund ▪ Beratung zur Integration benachteiligter Personen ▪ Beratung über finanzielle Leistungen ▪ Schuldnerberatung
Erkundungsphase	• Studienberatung • Ausbildungsberatung • Lernberatung	• Freiwilligendienstberatung • Studienberatung • Ausbildungsberatung • Berufsberatung • Berufswahlberatung	• Karriereberatung • Wiedereinstiegsberatung • Existenzgründerberatung • Beratung im Zusammenhang mit Arbeitsvermittlung	
Etablierungsphase	• Weiterbildungs-/ Qualifizierungsberatung • Lernberatung	---	• Karriereberatung • Coaching • Personalberatung • Wiedereinstiegsberatung • Weiterbildungs-/ Qualifizierungsberatung • Existenzgründerberatung	
Erhaltungsphase	• Weiterbildungs-/ Qualifizierungsberatung • Lernberatung	---	• Weiterbildungs-/ Qualifizierungsberatung • Karriereberatung • Coaching • Personalberatung	
Loslösungsphase	• Weiterbildungsberatung • Lernberatung	---	---	

Es gibt zum einen Themenschwerpunkte, die in allen Lebensphasen auftreten können und entsprechend auch allgemeine Fragestellungen umfassen. Andere Themenschwerpunkte lassen sich nach den einzelnen Lebensphasen und nach den übergeordneten Beratungsfeldern und hierhin zum Teil nach den Lebensbereichen Schule und Beruf zuordnen. Die Zuordnung wird im Folgenden ausführlich erläutert.

3.4.1 Themenschwerpunkte für Lebensphasen und Beratungsfelder

In der **Wachstumsphase** dominiert zunächst die Institution Schule. Beratung in dieser Phase bezieht sich insofern auf mit der Schule, der Schulwahl und der Schullaufbahn verbundene Fragestellungen.

Beratung mit dem Schwerpunkt ***Schulwahlberatung*** berät zur Wahl einer Schule bzw. zur Wahl einer sekundären Schulform. Sie wird hauptsächlich von Eltern nachgefragt, denen als erziehungsberechtigte Personen die Entscheidung bei der Schulwahl obliegt. Beratung zur ***Schullaufbahn*** hingegen kann auch von Schülern nachgefragt werden. Dabei geht es um alle Fragen, die im Verlauf einer Schullaufbahn auftreten können, wie z. B. Fragen zur Leistungsbeurteilung, zur Lernunterstützung und zur Lernentwicklung. Beide Beratungsformen finden hauptsächlich in der Schule statt.

In der **Erkundungsphase** treten berufliche Fragestellungen auf den Plan, sie ist durch den Übergang von der Schule in den Beruf gekennzeichnet. Angeboten werden in dieser Phase die ***Ausbildungs-,*** die ***Studien-*** und die ***Berufswahlberatung.*** Auch die Beratung zum ***Freiwilligen Sozialen Jahr*** fällt in diese Phase, weil ein solches häufig nur von jüngeren Menschen geleistet werden kann. Diese Orientierung kann schon im Lebensbereich Schule beginnen, da die Entscheidung für eine Berufslaufbahn häufig schon vor dem Schulabschluss erwogen wird. Teilweise ist es sogar verpflichtend für Schulen, Beratung zur Wahl des Berufes, zur Wahl einer Ausbildung oder eines Studiums durchzuführen (siehe Kapitel 5.1.1.3). In dieser Funktion arbeiten die Schulen häufig mit der örtlichen Arbeitsagentur zusammen, so dass das Angebot von beiden Bereichen, Schule und Beruf, gestaltet wird.

Die ***Berufsberatung*** beschäftigt sich mit allen Fragestellungen in Bezug auf Berufsbilder und den damit verbundenen Tätigkeiten. Die Berufsberatung zielt darauf ab, Jugendliche, aber auch berufstätige Erwachsene, entsprechend ihrer Fähigkeiten, Interessen und ihres Charakterbildes zu beraten. Die Berufsberatung wird von Schülern, Studenten, Studienabbrechern, Berufstätigen mit Weiterbildungswunsch und Hochschulabsolventen in Anspruch genommen. Ist die Entscheidung für einen Beruf gefallen, wird häufig als nächstes die ***Beratung im Zusammenhang mit Arbeitsvermittlung*** nachgefragt, um eine entsprechende Beschäftigung in einem Betrieb zu finden. Personen, die nicht abhängig beschäftigt sein möchten, fragen die ***Existenzgründerberatung*** nach. Diese beschäftigt sich mit allen Fragen zur Selbstständigkeit und den Möglichkeiten sich selbstständig zu machen. Im Gegensatz zur Berufsberatung geht es dabei weniger um die Tätigkeit an sich, sondern um die damit verbundenen rechtlichen und finanziellen Konsequenzen und deren Bewältigung. Die Existenzgründerberatung wird von den gleichen Gruppen nachgefragt, die auch Berufsberatung nachfragen. Es ist allerdings davon auszugehen, dass die Nachfrage nach Existenzgründerbera-

tung aufgrund des mit der Selbstständigkeit verbundenen Risikos erheblich geringer ist. In dieser Lebensphase wird aber auch die ***Wiedereinstiegsberatung*** nachgefragt. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn der Einstieg in der Etablierungsphase bzw. die Stabilisierung der gewünschten Position nicht gelungen ist. Nachgefragt wird die Beratung insbesondere von Arbeitslosen oder Personen, die den Kontakt zum Arbeitsmarkt z. B. aufgrund von Krankheit oder Elternzeit verloren haben.

In der **Etablierungsphase,** die von der Stabilisierung, der Konsolidierung und der beruflichen Weiterentwicklung geprägt ist, werden verstärkt Angebote nachgefragt, die sich weniger mit der Berufswahl, sondern mehr mit der beruflichen Weiterentwicklung und Fragen zu bestehenden Beschäftigungsverhältnissen auseinandersetzen. Die ***Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung*** bietet dabei besonders Beratung zur Fragen der Weiterbildung und beruflichen Weiterentwicklung an. Die ***Personalberatung*** berät insbesondere zu den rechtlichen Zusammenhängen von Beschäftigungsverhältnissen.

In der **Erhaltungsphase,** die von der Erhaltung des Status quo oder der Weiterentwicklung und Innovation von einer bereits erreichten Position geprägt ist, werden neben Angeboten zur ***Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung*** auch Beratung zu ***Karriereplanung (Laufbahnberatung)*** und ***Coaching*** nachgefragt. Diese dienen der Befriedigung spezieller und persönlicher Entwicklungsfragen, die im Rahmen von allgemeinen Berufsberatungsstellen nicht in der Tiefe behandelt werden können.

In der **Loslösungsphase** treten berufliche Fragestellungen wieder in den Hintergrund. Jedoch steigt die Bedeutung der ***Weiterbildungsberatung*** in dieser Phase kontinuierlich an – insbesondere vor dem Hintergrund, dass die Gruppe der Rentner exponentiell in der Bundesrepublik anwächst und Wunsch und Notwendigkeit eines individuell sinnstiftenden Lebensabschnitts erkannt sind. Darüber hinaus wird die ***Beratung zu allgemeinen Themenschwerpunkten*** in der Loslösungsphase wieder wichtiger. Diese werden im folgenden Abschnitt vorgestellt.

3.4.2 Allgemeine Themenschwerpunkte

Neben den oben dargestellten lebensphasenspezifischen Fragestellungen, gibt es auch allgemeine Angebote der BBB-Beratung, z. B. die der ***Lernberatung.*** Angebote der Lernberatung befassen sich mit den von Schule und Beruf unabhängigen Lerninteressen und den damit verbundenen Fragestellungen. Diese Beratung wird von allen Zielgruppen nachgefragt und insbesondere von Weiterbildungseinrichtungen wie Volkshochschulen etc. angeboten. Aufgrund des zunehmenden Verschwimmens der Grenzen von Freizeit

und Arbeit sowie der Bedeutung des lebenslangen Lernens wird die Nachfrage nach diesem Angebot steigen.

Des Weiteren findet BBB-Beratung implizit im Rahmen anderer Angebote statt, die sich mit eher allgemeinen Fragestellungen befassen, die während der gesamten Lebensspanne auftreten können. So tauchen beispielsweise in der ***Sozial-,*** oder ***Schuldnerberatung*** sowie der ***Beratung über finanzielle Leistungen*** Fragen auf, die die Zusammenhänge von Bildung, Beruf und Beschäftigung berühren. Diese Beratungen stellen an sich keine BBB-Beratung dar, d. h. Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsaspekte stehen nicht im Fokus der Beratung, BBB-Beratung erfolgt hier aber oftmals versteckt als Teilaspekt der Beratungsleistung.

Zu den allgemeinen Angeboten der BBB-Beratung, die alle Lebensphasen umfassen, zählen auch Angebote zur Beratung von benachteiligten Gruppen, wie die ***Beratung von Menschen mit Behinderungen oder Migrationshintergrund.*** Diese befassen sich teils explizit, teils implizit mit der Benachteiligung dieser Gruppen in allen Lebensphasen und bündeln die Beratungsangebote aller Lebensphasen in einer Beratung für diese Gruppe.

3.5 Schlussfolgerungen

Der Ratsuchende, der Nutzer von BBB-Beratung, ist Ausgangspunkt aller Beratungsleistungen. Ausgehend vom Beratungsbedarf der einzelnen Ratsuchenden werden Beratungssituationen gestaltet. Aus der Perspektive des Nutzers lassen sich in verschiedenen Lebensphasen Situationen benennen, in denen der Bedarf an BBB-Beratung sichtbar wird und Beratungsanlässe entstehen. Neuralgische Punkte, die einen erhöhten Beratungsbedarf hervorrufen, sind die Übergänge zwischen Lebensphasen bzw. -situationen. Die Konfrontation mit neuen beruflichen und/oder privaten Anforderungen, das Einwirken neuer Einflussfaktoren auf die Entwicklung der eigenen Berufs- und Bildungsbiografie rufen Unsicherheiten und gesteigerte Problemspannungen hervor, die die Grundlage für die Notwendigkeit von Beratung bilden. Die Motivation, sich in neue Lebensabschnitte zu begeben, kann dabei in der Person jedes Einzelnen begründet sein oder sich aus externen Einflussfaktoren ergeben. Klar ist, dass in der modernen Wissensgesellschaft individuelle Beratungsbedarfe und -anlässe in immer kürzeren Zyklen entstehen.

Ob der produzierte Beratungsbedarf und die entstehenden Beratungsanlässe jeweils in Beratung einmünden, hängt dabei von unterschiedlichen Einflussfaktoren ab. Nutzerbedingte Einflussgrößen sind unterschiedliche Lerntypen auf Seite der Ratsuchenden, die Einsicht in die Notwendigkeit von BBB-Beratung, das Vertrauen in den Nutzen von BBB-Beratung und die Bereitschaft, für die Beratungsleistung einen angemessenen Preis zu bezahlen. Die

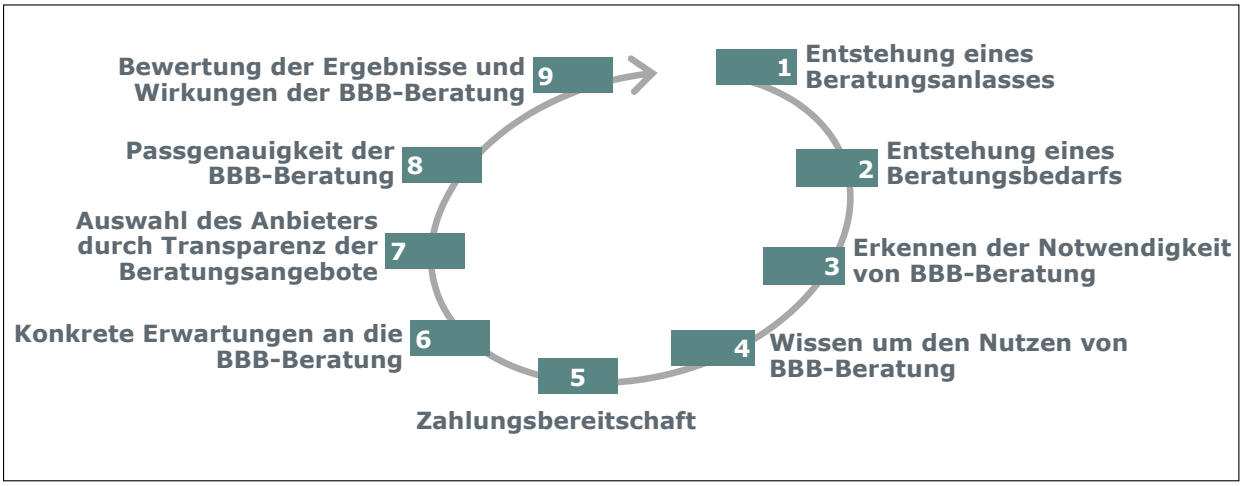
nutzerbedingten Einflussfaktoren setzen ein hohes Maß an Kenntnis über die Entstehung und die Möglichkeiten von Beratung zur Beseitigung von Problemspannungen voraus.

Der Nutzer als Adressat der Beratungsleistung weist individuelle Merkmale auf, die für die Passgenauigkeit möglicher Beratungsleistungen entscheidend sind. Zu unterscheiden ist zwischen konstanten Merkmalen wie z. B. die Zugehörigkeit zu einem Lerntyp (kontinuierlicher Lerner, gelegentlicher Lerner und bildungsdistanzierter Lerner) und der Zugehörigkeit zu einer Personengruppe (Frauen, Migranten, Behinderte) und solchen Merkmalen, die sich vorübergehend dem einzelnen Ratsuchenden zuordnen lassen. Das zentrale variable Merkmal ist die Zugehörigkeit zu einer Nutzergruppe (Schüler, Studenten, Arbeitslose).

Aus den individuellen Merkmalen des Nutzers ergeben sich unterschiedliche Beratungsschwerpunkte, die zum einen die inhaltliche Ausrichtung der BBB-Beratung (z. B. Berufsberatung für bildungsdistanzierte Auszubildende) determinieren und zum anderen Einfluss auf die übergeordneten Beratungsziele haben. Aus der Perspektive der Nutzer sollte das übergeordnete Beratungsziel zwar immer die individuelle Gestaltung der Bildungs- und Berufsbiografie sein, je mehr der Beratungsschwerpunkt und das anzustrebende Beratungsergebnis eine gesamtgesellschaftliche Relevanz haben, desto mehr rücken aber auch beispielsweise gesamtgesellschaftliche Arbeitsmarktziele in den Vordergrund. Die betreffen etwa die Beratung von Arbeitslosen oder die Existenzgründerberatung.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass der Ratsuchende zwar in der Regel Objekt der Beratung in der konkreten Beratungssituation ist, er aber als Subjekt seines Beratungsanliegens agieren sollte. Die Selbststeuerung der eigenen Bildungs- und Berufsbiografie ist das zentrale Ziel von BBB-Beratung. Dies ist jedoch erst der zweite Schritt; in einem ersten Schritt bedarf es einer möglichst großen Selbststeuerung des Beratungsprozesses durch den Ratsuchenden. Damit dies gelingen kann, sind grundlegende Voraussetzungen erforderlich. Abbildung 15 illustriert einen Prozess-Kreislauf für die BBB-Beratung aus Sicht der Ratsuchenden und stellt dar, welche Prozessschritte dieser beinhaltet.

Abbildung 15: **Der Beratungsprozess aus Sicht der Ratsuchenden**



Zu beachten ist, dass dieser Kreislauf gegenwärtig nur von wenigen Ratsuchenden in Gänze durchlaufen werden kann. Dies betrifft vor allem die Gruppe der kontinuierlichen Lerner mit entsprechender Zahlungsfähigkeit. Ziel muss es sein, die Zahl derjenigen Ratsuchenden zu erhöhen, die möglichst viele der Prozessschritte eigenverantwortlich gestalten können. Aktuell ist davon auszugehen, dass insbesondere die Schritte eins bis fünf von der Mehrheit der Ratsuchenden nicht alleine „gegangen" werden, sondern mit Unterstützung von Dritten erfolgen.

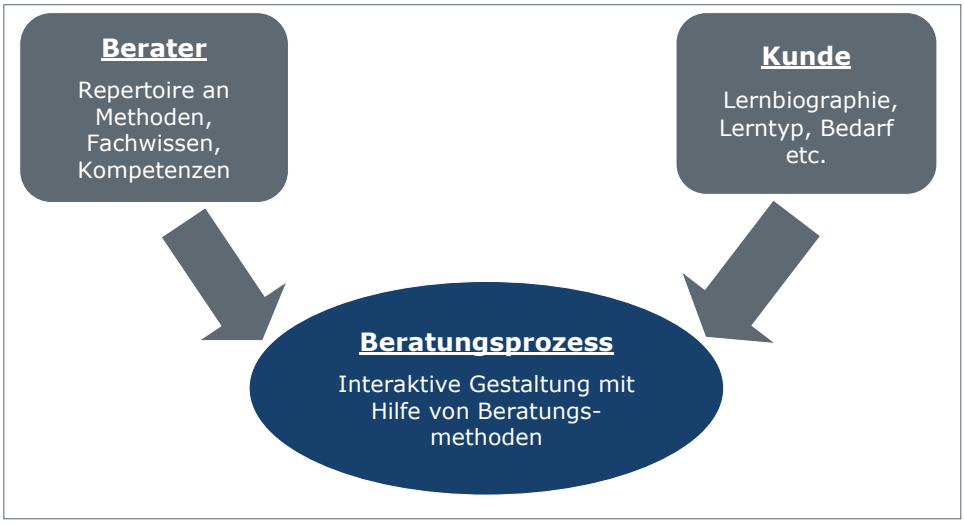
In diesem Kapitel wurde ausführlich die Entstehung von Beratungsanlässen (1) und Beratungsbedarf (2) dargelegt. Ebenso konnten Aussagen zur Zahlungsbereitschaft potenzieller Ratsuchender getroffen werden, differenziert nach unterschiedlichen Lerntypen unter den Ratsuchenden mit Hinweisen zu deren Zahlungsbereitschaft (5). Erkenntnisse zu der Auswahl der Beratungsangebote durch Transparenz über bestehende Beratungsleistungen seitens der Anbieter von BBB-Beratung (7) liefern das Kapitel 5 mit der Darstellung der gegenwärtigen Beratungsstrukturen in Deutschland und die Kapitel 7 und 8 mit der Vorstellung der Ergebnisse der Befragung von mehr als 9000 Beratungseinrichtungen. Mit der Entwicklung von Empfehlungen zur Qualität in der BBB-Beratung in den Kapiteln 6 und 9 leistet die Studie einen wichtigen Beitrag bei der Erarbeitung von Kriterien zur Bewertung der Qualität der Beratungsleistungen und trägt somit dazu bei, eine kriteriengeleitete Auswahl von potenziellen Beratungseinrichtungen durch den Ratsuchenden zu ermöglichen (7) und Anhaltspunkte für die Erwartbarkeit von Ergebnissen und Wirkungen von BBB-Beratung zu geben (9). Die Frage der Passgenauigkeit (8) von BBB-Beratung wird mittelbar in Kapitel 4 über die Verknüpfung von Beratungskonzepten und -methoden, deren Einsatz einen großen Einfluss auf die generelle Passung von Beratungsangebot und -nachfrage hat, mit den unterschiedlichen Lerntypen aufgegriffen.

Intensiver Forschungsbedarf besteht in der Frage, wie unterschiedliche Zielgruppen von BBB-Beratung die Notwendigkeit von Beratung in verschiedenen Lebenssituationen erkennen und welche Einflussfaktoren dabei entscheidend sind (3). Ebenso unklar ist, wie groß das Wissen um den Nutzen von BBB-Beratung bei potenziellen Nutzergruppen ist (4) und welche konkreten Erwartungen die Ratsuchenden an die BBB-Beratung stellen (6). Erkenntnisse hierüber sind zwingend erforderlich, um Anhaltspunkte darüber zu erlangen, anhand welcher Indikatoren Ratsuchende die Passgenauigkeit einer Beratungsleistung bewerten (8). Die bestehenden Lücken können geschlossenen werden, wenn analog zur Bestandsaufnahme der Beratungsstrukturen in Deutschland aus der Perspektive der Anbieter, der Status quo der BBB-Beratung aus der Perspektive der Ratsuchenden abgebildet wird. Aus der Synthese beider Untersuchungen ließen sich dann gesicherte Ergebnisse zu Notwendigkeit und Form von Transparenz über Beratungsangebote (7), die Passgenauigkeit bestehender Beratungsangebote (8) und konkrete Maßstäbe zur Bewertung von Ergebnissen und Wirkungen der BBB-Beratung (9) mit Blick auf die individuellen Beratungsziele der Ratsuchenden ableiten.
Ausgehend von einer dann möglichen ganzheitlichen Betrachtung der BBB-Beratungslandschaft in Deutschland lassen sich für die einzelnen Handlungsfelder und -akteure Empfehlungen formulieren, wie die Nachfrage nach BBB-Beratung signifikant gesteigert und die Einmündung der Ratsuchenden in passgenaue Beratungsangebote verbessert werden kann, um den individuellen und gesamtgesellschaftlichen Nutzen von BBB-Beratung zu befördern.

4. Beratungsmethoden

Die Beratungsmethoden bilden einen zentralen Aspekt von BBB-Beratung, da sie das Zusammenwirken von Berater und Ratsuchendem in den Mittelpunkt stellen und somit den Beratungsprozess selbst beschreiben. Im Beratungsprozess treffen die Kompetenzen des Beraters und die Methoden der Beratung mit dem lernbiografischen Hintergrund, dem Bedarf und den Kompetenzen des Ratsuchenden zusammen. Gerade mit Blick auf die flexibilisierte Arbeitswelt ist der Erfolg von Beratung unter anderem davon abhängig, inwieweit die Beratung in der Lage ist, auf zielgruppenspezifische Bedarfe zu reagieren. Entsprechend gilt es für den BBB-Berater, im Rahmen des Beratungsprozesses einerseits sein Fachwissen und andererseits die Lernbiografie des Ratsuchenden zu berücksichtigen. Das „Handwerkszeug" hiefür stellen gewissermaßen die Beratungsmethoden dar. Die folgende Grafik veranschaulicht die Dimensionen des Beratungsprozesses.

Abbildung 16: Dimensionen des Beratungsprozesses



4.1 Methodische Ansätze

Es gibt keine allgemein gültige Beratungstheorie, an der sich die inhaltliche Ausgestaltung von Beratung orientieren könnte. Die einzelnen Beratungstheorien verteilen sich auf ein Spektrum von theoretisch verankerten Theorieschulen, die sich aus einer Tradition der Lerntheoriediskussion ergeben, und eher pragmatisch kommunikationsbezogenen Theorien. Entsprechend halten sich die meisten Berater nicht streng an eine einzige Theorie, sondern kombinieren verschiedene Modelle. Im Folgenden werden einzelne methodische Ansätze vorgestellt und daraufhin analysiert, welche Erkenntnisse sich hinsichtlich der aktuellen Herausforderungen ableiten lassen.

In der wissenschaftlichen Literatur lassen sich im Allgemeinen vier Richtungen der Beratungsmethodik unterscheiden:

1. Informationsstrukturelle Methodik
2. Lösungsorientierte Kurzberatung
3. Behavioristische Methoden
4. Klientenzentrierte Beratung

Alle vier Ansätze treffen bestimmte Annahmen über die Ziele und Bedarfe von Beratung und geben entsprechende Hinweise zur Gestaltung der Beratungsbeziehung, der Informationsweitergabe und zum Vorgehen bei der Problemlösung. Im Folgenden werden die Ansätze zunächst einzeln vorgestellt, um dann in einem Fazit vergleichend gegenübergestellt werden zu können.

4.1.1 Informationsstrukturelle Methodik (ISM)

Bei der Informationsstrukturellen Methodik von Ertelt und Schulz (Ertelt/ Schulz 1997) handelt es sich um einen Ansatz, der verschiedene Theorieschulen verbindet: Er integriert Beratungs- und Berufswahltheorien und ist nach dem Entscheidungsmodell von Janis und Mann (1977) aufgebaut. Das Modell gehört zu den deskriptiven Beratungsansätzen, es beschreibt wie der individuelle Entscheidungsprozess abläuft und welche Rolle der Berater in diesem Entscheidungsprozess einnehmen kann.

Nach Ertelt und Schulz (1997) befinden sich die Klienten, die die Dienste einer beruflichen Beratungsstelle in Anspruch nehmen, meist in einer „extremen" Situation, in welcher sie existenzielle Entscheidungen und Handlungen einleiten sollen, deren Folgen schwer abschätzbar sind. Die Klienten benötigen **faktische Informationen,** das heißt, Informationen über Alternativen sowie deren Realisierungschancen und *Befriedigungsangebote* (Ertelt/ Schulz 1997: 224); **wertende Informationen** wie Bewertungskriterien, die aus den eigenen Interessen, Motivationen, Präferenzen, Eignungsvorstellungen und internalisierten Umfeldbedingungen resultieren sowie **präskriptive Informationen;** damit ist gemeint, welche faktischen und wertenden Informationen *wie* miteinander zu verknüpfen sind.

Ertelt und Schulz (1997: 224) halten normative Entscheidungsmodelle für wenig geeignet, um die Prozesse in einer Entscheidungssituation zu erklären, weil bei diesen Modellen die Überforderung der Informationsaufnahme und der Verarbeitungskapazität, die daraus resultierenden Abwehrstrategien, Konflikte und Emotionen sowie der oft erhebliche Einfluss von Zufällen oder guten Gelegenheiten nicht berücksichtigt werden. Die deskriptiven Ansätze des heuristischen Entscheidungsverhaltens gehen davon aus, dass das Individuum durch eher tastendes Vorgehen und Vereinfachungsstrategien eine schrittweise Problemlösung realisiert, ohne die Informationssuche und -ver-

arbeitungskapazität bis an die Grenzen zu treiben. Dabei werden wenige Alternativen in Betracht gezogen, für deren Bewertung nur einige Kriterien berücksichtigt werden. Zudem wird der Entscheidungsprozess möglichst lange offen gehalten, um so neue Informationen leichter berücksichtigen zu können.

Die Etablierung einer angenehmen Arbeitsatmosphäre auf der **Beziehungsebene** ist die *erste Aufgabe des Beraters*. Sie sollte die Eigenverantwortung und Motivation zur Selbsthilfe fördern und Lernprozesse auch unter Problemdruck ermöglichen. Ertelt und Schulz (1997) halten dafür die folgenden Merkmale, die bereits Rogers (1951), Carkhuff (1969) und Egan (1981; alle zit. nach Ertelt/Schulz 1997: 239 ff.) als unabdingbar erachtet haben, für geeignet: Empathie, emotionale Wärme, Echtheit, Achtung vor dem Individuum, Unmittelbarkeit, selektive Beachtung positiver Aspekte beim Klienten, Konkretheit der Aussagen und Konfrontation bei Diskrepanzen in den Aussagen des Ratsuchenden.

Dazu kommen nach Bedarf auch direktivere Verhaltensweisen des Aushandelns oder der bestimmenden Richtungsweisung. Als Fertigkeiten kommt die ganze Bandbreite des eklektischen Ansatzes der non-direktiven und direktiven Fertigkeiten in Betracht (Ivey/Authier 1978; Ivey 1994; alle zit. nach Ertelt/Schulz 1997: 239ff.).

Zu den **non-direktiven Fertigkeiten** gehören die Aufmerksamkeit, die der Berater auf den Klienten richtet, die Ermunterung zum Sprechen durch angemessenen Blickkontakt, Kontrolle der Körpersprache, Kontrolle der Stimmqualität und des Sprechtempos. Aktives Zuhören und inhaltliches Eingehen auf den Ratsuchenden sind ebenfalls wichtig. Durch offene Fragen werden die Klienten zu eigenen Gedanken angeregt und die Selbsterkundung wird gefördert. So können neue Handlungswege herausgearbeitet werden. Geschlossene Fragen grenzen den Antwortraum des Klienten genau ab, die Verantwortung und die Initiative gehen mehr auf den Berater über. Durch **Paraphrasen** wird das Wesentliche in den Äußerungen des Klienten wiederholt. Die Reflexion der Gefühle des Klienten durch den Berater hilft diesem, seine Gefühle klarer wahrzunehmen und zu akzeptieren. Bei unsicheren und unentschlossenen Klienten sind **positive Verstärkungen** angebracht. Durch **nichtinterpretierende Zusammenfassungen** können Gesprächsabschnitte strukturiert werden.

Zu den **direktiven beeinflussenden Fertigkeiten** gehören solche, mit denen der Berater das Gespräch lenken und so Einfluss auf die Lernvorgänge und Problemlösungsprozesse des Klienten nehmen kann (Ivey 1983; zit. nach Ertelt/Schulz 1997: 242). Dazu zählen:

- die Anweisungen und lenkenden Hinweise,
- das Aufzeigen von logischen Konsequenzen,

- die Selbstoffenbarung des Beraters,
- die Rückmeldung, wie der Berater oder andere den Klienten wahrnehmen,
- die Interpretation,
- die beeinflussende Zusammenfassung,
- die Weitergabe von Informationen, Rat, Instruktionen, Vorschläge und
- die Konfrontation.

Untersuchungen haben gezeigt, dass Klienten häufig zu viel Informationsmaterial erhalten, das sie nicht verarbeiten können. Nach Ertelt (1989; zit. nach Ertelt/Schulz 1997: 246) hat dies oft einen Image-Verlust des Beraters, eine Abnahme der individuellen Entscheidungskapazität und eine bruchstückhafte Informationsaufnahme zur Folge. Die Informationen sollten in beratungsvorbereitende, beratungsbegleitende und beratungsnachbereitende Abschnitte eingeteilt werden.

Zusammengefasst stellt die Informationsstrukturelle Methode einen Ansatz dar, der insbesondere die Dynamik zwischen Berater und Ratsuchendem in den Mittelpunkt stellt. Der Ratsuchende soll unter Aktivierung eigener Potenziale an eine Selbsterkundung herangeführt werden. Der Berater kann dazu ein breites Spektrum an direktiven und non-direktiven Maßnahmen einsetzen. Es liegt im Ermessen des Beraters, eine Auswahl zu treffen. Dabei lernt er zunächst die Problematik des Ratsuchenden und den Ratsuchenden selbst kennen, verständigt sich mit ihm über die Ziele und Vorgehensweisen der Beratung und nimmt schließlich eine inhaltliche Beratung vor, in der er Informationen ergänzt, Handlungsweisen bewertet und Maßnahmen für die Realisierung dieser Handlungsweisen vorschlägt.

4.1.2 Die lösungsorientierte Kurzberatung (LoK)

Die lösungsorientierte Kurzberatung wurde auf der Basis systemischer Theorieansätze entwickelt. Sie betont die Möglichkeiten, Stärken und Ressourcen des Klienten im Gegensatz zu seinen Beschränkungen, Defiziten oder Schwächen. Anstelle der Analyse von Problemlagen und ihren Ursachen liegt das Gewicht auf den folgenden zwei Fragen (Shazer 1999):

1. Was lässt das Problem weiter bestehen?
2. Wie konstruieren wir Lösungen?

Es müssen also nicht Einsichten vermittelt werden, um als Berater helfen zu können, da diese nicht zwingend zu Änderungen führen. Die Aufgabe des Beraters besteht vielmehr darin, die Klienten dabei zu unterstützen, ihre Fähigkeiten zu erkennen. Klienten sind motiviert, wenn sie ihre Ziele selbst beschreiben. Das Konzentrieren auf das Machbare und Veränderbare baut Frustrationen ab und hilft Ziele setzen.

In der Regel besteht die lösungsorientierte Beratung aus fünf Schritten (Miller/Shazer 1991). Zu Beginn (**erster Schritt**) liegt das Gewicht im Aufbau einer kooperativen, funktionierenden Beziehung. Dabei werden drei Arten von Beziehungen, je nach Kundentyp, unterschieden:

- Wenn der Klient zwar Probleme hat, jedoch keine Hoffnung auf Änderung oder Lösung, gehört er zum Typ „Besucher".
- Wenn der Klient in der Lage ist, seine Beschwerden und Probleme detailliert zu beschreiben, jedoch nicht dazu gebracht werden kann, Schritte zur Lösung des Problems zu unternehmen, gehört er zum Typ „Beschwerdeführer".
- Das dritte Muster der Kooperation ist der Typ „Kunde". Hier wird das Problem definiert und der Klient ist bereit, etwas zu unternehmen.

In einem **zweiten Schritt** werden gut definierte Ziele ausgehandelt. Diese sollten für den Klienten klar und einleuchtend sein, sie sollten eher begrenzt, spezifisch, konkret und verhaltensorientiert beschrieben werden.

Im **dritten Schritt** versucht der Berater den Klienten auf Lösungen hinzulenken. Dabei wird betont, dass der Klient die Fähigkeit zur Veränderung hat und dass in der Veränderung etwas Gutes steckt.

Für die Entwicklung von Interventionen und Lösungen zieht sich der Berater im **vierten Schritt** für eine bestimmte Zeitspanne zurück, um sich die Situation und den Beratungsprozess nochmals zu vergegenwärtigen und um zu entscheiden, welche Mitteilungen und welche Aufgaben dem Klienten zu übermitteln sind. Die Rückmeldung beginnt immer mit einem Lob oder einer positiven Bemerkung über die Arbeit des Klienten in der vorhergehenden Beratung.

Im letzten, **fünften Schritt** hilft der Berater dem Klienten, die begonnenen Veränderungen zu festigen und auf Behandlungserfolge während und nach der Beratung aufzubauen.

In der lösungsorientierten Kurzberatung werden Fragen als Werkzeuge für beraterische Interventionen betrachtet. Diese sollen den Klienten dabei unterstützen, seine Situation zu beschreiben und eigene Ziele zu bestimmen, sowie Durchhaltestrategien aufzeigen. Als weitere Techniken gelten die Neudefinition, bei der eine Sachlage in einer veränderten Realität sichtbar gemacht wird, Verhaltensanweisungen oder paradoxe Vorschriften.

Die lösungsorientierte Kurzmethode befasst sich schwerpunktmäßig mit dem Aufzeigen von Lösungen. Dabei ist nachrangig, unter welchen Voraussetzungen diese Lösungen gefunden werden. Der Ratsuchende soll zwar unterstützt und aktiviert werden, im Gegensatz zur ISM erlaubt die LoK aber auch ein

stark steuerndes Eingreifen des Beraters, das sogar Neudefinitionen des vom Klienten geschilderten Sachverhaltes umfasst.

4.1.3 Behavioristische Methoden der Laufbahnberatung

Die behavioristische Beratung basiert auf Lernprinzipien, sowohl was die Aneignung als auch was die Änderung des Verhaltens betrifft. Es gibt bis heute keine klare und umfassende Definition der Verhaltensberatung. Spiegler und Guevremont (1993) betonen einige grundlegende Annahmen, die für eine Verhaltensberatung wichtig sind. Dabei steht die gute partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Berater und Klient im Mittelpunkt, die es ermöglicht, dass der Klient auch selbstbestimmt Probleme angeht. Die Konzentration liegt dabei auf Verhaltensprozessen und beobachtbarem Verhalten in den aktuellen Lebensumständen des Klienten. Durch korrigierende Lernerfahrungen erwirbt der Klient neue Fähigkeiten oder lernt seine Gewohnheiten zu ändern. Die Beratung ist verhaltensbezogen, die Klienten werden dabei aktiv in spezifische Handlungen eingebunden, so dass sie sich selbst mit ihren Problemen auseinandersetzen. Dazu gehören das Einüben Erfolg versprechender Fertigkeiten, Rollenspiele, die Beobachtung ihres Verhaltens sowie aktive Hausaufgaben.

Die behavioristischen Beratungsmethoden zeichnen sich dadurch aus, dass sie am Verhalten des Ratsuchenden ansetzen und versuchen, zu einer Änderung dieses Verhaltens zu gelangen. Insofern stellt sich diese Methode als eine relativ stark steuernde dar. Die Einschätzung der Sachlage durch den Berater ist besonders wichtig.

4.1.4 Klientenzentrierte Beratung

In der Perspektive der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers (Rogers 1991) sind die Herstellung einer angenehmen Beratungsatmosphäre und die beraterische Beziehung besonders wichtig. In diesem Umfeld wird der Klient zur Selbstexploration geführt, so dass er Hindernisse für seine Entwicklung erkennt und seine Persönlichkeitseigenschaften entdecken kann. In der beruflichen Beratung kann der Klient so sein Selbstkonzept klären und in eine entsprechende berufliche Rolle umsetzen.

Die oben beschriebene Haltung wird durch die folgenden Techniken erreicht:

1. **Minimale Ermutigung** zum Sprechen durch nonverbale und kleine verbale Signale des Beraters, die sich an den Aussagen des Klienten orientieren.
2. **Paraphrasieren** durch verdeutlichendes Wiederholen oder Neuformulieren der inhaltlichen Äußerungen des Klienten. Der objektive Inhalt wird durch selektive Aufmerksamkeit hervorgehoben und dient so der zunehmenden Klarheit.

3. Die **Reflexion der Gefühle** steht in Zusammenhang mit den Aspekten der Empathie und der emotionalen Zuwendung zum Klienten. Dazu gehören die Kennzeichnung der emotionalen Verfassung des Klienten und die direkte Zuwendung, indem man seinen Namen oder ein Personalpronomen nennt.
4. In der **nichtinterpretierenden Zusammenfassung** versucht der Berater durch gezielte Verstärkung der Aussagen und Verhaltensweisen des Klienten ein umfassendes Bild von dessen Gefühlen und Erfahrungen zu erstellen. Rückblickend werden wichtige Inhalte eines Gesprächsabschnittes aufgezeigt und durch die Stellungnahme des Klienten gesichert.

Der Einsatz von berufskundlichem Informationsmaterial orientiert sich an der Nachfrage und Selektion durch den Klienten. Sie sollen den Klienten weder beeinflussen noch manipulieren oder überzeugen. Die Klienten sollen ermutigt werden, die Informationen aus den Originalquellen (Internet, Medien, Arbeitgeber, Berufsinhaber) selbst zu erarbeiten. Der Berater soll nicht nur die objektiven Aspekte der beruflichen Informationen, sondern auch die subjektiven Bedeutungen für den Klienten beachten.

Die klientenzentrierte Beratung stellt die Selbstexploration des Ratsuchenden in den Mittelpunkt. Durch Ermutigung zum Sprechen und unterstützendes Paraphrasieren des Beraters wird der Klient zu einer eigenen Klärung seiner Lage angeregt. Im Vordergrund steht somit die Selbsteinschätzung des Klienten.

4.2 Beratungsmethoden im Überblick

Die zentralen Merkmale der vier beschriebenen Ansätze zur BBB-Beratung werden in der folgenden Synopse hinsichtlich ihrer Annahmen, des sich daraus ableitenden Vorgehens und der Methoden zusammengefasst:

Tabelle 1: Beratungsmethoden im Überblick

	Informationsstrukturelle Methode (ISM)	Lösungsorientierte Kurzberatung (LoK)	Behavioristische Ansätze	Klientenzentrierte Beratung
Annahmen	• Klienten finden sich zumeist in einer extremen Situation, in der sie existenzielle Entscheidungen treffen sollen • Klienten benötigen faktische, wertende und präskriptive Informationen • Klienten suchen durch tastendes Vorgehen nach einer Problemlösung, ohne die Informationsverarbeitungskapazität an die Grenzen zu treiben	• Aufgabe des Beraters ist es, die Fähigkeiten der Klienten zu erkennen • Beschränkte Zeit in der BBB-Beratung sollte auf Lösungssuche verwendet werden • Klienten sind motiviert, wenn sie ihre Ziele selbst beschreiben	• Klienten können eine Änderung ihres Verhaltens erlernen • Gute partnerschaftliche Zusammenarbeit ermöglicht, dass der Klient auch selbstbestimmt Probleme angeht • Klienten sollten aktiv in spezifische Handlungen eingebunden werden	• Herstellung einer angenehmen Atmosphäre und einer guten beraterischen Beziehung besonders wichtig • Klient wird zur Selbstexploration geführt • Klient soll befähigt werden, sein Selbstkonzept zu klären und in eine entsprechende berufliche Rolle umzusetzen
Vorgehen	1. Kennenlernen und Verstehen des Problems 2. Definition der Beratungsziele 3. Aushandeln einer Beratungsvereinbarung 4. Kooperative Herausarbeitung und Vervollständigung fehlender, unstrukturierter oder defizitärer Informationen 5. Bewertung von Handlungsweisen 6. Maßnahmen für die Realisierung 7. Evaluation des Ergebnisses	1. Aufbau einer kooperativen, funktionierenden Beziehung 2. Aushandlung gut definierter Ziele 3. Hinlenken des Klienten auf Lösungsmöglichkeiten 4. Rückzug des Beraters zur Reflexion des bisherigen Prozesses 5. Rückmeldung an Klienten (mit positivem Feedback) 6. Veränderungen aufbauen und verfestigen	1. Identifizieren des Problems 2. Formulieren der Beratungsziele 3. Beobachten und protokollieren des Verhaltens der Klienten 4. Festlegen und Einsetzen von Beratungsstrategien 5. Bewertung der Zielerreichung	1. Ermutigung zum Sprechen 2. Paraphrasieren durch verdeutlichendes Wiederholen oder Neuformulieren 3. Reflexion der Gefühle 4. Nichtinterpretierende Zusammenfassung

Tabelle 1 (Fortsetzung): Beratungsmethoden im Überblick

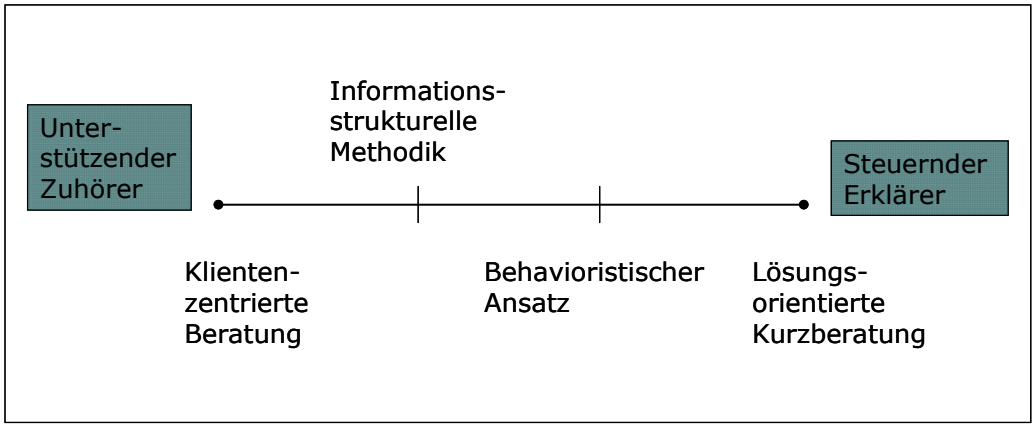
	Informationsstrukturelle Methode (ISM)	Lösungsorientierte Kurzberatung (LoK)	Behavioristische Ansätze	Klientenzentrierte Beratung
Beziehungsgestaltung	• Etablierung einer angenehmen Arbeitsatmosphäre • Empathie, emotionale Wärme, Achtung vor dem Individuum etc.	• Kooperative und funktionierende Beziehung • Berücksichtigung verschiedener Klententypen (Besucher, Beschwerdeführer, Kunde)	• Gute partnerschaftliche Zusammenarbeit • Klient geht Probleme selbstbestimmt an	• Beziehung als Kernpunkt der Beratung • Empathie und emotionale Zuwendung zum Klienten
Problemlösungstechniken	• Non-direktive Fertigkeiten: Aufmerksamkeit und Ermunterung zum Sprechen • Direktive Fertigkeiten: Aufzeigen logischer Konsequenzen, Rückmeldung, Interpretation, beeinflussende Zusammenfassung, Weitergabe von Informationen, Rat und Vorschlägen • Berücksichtigung individueller Informationsverarbeitungskapazitäten	• Hinlenken des Klienten auf mögliche Lösungen • Fragen als Werkzeuge für beraterische Intervention • Neudefinition von Sachverhalten	• Konzentration auf Verhalten des Klienten in aktuellen Lebensumständen • Aktivierung des Klienten durch Einbindung in Handlungen • Einüben Erfolg versprechender Fertigkeiten, Rollenspiele, Beobachtung ihres Verhaltens und aktive Hausaufgaben	• Ermutigung des Klienten zum Sprechen • Nichtinterpretierende Zusammenfassung der inhaltlichen Äußerungen des Klienten • Einsatz von berufskundlichem Informationsmaterial je nach Nachfrage und Selektion durch den Klienten

Von den vier dargestellten Ansätzen legen drei mehr oder weniger stark den Schwerpunkt auf die **aktive Einbindung des Klienten** und die Selbstexploration des Ratsuchenden. Die lösungsorientierte Kurzberatung stellt auf die Motivation von Klienten ab, wenn sie selbstbestimmt vorgehen können. Die behavioristische und die klientenzentrierte Beratung sehen in der aktiven Einbindung einen den Lernprozess förderlichen Faktor. Die informationsstrukturelle Methode setzt sich als einziger Ansatz mit den Prozessen der Informationsverarbeitung seitens des Klienten und der damit verbundenen Beschränkung der Verarbeitungskapazität auseinander und zeigt somit Grenzen der aktiven Einbindung auf.

Alle vier Ansätze betonen gleichermaßen den Aspekt der Beziehungsgestaltung als ein wichtiges Element des Beratungsprozesses. Dabei geht es insbesondere um die Aspekte **Empathie und Kooperation**. Die lösungsorientierte Kurzberatung ist dabei der einzige Ansatz, der unterschiedliche Klententypen berücksichtigt und eine Anpassung der Beziehung entsprechend des jeweiligen Typs fordert. Die Beziehung zwischen Berater und Ratsuchendem wird von allen Ansätzen als entscheidender Faktor für die im Wesen der Beratung liegende gemeinschaftliche Problembearbeitung von Berater und Ratsuchendem gesehen.

Unterschiede bestehen allerdings in Bezug auf das funktionale Verhältnis von Berater und Ratsuchendem während des **Problemlösungsprozesses** hinsichtlich des Anteils der jeweiligen Partei an der Problemlösung. Die funktionale Beziehung bringt eine bestimmte Rollenverteilung und Kompetenzhierarchie mit sich, was die Beziehung asymmetrisch gestaltet (Fuhr/ Gremmler-Fuhr 2002). Manche Theorien fordern ein eher zurückhaltendes Auftreten des Beraters, das den Klienten und seine eigenen Problemlösungsfähigkeiten in den Mittelpunkt stellt, wohingegen andere Theorien ein stärker steuerndes Eingreifen des Beraters im Sinne eines Hinlenken auf Lösungen fordern. Diese Unterscheidung fasst der Ansatz der informationsstrukturellen Methode mit den Kategorien *direktive* und *non-direktive* Techniken zusammen, wobei die non-direktiven Techniken klientenorientiert sind, d. h. dort stehen Zuhören und das Schenken von Aufmerksamkeit im Vordergrund. Demgegenüber sind die direktiven Techniken beraterorientiert, d. h. hier stehen das Wissen, die Kompetenzen und die Interpretationen des Beraters im Vordergrund. Da das Zusammenwirken von Berater und Ratsuchendem bereits im Wesen der Beratung angelegt ist, kann die unterschiedliche Sichtweise auf die Ausgestaltung dieses Verhältnisses als zentrales Differenzierungsmerkmal von Beratungstheorien verstanden werden. Die vier methodischen Ansätze lassen sich entsprechend auf einer Linie mit den idealtypischen Endpunkten „unterstützendes Zuhören" und „steuerndes Erklären" wie folgt zueinander in Beziehung setzen:

Abbildung 17: **Verortung der methodischen Beratungsansätze nach ihrer direktiven Orientierung**



Die *klientenzentrierte Beratung* vertritt am stärksten den Ansatz des unterstützenden Zuhörers. Es geht dabei um die Ermutigung des Klienten zum Sprechen und das nichtinterpretative Zusammenfassen des Gesagten durch den Berater. Der Einsatz von berufskundlichem Informationsmaterial erfolgt nur auf Nachfrage und durch Selektion des Klienten.

Im Unterschied hierzu bietet der Berater nach der *informationsstrukturellen Methode* auch ohne Nachfrage sein berufskundliches Wissen an und bringt seine Perspektive in den Beratungsprozess mit ein. Die Bewertung von Handlungsalternativen erfolgt allerdings kooperativ, d. h. der Berater bringt seine Interpretation in die Bewertung mit ein, anstatt die Bewertung vorwiegend dem Klienten zu überlassen.

Nach der *behavioristischen Methode* zieht sich der Berater vom Klienten zurück, beobachtet und protokolliert dessen Verhalten und bietet dann Lösungen an, die einer gemeinsamen Bewertung in Bezug auf die Ziele des Klienten unterzogen werden.

Die Theorie der *lösungsorientierten Kurzberatung* vertritt am stärksten einen steuernden Ansatz, indem auch hier ein Rückzug zur Reflexion des Beraters stattfindet und insbesondere die Hauptaufgabe der Beratung darin gesehen wird, den Klienten auf die vom Berater identifizierten Lösungen hinzulenken. Zudem wird nur von diesem Ansatz die Möglichkeit einer „Neudefinition von Sachverhalten" durch den Berater als beraterisches Instrument benannt.

Diese unterschiedlichen Perspektiven auf das funktionale Verhältnis von Ratsuchendem und Berater haben entscheidenden Einfluss darauf, ob die Beratungsmethode bei den Ratsuchenden Erfolg hat.

Festzuhalten bleibt, dass sich hinsichtlich des Ablaufes im Beratungsprozess folgende Kernschritte aus den skizzierten verschiedenen Ansätzen herausarbeiten lassen:

1. Kennenlernphase
2. Orientierungsphase
3. Kooperative Erarbeitungsphase
4. Bewertungsphase
5. Umsetzungsphase

Diese Schritte lassen sich so in allen Beratungsmodellen, teilweise noch ausdifferenziert, wiederfinden (siehe auch: Mörth/Söller 2005) und helfen, den Prozess der Beratung unabhängig vom Beratungsbedarf zu strukturieren.

4.3 Beratungsmethoden, Lernertypen und Beratungsszenarien

Die Ausführlichkeit und die konkrete Gestaltung der einzelnen Schritte im Beratungsprozess hängen von der Ausgangssituation und dem damit verbundenen Beratungsbedarf ab. Hier wurde in Kapitel 3.3.2 bereits unterschieden zwischen der *informativen*, der *situativen* und der *biografieorientierten* Beratung. Entsprechend der Ausgangssituation gestalten sich die Ziele von Beratung: Eine informative Beratung hat den Ausgleich eines Informationsdefizits zum Ziel, eine situative Beratung hat zusätzlich die Entwicklung konkreter Ziele für eine bestimmte Situation zum Ziel und die biografieorientierte Beratung entwickelt Ziele über den konkreten Anlass hinaus, so z. B. die Laufbahnberatung.

Des Weiteren sind das jeweilige Lernniveau und die verschiedenen lernpsychologischen Voraussetzungen von Individuen in der Beratung zu berücksichtigen, da der Beratungsprozess in gewissem Maße auch ein Lernprozess ist. Aus den im Kapitel 3.3.1 vorgestellten Lerntypen lassen sich folgende beratungsrelevanten Aspekte ableiten:

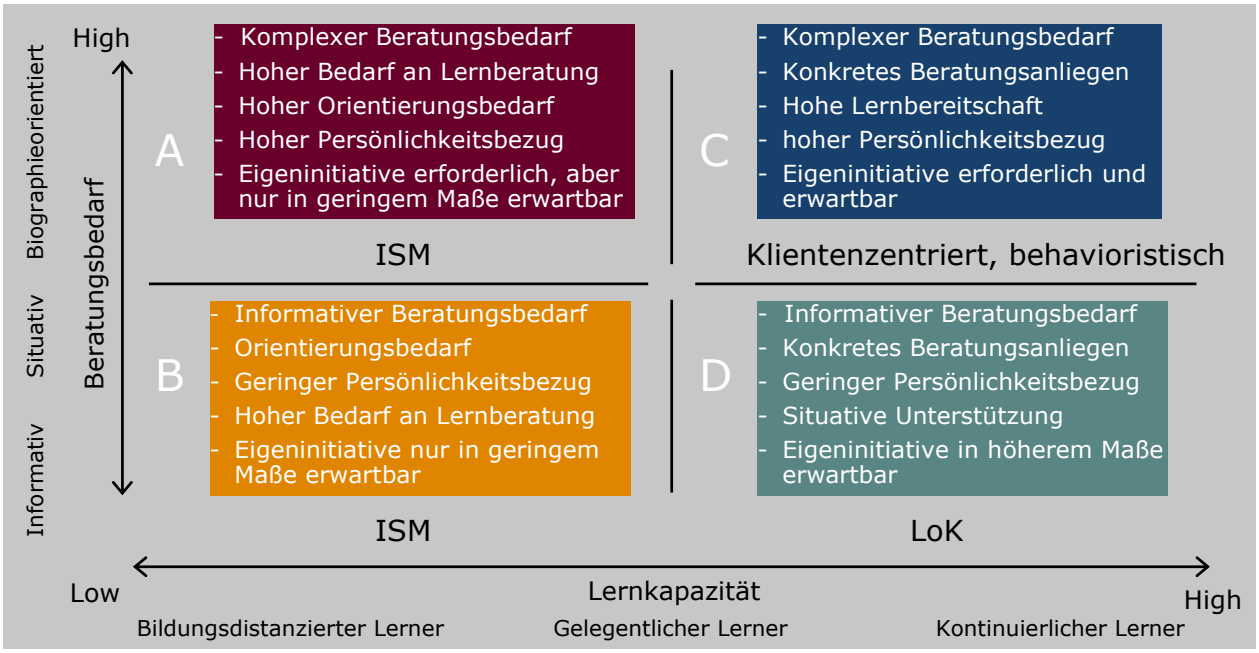
- *Kontinuierlicher Lerner*
    - Beruflich gut eingebunden
    - Gut vernetzt
    - Viel Orientierung auf dem informellem Wege
    - Hohe Internetkompetenz
- *Gelegentlicher Lerner*
    - Nicht unbedingt stabile Erwerbsbiografie
    - Hart arbeitend
    - Auf Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit angewiesen
    - Mittlere Internetkompetenz
    - Auf intakte Beratungsangebote angewiesen
    - Insbesondere Bedarf an Informationsberatung

- *Bildungsdistanzierter Lerner*
    - Häufig Arbeiterhintergrund
    - Wenig vernetzt
    - Geringe Internetkompetenz
    - Auf niedrigschwellige Formen der Beratung angewiesen
    - Insbesondere Bedarf an unterstützender Beratung

Diese Typen ergeben sich aus der Kombination unterschiedlicher sozioökonomischer Merkmale wie Bildungsstand, Einkommen, Berufsstand, soziale Herkunft usw., wie in Kapitel 3.3.1 ausführlich erläutert. Die Lerntypen weisen einen unterschiedlich hohen Unterstützungsbedarf in der Beratung auf: Hat der kontinuierliche Lerner aufgrund seiner Einbindung in berufliche Zusammenhänge und seiner hohen Kompetenzen eine relativ eindeutige Vorstellung darüber, was er von der Beratung erwartet, so sind bildungsdistanzierte Lerner eher auf niedrigschwellige Beratungsformen angewiesen, die sie an die BBB-Beratung heranführen und den Zugang einfach gestalten. Letztere Gruppe hat zudem einen hohen Unterstützungsbedarf im Lernbereich. Sie verfügt nur über geringe Internetkompetenz und geringe Eigeninitiative. Der gelegentliche Lerner hat zwar einen höheren Orientierungsbedarf als der kontinuierliche Lerner, er ist aber im Vergleich zum bildungsdistanzierten Lerner Beratung gegenüber generell aufgeschlossen und auch bereit, sie aktiv in Anspruch zu nehmen. Er ist nicht so gut beruflich eingebunden wie der kontinuierliche Lerner und weniger Internet-affin.

Es lässt sich begründet vermuten, dass die verschiedenen Lerntypen auch unterschiedlichen Beratungsbedarf entsprechend der obigen Kategorien informativ, situativ und biografieorientiert haben. Beispielsweise hat der kontinuierliche Lerner aufgrund seiner hohen Eigeninitiative einen eher geringeren Orientierungsbedarf und fragt verstärkt konkrete Informationen ab. Der bildungsdistanzierte Lerner hingegen ist stärker auf eine einordnende Interpretation der Informationen durch den Berater angewiesen. Allerdings lassen sich die Typen nicht statisch zuordnen und es ist wahrscheinlich, dass die unterschiedlichen Lerntypen je nach Ausgangslage und Lebenssituation alle drei Beratungsformen nachfragen. In Abbildung 18 werden die drei Lerntypen mit den Beratungsformen zusammengeführt. Es entsteht eine Matrix, die unterschiedliche Bedarfe an BBB-Beratung erfasst und die Ausrichtung der Beratung je nach Beratungsbedarf und Lerntyp darstellt.

Abbildung 18: Szenarien-Matrix nach Lerntypen und Beratungsbedarf



Orientiert man sich an obiger Matrix, so lassen sich unterschiedliche Beratungsstrategien für unterschiedliche Zielgruppen entwickeln, die insbesondere Aufschluss über Erfolg versprechende Methoden in Bezug auf die jeweilige Gruppe geben. Die Felder der Matrix sind als idealtypische Szenarien gedacht, die der Strategieentwicklung dienen sollen. Die Felder sind nach ihrem Anforderungsgrad an die Beratung sortiert:

- *Szenario A* ist besonders komplex, weil die Situation einen hohen Orientierungsbedarf inklusive Zielentwicklung erfordert und gleichzeitig der Ratsuchende zum Typ des bildungsdistanzierten Lerners zu zählen ist, der einen hohen Unterstützungsbedarf hat. Dieses Szenario erfordert eine Beratungsmethode, die dem Ratsuchenden Orientierung gibt, d. h. ein gewisses Maß an Lenkung enthält, wie z. B. die LoK oder der behavioristische Ansatz. Gleichzeitig ist hier die Beziehungsgestaltung sehr wichtig, da bildungsdistanzierte Personen auf niedrigschwellige Angebote mit hohem Maß an Vertrauensbildung angewiesen sind. Die emotionale Zuwendung wird am stärksten bei der ISM und der klientenzentrierten Beratung betont. Die klientenzentrierte Beratung scheint für dieses Szenario allerdings nicht geeignet, da sie nur geringe Orientierung gibt. Erfolg versprechender ist insofern die **informationsstrukturelle Methodik,** weil sie eine gewisse Lenkung durch den Berater mit non-direktivem Auftreten verknüpft. Diese Methode ist auch insbesondere deshalb angemessen, weil sie die Informationsverarbeitungskapazität berücksichtigt,

die insbesondere für bildungsdistanzierte Lerner ein Hindernis in der Beratung darstellen kann.

- *Szenario B* ist von der Ausgangssituation her weniger komplex, weil lediglich Informationsbedarf besteht. Der Ratsuchende hat allerdings aufgrund seiner Lernsituation einen hohen Unterstützungsbedarf, was die Anforderungen an eine Lenkung der Beratung erhöht. Für dieses Szenario ist insofern wichtig, dass die Beratung nicht nur auf Nachfrage Informationen anbietet, wie es die klientenzentrierte Beratung tut. Vielmehr wird wie bei Szenario A eine Methode benötigt, die Empathie in der Beziehungsgestaltung mit berufskundlichen Informationen verknüpft. Auch hier kommt insofern die **informationsstrukturelle Methodik** in Frage.
- *Szenario C* ist von einer komplexen Ausgangssituation geprägt: Ein gebildeter und hoch motivierter Lerner sucht Orientierung. Dennoch ist von ihm im Beratungsprozess eine gewisse Eigenleistung zu erwarten, was den Berater entlastet und den Prozess voranbringt. Dieses Szenario eignet sich für Beratungsmethoden, die den Ratsuchenden als eigenständig sehen und ihn aktiv in den Beratungsprozess einbinden. Hier eignen sich beispielsweise die **klientenzentrierte,** aber auch die **behavioristische** Beratung. Beide Ansätze stellen ein aktives Handeln des Ratsuchenden in den Vordergrund.
- *Szenario D* hat nur geringe Anforderungen an die Beratung sowohl was den Informationsbedarf angeht als auch in Bezug auf den Rat suchenden Lerntyp. Ein relativ eigenständiger Kunde fragt Informationen nach, die er selbstständig einordnen kann. Auch hier eignen sich methodische Ansätze, die dem Ratsuchenden viel Freiraum geben. Allerdings kommt hier eher die **lösungsorientierte Kurzberatung** in Betracht, da es weniger darum geht, Ziele zu entwickeln, wobei der Ratsuchende eingebunden werden könnte, sondern vielmehr die Weitergabe von Informationen im Vordergrund steht.

Die Einordnung der methodischen Ansätze zu den unterschiedlichen Szenarien ist nicht statisch zu betrachten. Es geht vielmehr darum, einen idealtypisch optimalen Ansatz herauszuarbeiten, der in seiner Anwendung im konkreten Einzelfall durch andere Komponenten ergänzt werden kann und sollte. Einen entscheidenden Anteil bei der Methodenauswahl sollte die individuelle Problemanalyse zu Beginn eines Beratungsgespräches einnehmen, d. h. zum Beispiel die Frage, ob der Berater die Probleme seines Klienten hauptsächlich in dessen Verhalten oder in einem Informationsdefizit begründet sieht.

Betrachtet man nun zusätzlich die Zielgruppen, die sich, wie aufgezeigt, Lerntypen und Beratungsbedarf zuordnen lassen, so können anhand der dort genannten Merkmale methodische Beratungsstrategien identifiziert werden.

Tabelle 2: Zielgruppenspezifische Beratungsstrategien

Zielgruppe	Szenario	Methode
➢ Geringqualifizierte	➢ A und B: hoher Orientierungs- und Unterstützungsbedarf	➢ Informationsstrukturelle Methodik
➢ Hochqualifizierte	➢ C und D: hohe Eigenständigkeit, geringer Unterstützungsbedarf	➢ Klientenzentrierte, behavioristische Beratung oder Lösungsorientierte Kurzberatung
➢ Menschen mit Migrationshintergrund	➢ A – D: alle Lerntypen aber allgemein hoher Unterstützungsbedarf, da geringe Kenntnis über deutsches BBB-System	➢ Klientenzentrierte Beratung oder ISM aufgrund besonderer Beziehungsbedürfnisse.
➢ Menschen mit Behinderung	➢ A – D: Alle Lerntypen, aber hoher Beratungsbedarf aufgrund von Vermittlungsproblemen	➢ Informationsstrukturelle Methodik oder LoK wegen starker Informationsorientierung
➢ Frauen	➢ A – D: aber eher A und B aufgrund geringerer Arbeitsmarkteinbindung	➢ Informationsstrukturelle Methodik
➢ Männer	➢ A – D: alle Lerntypen, alle Bedarfstypen	➢ Alle Methoden.
➢ Arbeitslose	➢ Eher A und B aufgrund geringerer Arbeitsmarkteinbindung, aber alle Bedarfstypen	➢ Informationsstrukturelle Methodik
➢ Alleinerziehende Väter/Mütter in Elternzeit	➢ Eher B und D: alle Lerntypen, aber hoher Informationsbedarf	➢ ISM und LoK.
➢ Schüler	➢ Eher A und C: alle Lerntypen, aber hoher Orientierungsbedarf	➢ ISM oder Klientenzentrierte Beratung

Zunächst ist für die Zielgruppen in bestimmten Lebenssituationen festzuhalten, dass der Bedarf durch die Lebenssituation in gewissem Maße vorgegeben ist: So wird eine Person, die von der Schule in eine Ausbildung übergeht, im Vergleich zu einer Person, die vor dem Übergang in die Rente steht, besonders hohen Orientierungsbedarf haben. Personen, die vor dem Wechsel einer Schulform stehen, haben häufig eher informativen Beratungsbedarf. Des Weiteren können die nach den Persönlichkeitsmerkmalen Geschlecht, Qualifikation, Migrationshintergrund und Behinderung übergeordneten Per-

sonengruppen bestimmten Lerntypen zuordenbar sein. Tabelle 2 verknüpft die bisherigen Erkenntnisse zu den verschiedenen Zielgruppen, Beratungsszenarios und Beratungsmethoden und bietet Anhaltspunkte für ein vorläufiges zielgruppenspezifisches Strategieprogramm.[9] Die dargestellte Synopse zeigt zielgruppenspezifische Aspekte von Beratungsmethoden auf, die bei der Auswahl der Methoden zu berücksichtigen sind. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wurden für diese Analyse nur die nach konstanten Merkmalen differenzierten Personengruppen sowie klassische Zielgruppen der BBB-Beratung bzw. Zielgruppen mit hohem Beratungsbedarf (Schüler, Arbeitslose, Alleinerziehende) ausgewählt.

Die Zusammenführung zeigt, dass sich die einzelnen Zielgruppen unterschiedlich eindeutig den Szenarien der strategischen Beratung zuordnen lassen. Entsprechend schwierig gestaltet sich eine Zuordnung der Beratungsmethoden. Die Passwahrscheinlichkeit einer Beratungsmethode auf eine Zielgruppe bestimmt sich somit in hohem Maße durch die Genauigkeit in der Zielgruppenbestimmung. Hypothetisch ließe sich formulieren: Je spezifischer eine Gruppe nach Merkmalen differenziert werden kann, desto leichter ist die Zuordnung zu bestimmten Bedarfs- und Lerntypen und zu den Beratungsmethoden. Grundsätzlich ist als Problem in der Zuordnung zu beachten, dass sich die Merkmale Bedarf und Lerntyp in den Gruppen unterschiedlich über den Querschnitt verteilen. Besonders schwierig gestaltet sich die Zuordnung bei allgemeinen Nutzergruppen wie Männern und Frauen: Diese umfassen sowohl verschiedene Lerntypen als auch unterschiedliche Lernbedarfe. Bei den Frauen kann allerdings aufgrund ihrer andauernden Benachteiligung auf dem Arbeitsmarkt davon ausgegangen werden, dass nach wie vor eine große Gruppe einen geringeren Bezug zur Berufs- und Bildungswelt hat und insofern eher die Typen bildungsdistanzierter und gelegentlicher Lerner vertreten sind als bei den Männern. Solche Annahmen haben allerdings einen sehr allgemeinen Charakter und es ist gerade bei solch großen Personengruppen der individuelle Problemkontext zu berücksichtigen.

Für andere Zielgruppen hingegen lassen sich deutlichere Aussagen über Erfolg versprechende Beratungsmethoden machen. Die nach Qualifikation differenzierten Gruppen der Gering- und der Hochqualifizierten lassen sich am deutlichsten zuordnen. Sie stellen geradezu idealtypisch die dichotomen Endpunkte der Lerntypen dar. Entsprechend lassen sich unabhängig vom Bedarf die Szenarien zuordnen, d. h. für die Geringqualifizierten die Szenarien A und B und für die Hochqualifizierten die Szenarien C und D. Andere Gruppen

[9] Zur Bestimmung und Prognostizierung des Erfolges von Beratung müssen auch die gesamtgesellschaftlichen Ziele von Beratung herangezogen werden, die in Kapitel 3.1 vorgestellt worden sind. Eine differenzierte Betrachtung von Einflussgrößen auf Beratungsstrategien erfolgt im Qualitätsteil dieses Berichts, in dem die verschiedenen strukturellen, finanziellen, methodischen und prozessualen Aspekte von BBB-Beratung hinsichtlich ihrer Bedeutung für die Qualität analysiert und auf Basis der Ergebnisse Qualitätsempfehlungen entwickelt werden.

sind in sich heterogener und lediglich hypothetisch zuordenbar. Bei manchen lässt sich ein gewisser Arbeitsmarktbezug und darauf basierend ein bestimmter Lerntyp vermuten, bei anderen lassen sich bestimmte Bedarfe zuordnen. So sind beispielsweise Arbeitslose aufgrund ihrer Distanz zum Arbeitsmarkt eher als gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner einzuordnen. Gleichzeitig lässt sich die Gruppe der Arbeitslosen, im Gegensatz zu beispielsweise den Schülern, nicht eindeutig einer Bedarfsgruppe zuordnen. Vielmehr fragen sie sowohl in einem hohen Maße Informationen nach, gleichzeitig haben sie aber möglicherweise einen hohen persönlichen Orientierungsbedarf. Es eignen sich entsprechend für diese Gruppe grundsätzlich eher Ansätze, die die genannten Lerntypen unterstützen und den verschiedenen Bedarfen Rechnung tragen, also die Szenarien A und B. Bei den Schülern stellt sich die Situation umgekehrt dar: Sie lassen sich keinem einheitlichen Lerntyp zuordnen, befinden sich aber in einer ganz speziellen Lebenssituation, die eher einen biografisch orientierten Beratungsbedarf vermuten lässt. Entsprechend wäre eine Verteilung über die Szenarien A und C zu vermuten. Es gibt aber auch Gruppen, die sich vorrangig nach ihrem Bedarf zuordnen lassen, wie z. B. Alleinerziehende. Bei ihnen ist die Annahme zulässig, dass sie einen besonders hohen Informationsbedarf z. B. über die Vereinbarkeit von Familie und Beruf haben. Dies schließt natürlich andere Beratungsbedarfe nicht aus, zeigt aber einen Schwerpunkt-Bedarf dieser Gruppe.

Nach dieser Betrachtung der Beratungsmethoden in Bezug auf die Zielgruppen und der Formulierung erster Anhaltspunkte für eine zielgruppenspezifische, strategische Beratung erfolgt im nächsten Abschnitt eine Bewertung der Beratungsmethoden vor dem Hintergrund aktueller Herausforderungen in der BBB-Beratung.

4.4 „Postindustrielle" Beratungsmethoden? Bedarfe und Herausforderungen

Aus den in Kapitel 3.1.1 beschriebenen Veränderungen in der Wirtschafts- und Arbeitswelt lassen sich die folgenden Beratungsbedarfe ableiten:

- Im Rahmen der Flexibilisierung verlieren die im Verlauf von Beratung vermittelten Informationen zum Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbereich immer schneller ihre Bedeutung. Es kommt insofern darauf an, Schlüsselfähigkeiten zu vermitteln, die das Individuum befähigen, auf Veränderungen zu reagieren und die eigene Karriere trotz Unwägbarkeiten zu planen und voranzutreiben. Individuen müssen zunehmend ein konzeptionelles und grundlegendes Verständnis über ihre Qualifikationen und Tätigkeiten entwickeln (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002).

- Das lebenslange Lernen umfasst die Bereiche Arbeit und Bildung gleichermaßen und lässt die Abgrenzung der beiden Bereiche nicht mehr eindeutig zu. Dies erfordert eine Beratung, die beide Gebiete im Blick hat und zu beiden Themen auskunftsfähig ist. Diese Anforderung wird dadurch erschwert, dass es immer größeren Aufwand erfordert, Informationen auf einem aktuellen Stand vorzuhalten (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002).
- Die Flexibilisierung der Arbeitsverhältnisse und der Lebensentwürfe hat zudem ein Verschwimmen der Grenzen zwischen den individuellen Lebensbereichen Beruf und Privatleben zur Folge. Dies bewirkt, dass Karriereplanung in einem stärkeren Maße als bisher auch die gesamte Lebensplanung mit einbeziehen muss.
- Von der Informationsvermittlung zur Karriereplanung: Aufgrund der technischen Entwicklung können zunehmend Informationen über Bildungsgänge und Berufsbilder selbstständig über das Internet oder Datenbanken abgefragt werden. Zukünftig wird es eher Aufgabe der Beratung sein, das Individuum dabei zu unterstützen, sich Orientierung zu verschaffen, als es mit Informationen zu versorgen. Die BBB-Beratung sollte sich darauf konzentrieren, allgemein zugängliche Informationen durch fachliche Einordnung in der strategischen Planung, der Persönlichkeitsentwicklung und der Berufsfindung zu unterstützen.

Insgesamt muss die Beratung in Zukunft darauf abzielen, die Individuen unabhängiger von Beratung zu machen. Zentral ist dabei, dass es notwendig wird, die eigenen Lern- und Entwicklungsprozesse zu steuern und hierzu eine strategische Perspektive einzunehmen (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002). Individuen sollen zunächst eigenverantwortlich ihre (flexibilisierten) Interessen wahrnehmen können und die Beratung als Unterstützung hinzuziehen. Die Herstellung individueller Strategiefähigkeit hinsichtlich der eigenen Berufs- und Bildungsbiografie ist die Herausforderung moderner Wissensgesellschaften. Es geht insofern um eine Neuaufteilung der Aufgaben zur Bewältigung von Problemen im Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbereich zwischen Ratsuchendem und Beratungseinrichtung. Die eingesetzten Methoden sollten die Eigeninitiative des Ratsuchenden unterstützen. Hierzu ist eine Beeinflussung des Verhaltens von Ratsuchenden nötig: Dem Bereich der Verhaltensänderung kommt im Rahmen der europäischen Beschäftigungsstrategien eine immer höhere Bedeutung zu. Persönliche Eingliederungspläne (Aktivierung, Qualifizierung), Aktionspläne und individuelle Kompetenzprofile müssen gemeinsam vom Ratsuchenden und Berater erstellt werden. Der Ratsuchende soll dabei befähigt werden, diese Schritte hin zu einer gegebenenfalls neuen Berufswahl, beruflichen Weiterbildung oder Verbesserung seines Bewerberverhaltens eigenverantwortlich zu gehen. Hierfür eignen sich insbesondere ***behavioristisch orientierte Methoden,*** aber auch

andere Methoden, die eigenverantwortliches Verhalten fördern, wie z. B. die ***klientenzentrierte Methode,*** können gute Beratungserfolge produzieren.

Neben dieser Aktivierung von Ratsuchenden ist es weiterhin notwendig, eine ganzheitliche Beratungsperspektive einzunehmen und zwar in zweierlei Hinsicht: Zum einen muss die gesamte Lebensperspektive der Ratsuchenden berücksichtigt werden, zum anderen müssen verschiedenartige Lebensentwürfe einbezogen werden. Darüber hinaus muss die Beratung sich einerseits biografiebezogen ausrichten, um eine das gesamte Leben umspannende planerische Perspektive einnehmen zu können. Hierzu sind präventive Methoden, d. h. Methoden, die eine biografieorientierte Sichtweise einnehmen und präventiv planerisches Handeln ermöglichen, notwendig (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002). Andererseits muss die Beratung offen sein für unterschiedliche Bedürfnisse, die insbesondere aus der Pluralisierung der Lebenswelt heraus entstehen (Amundson 2006). Dazu sind ebenfalls ganzheitliche Ansätze erforderlich, die die Biografie des Individuums und seine Eingebundenheit in unterschiedliche soziale und kulturelle Kontexte berücksichtigen (Amundson 2006). Um diesen Herausforderungen zu begegnen, eignen sich ***klientenzentrierte Methoden.***

Insgesamt geht es bei der Auswahl der einzusetzenden Methoden darum, inwieweit sie die neue Komplexität der Wissensgesellschaft angemessen aufgreifen können. Es wird eine interdisziplinäre Herangehensweise verlangt, die auf Methoden aus den Gebieten der Wirtschaftswissenschaften, der Soziologie, der Anthropologie und der Organisationspsychologie (Herr/Cramer 1995) aufbaut. Ebenso wird die Anwendung ganzheitlicher, auf dem Komplexitätstheorem der postmodernen Psychologie basierender Modelle vorgeschlagen (Leong 1996; Young/Valach 1996). Solche Modelle sind aber in ihrer Entwicklung noch nicht gereift und zudem bisher noch nicht ausreichend geprüft worden (Tractenberg/Streumer/Van Zolingen 2002). Von den in diesem Kapitel vorgestellten gängigen Beratungsmethoden eignet sich insofern einerseits die klientenzentrierte Methode, weil sie stark auf die Bedürfnisse des Klienten abstellt und die Komplexität unterschiedlicher Bedürfnislagen berücksichtigt. Andererseits ist es gerade auch in Bezug auf unterschiedliche lernpsychologische Voraussetzungen der Ratsuchenden Aufgabe der Beratung, die Komplexität zu reduzieren und in der Beratung Informationen zu strukturieren, um so das Individuum in seiner Verarbeitung von Informationen zu unterstützen. Hierzu eignet sich die ***informationsstrukturelle Methodik.***

4.5 Schlussfolgerungen

Die in diesem Kapitel dargestellten Beratungsmethoden, die verschiedenen Theorieschulen entstammen, lassen sich zwar vergleichen, eine Bewertung der Methoden hingegen lässt sich nur vornehmen, wenn man sie in Bezug zu den Zielen von Beratung betrachtet. Als Vergleichsdimensionen sollten dabei zum einen die Bewältigung der durch den Wandel zur postindustriellen Gesellschaft verursachten Veränderungen im Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbereich sowie zum anderen die Voraussetzungen und Beratungsbedarfe bestimmter Zielgruppen herangezogen werden. Der Vergleich der Methoden mit Blick auf die Zielgruppen ist gerade vor dem Hintergrund der steigenden Pluralisierung und der Vielfältigkeit unterschiedlicher Lebenssituationen relevant.

Die Betrachtung der Methoden in Bezug auf die *allgemeinen Herausforderungen* hat ergeben, dass zunehmend Beratungsmethoden nachgefragt werden, die die Komplexität der Veränderungen im Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbereich erfassen können. Dabei kommt es insbesondere darauf an, zum einen diese Komplexität angemessen vermitteln zu können (beispielsweise im Rahmen der informationsstrukturellen Methodik), zum anderen die Individuen in ihren eigenen planerischen Fähigkeiten zu unterstützen und zu eigenverantwortlichem Handeln anzuregen (klientenzentrierte oder behavioristische Ansätze). Gleichzeitig bieten sich ganzheitliche Vorgehensweisen an, weil diese eine gewisse Offenheit gegenüber den vielfältigen Problemstellungen bieten und zudem eine die gesamte Lebensspanne umfassende strategische Perspektive fördern.

Die Betrachtung der Methoden in Bezug auf bestimmte Zielgruppen hat aufgezeigt, dass sich aus den Komponenten *Beratungsbedarf* und *Lerntyp*, mit denen sich die Zielgruppen beschreiben lassen, strategische Szenarien entwickeln lassen. So können beispielsweise bestimmten Lerntypen oder bestimmten Bedarfsszenarien Methoden zugeordnet werden, die die besonderen Voraussetzungen der jeweiligen Beratungssituation gezielt erfassen. Je nach Komplexität des Beratungsbedarfs und je nach den lernpsychologischen Voraussetzungen der Rat suchenden Person sind verschiedene Methoden angemessen:

- Szenario A: Komplexer Beratungsbedarf, geringe Lernkapazität → informationsstrukturelle Methode
- Szenario B: Informativer Beratungsbedarf, geringe Lernkapazität → informationsstrukturelle Methode
- Szenario C: Komplexer Beratungsbedarf, hohe Lernkapazität → klientenzentrierte oder behavioristische Ansätze
- Szenario D: Informativer Beratungsbedarf, hohe Lernkapazität → lösungsorientierte Kurzberatung

Die Verknüpfung dieser Komponenten mit einer strategischen Betrachtung in Bezug auf die Auswahl von Beratungsmethoden hat zentrale Bedeutung für den Erfolg von Beratung, denn die Problemlösekompetenz von sozialen Dienstleistungen ist ungleich höher, wenn spezifische Problemlagen berücksichtigt werden. Die Ergebnisse sind dabei nicht statisch zu verstehen, sondern als eine Unterstützung für eine strategisch tendenziell günstigere Ausrichtung der BBB-Beratung. Eine solche zielgruppenspezifische Betrachtung von Beratungsmethoden ist bisher so nicht vorgenommen worden. Sie liefert aber gerade vor dem Hintergrund der zunehmenden Flexibilisierung der Arbeits- und Berufswelt eine Richtschnur für die Beratung, sich mit den Bedürfnissen der eigenen Klientel besser auseinanderzusetzen und die Angebote besser auf diese abzustimmen. Allerdings wäre eine Anwendung dieser strategischen Maßnahmen zunächst empirisch daraufhin zu prüfen, inwieweit sich die Beratung unter Nutzung solcher Instrumente in ihrem Angebot verbessert.

5. Die Beratungslandschaft in Deutschland

Die Faktoren, die das Zustandekommen einer Beratung beeinflussen und somit zur Herausbildung der aktuellen Beratungslandschaft geführt haben, lassen sich in individuelle, organisationale und systemische Einflussfaktoren unterteilen.

Individuelle Einflussfaktoren betreffen solche Faktoren, die den jeweiligen (potenziellen) Nutzer von BBB-Beratung direkt betreffen. Gemeint sind damit etwa zielgruppen- und lerntypenspezifische Aspekte sowie situative und motivationale Aspekte, die zu verschiedenen Beratungsanlässen führen. Eine ausführliche Beschreibung dieser Faktoren ist in Kapitel 3 mit der Darstellung der Nutzerperspektive erfolgt.

Organisationale Einflussfaktoren beschreiben Faktoren auf Seiten der Anbieter von BBB-Beratung, die sich auf das Zustandekommen von Beratung auswirken. Die organisationalen Einflussfaktoren umfassen die drei Dimensionen *Organisationsform*, *Organisationsmerkmale* und *Organisationsumwelt.*[10] Mit der Darstellung der gängigen Methoden im Beratungsprozess in Kapitel 4 sind einige Organisationsmerkmale – und somit erste organisationale Einflussfaktoren – bereits angeschnitten worden. Neben diesen drei Dimensionen stehen Netzwerke und Kooperationen im Blickpunkt der Analyse.

Mit *systemischen Einflussfaktoren* schließlich sind die Rahmenbedingungen gemeint, unter denen individuelle und organisationale Aspekte, also Angebot und Nachfrage, zusammentreffen. Hierunter fallen insbesondere die rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen von BBB-Beratung. Dabei ist die Frage der Freiwilligkeit und Verpflichtung zur Erbringung und Inanspruchnahme von Beratung von besonderer Bedeutung.

Die folgenden Ausführungen stellen nun zunächst die systemischen Einflussfaktoren dar. Der Beschreibung der rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen folgt dabei eine Erörterung von Beratungs-Settings, die auf der Unterscheidung zwischen freiwilligen und verpflichtenden Angeboten bzw. freiwilliger und verpflichtender Nachfrage basieren. Anschließend wird eine erste Skizze der organisationalen Einflussfaktoren und somit der Beratungslandschaft erstellt. Dabei stellen wir die wesentlichen Anbieter von BBB-Beratung heraus und erörtern Netzwerke und Kooperationen. Abschließend benennen wir Ansatzpunkte für die systematische Erfassung organisationaler Einflussfaktoren in der Form von Akteursprofilen, die mit Hilfe der empirischen Ergebnisse der Anbieterbefragung „gefüllt" werden sollen.

[10] Eine genaue Definition der drei Dimensionen Organisationsform, -merkmale und -umwelt erfolgt in Kapitel 8.1.

5.1 Systemische Einflussfaktoren

5.1.1 Rechtliche Rahmenbedingungen von BBB-Beratung

Allgemeine Grundlage der BBB-Beratung sind rechtliche Vorgaben z. B. über die Trägerschaft, die Aufgaben und die Finanzierung. Welchen bundes- oder landesrechtlichen Vorgaben sehen sich Einrichtungen der BBB-Beratung gegenüber? Welche Strukturen sind der BBB-Beratung rechtlich vorgegeben?

Aufgrund der verfassungsrechtlichen Aufgabenteilung zwischen Bund und Ländern auf dem Gebiet der Bildung sind die meisten Regelungen der BBB-Beratung landesrechtlicher Art. Relevante Normen sind in den Schul- und Hochschulgesetzen der Länder zu finden. Der Bereich der allgemeinen Weiterbildung ist nur vereinzelt rechtlich geregelt (z. B. in Brandenburg, Hessen und Niedersachsen). Die Berufsberatung hingegen ist auf Bundesebene (SGB III – Arbeitsförderung) bei der Bundesagentur für Arbeit angesiedelt.

Aus der Unterschiedlichkeit der Gesetzgebung können sich unterschiedliche Träger- und Finanzstrukturen ergeben, die bestimmte Einrichtungstypen fördern, andere wiederum benachteiligen. So sind beispielsweise sowohl Einrichtungen der institutionalisierten Bildungswege, wie Schulen und Universitäten, als auch Einrichtungen der allgemeinen Weiterbildung, wie die Volkshochschulen, den Gemeinden und Gebietskörperschaften zugeordnet. Aus dieser öffentlichen Trägerschaft mit ihren speziellen Aufgaben ergeben sich möglicherweise spezielle Finanzierungs- und damit auch bestimmte Nutzungsstrukturen. Schließlich werden im Rahmen rechtlicher Vorgaben Netzwerke und die Beratung bestimmter Zielgruppen gefördert.

5.1.1.1 Rechtliche Vorgaben in der Arbeitsmarktpolitik

Auf dem Gebiet der Arbeitsmarktpolitik des Bundes haben in den letzten Jahren beträchtliche rechtliche Änderungen stattgefunden, die Auswirkungen auf die BBB-Beratung im Arbeitsmarktbereich haben. Neben inhaltlichen Veränderungen in der Förderung und Weiterbildung von Arbeitsuchenden ist im Rahmen der Zusammenführung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe eine neue Trägerstruktur in Deutschland entstanden, im Zuge derer die BBB-Beratung für Arbeitsuchende neu strukturiert wurde.

Die Bundesagentur für Arbeit ist gemäß § 29 SGB III weiterhin zur Durchführung einer unentgeltlichen (§ 43 I SGB III) Berufsberatung aller Ratsuchenden, auch Erwerbstätigen, verpflichtet. Diese Verpflichtung ist unabhängig davon, in welchem Rechtskreis sich der Ratsuchende befindet, d. h. die Beratung steht sowohl ALG-I- als auch ALG-II-Empfängern offen. In der Praxis zeigt sich allerdings eine *Schwierigkeit in der Abgrenzung* dieser Aufgabe zu der Aufgabe der Träger der Grundsicherung nach § 3 Abs. 2, Satz 1 SGB II, der Vermittlung von Jugendlichen in Ausbildung. Danach sind junge Men-

schen unverzüglich nach Antragstellung auf SGB-II-Leistungen in eine Arbeit, eine Ausbildung oder eine Arbeitsgelegenheit zu vermitteln (Junge Menschen sind solche Menschen, die das 15. Lebensjahr vollendet und das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben). Die BA leitet aus dieser Formulierung eine Pflicht der Träger der Grundsicherung ab, Ausbildungsvermittlung selbst anzubieten.[11] Ausbildungsvermittlung erfordere ein gewisses Maß an Berufsberatung, weswegen die BA auch die Träger der Grundsicherung in der Pflicht sieht, eine Beratung durchzuführen. Allerdings kann gemäß des Leitfadens der BA bei fehlender Beratungskompetenz auf das Angebot der BA verwiesen werden, wo wiederum keine Anfrage abgelehnt werden darf.[12] Das Angebot der Bundesagentur umfasst unter anderem so genannte Berufsinformationszentren, die von jedem kostenlos in Anspruch genommen werden können.

Eine weitere zu berücksichtigende rechtliche Änderung auf Bundesebene, die sich auf den Bereich der BBB-Beratung auswirkt, ist die Einführung von Bildungsgutscheinen im Rahmen der Hartz-Reform. Der Gesetzgeber hat den Arbeitsagenturen aufgetragen, eine begrenzte Zahl an Bildungsgutscheinen direkt an Bildungsadressaten zu vergeben, damit diese sich einen Bildungsträger ihrer Wahl suchen können. Ziel dieser Gutscheine war neben der erhöhten Wahlfreiheit der Betroffenen eine Verstärkung des Wettbewerbs unter den Bildungseinrichtungen. Dieser Wettbewerb führte zu verstärkten Marketingmaßnahmen und einem wachsenden Angebot. Die Wahlfreiheit der Bildungsadressaten kehrt sich somit in eine „Qual der Wahl" um, die insbesondere bildungsfernen Adressaten schwerfallen dürfte. Der Bedarf an Beratungen und an einer verbesserten Markttransparenz ist durch diese rechtliche Entwicklung gewachsen.

Während in den Schul- und Hochschulgesetzen klare Vorgaben über die Aufgaben von Beratung herrschen, ist im Erwachsenenbildungsrecht lediglich die allgemeine Aufgabe der Information über Bildungsangebote verankert. Die Berufs- und Beschäftigungsberatung von Arbeitsuchenden auf Bundesebene ist inhaltlich konkret beschrieben. Sie umfasst laut § 30 SGB III die Erteilung von Auskunft und Rat

- zur Berufswahl, beruflichen Entwicklung und zum Berufswechsel,
- zur Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes und der Berufe,
- zu den Möglichkeiten der beruflichen Bildung,
- zur Ausbildungs- und Arbeitsplatzsuche sowie
- zu Leistungen der Arbeitsförderung.

[11] Siehe: Leitfaden für ausbildungssuchende Jugendliche unter 25 Jahren im Rechtskreis des SGB II, BA.
[12] Ebd.

Des Weiteren kann die Beratung von Arbeitsuchenden auch Beratung zu schulischer Bildung umfassen, soweit diese für die Berufswahl und die berufliche Bildung von Bedeutung sind. Diese Regelung korrespondiert mit der Vorgabe an die Schulen, mit den Stellen der Berufsberatung zusammenzuarbeiten.

Im Folgenden werden die Beratung auf dem Gebiet der allgemeinen Weiterbildung (Erwachsenenbildung) und die an eine Schulform gebundene Beratung getrennt hinsichtlich ihrer rechtlichen Rahmenbedingungen betrachtet.

5.1.1.2 Weiterbildungsrechtliche Vorgaben

Die Weiterbildung im Erwachsenenalter, auch Erwachsenenbildung genannt, ist nur zu einem sehr geringen Maße gesetzlich geregelt. Das Ausmaß der gesetzlichen Regelung variiert zudem zwischen den einzelnen Bundesländern. Zwar ist in den meisten Verfassungen der Bundesländer ein Bildungsauftrag der Gemeinden formuliert, der den Handlungsrahmen für öffentliche Bildungseinrichtungen und in dem Zusammenhang möglicherweise auch für Beratungseinrichtungen eröffnet. Die Etablierung von Beratung wird hier sogar teilweise implizit angesprochen, wenn die Gewährleistung des allgemeinen Zuganges zu Bildung als öffentlicher Auftrag formuliert wird. Diese allgemeinen verfassungsrechtlichen Vorgaben spiegeln sich allerdings nur in wenigen Bundesländern in konkreten einfachgesetzlichen Regelungen wider, wie beispielsweise in Brandenburg, wo eine Grundversorgung der Weiterbildung auf Kreisebene institutionalisiert ist (§ 6 BbgWBG).

Zunächst einmal ist festzuhalten, dass es nicht überall rechtliche Regelungen zur *Weiterbildung* selbst gibt. Häufig gibt es gesetzliche Regelungen zur Weiterbildung bestimmter Berufsgruppen, wie z. B. für die Heilberufe in Hamburg (HmbKGH) oder Berlin.

Vor diesem Hintergrund ist auch die Form der *Beratung* im Bereich der Erwachsenenbildung nur wenig rechtlich geregelt. Lediglich Brandenburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein haben konkrete Regelungen hierzu getroffen. Diese Bestandsaufnahme relativiert sich allerdings, wenn man die konkreten Normen in den Blick nimmt: Vielfach handelt es sich um allgemeine Vorgaben, so z. B., dass die kommunalen Verwaltungen eine Bildungsberatung anbieten können (§ 16 Abs. 1, Satz 2 Brandenburgisches Bildungsgesetz) oder dass Beratungseinrichtungen von öffentlicher Seite mit Zuschüssen unterstützt werden (§ 14 Hessisches WBG), so dass in den wenigsten Bundesländern verbindliche Normen zur Durchführung einer Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung existieren. Ausnahmen sind die Länder Brandenburg, Rheinland-Pfalz und Niedersachsen, in denen regionale Weiterbildungsbeiräte eingerichtet werden sollen, die unter anderem die Aufgabe der Beratung über-

nehmen oder darauf hinwirken (§ 10 Abs. 3 BbgWBG; § 25 Abs. 2 Nr.5 RPWBG; § 1 Abs. 1 NEBG).

Die Beratung wird teilweise auch als Aufgabe der Bildungseinrichtungen selbst verstanden:

*„Ihre Aufgabe [die der Erwachsenenbildung, Anm.] ist die **Bildungsberatung** sowie die Planung und Durchführung von Maßnahmen, die der Stärkung der Persönlichkeit … dienen." (§ 1 Abs. 1, Satz 3 Niedersächsisches Erwachsenenbildungsgesetz)*

In manchen Gesetzen wird die Weiterbildung bei den Volkshochschulen angesiedelt, denen dann die Aufgabe der Beratung zukommt (§ 14 Abs. 2, Satz 2 Hessisches WBG).

Konkrete Angaben zur Form der Beratung im Rahmen von Bildungseinrichtungen werden in keinem der Bundesländer gemacht. Allerdings werden in einigen Weiterbildungsgesetzen die Chancengleichheit und das Recht auf politische und kulturelle Bildung betont, was eine gewisse Grundstruktur der Information und Beratung über Weiterbildung, z. B. hinsichtlich der Zugänglichkeit, erforderlich scheinen lässt. Die konkrete Ausgestaltung bleibt aber der Exekutiv-Ebene überlassen. Teilweise sind solche rechtlichen Regelungen auf bestimmte Zielgruppen zugeschnitten, wie beispielsweise in den Richtlinien des Landes Schleswig-Holstein zur Förderung der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung von Frauen (ASH I 1) und benachteiligten Jugendlichen (ASH J 7).

5.1.1.3 Schul- und hochschulrechtliche Vorgaben

Fast alle schul- und hochschulrechtlichen Normkonstrukte enthalten einen Passus zur Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung. Meist steht die Bildungsberatung im Vordergrund, d. h. die jeweilige Einrichtung (Schule/Hochschule) hat über die Bildungsmöglichkeiten der eigenen Einrichtung zu informieren und zu beraten.[13] Dazu zählen im Rahmen der Hochschule die Information über Studiengänge, Studieninhalte und Studienanforderungen. Im Hinblick auf die Schule umfasst dies die Schullaufbahnberatung, die Beratung zu pädagogischen Fragen und fachlichen Inhalten. Die meisten Normen im Schul- und Hochschulrecht enthalten zusätzlich die Vorgabe, dass dabei mit der allgemeinen Berufsberatung zusammengearbeitet werden und das Angebot über die Beratung zur eigenen Einrichtung hinaus auch die Berufsberatung umfassen sollte. Im Oktober 2004 wurde hierzu eine Rahmenvereinbarung zwischen der Bundesagentur und der Kultusministerkonferenz geschlossen, die die Zusammenarbeit der beiden Akteure auch mit Blick auf

[13] Ausnahmen bilden die Schulgesetze von Niedersachsen und Sachsen-Anhalt, die lediglich ein Informationsrecht, jedoch kein Recht auf Beratung beinhalten.

die veränderten Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt zum Gegenstand hat. Ziel ist die frühzeitige, gemeinsame Übergangsbegleitung beim Übergang von der Schule in den Beruf. Die Schule soll bereits den Prozess der Berufswahl stärker unterstützen, die Bundesagentur soll in Form von Einzel- und Gruppengesprächen die Beratung intensivieren und der Schule als kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung stehen sowie schulische Veranstaltungen zu diesem Thema durchführen.

Im Gegensatz zu der Beratung auf dem Gebiet allgemeiner Weiterbildung ist die Beratung auf dem Gebiet von Schule und Hochschule insofern verbindlich und ausführlich geregelt.

Auch inhaltlich werden der Schul- und Hochschulberatung Vorgaben gemacht. In den allermeisten Fällen ist die Beratung in eine fachliche und eine psychologisch-pädagogische Beratung aufgegliedert. Dies ist insbesondere in den Hochschulen der Fall, die meist über eine ihnen eigene Beratungseinrichtung verfügen. Diese ist von den Fachbereichen unabhängig und verfügt über eigens qualifiziertes Personal. Lediglich die spezielle fachliche Studienberatung wird den Fachbereichen überlassen (so genannte fachliche Studienbegleitung).

In den Schulgesetzen sind wenige Vorgaben über die Qualifikation der Berater zu finden. Meist werden Beratungslehrer genannt, von denen nur in seltenen Fällen das Absolvieren einer Fortbildung verlangt wird (§ 53 ThürSchulG). Zwei Bundesländer allerdings unterstützen eine spezialisierte Beratungsform, in der die Funktion der Beratung von der Schule getrennt und überregional in speziellen pädagogischen Serviceeinrichtungen organisiert ist: Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz verfügen über überregionale schulpsychologische Beratungseinrichtungen, die als Ergänzung zu der von Lehrern durchführbaren Beratung dienen sollen. In Mecklenburg-Vorpommern besteht zudem das Recht auf sonderpädagogische Beratung an Schulen (Sonderpädagogische Förderverordnung).

In Berufsschulen wird von den Lehrern meist eine gewisse allgemeine Beratungskompetenz auf dem Gebiet der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung verlangt. Die Hamburgische Verordnung für die Lehrämter (§ 11 EG-RL-VO-Lehrer) an Berufsschulen besagt beispielsweise, dass die Lehrer Kenntnisse in der Beratung zu Beruf und Ausbildung haben sollten.

Im Hochschulrecht gibt es zudem die Besonderheit, dass Beratungen auch verpflichtend sein können. Studierende, die ihr Studienziel verfehlen, indem sie die Regelstudienzeit zu einem gewissen Maß überschreiten, werden verpflichtet, an einer Studienberatung teilzunehmen, die sich mit dem bisherigen Studienverlauf auseinandersetzt. Das bedeutet, dass die Studienberatung zusätzlich die Aufgabe hat, den Studienverlauf von Studierenden zu

verfolgen und ihre Beratung daran zu orientieren. Insofern produziert die Studienberatung in gewissem Maße ihre eigene Klientel, wohingegen in Schulen das Informationsrecht der Eltern im Vordergrund steht und Beratung allgemein kontinuierlich, aber nicht für den Einzelfall verpflichtend durchgeführt wird.

5.1.1.4 Sozialrechtliche Vorgaben

Im Sozialrecht besteht die Besonderheit, dass die Sozialleistungsträger in vielen Bereichen Beratung aufgrund gesetzlicher Verpflichtung im eigenen Aufgabenkreis anbieten, ohne dass diese als BBB-Beratung im hier verstandenen Sinne definiert werden kann. Jedoch gibt es viele Überschneidungs- bzw. Ansatzpunkte, die es nahe legen, dass neben dem originären Beratungsauftrag auch zumindest teilweise eine „versteckte" BBB-Beratung[14] erfolgt, d. h. dass die Träger auch über ihren Aufgabenbereich hinausgehende Beratung in Bereichen anbieten, die Gegenstand klassischer BBB-Beratung sind. Neben der versteckten BBB-Beratung sehen die Sozialgesetzbücher teilweise aber auch ausdrücklich BBB-Beratung durch die Leistungsträger vor.

Die zentrale Norm im Sozialrecht, die Beratung im Sozialbereich regelt bzw. fest- und vorschreibt, ist § 14 SGB I. Neben der Festschreibung der allgemeinen Pflicht aller Sozialleistungsträger zur Beratung über alle Rechte und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch, regelt er auch die Zuständigkeit zur Durchführung der Beratung und weist sie dem jeweiligen Leistungsträger zu. Schon vor dem Inkrafttreten des SGB I 1976 wurde die Beratung als ungeschriebene Betreuungspflicht der Sozialleistungsträger angenommen. Nach den ersten Entscheidungen des Bundessozialgerichts zum sozialrechtlichen Herstellungsanspruch waren die behördlichen Betreuungspflichten jedenfalls für die Sozialversicherungsträger nach dem Grundsatz von Treu und Glauben anerkannt (Voelzke 2005).

Als allgemeine Norm gilt § 14 SGB I für alle Bücher des SGB, zur Bestimmung des jeweiligen Inhalts und Umfangs der Beratungspflicht ist jedoch auf die Einzelgesetze zurückzugreifen. Im Gegensatz zu der Aufklärungspflicht in § 13 SGB I und der Auskunftspflicht in § 15 SGB I besteht bei der Beratungspflicht nach § 14 SGB I ein subjektiver Beratungsanspruch des Einzelnen darauf, dass diese Leistung eingeräumt wird. Anspruch auf die Beratung hat jeder, der gemäß § 30 SGB I oder §§ 4 und 5 SGB IV soziale Rechte in Anspruch nehmen kann oder sozialrechtliche Pflichten zu erfüllen hat (Erlen-

[14] *Versteckte* BBB-Beratung meint jene Beratungsleistungen, die primär einen Beratungsschwerpunkt außerhalb der Bereiche Bildung, Beruf und Beschäftigung aufweisen, jedoch in ihrer inhaltlichen Ausgestaltung eine relevante Schnittmenge zu Beratungsleistungen zur Gestaltung der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbiografie der Ratsuchenden aufweisen. Beispielhaft sei hier die Sozialberatung freier Wohlfahrtsträger genannt.

kämper/Fichte/Fock 2002). Verpflichtet zur Beratung sind alle Leistungsträger im Sinne von § 12 SGB I. Das sind alle Träger, die die jeweilige Sozialleistung zu erbringen haben (Ebd.). Die Beratung ist jedoch grundsätzlich begrenzt auf den eigenen Leistungsbereich, d. h. der Träger ist grundsätzlich nicht zu einer umfassenden Beratung verpflichtet. Bei vielen Trägern wird damit von vorneherein eine Beratung im Sinne einer BBB-Beratung nicht in Frage kommen.

Beispielhaft sei hier der Bereich der Rentenversicherung genannt: Die Regionalträger der Rentenversicherung sind gemäß § 131 SGB VI verpflichtet, für den Bereich der Auskunft und Beratung ein Dienststellennetz für die Deutsche Rentenversicherung aufzubauen. Daraus ist zu schließen, dass eine Pflicht zu Beratung grundsätzlich besteht. Da sich in dem SGB VI keine ausdrückliche Festschreibung dieser Pflicht findet, wird man insoweit auf die Regelung des § 14 SGB I zurückgreifen können und die Inhalte und den Umfang der Pflicht dem SGB VI entnehmen. Die Beratung der Rentenversicherer ist damit darauf beschränkt, Auskünfte und Beratung hinsichtlich der Rentenanwartschaften zu geben (§ 109 SGB VI). Eine darüber hinausgehende Beratung ist nicht vorgesehen, so dass die Beratung durch die Rentenversicherer nicht unter die BBB-Beratung fällt.

In anderen Bereichen ist aber eine klare Begrenzung des Beratungsrahmens und/oder -umfangs nicht immer möglich, so dass auch BBB-Beratung darunter fallen dürfte (s. u.).

Neben der Beratungspflicht des § 14 SGB I gibt es eine Vielzahl von im SGB gesetzlich festgeschriebenen allgemeinen und speziellen Beratungsleistungen. Auch für diese gilt, dass sie natürlich nicht alle BBB-Beratung behandeln, sondern oftmals auf den konkreten Aufgabenbereich des Leistungsträgers beschränkt sind. Beispielhaft für weitere Vorschriften, die Beratung regeln, seien hier etwa die Beratung zur Teilhabe am Arbeitsleben behinderter Menschen nach § 33 Abs. 3 SGB IX oder die Beratung zu allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung junger Menschen gemäß § 17 Abs. 1 SGB VIII genannt.[15]

Für das Feld der BBB-Beratung können beispielhaft folgende Aufgabenbereiche des SGB dargestellt werden:

Kinder- und Jugendhilfe:
Im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe gibt es mehrere Normen, die sich – zumindest indirekt – mit BBB-Beratung befassen. So können sich nach § 8 Abs. 2 und 3 SGB VIII Kinder und Jugendliche (auch ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten) in allen Angelegenheiten der (Erziehung und) Ent-

wicklung an das Jugendamt wenden. Die Jugendämter haben eine Verpflichtung gegenüber Kindern und Jugendlichen, diese in von ihnen selbst nicht mehr zu bewältigenden Lebenslagen zu beraten und ihnen zu helfen. Dabei wird durch die weite Formulierung des Gesetzes ein „kaum überschaubares Feld von Sachverhalten abgesteckt, die (…) zum Anlass genommen werden können, sich an das Jugendamt zu wenden" (Hauck 2000). Die Beratung kann somit auch Beratung zu Bildung, Beruf und Beschäftigung umfassen.

Parallel zu § 8 SGB VIII regelt § 16 SGB VIII (Allgemeine Förderung der Erziehung der Familie) in Abs. 2 Nr. 2 das Angebot der Beratung in allgemeinen Fragen der (Erziehung und) Entwicklung junger Menschen. Der Gegenstand der Beratung ist dabei als Form der Lebenshilfe darauf angelegt, Anstoß zu selbstständigem Handeln zu geben. Eine Eingrenzung des Fragenbereichs ist auch hier, wie schon bei § 8 SGB VIII, nicht möglich (Ebd.). Es kann nicht ausgeschlossen werden und ist vielmehr aufgrund des Themenbereiches der Beratung davon auszugehen, dass die Beratung auch so genannte versteckte BBB-Beratung, etwa über die Kindergarten- oder Schulwahl, enthält.

Das eben Gesagte gilt entsprechend für § 28 SGB VIII mit dem Unterschied, dass § 8 SGB VIII meist die allgemeinere Information eines größeren Kreises erfasst, während nach § 28 SGB VIII eine einzelfallorientierte Beratung erfolgt (Wiesner 2006).

Nach § 21 SGB VIII haben Sorgeberechtigte, die wegen ihrer beruflichen Tätigkeit häufig den Ort wechseln müssen, einen Anspruch auf Beratung darüber, wie die Erfüllung der Schulpflicht ihrer Kinder sichergestellt werden kann. Dies erfasst insbesondere den Fall, dass die Kinder oder Jugendlichen anderweitig untergebracht werden müssen, also etwa in Heimen oder Wohngruppen (Hauck 2000). Der Entscheidung darüber, ob dies geschehen soll, wird in der Regel die Beratung darüber vorangegangen sein, in welcher Einrichtung das Kind oder der Jugendliche leben soll. In diesem Zusammenhang wiederum ist es naheliegend, dass auch über die Schule, die besucht werden soll, beraten wird. Damit liegt auch hier ein Fall der versteckten BBB-Beratung vor.

[15] Für eine ausführliche Aufzählung siehe Voelzke (2005): SGB I – Sozialgesetzbuch Erstes Buch – Juris Praxis-Kommentar, § 14 Rn. 6 und 7.

Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
Auch im Bereich der Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen nach dem SGB IX finden sich Vorschriften, die zum Teil direkt, zum Teil indirekt BBB-Beratung im Fokus haben. Eine allgemeine Beratungspflicht der Rehabilitationsträger ergibt sich aus § 12 Abs. 1 Nr. 3 SGB IX, wonach die Träger zu gewährleisten haben, dass eine Beratung entsprechend der in §§ 1-4 SGB IX genannten Ziele geleistet wird. Die dort normierten Ziele umfassen unter anderem die Gewährleistung der Teilhabe am Arbeitsleben (§ 4 Abs. 1 Nr. 3 SGB IX) oder die ganzheitliche Förderung der persönlichen Entwicklung und Teilhabe am Leben in der Gesellschaft (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 SGB IX). Diese weit gefassten Beschreibungen lassen Raum auch für BBB-Beratung im hier verstandenen Sinne.

Daneben enthält das SGB IX weitere, die Zielvorgaben der Beratung konkretisierende Vorschriften. Beispielhaft sei hier auf § 33 SGB IX hingewiesen. Nach dessen Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 3 Nr. 1 haben behinderte Menschen einen Anspruch auf Teilhabe am Arbeitsleben durch Hilfen zur Erhaltung oder Erlangung eines Arbeitsplatzes einschließlich Leistungen zur Beratung (…).

Eine ähnliche Verpflichtung wird auch für die Bundesagentur für Arbeit in § 104 SGB IX normiert. Nach Abs. 1 Nr. 1 dieser Vorschrift hat die BA die Berufsberatung, Ausbildungsvermittlung und Arbeitsvermittlung schwerbehinderter Menschen einschließlich der Vermittlung (…) auf den allgemeinen Arbeitsmarkt durchzuführen. Nach Abs. 4 ist die BA weiter verpflichtet, zur Durchführung der ihr übertragenen Aufgaben zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben in allen Agenturen besondere Stellen einzurichten. Bei den hier beschriebenen Verpflichtungen handelt es sich nicht um versteckte, sondern vielmehr um eine ausdrückliche Verpflichtung zum Anbieten von BBB-Beratung durch die BA.

Sozialhilfe
Schließlich finden sich auch im Sozialrecht Vorschriften, die einen sehr weit gefassten Beratungsbegriff enthalten und damit Spielraum für versteckte BBB-Beratung lassen.

So sind die Leistungsträger gemäß § 11 Abs. 2 SGB XII zur Beratung zur Selbsthilfe und Notlagenüberwindung oder nach § 68 Abs. 1 SGB XII zur Beratung zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten verpflichtet. Die Beratungspflicht nach § 68 Abs. 1 S. 1 SGB XII umfasst dabei insbesondere die Hilfe zur Ausbildung und die Erlangung und Sicherung eines Arbeitsplatzes. Ob man aufgrund dieser Beschreibung nun von einer unmittelbaren Verankerung der BBB-Beratung ausgeht oder eine mittelbare (versteckte) BBB-Beratung annimmt, kann dahinstehen. Denn dass im Rahmen

der eben genannten Beratungsleistungen auch BBB-Beratung erfolgen dürfte, liegt auf der Hand.

Ausländerrecht
Nach § 45 des neuen Aufenthaltsgesetzes, das zum 1.1.2005 in Kraft getreten ist, können die Länder und der Bund neben den im Gesetz vorgesehenen Integrationskursen weitergehende (freiwillige) Integrationsangebote machen, zu denen insbesondere auch eine migrationsspezifische Beratung gehört (Renner 2005).

Gemäß § 75 Nr. 9 in Verbindung mit § 45 Satz 1 des Aufenthaltsgesetzes ist das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) für die Durchführung der Migrationserstberatung verantwortlich und hat dazu ein Konzept zur Migrationsberatung entwickelt.[16] Mit der Durchführung der Beratung hat das BAMF aktuell insbesondere die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege beauftragt[17]. Sie sollen eine individuelle, unmittelbare, zeitlich befristete Beratung und Begleitung des Zuwanderers in das Bundesgebiet mit dem Ziel einer aktiven Integrationsförderung geben (Renner 2005). Neben den Angeboten im Bereich der Sprachförderung sollen so vor allen Dingen auch Maßnahmen in den Bereichen der schulischen und beruflichen Qualifizierung erfolgen[18].

Zusätzlich zu den bereits bundesweit existierenden Beratungsstrukturen wie der Ausländersozialberatung oder dem Jugendmigrationsdienst wird also durch die einheitliche Migrationserstberatung ein weiteres Beratungsinstrument geschaffen, in dessen Rahmen und Umfang auch BBB-Beratung zumindest in versteckter Form, etwa bei der Schul- oder Ausbildungswahl, eine Rolle spielen wird.

Beratung an Übergängen
Hinsichtlich der genannten Beratungs-Settings ist davon auszugehen, dass die Beratungen in Bezug auf die konkreten Themenschwerpunkte des Sozialleistungsträgers häufig auch die Beratung an Übergängen beinhaltet. Hier sei noch einmal beispielhaft auf die Beratung im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe oder auch der Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen hingewiesen.

Es lässt sich somit insgesamt festhalten, dass gerade im Sozialbereich viele Anknüpfungspunkte für eine versteckte BBB-Beratung zu finden sind, die entsprechend der gesetzlichen Ausformung unterschiedlich deutlich zu Tage treten. Allerdings wird nicht jede Einrichtung diese Art der Beratung neben

der von ihr aufgrund gesetzlicher Verpflichtung zu erbringenden Beratung im eigenen Leistungsbereich auch planmäßig vorhalten und anbieten (können). In welchem Umfang und mit welcher Qualität die versteckte Beratung angeboten wird, hängt stark von dem Umfeld, in dem die Beratungsstelle arbeitet, und der Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen Mitarbeiters, über die gesetzliche Verpflichtung hinaus Beratungsleistungen anzubieten, ab.

5.1.2 Finanzierung von BBB-Beratung

Ein großer Teil der Finanzierung von BBB-Beratung in Europa erfolgt durch den Staat (Cedefop 2004). Häufig ist die BBB-Beratung Ausfluss eines öffentlichen Bildungsauftrages. Entsprechend ist die Finanzierung der Einrichtungen an den jeweiligen Status der Beratungseinrichtung und ihre rechtliche Grundlage geknüpft. In Deutschland sind beispielsweise die Schul- und Studienberatung sowie die Berufsberatung der Bundesagentur für Arbeit zu einem großen Teil öffentlich-rechtlich geregelt und damit auch in öffentlicher Trägerschaft. Diese Einrichtungen, die einen Großteil der BBB-Beratung in Deutschland ausmachen, werden öffentlich finanziert, unterliegen zugleich aber auch erheblichen Beschränkungen hinsichtlich anderer Einnahmequellen. Denn das Gesetz gibt meist auch vor, dass die Beratung im Rahmen einer Schule, Hochschule oder der Agentur für Arbeit *unentgeltlich* geleistet werden soll, d. h. diese Einrichtungen können ihre Kosten nicht über Leistungsentgelte seitens der Nutzer abwickeln, sondern sind auf öffentliche Zuschüsse angewiesen.

Gemeinnützige und private Einrichtungen können öffentlich finanziert werden, wenn sie sich aufgrund ihres Beratungsprofils für solche Zuschüsse qualifizieren. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn sie den öffentlichen Bildungsauftrag unterstützen oder bestimmte Zielgruppen bedienen, deren Förderung rechtlich vorgesehen ist. Allerdings gibt es keine klaren oder gar einheitlichen Förderrichtlinien; die Förderung ist vielmehr Verhandlungssache zwischen der öffentlichen Verwaltung und den Trägern. Ein Gebot zur Zusammenarbeit mit Trägern der Freien Wohlfahrtspflege, wie es das SGB VIII (§ 73ff.) in der Jugendhilfe formuliert, gibt es in der Fläche nicht.

Private Anbieter haben sich bisher auf die besser standardisierbaren Produkte der Beratung, wie z. B. das Bereitstellen von Laufbahninformationen oder Coaching spezialisiert. Private Investitionen sind im Verhältnis zu den staatlichen Aufwendungen relativ gering.

---

[16] Download unter www.bamf.de.
[17] Homepage des BAMF am 28.02.2007: http://www.bamf.de/cln_043/nn_565186/DE/Integration/Migrationserstberatung/migrationserstberatung-node.html__nnn=true#doc565352bodyText2.
[18] Konzept des BAMF (2004), Download unter www.bamf.de.

Insgesamt zeichnet sich in Europa ein wachsender Bedarf an BBB-Beratung und damit einhergehend wachsende Ausgaben ab (Cedefop 2004). Teilweise werden diese Kosten durch eine Erhöhung staatlicher Ausgaben, wie z. B. in Frankreich, finanziert, teilweise werden neue Finanzierungsmodelle erschlossen. Dabei ist insbesondere von Interesse, wie private Investitionen gesteigert werden können, ohne das staatliche Steuerungspotenzial zu reduzieren. Eine Steuerung über Marktmechanismen hätte z. B. Vorteile in Bezug auf die Nutzerfreundlichkeit und Zielgerichtetheit von Angeboten. Häufig sind externe Anbieter von BBB-Beratung im Vergleich zum öffentlichen Dienst weniger an bürokratisches Regelwerk gebunden. Eine Steuerung über Marktmechanismen liefe aber Gefahr, gesamtgesellschaftliche Bedarfe zu übersehen, da der Nutzen öffentlich finanzierter BBB-Beratung häufig eher ein gesellschaftlicher als ein individueller ist. Zudem ist zu berücksichtigen, dass Beratung ein kaum standardisierbarer Prozess ist (OECD 2004), für den sowohl Angebot als auch Nachfrage schwierig zu spezifizieren sind. Die Vermarktung von Produkten erfordert dagegen eine Vergleichbarkeit und somit einen gewissen Grad der Standardisierung.

Aufgrund der genannten Schwierigkeiten bei der Einführung marktwirtschaftlicher Mechanismen sind in vielen Ländern „quasimarktwirtschaftliche" Modelle eingeführt worden, in denen traditionell von öffentlichen Einrichtungen wahrgenommene Beratungsfunktionen an externe Anbieter ausgelagert werden. Dabei kann ein Vertrag entweder direkt zwischen Anbieter und öffentlicher Einrichtung oder indirekt über den Ratsuchenden, z. B. durch die Verwendung von Bildungsgutscheinen, geschlossen werden. Letztere Variante scheint besonders für eine Phase des Systemwechsels (von der Steuerung zur Aktivierung) reizvoll angesichts der Tatsache, dass nur wenige Privatpersonen gegenwärtig bereit oder in der Lage sind, selbst die Kosten für eine Beratung zu tragen (Cedefop 2004; OECD 2004).

Grundsätzlich kommen damit die folgenden Möglichkeiten für die Finanzierung der Beratungsleistung bzw. -einrichtung in Betracht:

- Finanzierung durch Gebühren der Kunden
- Finanzierung durch den Träger
- Finanzierung durch öffentliche Mittel
- Finanzierung durch Spenden

Gesicherte Erkenntnisse zu den genauen Finanzierungsstrukturen außerhalb der öffentlichen Verwaltung liegen bisher nicht vor. Hier dürfte in vielen Fällen eine Mischfinanzierung aus den genannten Finanzierungsquellen vorherrschen. Hinsichtlich der öffentlichen Mittel ist dabei zu differenzieren zwischen EU-, Bundes-, Landes- und kommunalen Mitteln, wobei Bundesmittel sowohl Gelder aus Bundesprogrammen etc. als auch Mittel der Bundesagentur für Arbeit umfassen können. Zudem ist bei der Finanzierung durch öffentliche Mittel – neben dem Umfang – die Dauer der Finanzierung besonders zu be-

achten. Sie kann von langfristig angelegten Zuschüssen (Sockelfinanzierung) über die mittelfristig vereinbarte Übernahme staatlicher Aufgaben bei entsprechender Finanzierung bis hin zu projektbezogener Finanzierung reichen, die zeitlich klar begrenzt ist. Insbesondere im letzteren Fall stehen viele Anbieter vor der Herausforderung, (in regelmäßigen Abständen) eine Anschlussfinanzierung sicherzustellen, um die Beratungsleistung nicht eventuell einstellen zu müssen.

Im Falle gemeinnütziger Einrichtungen ist zu erwarten, dass zumindest ein Teil der mit der Beratungsleistung verbundenen Kosten durch den Einrichtungsträger oder durch Spenden finanziert wird. Vom Kunden selbst gezahlte Gebühren dürften nur für wenige Anbieter eine Voll-Finanzierung ermöglichen. Vielmehr ist davon auszugehen, dass die Angebote öffentlicher und gemeinnütziger Träger in der Regel kostenlos zugänglich sind oder – im Falle nicht-öffentlicher Einrichtungen – beispielsweise durch Pauschalen oder Gutscheine eine Deckung der Gebühren durch die öffentliche Hand erfolgt.

5.1.3 Beratungs-Settings

Ein Beratungs-Setting beschreibt, ob und wie das passende Beratungsangebot zur passenden Beratungsnachfrage findet. Für jeden Beratungsakteur und für jede Beratungszielgruppe gibt es verschiedene, spezifische Settings. Ein Beispiel verdeutlicht ein Beratungs-Setting: Auf der Nachfrageseite möchte ein Arbeitnehmer seinen Arbeitgeber wechseln. Der Wunsch zu wechseln ist entstanden, weil er in seinem Unternehmen keine Aufstiegschancen sieht. Anbieter, die diese Nachfrage erfüllen könnten, wären beispielsweise BBB-Berater von Berufsverbänden, Kammern oder private Firmen. Sie könnten dem Arbeitnehmer erklären, ob ein Aufstieg in anderen Unternehmen möglich ist, welche Qualifikationen dafür nötig wären, welche Anbieter von Qualifizierungsmaßnahmen es gegebenenfalls gibt und welche Unternehmen für einen Wechsel in Frage kommen. Dieses Schema gibt es für jede Anbieter-Ratsuchender-Konstellation.

Die weitere Betrachtung von Beratungs-Settings in der BBB-Beratung legt die Unterscheidung zwischen freiwilligen und verpflichtenden Angeboten bzw. freiwilliger und verpflichtender Nachfrage zugrunde. Basis eines Settings sind die in Kapitel 5.1.1 dargestellten rechtlichen Rahmenbedingungen, aus denen (a) eine Verpflichtung, ein Beratungsangebot vorzuhalten, sowie (b) eine Verpflichtung, ein Beratungsangebot nachzufragen, abgeleitet werden kann. Beide Möglichkeiten können für verschiedene Angebote und Akteure einzeln, gemeinsam oder gar nicht auftreten.

Neben der Pflicht zur Erbringung oder Inanspruchnahme einer Beratungsleistung existiert in einigen Fällen auch ein Recht auf Inanspruchnahme von Beratung auf Seiten der Nutzer. Ähnlich wie im Falle der Verpflichtung zur

Inanspruchnahme kann dabei auch für das Recht auf Inanspruchnahme ein Automatismus angenommen werden: Beide müssen ihre Entsprechung in der staatlichen Gewährleistung finden, dass entsprechende Beratungsangebote auch erbracht werden. Die Beratung muss jedoch nicht zwangsläufig durch öffentliche Einrichtungen erfolgen, auch wenn dies oftmals der Fall sein dürfte. Für die Systematisierung der Beratungs-Settings können Recht und Pflicht zur Inanspruchnahme einer Beratung somit in einer Kategorie zusammengefasst werden.

Der Erkenntnisgewinn in der Aufarbeitung verbindlicher Beratungs-Settings liegt darin, aufzuzeigen, durch welche Faktoren Beratung entsteht und bedingt wird, und so Ansätze zur politischen Steuerung darzustellen. So erlaubt die Strukturierung nach Beratungs-Settings eine Unterscheidung nach solchen Bereichen der BBB-Beratung, in denen eine staatliche Regulierung Beratungs-Settings induziert, und Bereichen, in denen teilweise oder ausschließlich Marktmechanismen Beratungsangebot und -nachfrage zusammenführen. Dieses Vorgehen ermöglicht es beispielsweise, im Rahmen der Befragung von Beratungseinrichtungen zu verifizieren, inwieweit Bereiche, in denen verbindliche Beratungs-Settings vorgesehen sind, von öffentlich finanzierten Anbietern dominiert sind bzw. welche Rolle private Anbieter in diesen Bereichen gegenwärtig innehaben (s. Kapitel 7.2). Umgekehrt kann mit diesem Vorgehen herausgearbeitet werden, wie stark öffentliche Beratungseinrichtungen in den Bereichen aktiv sind, in denen keine verbindliche Vorgabe besteht, Beratungen vorzuhalten.

Abbildung 19: Freiwilligkeit und Verpflichtung in Beratungs-Settings

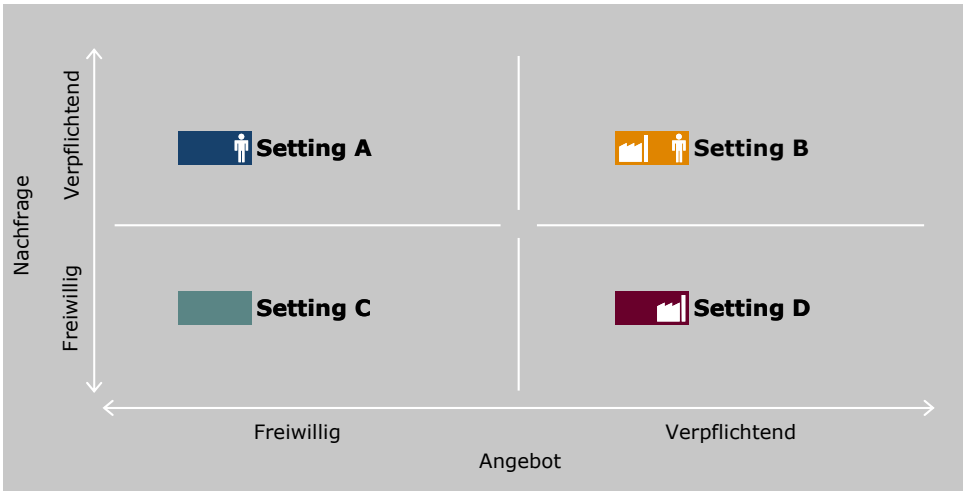


Abbildung 19 gibt eine Übersicht über die vier möglichen Beratungs-Settings, die sich aus den Kategorien „freiwillig" und „verpflichtend" ergeben. Setting A bildet eine Situation ab, in der der Ratsuchende dazu verpflichtet ist, eine Beratung in Anspruch zu nehmen, dieser Verpflichtung jedoch keine Ver-

pflichtung eines oder mehrerer Anbieter gegenübersteht, eine entsprechende Beratungsleistung zu erbringen. In Setting B ist genau dies der Fall: Sowohl für den Ratsuchenden als auch für den Anbieter einer spezifischen Beratung besteht eine Verpflichtung, diese Beratung aufzusuchen bzw. anzubieten. Setting C stellt den umgekehrten Fall dar: Weder für Ratsuchende noch für Anbieter besteht eine Verpflichtung, eine spezifische Beratung nachzufragen bzw. anzubieten. In Setting D schließlich besteht eine Verpflichtung für einen oder mehrere Anbieter, eine bestimmte Beratung anzubieten, ohne dass eine Nutzergruppe verpflichtet ist, diese nachzufragen.

Prinzipiell lassen sich diese vier Settings hinsichtlich der Wahrscheinlichkeit ihres Zustandekommens bewerten. So kann davon ausgegangen werden, dass Setting B aufgrund der beidseitigen Verpflichtung eine sehr hohe Wahrscheinlichkeit hat. Exemplarisch sei dies für die Studienberatung beschrieben. Es gibt in vielen, aber nicht allen Studiengängen die Verpflichtung für Studierende, an einer oder mehreren Studienberatung/en im Rahmen des Studiums teilzunehmen. Der Verpflichtung dieser Studierenden auf der Nutzerseite entspricht die Verpflichtung der Hochschule, geeignete Beratung für die Studierenden anzubieten. Die räumliche Nähe von Nutzern und Anbieter sowie die Transparenz und Zugänglichkeit des Angebots im Kontext des Studiums erhöhen zusätzlich die Wahrscheinlichkeit, dass die Beratung zustande kommt.

Setting A besitzt ebenfalls eine hohe, wenn auch geringere Wahrscheinlichkeit. Die Verpflichtung der Nutzer, ein Beratungsangebot in Anspruch zu nehmen, setzt für Einrichtungen einen Anreiz, solche Beratungen anzubieten. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass die Finanzierung der Beratungsleistung gesichert ist. Da verpflichtende Beratungen vor allem für wenig zahlungsbereite Nutzergruppen bestehen dürften, kann hier jedoch in der Regel davon ausgegangen werden, dass eine staatliche Finanzierung der Beratung erfolgt.

Das Zustandekommen von Setting D erscheint dagegen deutlich unsicherer. Da lediglich auf der Anbieterseite eine Verpflichtung besteht, eine bestimmte Beratung vorzuhalten, kann nicht ohne Weiteres davon ausgegangen werden, dass die Adressaten das Angebot auch nachfragen. Die Zahl der individuellen und organisationalen Einflussfaktoren, die eine Entscheidung über die Beratungsnachfrage beeinflussen, steigt dadurch deutlich an. In noch größerem Maße gilt dies schließlich für Setting C. Setting C beschreibt somit einen weitgehend freien Markt, in dem Angebot und Nachfrage „selbstständig" zueinander finden. Insofern dürften in diesem Bereich insbesondere privatwirtschaftliche Anbieter und zahlungsbereite Nutzer zusammentreffen.

Im Folgenden stellen wir eine Bewertung von aktuellen Beratungs-Settings für die verschiedenen Beratungsschwerpunkte und Übergänge zwischen Le-

bensphasen in Deutschland vor. Dabei werden Freiwilligkeit bzw. Verpflichtung für Anbieter und Nutzer gegenübergestellt. Eine Verpflichtung, Beratung vorzuhalten bzw. nachzufragen, haben wir als gegeben angenommen, wenn mindestens für einen relevanten Akteur bzw. eine relevante Personengruppe diese Verpflichtung besteht.

Die Darstellung der Beratungs-Settings erlaubt zudem keine Aussage darüber, ob die Beratungsangebote auch in ausreichendem Maße und bedarfsdeckend vorgehalten werden. Ebenso lassen sich aus der Verbindlichkeit keine Rückschlüsse darauf ziehen, wie die Vorgabe, Beratung vorzuhalten, in der Praxis organisatorisch und inhaltlich umgesetzt wird. Die Pflicht, Beratung vorzuhalten, kann in der Praxis unterschiedlich wahrgenommen werden. Die Beratung kann, muss aber nicht durch den explizit benannten Beratungsakteur erfolgen. So kommen die Arbeitsagenturen ihrer Beratungspflicht beispielsweise auch dann nach, wenn sie verbindliche Beratungsleistungen durch Dritte erbringen lassen.

Abbildung 20 zeigt deutlich, dass es bei den Beratungsschwerpunkten nur vereinzelte Beratungs-Settings gibt, an denen eine Verpflichtung sowohl für Anbieter als auch Ratsuchende besteht, Beratung anzubieten bzw. nachzufragen. Vielmehr fällt eine Vielzahl von Angeboten unter Setting C, d. h. es besteht eine Verpflichtung der Anbieter zur Beratung, während diese sich nicht in einer Verpflichtung auf Seiten der Nutzer widerspiegelt. Für die Beratung im Schul- und Hochschulbereich ergibt sich dies aus den jeweiligen, bereits erwähnten, schul- und hochschulrechtlichen Normkonstrukten (siehe Kapitel 5.1.1.3). Die Ausbildungs- und Berufsberatung fällt hauptsächlich in den Aufgabenbereich der BA, die durch das SGB II und III zur Beratung in diesen Bereichen verpflichtet ist. Gleiches gilt für die Wiedereinstiegs- und die Existenzgründerberatung, wobei letztere vor allem Aufgabe der Industrie- und Handelskammer ist, denen nach § 1 Abs. 1 des Gesetzes zur vorläufigen Regelung des Rechts der Industrie- und Handelskammern die Förderung der gewerblichen Wirtschaft obliegt. Die Sozialberatung, die Beratung zur sozialen Integration von Ausländern und zur Integration benachteiligter Personen ist nach dem Sozialgesetzbuch und teilweise dem Aufenthaltsgesetz vorgeschrieben (siehe Kapitel 5.1.1.4). Auf die Schuldnerberatung schließlich besteht kein Rechtsanspruch des Einzelnen, die Kommunen sind jedoch für die Bereitstellung und Finanzierung der Schuldnerberatungsstellen zuständig und verantwortlich.

Somit dominieren bei den verbindlich vorzuhaltenden Beratungsangeboten Beratungsschwerpunkte, die im Zusammenhang mit staatlichen Institutionen (wie z. B. Schule) stehen oder auf Formen der beruflichen und/oder sozialen Integration von bestimmten Gruppen abzielen (wie z. B. Auszubildende, benachteiligte Personen). Für Beratungsschwerpunkte, die auf die Stabilisierung und persönliche Weiterentwicklung in festen Berufsverhältnissen abzie-

len (wie z. B. Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung, Coaching oder Karriereberatung), gibt es hingegen auf der Anbieterseite nur eingeschränkt die Verpflichtung, Angebote vorzuhalten. Diese Angebote befinden sich dann in der Regel im Portfolio der Arbeitsverwaltung.

Abbildung 20: Beratungs-Settings in Beratungsschwerpunkten[19]

Akteure / Beratungsschwerpunkte	Anbieter		Ratsuchende	
Schulwahlberatung	Schulen, z.B. § 36 Abs. 3 SchulG Bln	+	-	---
Schullaufbahnberatung	Schulen, z.B. § 36 Abs. 3 SchulG Bln	+	-	---
Lernberatung	Schulen, z.B. § 36 Abs. 3 SchulG Bln	+	-	---
Freiwilligendienst-beratung	---	-	-	---
Studienberatung	Zentrale Studienberatung, § 14 HRG	+	+	Studierende, z.B. Nr. 6 StuO Sozialw. Uni HH
Ausbildungsberatung	HWK, §41a HWO	+	-	---
Berufsberatung	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	-	---
Berufswahlberatung	Arbeitsagentur, §§ 29, 30 SGB III	+	-	---
Weiterbildungs-/ Qualifizierungsberatung	---	-	-	---
Karriereberatung	---	-	-	---
Coaching	---	-	-	---
Personalberatung	---	-	-	---
Wiedereinstiegs-beratung	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	-	---
Existenzgründer-beratung	IHK, § 1 IHKG	+	-	---
Beratung im Zusammenhang mit Arbeitsverm.	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	+	ALG- I und -II Empfänger, § 38 SGB III, § 60 SGB II
Sozialberatung	Träger der Sozialhilfe, § 3 SGB XII	+	-	---
Beratung zur sozialen Integration von Ausländern	BAMF, §§ 75, 45 AufenthG	+	+	Ausländer gem. § 44a AufHG
Beratung zur Integration benachteiligter Personen	Träger der Sozialhilfe, § 3 SGB XII	+	-	---
Beratung über finanzielle Leistungen	---	-	-	---
Schuldnerberatung	Träger der Sozialhilfe, § 17 SGB I, §§ 8, 10, 11 SGB XII	+	-	---

+ Verpflichtung zu Angebot/Nachfrage

- Freiwilligkeit von Angebot/Nachfrage

--- Beispiele für Akteure/Personengruppen, die Beratung anbieten bzw. Nachfragen müssen

[19] Aus der gesetzlichen Verpflichtung der IHKn, die gewerbliche Wirtschaft zu fördern sowie die Interessen der ihnen zugehörigen Gewerbetreibenden wahrzunehmen, kann die Verpflichtung abgeleitet werden, dass die IHKn auch die zukünftig ihnen zugehörigen Gewerbetreibenden bei der Existenzgründung beraten müssen.
Die Verpflichtung, Beratung im Zusammenhang mit Arbeitsvermittlung nachzufragen, ergibt sich für ALG-I- und ALG-II-Empfänger aus der Pflicht, der BA, ARGEn oder Optionskommunen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Aus dieser leitet sich implizit die Pflicht zur Teilnahme an der Beratung durch beispielsweise die BA ab.

Ein ähnliches Bild wie bei den Beratungsschwerpunkten zeigt sich auch bei den Beratungs-Settings an relevanten Lebensphasen-Übergängen. Mit Ausnahme der Übergänge Berufs- und Arbeitsplatzwechsel gibt es für alle Übergänge die Verpflichtung für mindestens einen relevanten Akteur, Beratung vorzuhalten. Jedoch nur an den Übergängen Arbeitslosigkeit–Beruf und Beruf–Arbeitslosigkeit gibt es gleichermaßen eine Verpflichtung für Ratsuchende, Beratung in Anspruch zu nehmen. An allen anderen Übergängen basiert das Zustandekommen eines Beratungs-Settings auf Freiwilligkeit seitens potenzieller Ratsuchender.

Abbildung 21: Beratungs-Settings an Übergängen[20]

Akteure / Übergänge	Anbieter		Ratsuchende	
Kindergarten – Schule	Grundschulen z.B. § 36 III SchulG Bln	+	-	---
Schule – Schule	Schulen, z.B. § 36 Abs. 3 SchulG Bln	+	-	---
Schule – Ausbildung	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	-	---
Schule – Studium	Zentr. Studienber., § 14 HRG	+	-	---
Ausbildung – Beruf	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	-	---
Studium – Beruf	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	-	---
Elternzeit – Beruf	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	-	---
Berufswechsel (intra-/inter-org.)	---	-	-	---
Arbeitsplatzwechsel (intra-/inter-org.)	---	-	-	---
Arbeitslosigkeit – Beruf	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	+	ALG-I und- II Empfänger, § 38 SGB III, § 60 SGB II
Beruf – Arbeitslosigkeit	Arbeitsagentur, § 29 SGB III	+	+	Zukünftig Arbeitssuchende § 37b SGB III
Beruf – Rente	---	+	-	---

Verpflichtung zu Angebot/Nachfrage
Freiwilligkeit von Angebot/Nachfrage
Beispiele für Akteure/Personengruppen, die Beratung anbieten bzw. Nachfragen müssen

[20] Die Verpflichtung, am Übergang Arbeitslosigkeit–Beruf Beratung nachzufragen ergibt sich für ALG-I- und ALG–II-Empfänger aus der Pflicht, der BA, ARGEn oder Optionskommunen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Aus dieser leitet sich implizit die Pflicht zur Teilnahme an der Beratung durch beispielsweise die BA ab.

Um das Zustandekommen von Beratungs-Settings zu befördern, die auf dem Prinzip der Freiwilligkeit seitens der Nutzer basieren, lassen sich drei zentrale Stellschrauben benennen. Die Erhöhung der Zahlungsbereitschaft auf Seiten der Ratsuchenden über die Gruppe der kontinuierlichen Lerner hinaus setzt Marktmechanismen in Gang, die mittel- bis langfristig helfen, die Notwendigkeit staatlicher Steuerung in der BBB-Beratung zu reduzieren (1). Die Herstellung von Transparenz und Clearing in der BBB-Beratung erleichtert dem Ratsuchenden die Orientierung in der Beratungslandschaft und ist Grundvoraussetzung für die Passgenauigkeit von Beratungsangeboten (2). Die Passgenauigkeit der Angebote aus Sicht der Ratsuchenden wiederum steigert die Beratungsqualität und den Beratungsnutzen und damit die Kundenzufriedenheit. Die Kundenzufriedenheit ist eine wichtige Einflussgröße beim Zustandekommen freiwilliger Beratungs-Settings. Die staatliche Regulierung sichert die effiziente Verteilung der BBB-Beratungsangebote und gewährleistet insbesondere benachteiligten Gruppen den Zugang zur BBB-Beratung (3). Diese Gewährleistung ist Voraussetzung dafür, dass bei potenziell allen gesellschaftlichen Gruppen der Wille, Beratung in Anspruch zu nehmen, auch in eine BBB-Beratung einmünden kann.

In einem zweiten Schritt gilt es, den Aspekt der Freiwilligkeit beim Zustandekommen eines Beratungs-Settings zu berücksichtigen. Dieser Schritt ist notwendig, um die Beschreibung der Beratungslandschaft im Hinblick auf das Zustandekommen der relevanten Beratungs-Settings zu vervollständigen. Dabei ist zu differenzieren zwischen Beratungs-Settings, in denen auf der Angebotsseite für einen bestimmten Akteur die Verpflichtung besteht, Beratung anzubieten, die Nachfrage jedoch auf Freiwilligkeit basiert (z. B. Existenzgründerberatung), und solchen Settings, bei denen sowohl das Angebot von als auch die Nachfrage nach Beratung freiwillig erfolgt (z. B. Coaching). Im ersteren Fall hat sich bei potenziellen Nutzern dieser Angebote ein Verständnis etabliert, Beratungsleistungen kostenlos nachfragen zu können, und bei den Anbietern ein Verständnis, die Beratungsleistung nicht aktiv, sondern anlassbezogen bei (freiwilliger) Nachfrage anzubieten. Bei Beratungs-Settings, in denen Anbieter und Ratsuchender freiwillig zueinander finden, sind Marktmechanismen entscheidend für die Form des Zustandekommens sowie für Art und Umfang der BBB-Beratung.

5.2 Organisationale Einflussfaktoren

5.2.1 Anbieter von BBB-Beratung in Deutschland

Der folgende Abschnitt verfolgt das Ziel, eine Übersicht über Akteure zu geben, die BBB-Beratung in Deutschland anbieten. Ein Anbieter von BBB-Beratung ist jede Organisation oder Person, die – offen oder versteckt – interpersonale, pädagogische und lebensbegleitende Beratung in den Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung anbietet. Unter *offener* BBB-Beratung

verstehen wir dabei solche Beratungen, die explizit als Beratungen in den Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung gekennzeichnet sind. *Versteckte* BBB-Beratung meint jene Beratungsleistungen, die primär einen Beratungsschwerpunkt außerhalb der Bereiche Bildung, Beruf und Beschäftigung aufweisen, jedoch in ihrer inhaltlichen Ausgestaltung eine relevante Schnittmenge zu Beratungsleistungen zur Gestaltung der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbiografie der Ratsuchenden aufweisen. Beispielhaft sei hier die Sozialberatung freier Wohlfahrtsträger genannt.

Zur Identifizierung möglicher Anbieter haben wir die Bereiche Bildung, Beruf und Beschäftigung nach ihren Handlungsfeldern[21] segmentiert, um in einem *ersten* Schritt die zentralen Anbieter in den Handlungsfeldern zu benennen. Im Anschluss daran haben wir Akteure im Umfeld der zentralen Anbieter darauf überprüft, ob diese gegebenenfalls auch BBB-Beratungsleistungen anbieten. Wir sind dann anschließend in Kontakt mit den identifizierten Akteuren getreten und haben nach dem Schneeballprinzip weitere relevante Anbieter von BBB-Beratung identifiziert.

In einem *zweiten* Schritt haben wir jene Beratungsfelder benannt, die potenziell eine inhaltliche Schnittmenge zur BBB-Beratung aufweisen. Dabei haben wir explizit auf die Rechtsgrundlage des Sozialgesetzbuches zurückgegriffen. Die so identifizierten Beratungsfelder haben wir wiederum den dort aktiven zentralen Akteuren zugeordnet. Daran anschließend haben wir erneut Akteure im Umfeld der zentralen Anbieter hinzugezogen, deren Beratungsangebote verifiziert und erneut durch persönliche Kontakte nach dem Schneeballprinzip weitere Anbieter versteckter BBB-Beratung herausarbeiten können.

In einem *dritten* Schritt haben wir für die Regionen Nord, Süd, West und Ost wissenschaftliche Experten und Experten aus der Praxis für den Bereich BBB-Beratung identifiziert, die nicht bereits als Mitglied im Projektbeirat in die Studie eingebunden waren, und diese Experten in einem Mini-Survey nach den aus ihrer Sicht existierenden Anbietern von BBB-Beratung in ihrer Region befragt.[22]

[21] Als Handlungsfelder haben wir die in Kapitel 3.4 benannten Themenschwerpunkte herangezogen.

[22] Folgende Experten wurden befragt: Prof. Dr. Henning Pätzold, TU Kaiserslautern; Esther Herbrich, LernNetz Berlin–Brandenburg (LNBB) e. V.; Willi Kräuter, Saarländisches Ministerium für Bildung, Kultur und Wissenschaft; Birgit Wütherich, Lernende Region Heilbronn-Franken; Eva Feuerlein-Wiesner, Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt; Elke Hohmann, Lernende Region Main-Kinzig + Spessart; Prof. Dr. Christine Zeuner, Universität Flensburg; Prof. Dr. Peter Faulstich, Universität Hamburg; Prof. Dr. Rainer Brödel, Universität Münster; Thomas Pfunfke, TU Chemnitz.

Die mit diesem Vorgehen identifizierten Anbieter haben wir dann in einem *vierten* und letzten Schritt dem Projektbeirat im Rahmen eines Experten-Workshops vorgestellt und um weitere Anbieter ergänzt.[23]

Mit diesem mehrstufigen Verfahren konnten insgesamt 57 (potenzielle) Akteurstypen von BBB-Beratung auf einer übergeordneten Ebene benannt werden. Diese Akteurstypen differenzieren sich dann nochmals in zahlreiche Einrichtungen aus. Diese Ausdifferenzierung lässt sich sehr gut an einem Beispiel deutlich machen. Wohlfahrtsverbände bieten z. B. über ihre Sozialberatung Beratung im Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung an; damit bilden Wohlfahrtsverbände einen übergeordneten Anbietertypus. Hinter der Bezeichnung Wohlfahrtsverbände fungieren dann wieder unterschiedliche Akteure von der Arbeiterwohlfahrt bis zum Kolping-Werk. Diese Akteure wiederum bieten Beratung in unterschiedlichen Einrichtungen an; von der Integrationsberatung in Stadtteilzentren bis zur Beratung für Senioren in der Sozialstation. Dieses Beispiel zeichnet zum einen das Vorgehen bei der Identifizierung von BBB-Beratungsanbietern nach, macht zum anderen aber auch gerade die Heterogenität und Ausdifferenzierung der BBB-Beratungslandschaft in Deutschland deutlich.

Für eine grobe Vorstrukturierung der identifizierten Anbietertypen von BBB-Beratung greifen wir auf die übergeordneten Kategorien *öffentliche Anbieter*, *private Anbieter*, *gemeinnützige Anbieter* und *sonstige Verbände und Organisationen* zurück. Die Zuordnung zu diesen vier Gruppen erfolgt soweit möglich anhand der Trägerschaft der einzelnen Anbieter.

Differenziert nach den vier dargestellten Gruppen konnten die folgenden Anbieter von BBB-Beratung im Rahmen der Studie identifiziert werden.

Öffentliche Anbieter

- Arbeitsverwaltung: Bundesagentur für Arbeit/Arbeitsagenturen und Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende (Arbeitsgemeinschaften und zugelassene kommunale Träger)
- Schulen (Grundschulen, Realschulen, Hauptschulen, Gesamtschulen, Gymnasien, Berufsschulen, Sonderschulen)
- Hochschulen und Hochschulumfeld (Women's Career Center, Career Service Netzwerk, Studentenwerk, ASTA, zentrale Studienberatung, Akademisches Auslandsamt)
- Volkshochschulen
- Kommunen mit ihren Dienstleistungen (Sozialämter, Jugendhilfe, Weiterbildungsberatung, Integrationsberatung, Frauenberatung, Jugendgerichtshilfe, Lebenshilfeberatung)
- Kommunal- und Regionalverbände

[23] Berlin, 01.12.2005.

- Berufsförderungsdienst der Bundeswehr
- Handwerkskammern
- Industrie- und Handelskammern
- Berufsförderungswerke
- Berufsbildungswerke
- Berufsgenossenschaften
- Rentenversicherungsträger[24]

Private Anbieter

- Private Schulen
- Private Hochschulen
- Weiterbildungsanbieter
- Personalberater
- Coachinganbieter
- Karriere-, Berufs- und Laufbahnberatung
- Zeitarbeitsfirmen

Gemeinnützige Anbieter

- Einrichtungen der freien Wohlfahrtsverbände (Caritas, Diakonisches Werk, Kolping, Malteser Hilfsdienst, Arbeiter Samariter Bund, Arbeiterwohlfahrt, Paritätischer Wohlfahrtsverband, Internationaler Bund)
- Kirchen (Gemeinden, Bildungswerke, Jugendwerke)
- Verbraucherverbände
- Migrationsberatungsstellen (z. B. Jugendmigrationsdienste)
- Frauenberatungsstellen (z. B. Frau und Beruf)

Sonstige Verbände und Organisationen

- Berufsverbände
- Gewerkschaften
- Arbeitgeberverbände
- Parteien

Die von uns aufgestellte Liste der Anbieter von BBB-Beratung bildete die Basis für die Bestimmung der Stichprobe für die Befragung von BBB-Beratungseinrichtungen in Deutschland im Rahmen der Studie. Die Liste erhebt den Anspruch, die wesentlichen Akteure in der BBB-Beratung abzudecken, kann aber naturgemäß keine absolute Vollständigkeit gewähren.

An dieser Stelle sei außerdem angemerkt, dass die Identifikation der potenziellen Anbieter von BBB-Beratung keinerlei Aussagekraft im Hinblick darauf hat, ob alle Einrichtungen eines Akteurstypus Beratungsleistungen vorhalten

[24] Trotz der Einstufung der Beratung der Rentenversicherungsträger als nicht der BBB-Beratung zugehörig, haben wir diesen Akteur in die Auflistung mit aufgenommen, da Experten aus der Praxis glaubhaft darstellen konnten, dass Rentenversicherungsträger in Einzelfällen auch versteckte BBB-Beratung anbieten.

oder nur einzelne. Allein die Liste potenzieller Anbieter von BBB-Beratung erlaubt auch keinerlei Aussage darüber, ob die relevanten Beratungsleistungen flächendeckend im Bundesgebiet vorgehalten werden und ob die potenziellen Anbieter den Bedarf an BBB-Beratungen seitens der Ratsuchenden decken können.

Eine vertiefte Beschreibung der relevanten Beratungsakteure mit Blick auf deren Angebote an BBB-Beratung liegt zurzeit nicht vor. Es ist daher eine zentrale Fragestellung dieser Studie, eine detaillierte Erfassung aller Akteurstypen vorzunehmen. Diese erfolgt anhand der Ergebnisse der Anbieterbefragung in den Kapiteln 7.2 und 8.

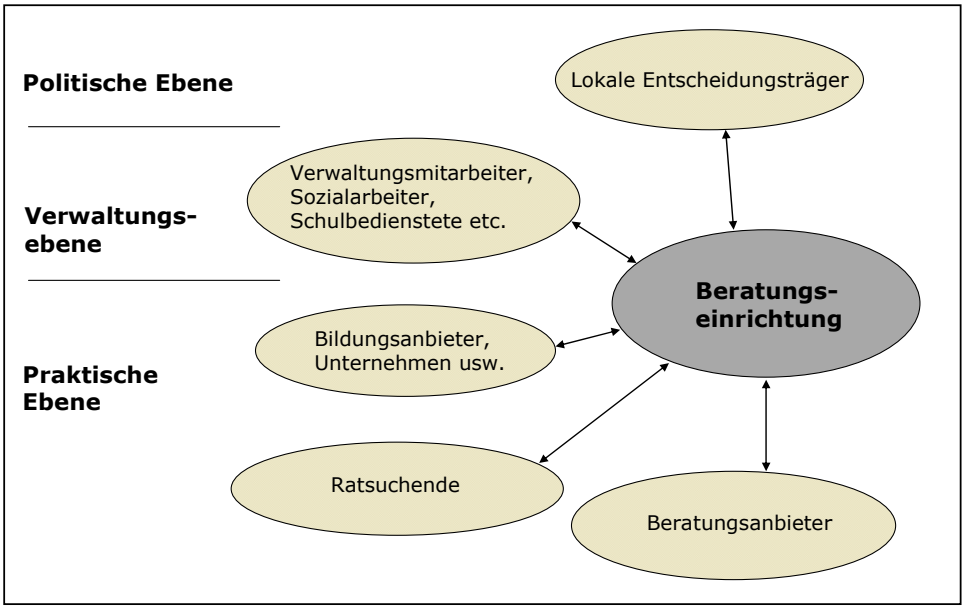
5.2.2 Netzwerke und Kooperationen

BBB-Beratung kommt im Kontext der Diskussion um lebenslanges Lernen eine Schlüsselrolle zu. Von ihr verspricht man sich eine nutzerorientierte Dienstleistung, die einen hohen Mehrwert für die Individuen erbringt und somit lebenslanges Lernen befördert (Expertenkommission Finanzierung Lebenslangen Lernens 2004: 190). Durch diese an Schlüsselstellen in der Biografie ansetzende Dienstleistung lassen sich zudem hohe gesellschaftliche Folgekosten vermeiden – beispielsweise, wenn hierdurch Arbeitslosigkeit abgewendet werden kann. Als Organisationsform für lebenslanges Lernen im Allgemeinen und BBB-Beratung im Speziellen bewährt sich Netzwerkarbeit.

5.2.2.1 Ziele, Aktivitäten und Formen der Netzwerkarbeit

Das übergeordnete Ziel, lebenslanges Lernen mit Beratungsleistungen zu fördern, wird von Netzwerken mit unterschiedlichen Strategien angegangen. Dabei sind unterschiedliche Zugänge zur Netzwerkarbeit zu beachten. Die Art des Zugangs hängt davon ab, welche *Handlungsebene* für die Netzwerkaktivitäten gewählt wird. Es ist zu unterscheiden zwischen Netzwerkaktivitäten, die ausgehend von den Beratungseinrichtungen auf der politischen Ebene (1), der Verwaltungsebene (2) und/oder der Praxisebene (3) angesiedelt sind. Im Sinne ganzheitlicher Beratungsaktivitäten sind die besten Netzwerkeffekte aus ganzheitlicher Netzwerkarbeit zu erwarten, die alle drei Zugangsebenen berücksichtigt.

Abbildung 22: Netzwerke in der Berufs-, Bildungs- und Beschäftigungsberatung



Neben der Art des Zugangs, aus der sich auch die Auswahl möglicher Netzwerkpartner herleitet, sind *Ziele, Aktivitäten* und *Form* der Netzwerkarbeit determinierend für deren Ergebnisse und Wirkungen. Darüber hinaus ist die generelle *Bedeutung* von Netzwerken in der BBB-Beratung differenziert zu betrachten.

Hinsichtlich der *Ziele* ist zu unterscheiden, ob die Netzwerke und die einzelnen Netzwerkpartner den Fokus der Aktivitäten auf die Sicherstellung der Existenz der Netzwerkmitglieder, und hier vor allem die der expliziten Beratungseinrichtungen, oder auf die Verbesserung der Beratungsqualität aus der Perspektive der Ratsuchenden legen. Hier geht es um die Frage, ob die Entscheidung für die Gründung eines bzw. den Eintritt in ein Netzwerk in erster Linie von einem Nutzen für die Einrichtung oder einem Nutzen für die Ratsuchenden ausgeht.

Konkrete *Netzwerkaktivitäten* lassen sich generell differenzieren nach Aktivitäten, die auf Beratungs-Input (1), -Throughput (2) oder -Output (3) abzielen. Input meint dabei Ressourcen und Maßnahmen, die für die Beratungsdurchführung zur Verfügung gestellt werden; Throughput umfasst den Beratungsprozess und die Einflussgrößen, die diesen determinieren; Output beinhaltet Beratungsergebnisse und kurz-, mittel- und langfristige Wirkungen.[25] Die folgende Übersicht ordnet relevante Netzwerkaktivitäten den Bereichen Input, Throughput und Output zu.

Input

- Finanzierung des Beratungsangebotes
- Durchführung von Bedarfsanalysen
- Durchführung von Arbeitsmarktanalysen
- Gemeinsame Vermarktung
- Gemeinsame Produkt-/Konzeptentwicklung
- Erarbeitung gemeinsamer Positionen zur Beratungsarbeit
- Zusammenführung der Bildungs- und Beratungsangebote in einer Datenbank
- Rekrutierung von Personal
- Austausch und Information über regionale (Aus)-Bildungsangebote
- Etablierung gemeinsamer Verwaltungsstrukturen

Throughput

- Durchführung gemeinsamer Projekte
- Weiterbildung des eigenen Personals
- Weitergabe von Informationen über andere Beratungsdienste im Rahmen der Beratungsarbeit
- Vermittlung von Kunden in weiterführende Beratung

Output

- Vermittlung von Kunden in Weiterbildung
- Vermittlung von Kunden in Bildungsangebote
- Vermittlung von Kunden in Ausbildung
- Vermittlung von Kunden in Arbeit

Die Zuordnung der Netzwerkaktivitäten zu Beratungs-Input, -Throughput und -Output veranschaulicht, dass der Schwerpunkt möglicher Netzwerkarbeit auf der Kooperation im Bereich Input liegen wird. Throughput-Aktivitäten, also Aktivitäten, die auf die Durchführung der originären Beratungsleistung abzielen, sind begrenzt als Netzwerk-Aktivitäten organisierbar. Dieser Bereich ist Kernaufgabe der Beratungseinrichtungen und im Schwerpunkt auch in diesen verortet. Der Output-Bereich umfasst auf Netzwerkebene ausschließlich die gezielte Steuerung der Ratsuchenden in Anschlussmaßnahmen. Die passgenaue Überführung der Ratsuchenden im Anschluss an die abgeschlossene Beratung kann als letzte relevante Dienstleistung der Berater eingeordnet werden; Netzwerke können hier einen wichtigen Mehrwert leisten, wenn das Netzwerk als Plattform organisiert ist, auf der eine ganzheitliche Betreuung der Ratsuchenden von der Anliegensklärung bis zur Anliegenslösung organisiert wird.

[25] Nähere Erläuterungen zur Input-, Throughput- und Output-Systematik finden sich in Kapitel 6.3.

Die *Form* der Netzwerkarbeit gibt nicht nur Auskunft über den Schwerpunkt der Netzwerkaktivitäten sondern auch über den Institutionalisierungsgrad der Netzwerke. Formale, vertraglich geregelte Netzwerke mit klaren Rechten und Pflichten erzeugen eine höhere Bindungskraft im Netzwerk als informelle Zusammenschlüsse. Dabei lassen sich von der Form der Kooperation im Netzwerk jedoch keine Rückschlüsse auf die Qualität der Netzwerkarbeit und deren Ergebnisse und Wirkungen ziehen. Gängige Kooperationsformen in der Netzwerkarbeit in der BBB-Beratung sind u. a.:

- Formale Vereinbarungen/Kooperationsformulare zwischen Einrichtungen/Organisationen
- Absichtserklärungen („Letter of intent") ohne formale Verpflichtungen
- Lose, unverbindliche Absprachen auf individueller Ebene einzelner Personen
- Regelmäßige Informationstreffen mit festem/flexiblem Teilnehmerkreis
- Situative, anlassbezogene Treffen mit festem/flexiblem Teilnehmerkreis
- Beratungen in einrichtungsübergreifenden Beraterteams
- Gemeinsame Fort- und Weiterbildungen der Berater
- Gegenseitiger Verweis der Netzwerkakteure auf den jeweiligen Internetseiten (Links)
- Erstellung gemeinsamer Publikationsmaterialien

Die generelle *Bedeutung* von Netzwerken für die Gestaltung von BBB-Beratung lässt sich anhand der folgenden Aspekte nachvollziehen:

Systemisch gesehen verbessern Netzwerke den Informationsaustausch und die Informationsinfrastruktur in einer Region oder zwischen unterschiedlichen Beratungsangeboten (Bovelet 2006; Wohlfart 2006; Schäffter 2004). Dies erhöht das Beratungspotenzial für die einzelne Beratungsstelle in quantitativer und qualitativer Hinsicht und ermöglicht die Perspektive einer trägerübergreifenden Beratung. Eine trägerübergreifende Beratung hat vor allen Dingen den Vorteil, dass sie sich von den oben beschriebenen Zusammenhängen einer Trägerstruktur mit gewissen Beratungsmerkmalen befreien kann und mehr Freiraum besitzt, die Gestaltung der Beratung am jeweiligen Bedarf zu orientieren. So sehen sich z. B. Berater in der Arbeitsverwaltung häufig Konflikten zwischen bürokratischen und professionellen Anforderungen gegenüber (Cedefop 2004). Auch der Hauptausschuss des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) schlägt in seinen Empfehlungen vom Dezember 2005 eine verbesserte Zusammenarbeit und Abstimmung der unterschiedlichen Akteure der Berufsberatung, insbesondere in den Bereichen Qualifizierung und Kompetenzentwicklung vor (BIBB 2005). Unter *Steuerungsaspekten* betrachtet kann die lokale Kooperation also zur effektiveren Bearbeitung gesellschaftlicher Problemlagen beitragen, weil die verschiedenen Akteure

vor Ort, die eine unmittelbare Nähe zu dem Problem aufweisen, ihre Kompetenzen und ihr Wissen bündeln und sich gegenseitig ergänzen können.

Aus der *Dienstleistungsperspektive* der einzelnen *Organisation* fördert die im Rahmen von Netzwerken erfahrene Wechselseitigkeit die Wahrnehmung der Interessenlage von Anspruchsgruppen und anderen Einrichtungen der eigenen Einrichtung gegenüber. Schäffter spricht von der *„sensiblen Wahrnehmung und aktiven Berücksichtigung der eigenen Position als Knoten im Netzwerk anderer"* (Schäffter 2004).

Individuell gesehen lässt sich konstatieren, dass Weiterbildungschancen auch durch räumliche Aspekte geprägt sind und dass insbesondere in strukturschwachen Gebieten mit hoher Arbeitslosigkeit und städtebaulichen Defiziten die Weiterbildungsbeteiligung gering ist (Wohlfart 2006). Lokale Netzwerke können da Abhilfe schaffen. Zudem können Netzwerke zur verbesserten Bearbeitung von zielgruppenspezifischen Problemlagen beitragen, indem sie das Wissen verschiedener Akteure im Umfeld dieser Zielgruppe bündeln und sich gegenseitig darüber austauschen. So sind z. B. gerade im Bereich von Migranten unterschiedlichste Akteure in den unterschiedlichen Lebensbereichen von Migranten aktiv, ohne dass diese voneinander wüssten bzw. zusammenarbeiteten. Der Service für eine Zielgruppe verbessert sich jedoch erheblich, je mehr Wissen über diese Gruppe und ihre Bedarfe besteht. Insofern besteht auch aus der Perspektive möglicher Kunden ein hohes Interesse an einer Zusammenarbeit unterschiedlicher Akteure in einem Themenfeld. Diese Themenfelder können allerdings quer zu den BBB-Beratungsangeboten liegen, so dass die Verknüpfung nicht thematisch über die Bereiche Bildung, Beruf und/oder Beschäftigung erfolgen muss, sondern auch zielgruppenspezifische Kooperationen z. B. mit dem Allgemeinen Sozialen Dienst, der Politik oder Einrichtungen der Wohlfahrtspflege umfassen kann.

Aus Sicht der Ratsuchenden lassen sich somit auf der individuellen Zielebene mindestens die folgenden fünf Nutzendimensionen benennen, zu denen Netzwerke einen Beitrag leisten können:

- Transparenz über Beratungsangebote
- Steigerung des Bekanntheitsgrads von BBB-Beratung
- Sicherstellung passgenauer Beratung
- Steigerung der Beratungseffizienz und -effektivität
- Erzeugung von Synergien durch Bündelung der unterschiedlichen Kompetenzen und Funktionen der Netzwerkpartner

Das Zustandekommen von Netzwerken wird durch unterschiedliche Katalysatoren befördert, basiert jedoch in der Regel immer auf einer positiven Kosten-Nutzen-Rechnung möglicher Netzwerkpartner. Vertiefende belastbare wissenschaftliche Erkenntnisse über die Motive für Netzwerkarbeit in der BBB-Beratung und über die aus dieser Netzwerkarbeit resultierenden Ergeb-

nisse und Wirkungen im Hinblick auf die Zieldimensionen von BBB-Beratung – individuelle Ziele, Arbeitsmarktziele (gesamtgesellschaftlich) und soziale Ziele – liegen bis dato nicht vor. Es lassen sich für einige Netzwerkkonstellationen allgemeine Aussagen treffen.

So sind Weiterbildungseinrichtungen prinzipiell offene Einrichtungen, die durch ihrer unterschiedlichen Kontakte zu Klienten und anderen Akteuren eine gewisse Öffnung in ihrer Struktur angelegt haben (Jütte 2002; Schäffter 2004). Es haben sich insbesondere zur Abstimmung des Angebots, zum Qualitätsmanagement und zur Initiierung von Innovationen bereits Kooperationen entwickelt (Wohlfart 2006). Neben den bereits skizzierten Regelungen zur regionalen Zusammenarbeit gibt es weitere rechtliche Vorgaben zur regionalen Kooperation in der Erwachsenenbildung, wie z. B. die Einrichtung von Kreiskuratorien und Arbeitsgemeinschaften beruflicher Fortbildung (§ 8 Baden-Württembergische Weiterbildungsdurchführungsverordnung) oder die Förderung von freiwilligen Verbünden durch Zuschüsse (Schleswig-Holsteinische Richtlinie über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Weiterbildungsinfrastruktur). Solche Kooperationsvorgaben enthalten nur selten Angaben zur BBB-Beratung (wie beispielsweise die Richtlinie in Schleswig-Holstein), es ist aber zu vermuten, dass eine allgemeine Kooperation von Weiterbildungseinrichtungen zu einem verstärkten Informationsfluss führt und damit die Möglichkeiten der Beratung vor Ort verbessert werden.

Insbesondere zwischen Schulen und Arbeitsverwaltung gibt es darüber hinaus mittlerweile eine regelmäßige Zusammenarbeit. Diese gründet sich auf einer strategischen Einmündung von Jugendlichen in passgenaue Berufe – passgenau mit Blick auf die Interessen und Kompetenzen der Jugendlichen einerseits und die Anforderungen und Bedarfe potenzieller Arbeitgeber andererseits – zur Prävention von Fehlallokationen auf dem Ausbildungs- und Studierendenmarkt.

Allerdings hat sich durch die Einführung marktähnlicher Strukturen seit den 1990er Jahren auch eine verschärfte Konkurrenz auf dem Weiterbildungs- und dem der Weiterbildung vorgelagerten Beratungsmarkt entwickelt. Das Abschmelzen öffentlicher Zuschüsse für BBB-Beratungsleistungen, verstärkt seit der Marktöffnung in der Arbeitsmarktberatung ab 1994, hat eine Konkurrenzsituation um öffentliche Gelder in Gang gesetzt (Tippelt/Eckert/Bartz 1996). Diese Konkurrenz setzt sich fort im Bestreben, den kleinen Anteil zahlungsfähiger und zahlungsbereiter Beratungskunden an sich zu binden. Konkurrenzsituationen wirken als Gravitationskräfte für Netzwerkstrukturen. Partikularinteressen von Beratungsanbietern dominieren Entscheidungsfindungsprozesse bezüglich der Etablierung von Netzwerken.

Sind finanzielle Abwägungen in Folge der wachsenden Konkurrenz in der Beratungslandschaft auf der einen Seite ein Hemmnis von Netzwerkbildungen, befördern betriebswirtschaftliche Erwägungen auf der anderen Seite in Sonderfällen auch Netzwerkstrukturen. Die Ansiedlung von Beratungsanbietern um finanzierende Akteure herum lässt sich sehr gut am Beispiel der BA, den Bildungsgutscheinen und den Weiterbildungseinrichtungen beschreiben. Die Verfügungsgewalt der BA, Bildungsgutscheine an ihre Klientel auszustellen, hat zu einem regen Kommunikationsfluss zwischen den Agenturen und Weiterbildungseinrichtungen geführt. Die Probleme der Arbeitslosen bei der eigenständigen Auswahl eines geeigneten Bildungsanbieters haben zur Folge, dass die Arbeitslosen oftmals auf die Benennung von Bildungsanbietern seitens der Arbeitsvermittler angewiesen sind. Ein hoher Bekanntheitsgrad von Bildungsträgern bei den Arbeitsvermittlern erzeugt einen mittelbaren Nutzen, indem diese auf die Short-List der jeweiligen Agentur gelangen. Die Etablierung von Kommunikationsstrukturen zwischen Arbeitsverwaltung und Bildungsdienstleistern geht in vielen Fällen einher mit einer räumlichen Nähe der Einrichtungen zu den Arbeitsagenturen.

5.2.2.2 Netzwerkstrukturen in der BBB-Beratung am Beispiel der „Lernenden Regionen"

Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Programm Lernende Regionen zielt auf die Ergänzung und Weiterentwicklung bestehender und den Aufbau neuer regionaler Netzwerke im Bereich des lebensbegleitenden Lernens ab. Die Netzwerke führen Bildungsanbieter und Bildungsnachfrager sowie weitere Interessierte im regionalen Umfeld bildungsbereichs- und trägerübergreifend zusammen. Ziel ist es, durch eine erhöhte Durchlässigkeit zwischen den Bildungsbereichen eine verbesserte Verzahnung verschiedener Bildungsangebote, eine intensivere Zusammenarbeit zwischen der Bildungspolitik, anderen Politikfeldern und gesellschaftlichen Bereichen und außerdem die Motivation und Befähigung zum selbstständigen Lernen zu fördern sowie qualitative und quantitative Verbesserungen zu bewirken. Das Programm will einen Beitrag zur besseren Zusammenarbeit in der BBB-Beratung leisten und gute Beispiele für Netzwerkstrukturen in der BBB-Beratung herausarbeiten. Die Förderung des Programms kommt Einrichtungen zugute, die eine ganzheitliche Beratung anbieten sowie bildungs- und trägerbereichübergreifend ausgerichtet sind (BMBF: Förderrichtlinie Lernende Regionen 2006).[26]

[26] Inwiefern von Modellprogrammen wie den Lernenden Regionen die notwendigen Impulse für nachhaltige Netzwerkarbeit in der BBB-Beratung ausgehen, kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht abschließend beantwortet werden. In Nordrhein-Westfalen war beispielsweise ein sprunghafter Anstieg von Netzwerkgründungen bereits kurz nach der Gründung des Programms Lernende Regionen zu verzeichnen (Bovelet 2006).

Bis dato vorliegende Betrachtungen von Netzwerkstrukturen in der BBB-Beratung im Rahmen des Programms Lernende Regionen geben Anlass, Netzwerke hinsichtlich verschiedener Wirkungsperspektiven zu unterscheiden.[27]

- *Kurzfristige Wirkungen*
  Verbesserte bildungsbereichsübergreifende Kooperationen ermöglichen eine höhere Nutzerorientierung der Angebote.
- *Mittelfristige Wirkungen*
  Rahmenbedingungen, wie regionale Bildungsdatenbanken oder Lernläden erweitern die Bildungsinfrastruktur in den Regionen und sorgen für Transparenz auf dem Bildungsmarkt. Dieses fördert die bedarfsgerechtere Kompetenzentwicklung von Ratsuchenden, die sich in einer erhöhten individuellen Beschäftigungsfähigkeit niederschlägt.
- *Langfristige Wirkungen*
  Bildungsbereichsübergreifende Kooperationen verfestigen sich in den Netzwerken. Die Produkte der Netzwerke knüpfen an die Regelstrukturen in den Regionen an. Dieses kann sich beispielsweise auch in veränderten Curricula, Studiengängen oder Gesetzen niederschlagen. Auf diese Weise wird die Beschäftigungsfähigkeit in der Region auf einer strukturellen Ebene gestärkt.

Die unterschiedlichen Wirkungsperspektiven setzen jeweils spezifische Gelingensbedingungen voraus, die im Folgenden diskutiert werden.

Nimmt man die Bekanntheit der Netzwerke bei unterschiedlichen Adressaten als Indikator für Gelingen, so fällt eine Differenz im Bekanntheitsgrad auf. Bei der öffentlichen Verwaltung und Kommunalpolitikern sind Netzwerke weitaus besser bekannt als bei der Bevölkerung und den Betrieben (Rambøll Management 2006). Es bleibt die Herausforderung für Netzwerke, die Regionen, in denen sie angesiedelt sind, mit ihrem Dienstleistungsangebot in der Breite zu prägen. Bezogen auf die Wirkungsebenen bedeutet dies, dass Netzwerke in der BBB-Beratung neue Kooperationen etablieren müssen, die sich mittel- und langfristig auszahlen.

Das Gelingen von Netzwerkstrukturen in der BBB-Beratung setzt verschiedene Bedingungen voraus. Dabei sind folgende Aspekte zu betrachten:

- Zusammensetzung des Netzwerks
- Zusammenarbeit im Netzwerk
- Produktbezogene Netzwerkaktivitäten
- Finanzierung der Netzwerkleistungen

[27] Die folgenden Ausführungen basieren auf Ergebnissen der (noch laufenden) wissenschaftlichen Begleitung des Programms Lernenden Regionen, die Rambøll Management seit Januar 2005 durchführt.

- Nachhaltigkeit der Netzwerkstrukturen

Netzwerkzusammensetzung
Insbesondere die folgenden **Akteure** sind nach vorliegenden Erkenntnissen von besonderer Bedeutung für die Netzwerkarbeit; ihr Beitrag ist entscheidend für den Netzwerkerfolg:

- Weiterbildungseinrichtungen
- Kommunen
- Arbeitsverwaltung
- Unternehmen

Eine bedeutende Rolle spielen die *Weiterbildungseinrichtungen*, die in den Lernenden Regionen auch den am häufigsten in den Netzwerken vertretenen Organisationstyp darstellen. Sie bringen Pädagogische Kompetenz und Kenntnis der regionalen Bildungslandschaft in die Netzwerke ein.

Eine besondere Rolle übernimmt auch die *Kommune*. Netzwerke müssen, wenn Sie über den individualbezogenen Beratungsauftrag hinaus regionalpolitische Wirkung entfalten wollen, die kommunalen Entscheidungsträger einbeziehen. Dies gilt insbesondere, wenn die bestehende kommunale Infrastruktur (z. B. das Bürgeramt o. Ä.) für Bildungszwecke genutzt wird. Die Kommunen bringen strategische Unterstützung beim Netzwerkaufbau (z. B. Türöffner zu anderen Akteuren, Ressourcen), Unterstützung mit Blick auf Vermarktung/Image/regionale Wahrnehmbarkeit und eine dauerhafte Verankerung in die Beratungsnetzwerke ein.

Die *Arbeitsverwaltung* kommt in erster Linie als Zugangskanal zu der bedeutenden Zielgruppe der Arbeitsuchenden ins Spiel, tritt in zweiter Linie aber auch als potenzieller Finanzier auf. Im Rahmen der Zusammenarbeit im Netzwerk kann die Arbeitsverwaltung beispielsweise geeignete Teilnehmer für die Angebote des Netzwerks identifizieren oder das Netzwerk kann Bildungsberatung anbieten, die die Ausstellung eines Bildungsgutscheins in der Arbeitsagentur legitimiert. Die Arbeitsverwaltung bringt spezifisches Zielgruppenwissen und einen besonderen Zugang zu den Zielgruppen sowie Finanzierung in die Netzwerke ein.

Die Einbindung von *Unternehmen*, die nicht aus dem unmittelbaren Bildungsbereich kommen, ist in den Netzwerken der Lernenden Regionen ein Entwicklungsbereich. Der wichtigste Mehrwert für die Region, zu dem Unternehmen einen Beitrag leisten können, ist der Aufbau eines beschäftigungsrelevanten Orientierungswissens. Individuen oder Organisationen können dieses Orientierungswissen nutzen, um ihre eigenen Kompetenzentwicklungs- bzw. Personalentwicklungsstrategien besser an die regionalen Bedarfe anzupassen. Schwerpunktmäßig steuern die Unternehmen ihr Wissen über Ihr Engagement bei der Entwicklung von Netzwerkprodukten bei

oder sie stellen Praktika zur Verfügung. Unternehmen beteiligen sich aktiv an Netzwerken, wenn sich für sie ein klar erkennbarer Nutzen ergibt – beispielsweise die Rekrutierung von Arbeitnehmern/Azubis, die Qualifizierung von Führungskräften/Mitarbeitern, die Vermarktung eigener Angebote oder ein Imagegewinn in der Region.

Zusammenarbeit im Netzwerk

Der Stellenwert, den ein Netzwerk einnehmen kann, hängt mit der Entwicklung einer übergreifenden **Identität** im Netzwerk zusammen. Die Netzwerkpartner müssen, neben der Identität Ihrer Ursprungsinstitution, eine Identität als Netzwerk aufbauen. Nur wenn die Ursprungsinstitution auch mal mit Ihren Partialinteressen zurücktritt, kann das Netzwerk eine zentrale Rolle in der Region einnehmen und fungiert nicht als bloße „Beutegemeinschaft" für kurzfristige Erfolge und mögliche Finanzierung durch Dritte (Projektförderung). Dabei kommt dem Netzwerkmanagement eine zentrale Bedeutung für Identitätsbildung und Kooperation im Netzwerk zu. Das Netzwerkmanagement muss dafür Sorge tragen, dass die im Netzwerk erarbeiteten Ergebnisse über Ihren unmittelbaren Verwendungskontext hinaus transferierbar sind, und muss diese proaktiv vermarkten.

Produktbezogene Netzwerkaktivitäten

Beratungsnetzwerke bieten unterschiedliche **Produkte** an. Für den Netzwerkerfolg sind „echte Netzwerkprodukte" von Bedeutung – das heißt, die Art von Produkten, die sich aus den Kompetenzen mehrerer Partner generieren. Der Mehrwert der echten Netzwerkprodukte kommt beispielsweise in einer höheren Bedarfsorientierung zum Ausdruck. Es bedarf spezifischer Anlässe und Anreize, um derartige echte Netzwerkprodukte durch das Netzwerk zu initiieren. Anreiz kann beispielsweise die gemeinsame Etablierung eines Beratungsservers für die Netzwerkregion sein, der die Leistungen sowohl der einzelnen Netzwerkpartner als auch die Synergieeffekte des Netzwerks transparent macht.

Grundvorrausetzung für die erfolgreiche Etablierung von Netzwerkprodukten ist eine Bedarfsorientierung, auf die sich das Netzwerk stützt. Diese bezieht das Erfahrungswissen der Netzwerkpartner ein und reagiert mit den Netzwerkprodukten auf konkrete Beratungs- und Orientierungsanlässe. Die Aktivitäten der Netzwerke in den Lernenden Regionen verdeutlichen, dass es die Notwendigkeit einer regionalspezifischen Analysekompetenz (Praxisforschung) für die Bereiche Bildung, Beruf und Beschäftigung gibt, die von den Netzwerken ausgefüllt werden muss, um angemessen auf Entwicklungen und Bedarfe reagieren zu können.

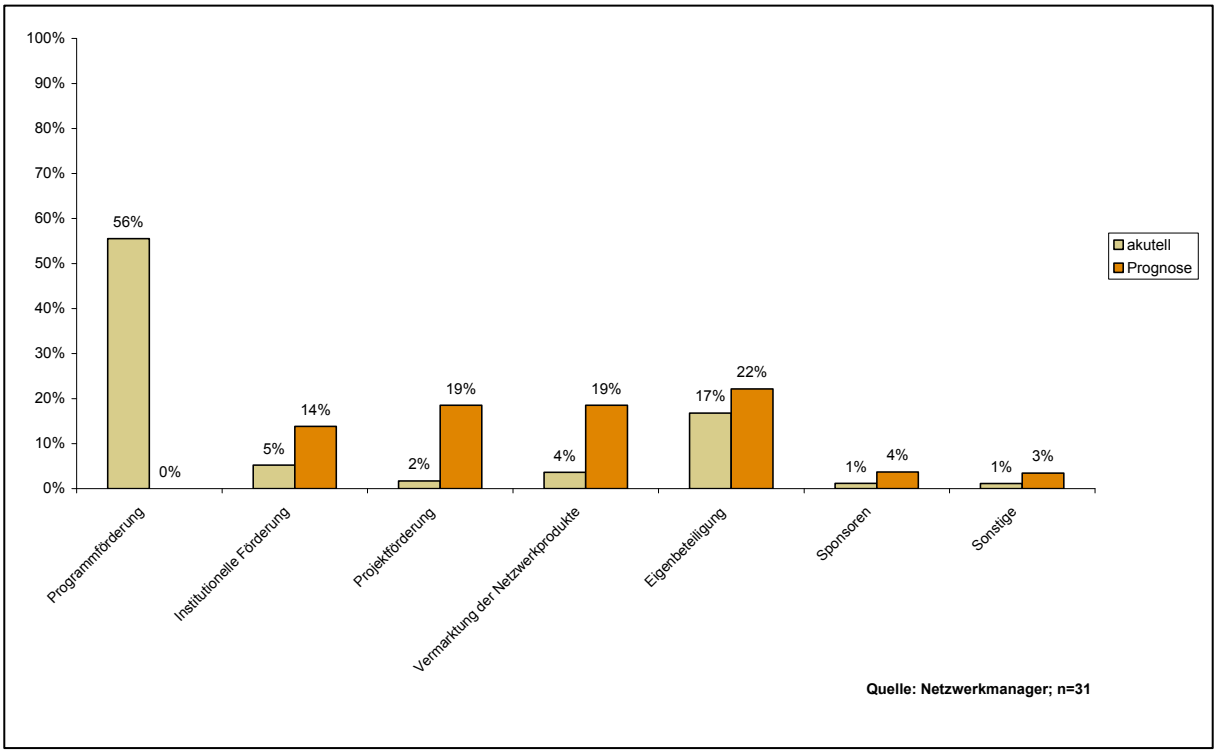
Finanzierung der Netzwerkleistungen

Im Hinblick auf die Finanzierung der Bildungsberatung im Förderprogramm kann bisher nur auf eine ausschnitthafte empirische Datenlage zurückgegriffen werden. Die Fallstudien im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung geben Anlass zu der These, dass zur Zeit der Förderung die Beratungsleistung in den Netzwerken tendenziell für den Ratsuchenden kostenfrei erfolgt. In den Netzwerken, die bereits nach der Förderzeit weiterarbeiten, sind auch Erfahrungen gesammelt worden, inwieweit die Ratsuchende auch einen Beitrag zur Finanzierung der Beratung leisten können. So wurde beispielsweise in einem Netzwerk den Beratenen ein Betrag von 15 Euro nach erfolgter Beratung in Rechnung gestellt. Dieser relativ niedrige Betrag ist der Tatsache geschuldet, dass bestimmte Zielgruppen vor einem höheren Betrag zurückschrecken würden. Dabei ist zu beachten, dass die tatsächlichen Kosten einer Beratung deutlich höher liegen, wie die folgende Modellrechnung zeigt.

Geht man davon aus, dass ein Bildungsberater mit akademischer Ausbildung nach BAT II a vergütet wird, so entstünden bei einem 40-jährigen Bildungsberater allein Lohnkosten von ca. 50.000 Euro Arbeitgeber-Brutto im Jahr. Bei etwa 200 Arbeitstagen im Jahr und fünf Beratungen pro Tag würde sich, allein um die Lohnkosten zu finanzieren, ein Betrag von 50 Euro pro Beratung ergeben. Eine Deckung dieses Betrages durch die alleinige Eigenfinanzierung der Teilnehmer ist für viele Zielgruppen – beispielsweise Personen ohne Schulabschluss – unrealistisch, zumal diese bereits mit kostenfreien Angeboten nur sehr schwer zu erreichen sind. Die qualitativen Fallstudien zeigen aber auch auf, dass es innerhalb der Bildungsberatung Angebotsformen gibt, bei denen die Teilnehmer durchaus bereit sind, einen bedeutsamen Beitrag für die Bildungsberatung zu bezahlen (z. B. Karriereberatung).

Für den Zeitraum ein Jahr nach der Förderung streben die Netzwerke im Durchschnitt einen Vier-Säulen-Finanzierungsmix an, der sich aus institutioneller Förderung, Projektförderung, Vermarktung der Netzwerkprodukte und Eigenbeteiligung der Netzwerkpartner zusammensetzt (siehe Abbildung 23).

Abbildung 23: Finanzierungsprognose der Netzwerke



Hier wird deutlich, dass die Vermarktung der Netzwerkprodukte immerhin ein Fünftel ausmacht. Gleichzeitig gehen die Netzwerke in der Finanzierungsprognose davon aus, vier Fünftel der Kosten durch andere Einnahmequellen decken zu können. Wenngleich eine volle Gegenfinanzierung der Beratungsleistung somit unrealistisch erscheint, kann die Eigenfinanzierung also ein wichtiges Element der Finanzierung bilden. Eine kostendeckende Finanzierung durch die Eigenfinanzierung der Ratsuchenden scheint allerdings nur bei einigen Angebotsformen, wie Karriereberatung, realistisch. Bei anderen, bildungsdistanzierten Zielgruppen ist dagegen vielmehr in Betracht zu ziehen, diese gänzlich von der Eigenfinanzierung zu befreien, um einen Zugang zur Bildungsberatung zu ermöglichen. Dabei bietet es sich an, die auf diese Weise wegfallenden Eigenfinanzierungsanteile durch marktfähige Beratungsangebote, wie Karriereberatung, zu „subventionieren".

Vor dem Hintergrund der großen Bedeutung von Bildungsberatung ist diese zu einem von drei Förderschwerpunkten der im Juli 2006 angelaufenen Vertiefungsphase[28] des Programms „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken" bestimmt worden. In diesem Zusammenhang werden sich 18 Netzwerke bis Ende 2007 ausschließlich dem Betrieb von Bildungsberatungsagen-

[28] Im Rahmen der Vertiefungsphase des Programms „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken" werden die drei Förderschwerpunkte Bildungsberatungsagenturen, Lernzentren und Übergangsmanagement gefördert.

turen widmen. Diese Netzwerke erhalten somit eine besondere Möglichkeit, Bildungsberatung weiter in den Regionen zu etablieren. Die Herausforderung für die Netzwerke liegt einerseits in der Entwicklung marktfähiger Produkte bzw. alternativer Finanzierungsformen für Bildungsberatung. Der Anteil der Finanzierung der Bildungsberatung durch Eigenbeiträge der Ratsuchenden kann in diesem Zusammenhang auch als Gradmesser für Innovationen in der Vermarktung von Bildungsberatung betrachtet werden. Zu untersuchen bleibt andererseits aber auch, bei welchen Angeboten und Zielgruppen es gelingt, die Eigenfinanzierungsquote zu erhöhen, und bei welchen Angeboten und Zielgruppen eine dauerhafte öffentliche (Teil-)Finanzierung erforderlich ist.

Nachhaltigkeit der Netzwerkstrukturen

Die Zusammenarbeit in einem Netzwerk ist komplex und mit einem hohen Koordinationsaufwand verbunden. Am Beispiel der Lernenden Regionen lässt sich nachvollziehen, dass für eine Weiterführung der Netzwerkarbeit nach einer Programmförderung ein hauptamtlicher Netzwerkmanager und ein informelles Unterstützungsumfeld für die strukturelle Nachhaltigkeit eine Minimalkonstellation darstellen. Dabei kann die Finanzierung des Netzwerks – also die finanzielle Nachhaltigkeit – perspektivisch zu etwa einem Viertel über die Vermarktung der echten Netzwerkprodukte abgedeckt werden. Zudem sind Einnahmen über Beiträge der Netzwerkpartner und weitere Projektaktivitäten des Netzwerks zu erwarten. Darüber hinaus bleibt aber die Notwendigkeit einer öffentlichen Sockelfinanzierung für Netzwerke in der BBB-Beratung absehbar.[29]

5.3 Schlussfolgerungen

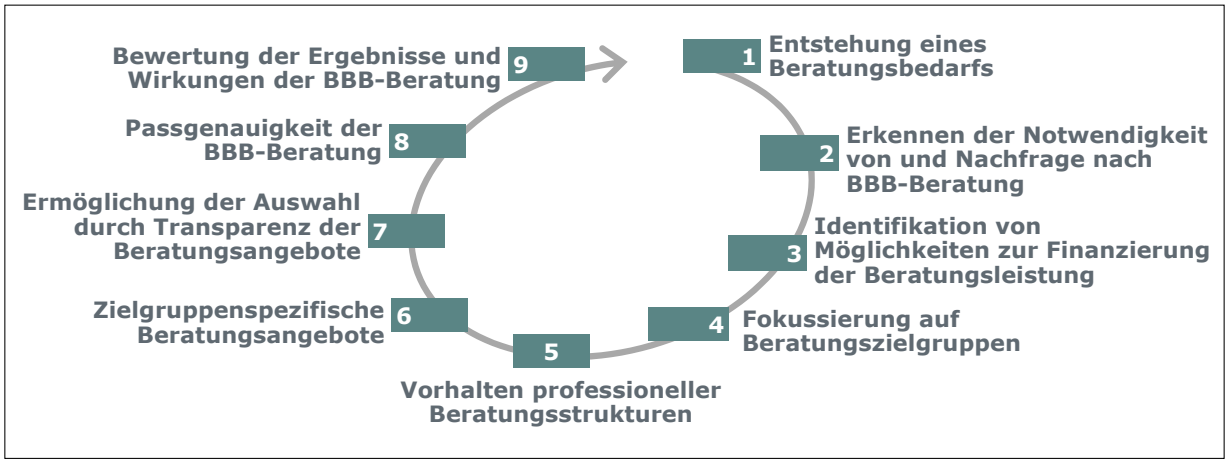
Die Bestimmung, in welchem Kontext und durch welche Akteure Beratung erbracht wird, kann sich zurzeit vornehmlich auf die rechtlichen Vorgaben zur BBB-Beratung stützen. Diese betreffen insbesondere die klassischen (staatlichen) Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsbereiche und -akteure wie die öffentliche Arbeitsverwaltung und die Schulen, auf die sich laut der OECD-Studie (2004) auch in anderen Ländern ein Großteil der BBB-Beratung verteilt. Grund hierfür kann die bisher stark entscheidungsbezogene Ausrichtung der Beratung zu punktuell im Lebenslauf anfallenden Entscheidungen wie Ausbildungswahl oder Übergang von Arbeitslosigkeit in den Beruf sein.

[29] Alle dargestellten Ergebnisse zu den Lernenden Regionen in: Rambøll Management (2005), Ergebnisbericht der wissenschaftlichen Begleitung – Befragung (Programminterner Bericht); und Rambøll Management (2006), Gelingensbedingungen von Netzwerken im Förderprogramm „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken" (Programminterner Bericht).

Zu Angeboten weiterer, insbesondere privatwirtschaftlicher und gemeinnütziger Akteure fehlen oftmals sogar solche grundlegenden Informationen. BBB-Beratung umfasst jedoch eine deutlich breitere Anzahl von Themenschwerpunkten und Nutzergruppen, als durch die gesetzlich regulierten Bereiche/Akteure abgedeckt wird. Eine BBB-Beratung, die dem Prinzip des lebenslangen Lernens gerecht werden will, muss daher auch Angebote zu weiteren Entscheidungssituationen, Zielgruppen und Übergängen beinhalten. Zudem können auch für die staatlichen Angebote nur mit Einschränkung Aussagen über die tatsächliche Umsetzung der Beratungsleistungen getroffen werden.

Die Rolle des Anbieters von BBB-Beratung und insbesondere die des Beraters in der konkreten Beratungssituation ist entscheidend für das Gelingen erfolgreicher Beratungen. Unabhängig von der Trägerschaft der Beratungseinrichtung – öffentlich-rechtlich, privatrechtlich oder gemeinnützig – besteht die Aufgabe der Beratungsanbieter und jedes einzelnen Beraters darin, passgenaue Beratungsangebote vorzuhalten, die es ermöglichen, die Beratungsziele der Einrichtungen zu erreichen. Dabei ist die Ermöglichung der Selbststeuerung der eigenen Bildungs- und Berufsbiografie durch den Ratsuchenden für alle Akteure und jeden Berater das zentrale Ziel von BBB-Beratung. Um dies zu erreichen, bedarf es einer gezielten Steuerung des Beratungsprozesses durch die Anbieter von BBB-Beratung. Damit dies gelingen kann, sind grundlegende Voraussetzungen erforderlich. Die folgende Abbildung illustriert einen idealtypischen Prozess-Kreislauf für die BBB-Beratung aus Sicht der Anbieter und stellt dar, welche Prozessschritte dieser beinhaltet. In den Fällen, in denen Beratungsakteure dazu verpflichtet sind, Beratungsangebote für bestimmte Zielgruppen vorzuhalten (s. Kapitel 5.1.3), entfallen in der Regel die Prozessschritte 1, 2 und 4; oftmals auch Prozessschritt 3.

Abbildung 24: Der Beratungsprozess aus Sicht der Anbieter



In diesem Kapitel konnten Erkenntnisse zu Finanzierungsmöglichkeiten in der BBB-Beratung (3), den relevanten Zielgruppen (4) und den Grundlagen professioneller Beratungsstrukturen (5) formuliert werden. Ebenso wurde aufgearbeitet, dass rechtliche Rahmenbedingungen existieren, die die Entstehung von Beratungs-Settings befördern und für bestimmte Beratungsanlässe die skizzierten Prozessschritte 1, 2 und 4 und mit Einschränkungen auch Schritt 3 für die Beratungsanbieter obsolet werden lassen. Die Studie macht ergänzend dazu in den Kapiteln 7 und 8 Aussagen über die Beratungspraxis in den Einrichtungen vor Ort, generiert aus der durchgeführten Befragung von Beratungseinrichtungen in Deutschland, und liefert damit wichtige Anhaltspunkte bezüglich des Vorhaltens professioneller Beratungsstrukturen (5). Ebenso werden zielgruppenspezifische Beratungsangebote in den Kapiteln 7 und 8 mit Blick auf einzelne Beratungsakteure thematisiert (6). Die Empfehlungen zur Qualität in der BBB-Beratung (Kapitel 6 und 0) bilden nicht nur die Grundlage für eine Bewertung der Ergebnisse und Wirkungen der Beratungen aus Sicht der Ratsuchenden, sondern auch einen Orientierungsmaßstab für die Einschätzung der Qualität der eigenen Beratungsangebote für die Anbieter von BBB-Beratung. Dieses Wissen bildet die Basis für die Ermöglichung passgenauer BBB-Beratung (8) und die Bewertung von Ergebnissen und Wirkungen der Beratungen (9) durch die Anbieter. Mit den Akteursprofilen, die in Kapitel 8 vorgestellt werden, liefert Rambøll Management überdies einen Beitrag zur Herstellung von Transparenz über Beratungsanbieter und deren Angebote (7).

Erkenntnislücken bleiben bestehen bei der Abbildung der Interaktion zwischen Berater und Ratsuchendem. Dieser Bereich kann nur mittelbar über die vorgehaltenen Beratungsstrukturen und die eingesetzten Beratungsmethoden und -konzepte der Anbieter von BBB-Beratung abgebildet werden. Zu klären, inwiefern die Beratungsleistungen der einzelnen Anbieter sich mit den Anforderungen und Erwartungen der Ratsuchenden decken, bleibt Aufgabe weiterer Forschungsvorhaben.

6. Qualität in der BBB-Beratung

6.1 Systeme zur Sicherung von Qualität in der BBB-Beratung

Bei der Bestimmung von Qualität geht es allgemein um die Bestimmung des Grades der Zielerreichung: Die ISO-Norm 9000:2000 bestimmt Qualität als den *„Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt"*. So setzen sich verschiedene Qualitätsmanagementsysteme wie das Total Quality Management (TQM), ISO und EFQM die Erstellung eines Produktes für den *Endverbraucher* als Ziel, d. h. es geht zentral um das Ergebnis eines Produktionsvorgangs. Dabei steht das Produkt im Vordergrund, die Qualität der Prozesse zur Erstellung dieses Produktes wird aber als genauso wesentlich erachtet wie das Produkt selbst. Die European Foundation for Quality Management beispielsweise definiert Qualität als *„die Orientierung einer Organisation an der Zufriedenheit aller ihrer Interessengruppen und zwar in Bezug auf das, was sie erreichen wollen, wie sie es erreichen und was sie wahrscheinlich erreichen werden"* (EFQM 2003).

Die zentrale Herausforderung für die Sicherung der Qualität in der BBB-Beratung liegt in der Heterogenität der Beratungslandschaft: Wie die Ausführungen in den Kapiteln 2 bis 4 deutlich gemacht haben, unterscheiden sich bestehende Beratungsangebote erheblich hinsichtlich der Nutzer (Ziele, Beratungsanlässe, Zielgruppen, Themenschwerpunkte), der Beratungskonzepte sowie der anbietenden Organisationen (Organisationsform, -merkmale, -umwelt). Zudem wird die Übertragung von im Rahmen industrieller Produktion entwickelter Systeme auf die BBB-Beratung, obwohl teilweise in der Praxis angewandt (beispielsweise in Liechtenstein, siehe hierzu: Kreft 2003), eher kritisch diskutiert (Plant 2004). Das Produkt der BBB-Beratung und der damit verbundene Produktionsprozess, so das Argument, seien nur schwerlich mit der industriellen Produktion vergleichbar. In der Beratung finde ein Zusammenwirken von Berater und Klient statt, eine Art *Ko-Produktion*, bei der Berater und Klient gemeinsam an der Produktion des Beratungsergebnisses beteiligt seien. Qualitätsmanagementmodelle wie ISO oder EFQM böten keine Möglichkeit, diesen Interaktionsprozess in den Blick zu nehmen.

Gesetzliche Bestimmungen zur Qualität bestehen kaum und sind – soweit existent – unpräzise. Für Teilbereiche der BBB-Beratung haben sich jedoch Ansätze zur Qualitätssicherung eigenständig entwickelt. So hat etwa der Deutsche Verband für Berufsberatung (dvb) nach Aufhebung des Berufsberatungsmonopols im Jahr 1998 ein Gesetz eingefordert, das Vorgaben zur Ausbildung, den erforderlichen Kompetenzen und den wesentlichen Berufspflichten von Beratern enthält (Haas 2003). Ein solches Gesetz ist bisher nicht zustande gekommen. Der Verband hat deshalb in Eigenregie das so genannte BerufsBeratungsRegister eingeführt, in das auf Antrag Berater eingetragen werden, die bestimmte Kriterien erfüllen und sich den Qualitätsstandards des Verbandes verpflichten.

6.1.1 Anforderungen an die Qualitätssicherung in der BBB-Beratung

Qualitätssicherung steht mit Blick auf BBB-Beratung vor drei Aufgaben: Sie muss *erstens* den allgemeinen Zugang der Ratsuchenden, *zweitens* die Qualität der Beratung und *drittens* die Transparenz des Angebots sicherstellen. Existierende Ansätze bewegen sich dabei in dem Spannungsfeld zwischen staatlichen Vorgaben (bzw. Aufgabenübernahme) und der Selbstregulierung durch den Markt bzw. die Anbieter und Akteure in der BBB-Beratung.

Die klassische Strategie zur Sicherung von Qualität in einer freien Marktwirtschaft orientiert sich an der Nachfrage. Die Steuerung erfolgt über den Markt und umfasst somit alle Anbieter. Der Markt sichert jedoch nicht zwangsläufig einen allgemeinen und fairen **Zugang** aller Ratsuchenden zur Beratung. Ein zu hoher Preis am Markt schließt einige Gruppen von BBB-Beratung aus. Das trifft vor allem sozial schlechter gestellte Gruppen. Allerdings haben gerade diese Gruppen einen erhöhten Beratungsbedarf. Staatliche Regulierung kann hier eine Lösung darstellen: Entweder übernehmen öffentliche Anbieter die Beratung dieser Gruppen oder die öffentliche Hand bezahlt die Kosten bei privaten Anbietern. Letzteres ist zum Beispiel in Frankreich der Fall (OECD 2004).

In Bezug auf die **Qualität** kann BBB-Beratung als Dienstleistung leicht zu Marktversagen führen. Die Eigenschaften von Beratung liefern Anbietern den Anreiz, schlechte Qualität zu liefern (Akerlof 1970). Das hat drei Ursachen: *Erstens* ist die Grundlage von Beratung Vertrauen. Ratsuchende können die Leistung des Beraters wegen zu hoher Informationskosten kaum selbst produzieren. Sie müssen sich auf die Gültigkeit der Information und Unabhängigkeit der Anbieter verlassen können. *Zweitens* ist Beratung ein Erfahrungsgut. Der Mehrwert der Dienstleistung äußert sich erst längerfristig nach der Beratung. Schließlich (*drittens*) kann der Ratsuchende nicht die Güte der Leistung sofort beurteilen und den Anbieter mit Abwanderung bestrafen. Der einzelne Ratsuchende hat also nicht die Möglichkeit, die Qualität der Beratungsleistung zu überprüfen, während er sie in Anspruch nimmt (Grubb 2004; Konle-Seidl 2002). Der Gesetzgeber kann Regulierung zur Qualitätssicherung nutzen, indem z. B. öffentliche Institutionen vor Markteintritt eines Anbieters die Qualität seiner Beratungsleistung überprüfen. Nach dem Markteintritt können regelmäßige Lizenzerneuerungen auf der Basis von Kundenevaluationen die Qualität sicherstellen. Zusätzlich ermöglicht eine Lizenzvergabe dem Gesetzgeber, gezielt Wettbewerb zwischen Anbietern zu schaffen. Private Anbieter möchten ihre Gewinne mit möglichst vielen Ratsuchenden steigern. Ratsuchende können bei Wettbewerb unter mehreren Anbietern frei wählen. Sie suchen sich die beste, passende und preisgünstigste Lösung. Wollen weitere Anbieter die Zahl der Ratsuchenden vergrößern, ha-

ben sie einen Anreiz ihre Leistung zu verbessern. So trägt Konkurrenz zwischen Anbietern zur Qualitätssicherung bei.

Qualität und Zugang basieren wesentlich auf **Transparenz**. Ratsuchende benötigen einerseits Informationen über die Leistung und die Preise verschiedener Anbieter. Nur so können sie sich für das beste Preis-Leistungs-Verhältnis entscheiden. Andererseits können Ratsuchende nur die Leistung in Anspruch nehmen, wenn sie Informationen über Zugangsmöglichkeiten besitzen. Ohne staatliches Eingreifen sind Ratsuchende auf die Informationen der Anbieter angewiesen. Die Anbieter haben jedoch einen Anreiz, sich möglichst gut darzustellen. Mit Marketing versuchen sie ihre Kundenzahlen zu erhöhen (Möller 2002; Reich 2005). Ratsuchende müssen sich auf ihr eigene Recherchemöglichkeiten verlassen. Das kann zu Intransparenz führen. Im Gegensatz dazu kann staatliche Regulierung für Transparenz sorgen. Öffentliche Organisationen können den Ratsuchenden über verschiedene Anbieter und ihre Leistungen informieren. Der Ratsuchende erhält Informationen über Anbieter, ihre Leistungen und ihre Preise. Das sichert Qualität und Zugang durch Wettbewerb. Zusätzlich kann der Gesetzgeber Anbieter verpflichten, ihre Verbindungen zu anderen Organisationen offenzulegen. Zum Beispiel bieten Weiterbildungsanbieter auch BBB-Beratung an. Diese Form der Beratung ist nicht unabhängig; das Weiterbildungsunternehmen hat einen Anreiz, seine Kurse mit den Ratsuchenden zu füllen. Somit besteht die Gefahr, dass der Ratsuchende nicht die für ihn am besten passenden Informationen über Bildung, Beruf und Beschäftigung bekommt. Der Ratsuchende erhält vielmehr die für ihn am besten passenden Informationen über das Weiterbildungsunternehmen. Eine Informationspflicht für den Anbieter gibt den Ratsuchenden die Möglichkeit, die Unabhängigkeit der Beratung zu überprüfen.

Auf der anderen Seite kann die öffentliche Hand die Beratungsleistungen selbst erbringen. Ein öffentliches Monopol schafft Zugang, Qualität und Transparenz bei Beratungs-Settings. Der Gesetzgeber kann mit zwei Instrumenten einen allgemeinen und fairen Zugang zu Beratung ermöglichen: einerseits mit dem Recht auf BBB-Beratung und andererseits mit einer Pflicht zur Inanspruchnahme von BBB-Beratung. Wenn diese Rechte und Pflichten für alle gesellschaftlichen Gruppen existieren, dann ist der Zugang zu BBB-Beratung gewährleistet. Zusätzlich verbessert eine unentgeltliche Beratungsleitung den Zugang aller gesellschaftlichen Gruppen. Ein staatliches Monopol kann die Qualität und Reputation von BBB-Beratung beeinflussen. Qualität und Reputation sind essenziell für Beratungsleistungen (Konle-Seidl 2002). Die Merkmale der öffentlichen Verwaltung sind Qualitätsmerkmale. Dazu gehören zum Beispiel Schulung von Personal, Schriftlichkeit, Rechts-, Dienst- und Fachaufsicht. Sie sichern das Vertrauen der Bürger in die Leistung von BBB-Beratung (Grubb 2004). Um Transparenz zu gewährleisten, muss der öffentliche Anbieter Ratsuchende über Zugang zu und Qualität von BBB-Beratung informieren.

Die Partizipations-, Kontroll- und Qualitätsmechanismen funktionieren jedoch nicht perfekt. *Erstens* garantiert ein öffentliches Monopol keinen allgemeinen und fairen Zugang zu BBB-Beratung. Beratungsleistungen konkurrieren mit anderen wohlfahrtsstaatlichen Programmen um finanzielle Ressourcen. Wenn eine breite Nachfrage nach BBB-Beratungsleistungen entsteht, könnte ein Ausbau von BBB-Beratung nur auf Kosten anderer Leistungen möglich sein. Deswegen hat die Politik einen Anreiz, das Angebot zu beschränken. Lediglich einige gesellschaftliche Gruppen hätten dann noch Zugang zu BBB-Beratung (OECD 2004). *Zweitens* kann auch die Qualität der Leistung nicht gewährleistet sein. *Drittens* besteht die Gefahr der Intransparenz von Entscheidungen.

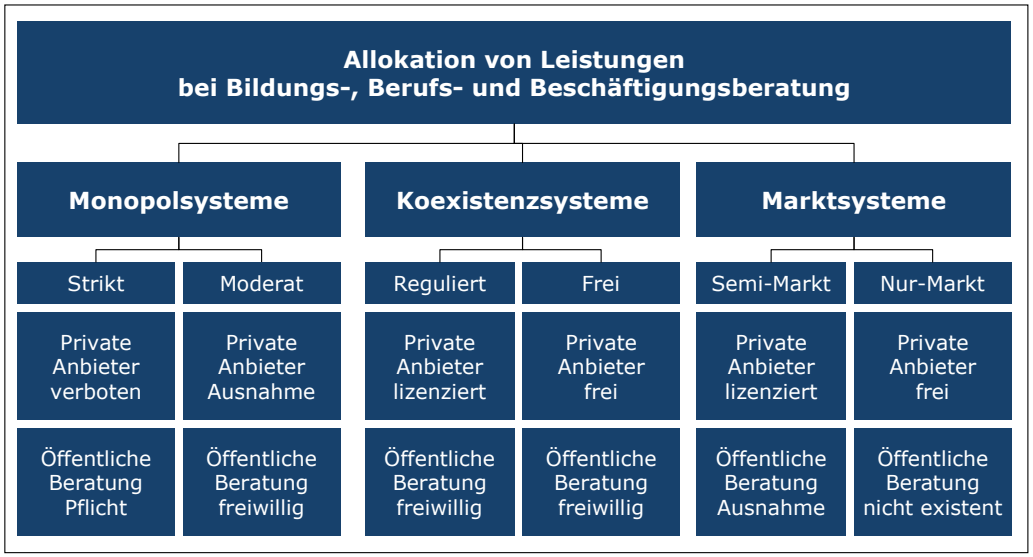
Die nachfolgende Abbildung 25 stellt zusammenfassend die zentralen Merkmale von Markt- und Staatsmechanismen in der BBB-Beratung dar.

Abbildung 25: Vergleich der Allokation durch Markt und Politik

Mechanismus / Merkmale		Markt	Staat
Verteilungslogik		Wettbewerb; Vertragsfreiheit	Monopol; öffentliche Versorgung
Effizienz	Zugang	Abhängig von Zahlungsbereitschaft; kostenpflichtig	Allgemein und gleich; unentgeltlich
	Qualität	Wettbewerb um Kunden; Preis-Leistungs-Vergleich	Merkmale der öffentlichen Verwaltung
	Transparenz	Eigene Informationen der Anbieter; Recherche der Ratsuchenden	Demokratische Kontrollmechanismen; staatliche Informationen

Markt und Politik können also durch verschiedene Effekte Einfluss auf die Qualität der Beratung haben. Sowohl öffentliche Monopole als auch reine Marktlösungen können Defizite entwickeln und somit keine effiziente Allokation von BBB-Beratung bieten. Zwischen den beiden Polen öffentliches Monopol und Markt existieren mehrere Abstufungen staatlicher Regulierung. Auf der einen Seite unterscheiden sie sich in der Anbieterstruktur: nur öffentlich, nur privat oder Koexistenz beider Anbieter. Auf der anderen Seite gibt es auch Abstufungen in der staatlichen Kontrolle privater Anbieter: staatliche Lizenzierung oder keine Lizenzierung. Daraus ergeben sich drei idealtypische Systeme, die in Abbildung 26 dargestellt sind (vgl. Konle-Seidl 2002: 10).

Abbildung 26: Typologie von Beratungssystemen



Die BBB-Beratung in Deutschland kann zurzeit als Koexistenzsystem begriffen werden. Allerdings weist die BBB-Beratung aufgrund ihrer großen Heterogenität auch Bereiche auf, in denen (moderate) Monopolsysteme oder (Semi)-Marktsysteme vorherrschen. Wie die Ausführungen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen und den daraus resultierenden Beratungs-Settings (Kapitel 5) deutlich gemacht haben, ist die BBB-Beratung in Deutschland durch eine Mischung aus staatlicher Aufgabenwahrnehmung und rechtlichen Vorgaben/Pflichten für bestimmte Anbieter auf der einen Seiten und schwach oder gar nicht regulierten Bereichen auf der anderen Seite gekennzeichnet.

6.1.2 Ansätze zur Qualitätssicherung in der BBB-Beratung

Auch in anderen Ländern variiert die Regulierung von BBB-Beratung sehr stark. Entsprechend haben sich dort sehr unterschiedliche Modelle zur Qualitätssicherung entwickelt. Sie lassen sich in drei Typen unterteilen:

1. Staatlich vorgegebene Qualitätsstandards
2. (Freiwillige) Zertifizierung durch eine externe Organisation
3. Dezentrale Qualitätssicherung

Im Folgenden sollen diese drei Typen der Qualitätssicherung in der BBB-Beratung kurz dargestellt werden.

6.1.2.1 Staatlich vorgegebene Qualitätsstandards

Staatlich vorgegebene Qualitätsstandards können unterschiedliche Formen annehmen. Beispiele sind ein geschütztes Berufsbild, akkreditierte Studiengänge, die Zertifizierung von Beratungseinrichtungen oder Eingangstests für Berater. Die staatlichen Vorgaben können sich also sowohl auf Einrichtungen (Zertifizierung) als auch auf Personen (akkreditiere Studiengänge, geschütztes Berufsbild, Eingangstests für Berater) beziehen. Der grundlegende Vorteil solcher Systeme liegt in der hohen Verbindlichkeit, die für alle Anbieter geschaffen wird. Damit kann eine hohe Qualität grundsätzlich effektiv gewährleistet werden. Allerdings sind insbesondere Zertifizierungssysteme für Einrichtungen aufwändig in der Installation und bringen großen personellen Aufwand mit sich, da für die Zertifizierung eine Überprüfung der Qualität von außen notwendig ist. Daher ist dies auch ein kostenintensives Instrument der Qualitätssicherung. Die Zertifizierung von Personen im Rahmen einer akkreditierten Ausbildung oder eines Eingangstests für Berater ist insofern mit weniger Aufwand verbunden, als sie sich auf die Kompetenzen für die BBB-Beratung konzentriert und andere Aspekte der Gestaltung von BBB-Beratung außer Acht lässt. Sie hat allerdings den Nachteil, dass sie die Qualität nur zu einem bestimmten Zeitpunkt überprüft, die Inhalte der Ausbildung aber in Bezug auf spezielle Kenntnisse zum Arbeitsmarkt und zu Berufsbildern schnell an Aktualität und Gültigkeit verlieren. Eine Langzeit-Garantie für Qualität in der BBB-Beratung kann eine akkreditierte Ausbildung folglich nicht bieten.

Sowohl die Zertifizierung von Einrichtungen als auch die von Personen erfordert also für eine langfristige Qualitätssicherung eine regelmäßige Überprüfung. Angesichts der großen Heterogenität der Beratungslandschaft, des beschleunigten Wandels im Arbeits- und Bildungsbereich sowie der unterschiedlichen Zuständigkeiten für arbeitsmarkt- und bildungspolitische Fragen und der Komplexität und Dauer staatlicher Regulierungsverfahren, erscheint eine zentrale staatliche Regulierung von BBB-Beratung daher als kaum praktikabel.

Allerdings ist ein vergleichbares System etwa in der Schweiz erfolgreich eingeführt worden. So hat die Schweiz einen holistischen Ansatz in Bezug auf die Laufbahnberatung gewählt hat. Der Gesetzgeber hat dort durch gesetzliche Vorgaben klare Qualitätsstandards für die Ausbildung zum Berater für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung festgelegt. Gemäß Art. 50 Schweizerisches Berufsbildungsgesetz (BBG) müssen die Berater sich über eine anerkannte Fachbildung ausweisen. Weitergehende, genauere Ausführungen zu der Durchführung der Beratung sowie den Anforderungen an die Fachbildung selbst, finden sich in den Art. 55 ff. der Schweizerischen Berufsbildungsverordnung (BBV).

So werden zum einen Anforderungen an die Zielsetzung der Beratung selber benannt: *„In der persönlichen Beratung werden Grundlagen erarbeitet, die es Ratsuchenden ermöglichen, nach ihren Fähigkeiten und Neigungen und unter Berücksichtigung der Anforderungen der Arbeitswelt Berufs-, Studien- und Laufbahnentscheide zu fällen.*" Zum andern finden sich in der Verordnung auch detaillierte Beschreibungen der Mindestanforderungen zu Anbietern, Umfang und Inhalt der Bildungsgänge. So muss die Fachbildung an einer Hochschule oder einer vom Bundesamt anerkannten Institution erfolgen (Art. 56 Abs. 1 BBV) und

a. *„600 Lernstunden für Studierende mit Hochschulabschluss beziehungsweise 1800 Lernstunden für die übrigen Studierenden;*
b. *zusätzliche betriebliche Praktika von insgesamt zwölf Wochen"*

umfassen.

Inhaltliche Vorgaben zur Fachbildung betreffen u. a. die Entwicklungs- und Lernpsychologie, rechtliche und wirtschaftliche Grundlagen, Berufskunde und Arbeitspsychologie, verschiedene Arbeitsmethoden und das Aufgabenverständnis der Berater (Art. 57 BBV). Abgeschlossen wird die Ausbildung durch ein Diplom, das die Berater dazu berechtigt, den Titel „diplomierter Berufs-, Studien- und Laufbahnberater" zu führen (Art. 58 Abs. 2 BBV).

Das Schweizer System der staatlich vorgegebenen Qualitätsstandards garantiert einheitliche Standards in allen Einrichtungen, eine große Transparenz des Angebots und eine höhere Kundensicherheit bei der Auswahl des Angebots. Insgesamt wird durch die verbindlichen, gesetzlichen Vorgaben von Standards eine sehr hohe Qualität der Beratung erreicht und gewährleistet. Die Nachteile dieser Art der Qualitätssicherung sind sicherlich der hohe Aufwand der Zertifizierung der Einrichtungen (s. o.), der jedoch für die Schweiz aufgrund ihrer relativ geringen Einwohnerzahl von ca. 7,5 Mio. besser handhabbar sein dürfte als für ein Land wie die Bundesrepublik Deutschland mit über 80 Mio. Einwohnern und der entsprechenden Zahl von Beratungseinrichtungen. Angesichts der Tatsache, dass aufgrund der großen Heterogenität der Beratungslandschaft in der Bundesrepublik Deutschland eine zentrale staatliche Regulierung von BBB-Beratung als kaum praktikabel erscheint, würden die Vorteile durch die Nachteile (hohe Kosten, großer (personaler) Aufwand, keine Aktualität) überwogen werden.

Tabelle 3: Vor- und Nachteile staatlich vorgegebener Qualitätsstandards

Vorteile	Nachteile	Beispiele
Einheitliche Standards in allen Einrichtungen	Hoher Aufwand	Schweiz: Einheitliche gesetzliche Regelungen im Rahmen des Berufsbildungsgesetzes
Größere Transparenz des Angebots	Aktualität schwierig sicherzustellen	
Höhere Kundensicherheit bei Auswahl des Angebots	Fehlende Nähe zum Beratungsmarkt	

6.1.2.2 Zertifizierung durch eine externe Organisation

Eine Möglichkeit, die Schwächen staatlicher Zertifizierung zu umgehen, bieten die Mechanismen der zentralen, unverbindlichen Zertifizierung durch einen externen Akteur. Dabei wird durch den Staat oder einen Verband ein Qualitätsmodell entwickelt, an dem sich Einrichtungen und Berater messen lassen können, aber nicht müssen. Diese Form der Freiwilligen Akkreditierung erfordert einen geringeren Aufwand als eine verbindliche Zertifizierung für alle Einrichtungen und leistet gleichzeitig Vergleichbarkeit. Das kann die Kunden in ihrer Auswahl von BBB-Beratungsanbietern unterstützen. Insofern kann diese Form der Qualitätssicherung eine Steuerung über Nachfrageorientierung flankieren. Ähnliche Strukturen gibt es beispielsweise in den USA (NCDA, National Career Development Association) und in Großbritannien (Matrix-Standards), wo sich alle Beratungseinrichtungen des LSC (Learning and Skills Council) akkreditieren lassen müssen. Auch die NCDA in den USA vergibt Lizenzen an Einrichtungen, die die Qualität von BBB-Beratung gewährleisten.

Gegenüber einer allgemein verbindlichen Zertifizierung weist die freiwillige Zertifizierung jedoch den Nachteil auf, dass in der Regel nicht alle relevanten Einrichtungen an dem System partizipieren. Die mangelnde Verbindlichkeit kann dann wiederum die Vergleichbarkeit bzw. Markttransparenz reduzieren. Eine wesentliche Voraussetzung für diesen Ansatz liegt daher in seiner öffentlichen Bekanntheit und einer aktiven Nutzerschaft. Nur wenn die Nutzer von BBB-Beratung sich an solchen Standards orientieren und sie bei der Auswahl des Beratungsanbieters heranziehen, steigt der Anreiz für alle Anbieter, sich an der Zertifizierung zu beteiligen.

Darüber hinaus setzt dieses System ein hohes Maß an Professionalität einer Organisation sowie ein Selbstverständnis als Anbieter von BBB-Beratung voraus. Kleine Anbieter oder solche, die BBB-Beratung „versteckt" oder als Teilleistung erbringen, werden in der Regel auf eine Zertifizierung verzichten, wenn sie davon überhaupt Kenntnis nehmen.

Tabelle 4: Vor- und Nachteile der Zertifizierung durch eine externe Organisation

Vorteile	Nachteile	Beispiele
Mittelhoher Aufwand	Keine Verbindlichkeit	NCDA (USA), Matrix-Standards (GB), dvb-Standards (D)
Anreize zur Zertifizierung bei hohem Bekanntheitsgrad	Geringere Vergleichbarkeit	

6.1.2.3 Dezentrale Qualitätssicherung

Die dezentrale Qualitätssicherung legt die Verantwortung für die Überprüfung von Qualität in die Hände der einzelnen Einrichtungen. Die Qualitätssicherung erfolgt in der Regel im Rahmen einer freiwilligen Selbstevaluation oder von außen durch einen „hidden customer", also durch eine verdeckte Überprüfung der Beratungsleistung. Diese Strategie ist vergleichsweise weniger aufwändig als eine zentrale Zertifizierung, gleichzeitig weist sie aber quasi keine Verbindlichkeit auf. Für den Kunden ergibt sich keine Vergleichbarkeit, da die Qualitätssicherung nach außen nicht (zwangsläufig) sichtbar wird und keine einheitlichen Standards existieren.

Die Frage der einheitlichen Standards bei dezentraler Qualitätssicherung hat in einigen Ländern jedoch zu informellen Ansätzen zur Entwicklung von Qualitätsstandards (Kanada, Österreich) geführt. In Kanada wurde im Rahmen eines langwierigen Bottom-up-Ansatzes unter Beteiligung verschiedenster nationaler Akteure ein komplexes Qualitätssystem entwickelt. Dies hat insbesondere die Unterstützung der einzelnen Einrichtungen bei der Umsetzung von qualitativer Beratung zum Ziel. Auch in Österreich wurde unter Beteiligung verschiedener, internationaler Experten im Rahmen des Leonardo-da-Vinci-Projekts MEVOC ein Qualitätssystem entwickelt, das vor allen Dingen die Selbstevaluierung durch Anbieter und Kunden unterstützen soll. Solche informellen Standards können bei einer dezentralen Qualitätssicherung somit als Orientierung für die einzelnen Anbieter dienen. Dennoch besteht hier die Gefahr, dass das Angebot in Bezug auf die Qualität erheblich variiert. Dies kann für bestimmte Zielgruppen, wie z. B. Arbeitsuchende oder Schüler, nicht gewünscht sein, da gerade hier der Staat im Rahmen des öffentlichen Bildungsauftrages in der Gewährleistungspflicht steht.

Tabelle 5: Vor- und Nachteile dezentraler Qualitätssicherung

Vorteile	Nachteile	Beispiele
Geringer Aufwand	Keine Verbindlichkeit	Kanada, Österreich (MEVOC)
Konkrete Beurteilung einer Einzeleinrichtung	Kaum Vergleichbarkeit	

6.2 Überblick über Qualitätsstandards in der BBB-Beratung

Alle beschriebenen Ansätze der Qualitätssicherung für die BBB-Beratung beinhalten konkrete Qualitätsstandards. Darüber hinaus existieren weitere Sets von Qualitätsstandards sowohl aus der Praxis, z. B. von der Internationalen Vereinigung für Schul- und Berufsberatung AIOSP (Jenschke 2004) oder dem Deutschen Verband für Berufsberatung (Haas 2003), als auch aus der Wissenschaft (Trube 2005, Brödel 2004) und der Politik (Facharbeitsgruppe „Qualität in der Berufsbildung" der Europäischen Kommission 2004). Die folgenden Ausführungen stützen sich - neben der einschlägigen Literatur - auf die Auswertung existierender Sets von Qualitätsstandards. Eine Übersicht über die berücksichtigten Standards findet sich in Abschnitt 6.4.

6.2.1 Begriffsdefinitionen

Für die Betrachtung von Qualitätsstandards ist die Unterscheidung von Qualitätsstandards, Qualitätsrichtlinien und Qualitätsmerkmalen notwendig. Für den Rahmen dieser Studie finden dabei die folgenden Definitionen dieser Begriffe Verwendung.

Qualitätsmerkmale bezeichnen zunächst bestimmte Aspekte (Merkmale) einer Dienstleistung (in diesem Fall der BBB-Beratung), die für die Qualität dieser Dienstleistung von Bedeutung sind. Sie können entweder in der Form eines Kriteriums formuliert sein (z. B. Pünktlichkeit) oder schlicht einen für die Qualität relevanten Aspekt benennen (z. B. Raumausstattung).

Sowohl Qualitätsstandards als auch Qualitätsrichtlinien legen bestimmte Maßstäbe für diese Qualitätsmerkmale fest. Sie unterscheiden sich dabei jedoch durch den Grad der Konkretisierung (Plant 2003). **Qualitätsrichtlinien** (engl. Guidelines) formulieren Grundsätze, die Beratungsorganisationen und deren Beratern helfen sollen, die Aufgaben unter vorgegebenen Qualitätsaspekten wahrzunehmen. Die Formulierung bleibt dabei oft abstrakt (z. B. „Der Berater sollte über die notwendigen fachlichen und methodischen Kompetenzen verfügen."). **Qualitätsstandards** geben dagegen konkrete Qualitätsfestlegungen hinsichtlich der Ziele für bestimmte Beratungsdienstleistungen und deren Umsetzung in der beruflichen Praxis vor, deren Erreichung bzw. Nichterreichung man messen kann. (Beispiel: „Der Berater sollte über einen Hochschulabschluss verfügen.").

In der Realität erfolgt allerdings nicht immer eine trennscharfe Unterscheidung von Qualitätsstandards und -richtlinien. Für die folgende Typisierung von Sets von Qualitätsstandards sprechen wir daher durchgehend von Qualitätsstandards, auch wenn sich die betrachteten Standards im Grad ihrer Konkretisierung teilweise erheblich unterscheiden.

6.2.2 Typen von Qualitätsstandards

Die bestehenden Sets von Qualitätsstandards lassen sich in drei Typen einteilen. *Typ I* umfasst allgemeine Standards, die in der Regel als Top-down-Modell entwickelt worden sind. Dabei handelt es sich teilweise um Modelle aus der industriellen Produktion, wie etwa EFQM, die keinen expliziten Bezug zur BBB-Beratung aufweisen, oder um auf übergeordneter Ebene erarbeitete allgemeine Standards. So hat die Europäische Kommission im Dezember 2002 eine Expertengruppe zur lebensbegleitenden Beratung ins Leben gerufen, die sich mit Fragen der Qualität und der Entwicklung des Beratungsangebots auseinandersetzt. Im Rahmen der Lissabon-Strategie wird derzeit versucht, einen gemeinsamen Bezugsrahmen für die Qualitätssicherung im europäischen Raum zu entwickeln, an dem sich nationale Qualitätsmanagementsysteme orientieren können (Cedefop 2005). Die bisher entwickelten Kriterien sind allerdings eher allgemein gehalten und bieten für den Beratungsalltag nur wenig Orientierung (und stellen somit mit Einschränkung eher Qualitätsrichtlinien dar). So wird beispielsweise bestimmt, dass ein Berater über die erforderlichen Kompetenzen verfügen soll, ohne eine Konkretisierung derselben vorzunehmen. Es bedarf insofern einer zusätzlichen, bewertenden Bestimmung der einzelnen Maßstäbe für die konkrete Handlungsebene der Beratung.

Typ II umfasst sektor- oder branchenbezogene Sets von Qualitätsstandards, die die Qualität von Beratungsleistungen nur als Unterpunkt in der Qualitätssicherung eines übergeordneten Sektors erfassen. Ähnlich wie Typ I sind auch diese Standards mit Blick auf die BBB-Beratung ungenau und damit weniger effektiv in der Qualitätssicherung von Angeboten der BBB-Beratung. Ein Beispiel sind die Standards zur „lernerorientierten Qualitätssicherung in der Weiterbildung" (LQW). Dabei geht es um eine auf einer internen Evaluation basierende Qualitätssicherung durch Einführung von Mindeststandards in elf Qualitätsbereichen.[30] Die Einhaltung der Mindeststandards muss in einem Selbstreport nachgewiesen und durch Visitation eigens geschulter Gutachter bestätigt werden. Das Modell erlaubt die Berücksichtigung institutioneller Leitbilder und institutionsspezifischer Schwerpunkte und verknüpft die Methode der Selbstevaluation mit der der Fremdevaluation. Beratungsspezifische Standards bilden jedoch, wie gesagt, einen in das Gesamtmodell integrierten Unteraspekt und sind daher für Einrichtungen außerhalb der Weiterbildung schwer nutzbar. Für Einrichtungen, die mit dem Gesamtmodell arbeiten, bietet LQW jedoch die Möglichkeit, Synergien zu nutzen und die beratungsbezogenen Standards mit vergleichsweise geringem Aufwand anzuwenden.

[30] Leitbild, Bedarfserschließung, Schlüsselprozesse, Lehr-Lern-Prozesse, Evaluation der Bildungsprozesse, Infrastruktur, Führung, Personal, Controlling, Kundenkommunikation und strategische Entwicklungsziele.

Typ III beschreibt Standards, die speziell für das Feld der BBB-Beratung entwickelt wurden. Diese Standards sind in der Entwicklung in der Regel mit einem hohen konzeptionellen Aufwand verbunden und teilweise sehr komplex. Einige Kriterienkataloge enthalten über hundert verschiedene Kategorien (beispielsweise die Matrix-Standards des National Advisory Council for Careers and Educational Guidance, NACCEG). Ihre Komplexität erschwert eine überblicksartige, schnelle Orientierung über Qualität in der BBB-Beratung sowie die Umsetzung der Standards. Auf der anderen Seite dürften sie die höchste Wirkung auf die Qualität von BBB-Beratung aufweisen und somit prinzipiell auf eine breite Akzeptanz seitens der Ratsuchenden und der Anbieter stoßen. In dem Maße, in dem sie (öffentliche) Verbreitung finden, können sie zudem zu einer Aufwertung der BBB-Beratung in der öffentlichen Wahrnehmung und zu einer Sensibilisierung für das lebenslange Lernen beitragen.

Tabelle 6: Typen von Qualitätsstandards

	Fokus	**Charakteristika**	**Vor- und Nachteile**	**Beispiele**
Typ I	**Allgemeine Standards**	Top-down-Modell oder Metakriterien BBB-Standards nur als Unterkategorie	Nur begrenzt anwendbar (-) Qualitätsmanagementsystem aus industriellen Produktionsverfahren (-)	Liechtenstein, Belgien, Irland
Typ II	**Sektor-/ branchenbezogene Standards**	Qualität von Beratungsleistungen nur als Unterpunkt in der Qualitätssicherung eines übergeordneten Sektors	Ungenau (-) Synergien, geringer Aufwand (+) Weniger effektiv bezogen auf Qualitätssicherung (-)	„Lernerorientierte Qualitätssicherung in der Weiterbildung"
Typ III	**Spezifische Standards für BBB-Beratung**	Speziell für das Feld der BBB-Beratung entwickelt	Hoher konzeptioneller Aufwand, komplexe Umsetzung (-) Hohe Wirkung, breite Akzeptanz (+) Aufwertung der BBB-Beratung (+)	IAG-Principles in GB, AIOSP-Standards

6.2.3 Inhalte der Qualitätsstandards

Inhaltlich decken die existierenden Sets von Qualitätsstandards in der Regel die folgenden vier Bereiche ab: Kompetenzen der Berater, Standards zu den strukturellen Rahmenbedingungen, Standards zum Beratungsprozess sowie Standards zur Wirkungsqualität. In der Summe finden dabei folgende Aspekte Berücksichtigung:

- Räumliche und sachliche Ausstattung
- Organisation und Management
- Zugang zum und Transparenz des Angebot(s)
- Information und Informationsmanagement

- Ethische Standards
- Kompetenzen der Berater
- Marketing
- Dokumentation des Beratungsprozesses
- Vereinbarung von Beratungszielen
- Beratungsmethoden und -techniken
- Strukturierte Vorbereitung der Berater auf den Beratungstermin
- Planung und Koordination der Beratungstermine
- Überprüfung der Kundenzufriedenheit
- Überprüfung der Kompetenzentwicklung der Kunden
- Ergebnisevaluation

Nicht alle existierenden Sets von Qualitätsstandards beinhalten grundsätzlich alle vier oben angeführten Bereiche. Die aufgeführten Aspekte finden jedoch in der Regel in der Mehrheit der betrachteten Standardkataloge Berücksichtigung. Dass nicht alle Sets alle Standards enthalten, ist – neben unterschiedlichen inhaltlichen Schwerpunkten – auch dem Umstand geschuldet, dass ein bestimmtes Qualitätsziel über verschiedene Merkmale bzw. Qualitätsstandards abgebildet werden kann. Dies lässt sich am Beispiel des Ziels „Kundenorientierung" veranschaulichen. Dieses kann etwa durch den Qualitätsstandard „Die Spannweite der BBB-Services sollte die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen berücksichtigen" gewährleistet werden. In gleicher Weise kann dieses Ziel durch einen beraterbezogenen Qualitätsstandard erreicht werden, wie etwa: „über Charakteristika verschiedener Zielgruppen Bescheid wissen und für die Zielgruppe speziell maßgeschneiderte Beratungsstrategien entwickeln können".

In Kapitel 6.4 erfolgt eine Zusammenführung der maßgeblichen nationalen und internationalen Qualitätsstandards mit dem Ziel, einen Vorschlag für ein Set an Qualitätsstandards für die BBB-Beratung in Deutschland zu entwickeln. Da die Art der Zusammenführung der Standards maßgeblich von der Perspektive auf den Beratungsprozess abhängt, soll jedoch zunächst das zugrunde liegende Qualitätsmodell erläutert werden.

6.3 Qualitätsmodell für die BBB-Beratung

Die meisten Qualitätsmanagementsysteme im Bereich sozialer Dienstleistung stellen auf bestimmte Art und Weise den Vorgang zur Erstellung dieser Dienstleistung in den Mittelpunkt. Dabei gehen fast alle Modelle nach einer prozessualen Differenzierung in Bezug auf die folgenden Kategorien vor (Europäische Kommission 2004; Radtke/Wilmes 2002; IMBWL 1999).

- Input
- Throughput
- Output

Im Rahmen der organisationalen Perspektive, wie sie z. B. das „Neue Steuerungsmodell" in der Verwaltung einnimmt (IMBWL 1999), lässt sich der Input definieren als alle dem Beratungsprozess zur Verfügung stehenden Ressourcen, der Throughput bezieht sich auf die Durchführung der Leistung, der Output erfasst die Ergebnisse dieses Prozesses. Dieses Modell dient hauptsächlich dazu, aus Sicht der Organisation die geleisteten Aufwände ins Verhältnis zum Ergebnis zu setzen und entspricht insofern der Organisationsperspektive im Dienstleistungsprozess.

Qualität definiert sich dabei als der Grad der Erfüllung von Anforderungen an ein Produkt hinsichtlich des Endergebnisses sowie in Bezug auf die Prozesse zur Erstellung eines Produktes. Da der Kunde als Nutzer der Leistung in der BBB-Beratung eine zentrale Bedeutung hat – an ihm und seiner persönlichen Entwicklung zeichnet sich der Erfolg von Beratung ab –, ist er es letztlich, der die Anforderungen an das Produkt bestimmt. Insofern ist eine Kundenperspektive der Organisationsperspektive vorzuziehen.

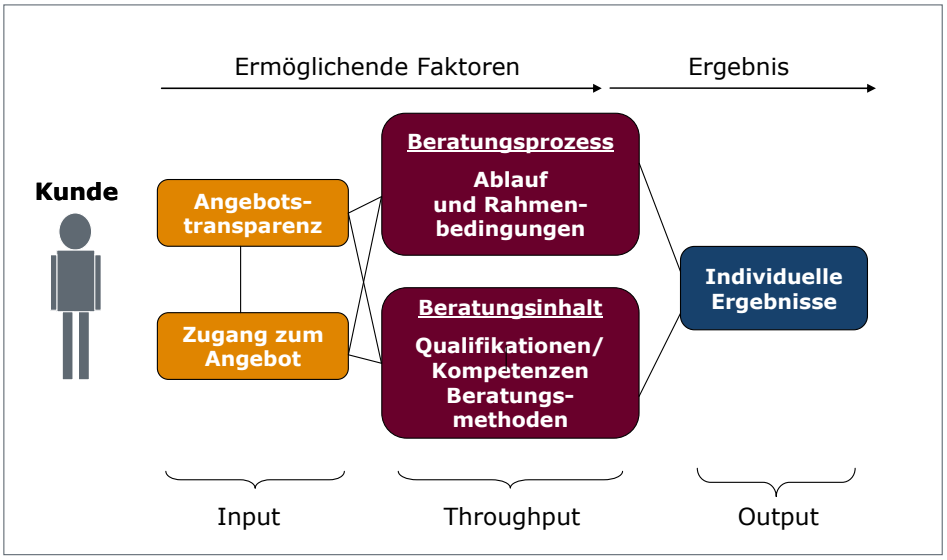
Ein auf der Kundenperspektive aufbauendes Qualitätsmodell nimmt den Ratsuchenden als zentralen Ausgangspunkt für den Produktionsprozess von Beratung.[31] Damit stehen die unmittelbaren, kurzfristigen Wirkungen der BBB-Beratung im Fokus. Diese Wirkungen lassen sich in die folgenden Teilziele gliedern (Weißbach 2004, Büchler/Wittmer 1977):

- Orientierung: Verminderung der Problemspannung (Erkennen von Symptomen und Ursachen), Reduzierung von Unsicherheit
- Information: Erhalt neuer Informationen/Einsichten zur Verwirklichung der gewünschten beruflichen Situation
- Persönliche Entwicklung: Stärkung der Handlungsfähigkeit, Steigerung des Selbstwertgefühls
- Problembewältigung: Möglichkeit mit ähnlichen Problemen in Zukunft besser umzugehen

Diese Ziele sind auf der Output-Ebene angesiedelt und spiegeln die individuellen Ergebnisse der Beratung wider. Sie stehen damit am Ende des Beratungsprozesses. Entscheidend für die Qualitätssicherung sind aber darüber hinaus die Faktoren im Beratungsprozess, die das Erreichen dieser Ziele ermöglichen, sowie dem Prozess vorgelagerte Aspekte, die sich auf das Zustandekommen der Beratung auswirken und im Einflussbereich der Beratungseinrichtung liegen. In der Summe rücken somit folgende Qualitätsbereiche in den Fokus unseres Qualitätsmodells:

[31] So auch die EU-Kommission in ihrer Bestimmung „Gemeinsamer Ziele und Grundsätze für das Angebot im Bereich der lebensbegleitenden Berufsberatung".

Abbildung 27: Der Prozess der BBB-Beratung aus der Kundenperspektive



Das Modell zeigt die aus Kundensicht relevanten Aspekte des Beratungsprozesses in ihrer zeitlichen Reihenfolge. Ein ähnliches Modell lag der Untersuchung des Eurocounsel-Programms zugrunde, das von 1991 bis 1996 durchgeführt wurde (Watt 1998). Der Ratsuchende wird zunächst anhand von *Zugang* und *Angebotstransparenz* an ein Angebot herangeführt (1), durchläuft dann die *Prozesse* des Angebots (2), trifft unter bestimmten Rahmenbedingungen auf die in dem Angebot vorgehaltenen *Qualifikationen* und *Methoden* (3) und erhält abschließend ein *Ergebnis* aus diesem Prozess (4). Aspekte der organisationalen Perspektive, wie z. B. Leistungen und Produkte, sind in diesem Modell im Throughput integriert, da die Produkte und Leistungen der BBB-Beratung weitgehend im Beratungsprozess erbracht werden.

6.4 Entwicklung von Standards

Das beschriebene Modell bildet die Grundlage für die Entwicklung eines Sets von Qualitätsstandards für die BBB-Beratung. Bei der Entwicklung ist Rambøll Management in drei Schritten vorgegangen.

1. Sammlung von nationalen und internationalen Standards, Richtlinien etc.
2. Zusammenführung der Standards in den Kategorien des Qualitätsmodells
3. Auswahl und Überprüfung der Standards

1. Sammlung von nationalen und internationalen Standards

Im Rahmen dieses Projektes hat Rambøll Management die folgenden Sets von Qualitätsstandards berücksichtigt:[32]

- American Counselling Association – Code of Ethics
- Canadian Standards and Guidelines for Career Development
- Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung e. V. (DGfK) – Standards und ethische Grundsätze
- Ertelt, Bernd-Joachim: Beraterqualifizierung, Curriculare Entwicklungen. Fachtagung des Gustav-Stresemann-Instituts Bonn: „Zukunft der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung", Juni 2004
- Internationale Vereinigung für Schul- und Berufsberatung (IAEVG/AIOSP): Internationale Kompetenzen 2003
- Leonardo-da-Vinci-Projekt MEVOC (Quality Manual for Educational & Vocational Counselling) – Österreich
- National Advisory Council for Careers & Educational Guidance (The Guidance Council) – England: Code of Principles
- National Career Development Association (NCDA) – USA: Career Counseling Competencies
- National Information Advice and Guidance Board, 2005 – Matrix Quality Standards for Information Advice and Guidance Services – Großbritannien
- National Information Advice and Guidance Board: Principles for Coherent Information Advice and Guidance Delivery – Großbritannien
- Plant, Peter: Quality in Careers Guidance, 2001, & Quality in Careers Guidance: Issues and Methods, 2003
- Schweizerisches Bundesgesetz vom 13. Dezember 2002 über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG)
- Standards des Deutschen Verbands für Bildungs- und Berufsberatung e. V. (dvb)

2. Zusammenführung der Qualitätsstandards

Die Zusammenführung der Qualitätsstandards erfolgte in drei Schritten. In einem ersten Schritt hat Rambøll Management die Standards aus den einzelnen Sets den verschiedenen Qualitätsbereichen des Qualitätsmodells zugeordnet. In Schritt zwei haben wir Dopplungen eliminiert, d. h. im Wortlaut identische Standards zusammengeführt. Im Ergebnis konnten so 208 verschiedene Standards ermittelt werden. In einem dritten Schritt haben wir schließlich aus dieser Vielzahl von Standards eine Synthese gebildet, indem

[32] Nach der Definition der Begriffe Qualitätsmerkmal, Qualitätsleitlinie und Qualitätsstandard fallen die gemeinsamen Bezugskriterien zur Qualitätssicherung des Cedefop 2005 nicht unter die Kategorie „Sets von Qualitätsstandards". Vielmehr handelt es sich um Qualitätsleitlinien, die bei der Entwicklung von Qualitätsstandards berücksichtigt werden sollten. In diesem Sinne hat Rambøll Management die Cedefop-Bezugskriterien als generellen Orientierungsmaßstab bei der Zusammenführung der Qualitätsstandards hinzugezogen. Dort, wo konkret Bezug auf die Cedefop-Kriterien genommen worden ist, ist dies im Text kenntlich gemacht.

wir eine inhaltliche Zusammenführung von Standards vorgenommen haben. Zu diesem Zweck wurden die Standards zusammengefasst, die auf gleiche oder sehr ähnliche Qualitätsmerkmale bzw. -ziele ausgerichtet waren. Durch dieses Vorgehen konnte die Zahl der Standards auf 56 reduziert werden.

3. Auswahl und Überprüfung der Standards

Um die verbleibenden 56 Standards zu prüfen und aus ihnen die Standards auszuwählen, die Bestandteil des Qualitätsmodells sein sollen, haben wir anschließend alle Standards auf ihre Zielentsprechung hin überprüft. Dabei standen zwei Fragen im Blickpunkt:

1. Ist der Standard für die Zielerreichung bestimmend/unabdingbar?
2. Ist der Standard spezifisch für die BBB-Beratung?

Dabei wurden sechs Standards identifiziert, die für die Zielerreichung als nicht unabdingbar bzw. nicht spezifisch für die BBB-Beratung bewertet wurden (siehe Kapitel 6.4.5). Somit reduzierte sich die Zahl der Standards auf 50. Neben der Zielentsprechung haben wir sichergestellt, dass alle verbleibenden Standards den folgenden Kriterien entsprechen:

Tabelle 7: Kriterien zur Bewertung von Qualitätsstandards

Kriterium	Leitfragen
Zielentsprechung	Ist der gewählte Standard für die Zielerreichung bestimmend/unabdingbar und spezifisch für die BBB-Beratung?
Trennschärfe	Lässt sich der Standard ausreichend von anderen Standards unterscheiden?
Anwendbarkeit	Lässt sich der gewählte Standard in allen Einrichtungen unabhängig von Größe und Zielgruppe umsetzen?
Nutzerperspektive	Erlaubt der Standard eine flexible Anwendung für die jeweilige Zielgruppe?
Überprüfbarkeit/Messbarkeit	Sind die Merkmale der Kontrolle, beispielsweise im Rahmen von Kennzahlen, zugänglich?

Die folgenden Tabellen geben eine Übersicht über die 208 identifizierten Standards und ihre vorgeschlagene Zusammenführung.

Tabelle 8: Input-Standards: Zugang zum Angebot

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
Guidance Council Principles/Matrix	Bekanntmachung an angemessenen Orten (z. B. Bibliotheken, öffentliche Einrichtungen, örtliche Geschäfte etc.)	01	Bekanntmachung an angemessenen Orten (z. B. Bibliotheken, öffentliche Einrichtungen, örtliche Geschäfte etc.)
Guidance Council Principles/Matrix	Darstellung der Angebots in klarer, dem Individuum angepasster Sprache (Einschließlich der Grenzen des Angebots!)	02	Berücksichtigung der Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen in der Bekanntmachung
IAG Principles	BBB-Services sollten die Kunden ermutigen, erfolgreich den Service zu nutzen		
Guidance Council Principles	Berücksichtigung der Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen in der Bekanntmachung		
IAG Principles	Sichtbare Hinweise auf die Örtlichkeit zur leichten Erkennbarkeit	03	Sichtbare Hinweise auf die Örtlichkeit zur leichten Erkennbarkeit
IAG Principles	Berücksichtigung der verkehrstechnischen Anbindung	04	Berücksichtigung der verkehrstechnischen Anbindung
Dvb	Zuverlässige Erreichbarkeit für Klient/innen		
IAG Principles	Sichtbare Hinweise auf die Örtlichkeit zur leichten Erkennbarkeit	05	Informationen über die verkehrstechnische Erreichbarkeit
DGfK	Honorarabrechnung in transparenter und nachvollziehbarer Weise	06	Benennung der voraussichtlichen Kosten
---	---	07	Berücksichtigung finanzieller Kapazitäten der Zielgruppen
Guidance Council Principles	Barrierefreier Zugang und Gestaltung der Räumlichkeiten	08	Barrierefreier Zugang und Gestaltung der Räumlichkeiten
IAG Principles	Bildungsstätte soll an Orten und zu Zeiten geöffnet sein, die den Bedürfnissen der Kunden entspricht	09	Gestaltung einer einladenden Atmosphäre
Guidance Council Principles	Vorhaltung angemessener Lokalitäten		
Plant/MEVOC	Klare Übermittlung von gesprochenen oder geschriebenen Informationen	10	Übersichtliche und verständliche Darstellung des Angebots
Dvb	Erstellen von Kundeninformationsblättern		
Guidance Council Principles/Matrix	Darstellung der Angebots in klarer, dem Individuum angepasster Sprache (Einschließlich der Grenzen des Angebots!)		
Guidance Council Principles/Matrix	Darstellung der Angebots in klarer, dem Individuum angepasster Sprache (Einschließlich der Grenzen des Angebots!)	11	Beratungsangebote in bestimmten Sprachen
Guidance Council Principles	Beseitigung kultureller Barrieren beim Zugang (offen, ob auf räumlich oder ideologische Hindernisse bezogen)	12	Niedrigschwellige Beratungsformen
Guidance Council Principles/Matrix	Darstellung der Angebots in klarer, dem Individuum angepasster Sprache (Einschließlich der Grenzen des Angebots!)		
Guidance Council Principles	Beseitigung kultureller Barrieren beim Zugang (offen, ob auf räumliche oder ideologische Hindernisse bezogen)	13	Berücksichtigung kulturell geprägter Eigenheiten von Minderheiten

Tabelle 9: Input-Standards: Transparenz des Angebots

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
Dvb	Schaffung von Transparenz über Rahmenbedingungen und ihre fachlichen Grundlagen	14	Bekanntmachung von institutionellen Rahmenbedingungen, die eine Parteilichkeit zur Folge haben könnten
dvb	Schaffung von Transparenz über Rahmenbedingungen und ihre fachlichen Grundlagen	15	Bekanntmachung der fachlichen Grundlagen des Angebots (Theorieschulen o. Ä.)
Guidance Council Principles	Klare Benennung der Zielgruppe		
Matrix	Der Zweck, die erwarteten Nutzer und der Umfang des Beratungsangebots sind definiert		
Ertelt/AIOSP	Marketing für Beratungsdienstleistungen		
Dvb	Berater schließen eine Vereinbarung mit dem Kunden (Beratungskontrakt, mindestens mündlich)	16	Planung des zeitlichen und inhaltlichen Ablaufs der individuellen Beratung
Dvb	Planung des zeitlichen und inhaltlichen Ablaufs der individuellen Beratung		
Dvb	Vorabgespräch zur Klärung des Beratungsanliegens, Absprache über weiteres Vorgehen etc.		
DGfK	Zu Beginn des Beratungsverhältnisses: Klärung der Aufgabenstellung, Erwartungen und Ziele beider Seiten		
DGfK	Vermeiden von Interessenkonflikten und transparente Handhabung solcher Konflikte	17	Vermeiden von Interessenkonflikten und transparente Handhabung solcher Konflikte
dvb/AISOP	Verweisen, sofern erforderlich, auf andere Beratungsstelle	18	Verweisen an Fachdienst, wenn erforderlich
AISOP/Matrix	Sicherstellung einer effektiven Überweisung durch Herstellung von Kontakten zwischen Ratsuchenden und Fachdiensten/Anlaufstellen		
Guidance Council Principles	Darstellung der Verbindungen, die die Berater zu anderen Einrichtungen/ Servicestellen haben		
MEVOC	Klienten identifizieren können, die sich in problematischen Situationen befinden (z. B. Menschen mit gesundheitlichen oder finanziellen Problemen, Drogensüchtige) und sie an Spezialisten verweisen können		
AIOSP	Erkennung von Anlässen, die eine Überweisung an Fachdienste erforderlich machen		
Dvb	Dokumentation der Beratungs-/Gesprächsergebnisse und auf Wunsch Aushändigung an Klient/innen	19	Dokumentation der Gesprächsergebnisse, so dass im Rückgriff Unklarheiten beseitigt werden können
Matrix	Die Klient/innen werden informiert, an wen sie sich mit Beschwerden, Wünschen und Lob wenden können und wie dies behandelt wird	20	Möglichkeiten zum Beschwerdemanagement

Tabelle 10: Throughput-Standards: Beratungsprozess (räumlicher und zeitlicher Rahmen, Informationsmanagement)

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
Dvb	Ungestörtes Beratungsgespräch in geeigneten Räumen	21	Geschützte, ungestörte Atmosphäre
Dvb	Ausreichender Zeitrahmen	22	Ausreichender Zeitrahmen
Ertelt/MEVOC	Informationsmarketing; Berufs- und Arbeitsmarktanalysen; Analyse und Bewertung von nationalen, transnationalen und europäischen Programmen zur beruflichen Mobilität, Vermittlung, Personalentwicklung, Bildung, Ausbildung und Weiterbildung. Bereitstellung von entsprechenden Beratungsangeboten für Zielgruppen	23	Regelmäßiger Austausch mit wissenschaftlichem Umfeld (1x im Jahr)
AIOSP	Einbindung von Theorie und Forschung in die Praxis der beruflichen Beratung, Orientierung und Konsultation		
dvb/AIOSP	Teilhabe an Wissenschaft und Forschung		
AIOSP	Interpretation von Forschungsergebnissen		
AIOSP	Einsatz von Forschungsergebnissen bei Verbesserungsvorschlägen für Programme und Institutionen		
Ertelt	Beteiligung an Aufbau und Aktualisierung von Informationssystemen und Datenbanken für Berufsberatung	24	Nutzung von Datenbanken
Ertelt	Analyse und Bewertung von Medien und Informationssystemen für die berufliche Beratung		
MEVOC	Informations- und Ressourcenbasis, mit den für eine professionelle Berufsberatung erforderlichen Informationen		
AIOSP	Verwendung von Präsentationsmethoden bei der Darstellung der Forschungsergebnisse	25	Struktur zur Weitergabe von Informationen nach Innen, z. B. interne Newsletter
AIOSP	Bestandslisten der Fachdienste/Anlaufstellen auf dem neuesten Stand halten		
Plant	Dokumentation des Kundenkontakts- und fortschritts	26	Strukturen zum Informationsaustausch von Beratern untereinander, z. B. durch Besprechungen
DGfK	Hinzuziehen anderer Berater/Quellen in Absprache mit dem Klienten		
AIOSP	Effektive Interpretation und Erläuterung von Konzepten und neuen Informationen		

Tabelle 11: Throughput-Standards: Beratungsprozess (Netzwerke)

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
AIOSP	Fertigkeiten zur Entwicklung von Beziehungen mit Partnern in gesellschaftlichen Schlüsselpositionen/Konsultation mit politischen Entscheidungsträgern	27	Kontakte zu lokalen, politischen Entscheidungsträgern
Ertelt/Matrix	Aufbau und Pflege von Mitarbeit in lokalen und regionalen Netzwerken der beruflichen Beratung	28	Austausch mit Akteuren auf der Verwaltungsebene, z. B. Behördenmitarbeiter, Sozialarbeitern, Lehrern
Ertelt	Zusammenarbeit mit Trägern beruflicher Weiterbildung		
AIOSP	Konsultation mit Eltern, Lehrern, Tutoren, Sozialarbeiten etc. in Bezug auf das Voranbringen von Schülern und Studenten		
AIOSP	Schulbedienstete und Personal im Sozialbereich aufeinander abstimmen, um Ressourcen für Schüler zu bündeln		
AIOSP	Arbeit mit kommunalen, staatlichen und internationalen Netzwerken mit schulischen und beruflichen Beratungsangeboten (z. B. IVSBB/AIOSP)		
AIOSP/Plant	Kenntnisse staatlicher und kommunaler Anlaufstellen bei beruflichen, finanziellen, sozialen und persönlichen Problemen		
AIOSP	Arbeit mit dem Gemeinwesen, um die Ressourcen zur Befriedigung der Bedürfnisse wirkungsvoll zu nutzen		
AIOSP	Arbeit mit dem Gemeinwesen zur Entwicklung, Umsetzung und Bewertung von Maßnahmeplänen, um wirtschaftliche, soziale, Bildungs- und Beschäftigungsziele voranzubringen		
AIOSP	Fertigkeit bei der Arbeit mit Organisationen (Uni, Unternehmen)		
AIOSP	Einschätzung der gesellschaftlichen Bedürfnisse im Gemeinwesen		
AIOSP	Verwendung eines effizienten Verweisverfahrens, damit Schüler und andere bestimmte Programme, Dienste und Netzwerke besser nutzen können	29	Kontakte zum Beratungsmarkt; mögliche Kunden und konkurrierende Anbieter
AIOSP/MEVOC	Engen Kontakt zu Arbeitgebern, Bildungsträgern und Ausbildungsbetrieben pflegen, um Informationen über ihre Angebote zu erhalten		
DGfK	Fachlicher Austausch mit Verbandskollegen		
IAG Principles	Verbindungen zwischen Bildungsberatungsservices sollten den Kunden klar sein. Wo es nötig ist, sollten Kunden unterstützt werden beim Wechsel des Services		
Ertelt	Konsultation mit Betrieben im Bereich Personal-Management (Personal-Akquise, Personalentwicklung, Personalbedarfsplanung, Outplacement)		

Tabelle 12: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Kompetenzen der Berater 1)

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
Ertelt	Fachstudium oder Studium mit Schwerpunktbildung	30	Hochschulabschluss
Ertelt	Ein- oder zweijähriges postgraduales Studium		
Dvb	Relevante psychologische, pädagogische und sozial-wissenschaftliche Kenntnisse	31	Pädagogische und psychologische Grundkenntnisse
AIOSP	Feststellung von Einflussfaktoren (Familie, Freundeskreis, Bildungs- und finanzielle Chancen) und Vorurteilen (die andere nach Geschlecht, Rasse, Alter und Kultur stereotypisieren) bei der beruflichen Entscheidungsfindung	32	Interkulturelle Kompetenzen
MEVOC	Über Charakteristika verschiedener Zielgruppen Bescheid wissen und für die Zielgruppe speziell maßgeschneiderte Beratungsstrategien entwickeln können		
AIOSP	Fähigkeit, berufliche Förderangebote für spezifische Gruppen (Migranten, Risikogruppen etc.) zu nutzen		
MEVOC/AIOSP	In Bezug auf kulturelle Unterschiede tolerant und offen sein		
AIOSP	Soziale und interkulturelle Sensibilität		
MEVOC	Sich in einer verständlichen Art und Weise ausdrücken und Inhalte verständlich präsentieren können		
MEVOC	IT-Basisfertigkeiten	33	Kompetenzen in der Nutzung von Informationstechnologie
NCDA Competencies/ AISOP	Kenntnisse und Fähigkeiten in der Nutzung von Technologie, um Individuen bei der Karriereplanung zu unterstützen.		
Plant/AIOSP/dvb	Sammeln, Analysieren und Nutzen von Informationen (insb. zu Aus- und Weiterbildung, Berufskunde und Beschäftigungschancen)		
AIOSP	Fähigkeit, Angebote und Techniken zur beruflichen Förderung entsprechend zu nutzen		
MEVOC/Plant	Kenntnis der relevanten Karriere-Entwicklungs-Theorien	34	Kenntnis über das Konzept des lebenslangen Lernens und die Entwicklung von CMS (Career Management Skills)
AIOSP	Kenntnis des lebenslangen beruflichen Entwicklungsprozesses		
AIOSP/Plant	Kenntnisse von einschlägigen Entscheidungsmodellen zur planmäßigen Vorbereitung auf Übergangsstadien		
AIOSP	Planung, Entwurf und Umsetzung lebenslanger beruflicher Förderprogramme und Realisierungsmöglichkeiten		

Tabelle 13: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Kompetenzen der Berater 2)

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
dvb/AIOSP/MEVOC	Kommunikationsfähigkeit	35	Kenntnisse verschiedener Beratungsmethoden: u. a. Gesprächsführung, Psychodiagnostik, Gruppenarbeit, Informationsstruktur, Aufbereitung von Sachverhalten etc.
dvb/AIOSP/MEVOC	Kenntnis der Beziehungsebene		
Dvb	Ressourcen- und lösungsorientiertes Denken		
AIOSP	Einsatz von Einzelberatungstechniken		
MEVOC/IAG Principles	Trainingsbedarf zur professionellen Weiterentwicklung bei individuellen Klienten identifizieren können		
MEVOC	Wissen in Bezug auf relevante Ausbildungsinstitutionen und -möglichkeiten vermitteln können		
MEVOC	Über die gängigen Interessen- und Fähigkeitstests Bescheid wissen, die in der Bildungsberatung verwendet werden		
Dvb	Methoden der Gesprächsführung		
Dvb	Psychodiagnostische Verfahren		
Dvb	Methoden für die Arbeit mit Gruppen		
Dvb	Fähigkeit, Informationen zu strukturieren		
Dvb	Methoden, das soziale Umfeld der Klienten wahrzunehmen und in die Beratung mit einzubeziehen		
NCDA Competencies	Individual- und Gruppenberatungsfähigkeiten		
NCDA Competencies/ AIOSP	Einschätzungsfähigkeiten bezogen auf Gruppen und Individuen		
dvb/AIOSP	Methoden für die Arbeit mit Gruppen		
AIOSP	Fähigkeit, die Kreativität der Schüler anzuregen und in geordnete Bahnen zu lenken, damit sie ihre eigenen Programme erstellen können (Studium und Beruf)		
NCDA Competencies	Fähigkeit, umfassende Karriere-Entwicklungsprogramme zu managen	36	Kenntnisse ganzheitlicher Beratungsmethoden
NCDA Competencies/ Plant/dvb	Fähigkeit und Wissen, um für die unterschiedlichen Zielgruppen Karriereberatung anbieten zu können		
AIOSP	Ratsuchenden helfen im Hinblick auf Vorbeugung gegen persönliche Probleme, Persönlichkeitsentwicklung, Lösung persönlicher Probleme, Entscheidungsfindung, Geschlechts-Identität, soziale Fertigkeiten, Gesundheitserziehung und Freizeitgestaltung		
AIOSP	Nachgehende Betreuung von Vermittlungsvorschlägen		
AIOSP	Arbeits-/Ausbildungsstellen oder Bildungsmöglichkeiten den einzelnen Personen richtig zuordnen (Matching)		
AIOSP	Unterstützung von Klienten zur Aufrechterhaltung eines Arbeitsverhältnisses		

Tabelle 14: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Kompetenzen der Berater 3)

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
dvb/MEVOC	Wissen über aktuelle, mittel- und längerfristige Entwicklungen von Qualifikationsanforderungen des Bildungs- und Arbeitsmarktes	37	Kenntnis über regionale und überregionale Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt
Dvb	Kenntnis über den regionalen und überregionalen Arbeitsmarkt und absehbare Entwicklungen		
Dvb	Kenntnis und Reflexion des Bedeutungswandels von Arbeit in der Gesellschaft		
Dvb	Grundlagenkenntnisse über andere Kulturen und deren Bildungs- und Berufsstrukturen		
MEVOC	In Bezug auf freie Stellen und Beschäftigungsmöglichkeiten bzw. Jobsuchmöglichkeiten Bescheid wissen		
MEVOC	Über formale Anforderungen des Bewerbungsvorgangs Bescheid wissen		
AIOSP/IAG Principles (teilweise)/MEVOC	Kenntnis aktueller Informationen zu den Themenbereichen Bildung, Ausbildung, Beschäftigungstrends, Arbeitsmarkt und Soziales		
AIOSP	Kenntnisse über Anerkennung von im Ausland erworbener Abschlüsse und beruflicher Qualifikationen		
DGfK/dvb	Kontinuierliche persönliche und fachliche Weiterbildung	38	Regelmäßige Fortbildung
AIOSP	Förderung der Weiterbildung der Mitarbeiter		
Matrix	Die Angestellten werden in das Beratungsangebot und ihre Aufgabe darin eingeführt		
Matrix	Training und Unterstützung bei der Nutzung der Ausrüstung werden bereitgestellt		
Matrix	Die Kompetenzen der Angestellten werden erhalten und entwickelt, um den Anforderungen gerecht zu werden		
Matrix	Die Angestellten können beschreiben, wie sie in die Review ihrer Tätigkeit eingebunden sind und ihre Entwicklungsbedarfe in Bezug auf die Ziele identifizieren		
Ertelt	Fortbildungskurse (ohne Abschluss) innerhalb einer Beratungsinstitution oder verbundener Bildungseinrichtung		
Ertelt	Interne Ausbildungsprogramme		
AIOSP/dvb	Kenntnisse der einschlägigen Rechtsmaterie		
Dvb	Relevante wirtschaftswissenschaftliche und medizinische Kenntnisse		

Tabelle 15: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Beratungsmethoden 1)

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
Dvb	BeraterInnen nehmen die Wünsche und Fragestellungen ihrer Klient/innen unvoreingenommen auf und berücksichtigen auch zunächst nicht geäußerte Wünsche	39	Klientenorientierung bei der Auswahl der Methoden
Dvb	Berufsberater/innen respektieren die uneingeschränkte Eigenverantwortlichkeit der Klient/innen		
Dvb	Berater setzen ihre Kompetenz zum Wohl der Klient/innen ein		
Dvb	Berater begegnen den Klient/innen mit Wertschätzung und entwickeln eine vertrauensvolle Atmosphäre		
MEVOC	Vermitteln können, wie man gezielt in Übereinstimmung mit den eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten nach Jobangeboten sucht und dabei interne und externe Netzwerke und Quellen verwendet		
Guidance Council Principles	Der Prozess soll auf die Bedürfnisse des Individuums fokussiert sein, dessen Interessen am höchsten stehen		
IAG Principles	Die Spannweite der BBB-Services sollte die Spannweite der Kundebedürfnisse berücksichtigen		
IAG Principles	BBB-Services sollten aktuelle und zukünftige Bedürfnisse der Kunden berücksichtigen		
Ertelt	Präventive und kurative Einzelberatung		
Ertelt	Berufsorientierung und Berufsinformation für Jugendliche und Erwachsene		
Ertelt	Gruppenberatung		
Ertelt	Elternarbeit, Arbeit mit Selbsthilfegruppen		
Ertelt	Beratung und Information für Zielgruppen		
AIOSP	Genaue und gründliche Erfassung und Diagnose der Klientenbedürfnisse durch verschiedene Bewertungsinstrumente und -verfahren	40	Anwendung diagnostischer Verfahren zur Bestimmung von Kompetenzen des Klienten hinsichtlich seiner beruflichen Entwicklung und seiner lernpsychologischen Voraussetzungen
MEVOC	Bei Klienten vorhandene Kompetenzen identifizieren können, die zum selbstständig machen erforderlich sind und relevante Kompetenzen in Bezug auf das selbstständig machen vermitteln können		
Dvb	Psychodiagnostische Verfahren		
AIOSP	Angemessene, situationsgerechte Verwendung der aus dem Assessment gewonnenen Befunde		
Ertelt	Diagnose, Assessment, Profiling		

Tabelle 16: Throughput-Standards: Beratungsinhalt (Beratungsmethoden 2)

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
AIOSP	Zielgruppenanalyse	41	Strukturierte Erfassung der Beratungssituation und des Beratungsbedarfs (Analyse von Informationsdefiziten)
Dvb	Methoden, das soziale Umfeld der Klient/innen wahrzunehmen und in die Beratung einzubeziehen		
AIOSP	Behandlung von Fragen zu Ausbildung und Beruf sowie persönliche Anliegen der Ratsuchenden frühzeitig erkennen und initiativ angehen		
Matrix	Darstellung der Optionen Wahlmöglichkeiten in klarer, dem Individuum angepasster Art und Weise		
Matrix	Den Klienten wird die Möglichkeit gegeben, die Optionen zu bewerten und bedenken; hierbei sind sie angemessen zu unterstützen und ermutigen	42	Methodische Gesprächsführung nach den Schritten im Beratungsprozess: Kennenlernen, Orientierung/Zielsetzung, kooperative Erarbeitung, Bewertung von Handlungsalternativen, Umsetzung
dvb/MEVOC ("soziale Basisfähigkeiten")	Empathie	43	Bemühen um eine konstruktive Beziehung zum Klienten, die von Empathie und Respekt geprägt ist
dvb/MEVOC ("soziale Basisfähigkeiten")	Ermutigen des Klienten		
dvb/MEVOC ("soziale Basisfähigkeiten")	Konfliktfähigkeit		
dvb/MEVOC ("soziale Basisfähigkeiten")	Professioneller Umgang mit Nähe und Distanz		
Dvb	Berater begegnen den Klient/innen mit Wertschätzung und entwickeln eine vertrauensvolle Atmosphäre		
Dvb	Berater weisen Klient/innen auf Folgen hin, die mit bestimmten Entscheidungen verknüpft sein können		
AIOSP	Eine konstruktive Beziehung zum Klienten herstellen, die von Empathie und Respekt geprägt ist		
MEVOC	Eigeninitiative fördern/wecken können		
DGfK	Kein Anbieten von Informationen und Ratschlägen, von denen die Berater wissen, dass sie missgeleitet werden oder über die Kompetenz (des DGfK)-Beraters hinausgehen.		
Matrix	Die Klient/innen werden unterstützt im Zugang, Verständnis und der Nutzung von Informationen		

Tabelle 17: Output-Standards: Individuelle Ergebnisse

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
Plant	Fähigkeiten, Karriereinformationen zu finden, evaluieren und interpretieren	44	Orientierung: Verminderung der Problemspannung
Plant	Verständnis für die ständigen Veränderungen von Männer- und Frauenrollen		
AIOSP	Hilfe bei der Kursauswahl	45	Information: Erhalt neuer Informationen/Einsichten zur Verwirklichung der gewünschten beruflichen Situation
Ertelt	Hilfe bei der Inanspruchnahme von Förderprogrammen (z. B. Selbstständigkeit)		
AIOSP	Hilfestellung beim Heranführen der Klienten an bildungs- und berufsbezogene Informationen und deren sinnvolle Nutzung		
Ertelt	Job Search-Strategien für den Einzelnen		
Ertelt	Unterstützung bei der Anwendung nationaler bzw. transnationaler Vermittlungssysteme und Internet-basierter Stellensuche		
AIOSP	Hilfe zur Stärkung der Selbstwahrnehmung	46	Persönliche Entwicklung: Stärkung der Handlungsfähigkeit, Steigerung des Selbstwertgefühls
Plant	Fähigkeiten, ein positives Selbstkonzept zu bewahren		
Plant	Fähigkeiten, Karriereübergänge gestalten zu können		
Plant	Fähigkeiten, an Arbeit und lebenslangem Lernen zu partizipieren		
AIOSP	Anleitung einzelner Schüler/Studenten und solcher Gruppen zur Entwicklung von Bildungsplänen		
AIOSP	Hilfe bei der Entwicklung eines persönlichen Lebensplans		
AIOSP	Motivierung der Schüler und Hilfe zur Teilnahme an internationalen Austauschprogrammen		
Plant	Fähigkeiten, effektives Verhalten/Handeln zu bewahren	47	Problembewältigung: Die Möglichkeit, mit ähnlichen Problemen in Zukunft besser umzugehen
AIOSP	Hilfe zum Überwinden von Lernschwächen		
Plant	DOTS-List: **D**ecision-making skills, **O**pportunity awareness, **T**ransition skills, **S**elf awareness		

Tabelle 18: Übergeordnete Qualitätsaspekte: Instrumente der Qualitätssicherung

Quelle	Standards	Nr.	Zusammenführung
Matrix	Formale und informelle Kommentare in Bezug auf das Angebot werden evaluiert und angemessen berücksichtigt	48	Regelmäßige Bewertung der Ergebnisse durch - Verknüpfung von Fremd- und Selbstevaluation - Führung von Statistiken über Stammkunden, Neukundegewinnung durch Empfehlungen und den Verbleib von Kunden - Kundenbefragung zur Wirkungsqualität
Dvb	Evaluation der eigenen beraterischen Tätigkeit		
Matrix	Die Effektivität wird regelmäßig überprüft und evaluiert in Bezug auf die Ziele und das Angebot		
AIOSP	Fertigkeit zur Planung, Umsetzung und Evaluation von Orientierungs- und Beratungsangeboten sowie von Interventionen		
NCDA Competencies/ AIOSP	Fähigkeit, Research und Evaluationen in der Karriereberatung und -entwicklung durchführen zu können		
dvb/MEVOC	Berater evaluieren Beratungsgespräche und -prozesse		
AIOSP	Evaluation von Beratungs- und Interventionsmaßnahmen unter Verwendung neuester Techniken und Modelle		
Matrix	Einrichtungen suchen proaktiv die Ansichten ihrer Klienten, Angestellten und anderer Einrichtungen um ihrer Angebot zu evaluieren		
Matrix	Das Beratungsangebot hat klare definierte, messbare Ziele und Zielsetzungen	49	Klare Vorgaben zu Zielen, Ausrichtung und Praktiken der Beratung
Matrix	Das Beratungsangebot hat eine klare Führung und Ausrichtung		
Matrix	Es gibt Richtlinien und Praktiken für die Durchführung der Beratung		
Ertelt	Einführung eines Kerncurriculum eines Studiengangs für Berufsberatung		
AIOSP	Durchführung von Analysen personeller und materieller Ressourcen	50	Berücksichtigung und Steuerung der personellen Ressourcen
Matrix	Das interne Management sichert die angemessene und effektive Nutzung der Ressourcen		
Ertelt	Qualitätsmanagement für Beratung		
AIOSP	Personalmanagement und -führung		
Ertelt	Organisationsentwicklung		
AIOSP	Inventarisierung relevanter Ressourcen für Programmplanung und -umsetzung		
AIOSP	Management von Programmen und Interventionen		
Dvb	Supervision der eigenen Tätigkeit		
Matrix	Supervision und Unterstützung der Angestellten werden gewährleistet		

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Zusammenführung im Detail erläutert.

6.4.1 Input

Der Input von BBB-Beratung aus Sicht des Ratsuchenden umfasst den Zugang zur Beratung sowie die Transparenz des Angebots. Der **Zugang zum Angebot** ist der erste Kontakt, den ein Ratsuchender zur BBB-Beratung hat. Die Ausgestaltung des Zugangs entscheidet darüber, ob ein Ratsuchender sich für die BBB-Beratung entscheidet und ob er sie durchlaufen kann, und ist somit Grundlage zur Erreichung aller vier genannten Ziele der BBB-Beratung aus Sicht der Ratsuchenden: Orientierung, Information, persönliche Entwicklung und Problembewältigung. Die **Transparenz** stellt dabei einen Unteraspekt der Zugänglichkeit dar, da davon auszugehen ist, dass fehlende Transparenz eine bewusste und aktive Teilnahme an der Beratung erschwert.

6.4.1.1 Zugang zum Angebot

Der Zugang zum Angebot bestimmt sich nach folgenden Aspekten:

a) Wissen über das Angebot
b) Preis des Angebots
c) Physische Barrieren
d) Psychische Barrieren
e) Kulturelle Barrieren

Dabei ist bei allen Aspekten zu berücksichtigen, dass sie insbesondere die speziellen Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen der Einrichtung berücksichtigen sollten. Für diese einzelnen Aspekte werden im Folgenden Standards definiert.

a) Wissen über das Angebot

Zunächst ist für den Zugang von Bedeutung, wie bekannt das Angebot ist, d. h. wie der Kunde auf das Angebot aufmerksam werden kann. Dies ist in Bezug auf das Zueinanderfinden und die Passung zwischen Nachfrage und Angebot von besonderer Bedeutung. Dabei ist zu unterscheiden zwischen der allgemeinen Sichtbarkeit des Angebots und der passgenauen, d. h. auf Zielgruppen spezifisch ausgerichteten, Bekanntmachung. Es muss allgemein für Ratsuchende möglich sein, sich über das Angebot zu informieren, während gleichzeitig spezielle Bedürfnisse der Zielgruppe in die Bekanntmachung einfließen. Zielentsprechung ist hier gegeben: Die Information über das Angebot ist die Voraussetzung dafür, dass der Ratsuchende auf das Angebot aufmerksam wird.

Folgende Standards werden hierfür als wichtig erachtet:

- Bekanntmachung des Angebots an angemessenen Orten (z. B. Bibliotheken, öffentliche Einrichtungen, örtliche Geschäfte)
- Berücksichtigung der Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen
- Sichtbare Hinweise auf die Örtlichkeit
- Berücksichtigung der verkehrstechnischen Anbindung
- Informationen über die verkehrstechnische Erreichbarkeit

Diese Standards lassen sich durch Neukundenstatistiken, aber auch im Rahmen von Kundenbefragungen überprüfen. Die Umsetzung sollte sich an solchen Erhebungen orientieren, da diese erheblich von der Klientel der jeweiligen Einrichtung abhängig ist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass nicht nur bereits bestehende Kunden, sondern auch potenzielle Kunden der Einrichtung befragt werden. Nur so kann ein umfassendes Bild über die gewünschte Zielgruppe und deren Bedarf gewonnen werden. In diesem Zusammenhang ist es zudem hilfreich, sich mit anderen Einrichtungen auszutauschen, die mit diesen Zielgruppen auch außerhalb des Beratungsbereichs arbeiten.

b) Preis des Angebots

Des Weiteren ist relevant, dass der zu zahlende Preis für das Angebot der Zahlungsbereitschaft und den finanziellen Kapazitäten des potenziellen Kunden entspricht. Voraussetzung dafür, dass der Kunde eine Entscheidung über seine Zahlungsbereitschaft treffen kann, ist, dass der Preis bekannt ist. In der Praxis lässt sich feststellen, dass von öffentlichen und gemeinnützigen Trägern nur selten Gebühren für die Beratung erhoben werden, d.h. ihre Angebote sind in der Regel kostenlos. Für Einrichtungen mit kostenpflichtigen Angeboten (v.a. private Anbieter) kann eine Preisoffenlegung aber durchaus umsetzbar sein und wird auch empirisch angewendet. Die Umsetzung ist zudem verhältnismäßig einfach im Rahmen einer „ja/nein"- Prüfung überprüfbar. Etwas schwieriger stellt sich die Orientierung der Preise an den finanziellen Kapazitäten der Zielgruppe dar: Hierzu wäre eine empirische Analyse des Marktes Voraussetzung. Die Umsetzung dieses Standards scheint aber besonders zweckmäßig, da eine Einrichtung, die sich über Gebühren finanziert, aus betriebswirtschaftlichen Gründen nur dann überleben kann, wenn sie die Zahlungsbereitschaft ihrer potenziellen Kunden kennt.

Als Standards für die Preisgestaltung lassen sich somit definieren:

- Benennung der voraussichtlichen Kosten
- Berücksichtigung finanzieller Kapazitäten der Zielgruppen

c) Physische Barrieren

Die Einrichtung sollte überprüfen, ob physische Barrieren im Zugang zur Einrichtung bestehen. Dabei geht es um die Barrierefreiheit im klassischen Sinne, d. h. darum, dass die Einrichtung den Bedürfnissen aufgrund von Behinderung oder Alterserscheinungen funktionseingeschränkter Menschen gerecht wird. Die Barrierefreiheit ist laut § 4 des Behindertengleichstellungsgesetztes dann gegeben, wenn Einrichtungen *„für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind*". Entscheidendes Merkmal ist also die Möglichkeit eines selbstständigen Zugangs zur Einrichtung.

Die Umsetzung sollte sich an den Maßnahmen von Institutionen orientieren, die traditionell mit körperlich funktionseingeschränkten Gruppen arbeiten, wie z. B. Krankenhäusern und Altenheimen. Dabei ist die Umsetzung im Rahmen einer Neueinrichtung möglicherweise einfacher als ein Umbau einer vorhandenen Einrichtung. Es scheint allerdings dennoch vertretbar, von Einrichtungen zumindest eine schrittweise Annäherung an die Barrierefreiheit zu verlangen. Trösken und Geraedts haben im Rahmen einer Untersuchung zur Barrierefreiheit von Arztpraxen in Essen vier Grade von Barrierefreiheit unterschieden (Trösken/Geraedts 2005):

1) Vollständig barrierefrei
2) Geringe Barrieren
3) Deutliche Barrieren
4) Massive Barrieren

Analysekriterien waren dabei: Behindertenparkplätze, Rangierbereiche, Ebenerdigkeit, Stufen/Etagen, Geländer, Rampen, Hauseingangs-, Aufzugs- und Praxistürklingen/-drücker, -öffnung und -breite. In Bezug auf diese Elemente, die in der DIN-Norm 18 024 konkretisiert sind, lassen sich unterschiedliche Stufen der Barrierefreiheit unterscheiden, wobei davon auszugehen ist, dass jedes einzelne erfüllte Element einen Fortschritt in der Barrierefreiheit bedeutet. Das Beispiel der Arztpraxen zeigt, dass es selbst Einrichtungen, die mit funktionseingeschränkten Personen zu tun haben, nicht immer gelingt, eine vollständige Barrierefreiheit zu erreichen. Insofern ist das Kriterium der empirischen Evidenz hier nicht voll erfüllt, so dass aufgrund der bestehenden Schwierigkeiten in der Praxis nicht die vollständige Barrierefreiheit, sondern lediglich eine Orientierung an der Barrierefreiheit als Standard formuliert werden kann. Die Überprüfung lässt sich deskriptiv vollziehen, d. h. in der Beschreibung der vorhandenen Bauelemente.

d) Psychische Barrieren

Neben der physischen Barrierefreiheit ist zu beachten, dass die Einrichtung in psychischer Hinsicht barrierefrei gestaltet ist. Hierzu zählen z. B. auf emotionaler Ebene die Gestaltung der Atmosphäre (ist diese einladend oder nicht), die Gestaltung der kognitiven Elemente (werden die Angebote der Einrichtung übersichtlich und verständlich präsentiert) und die Gestaltung der Empfangssituation (werden die Individuen in Empfang genommen und in der Auswahl der Angebote unterstützt).

Als Standards lassen sich formulieren:

- Gestaltung einer einladenden Atmosphäre (emotionaler Aspekt)
- Übersichtliche und verständliche Darstellung des Angebots (kognitiver Aspekt)

Diese Aspekte sind am ehesten im Rahmen einer Kundenbefragung überprüfbar, denn die Umsetzung der psychischen Barrierefreiheit muss sich in hohem Maße an der Zielgruppe orientieren und die jeweiligen lernpsychologischen Voraussetzungen berücksichtigen. Die Ergebnisse solcher Befragungen könnten Hinweise für die Umsetzung geben.

e) Kulturelle Barrieren

Schließlich gibt es auch kulturelle Barrieren zur Nutzung von BBB-Beratung. Hierbei sind spezielle Bedürfnisse von Personen mit Migrationshintergrund zu berücksichtigen, wie z. B. Sprachhindernisse. Es gibt aber auch weniger offensichtliche kulturelle Hindernisse in der BBB-Beratung: So ist beispielsweise die Inanspruchnahme von Beratung keineswegs für alle gesellschaftlichen Gruppen selbstverständlich. Insbesondere bildungsdistanzierte Gruppen stehen der Beratung an sich, aber auch öffentlichen Einrichtungen im Allgemeinen eher skeptisch gegenüber. Diese Distanz hat nicht nur mit lernpsychologischen Voraussetzungen zu tun, sondern insbesondere auch mit dem kulturellen Hintergrund, der eine gewisse Verhaltensweise öffentlichen Einrichtungen gegenüber tradiert. Es wäre also für die Zielerreichung von Bedeutung, die relevanten kulturellen Hintergründe zu erfassen und in der Angebotsgestaltung zu berücksichtigen.

Als Standards für die kulturelle Barrierefreiheit kämen, je nach Zielgruppe, in Frage:

- Beratungsangebote in bestimmten Sprachen
- Niedrigschwellige Beratungsformen
- Berücksichtigung kulturell geprägter Eigenheiten von Minderheiten (beispielsweise Beratung für muslimische Frauen durch Frauen).

Die konkrete Umsetzung dieser Standards ist wie erwähnt von der jeweiligen Zielgruppe abhängig. Die Überprüfung lässt sich anhand von Statistiken über die Nutzergruppen, aber auch durch Kundenbefragungen vornehmen. Die Berücksichtigung solcher kultureller Barrieren ist in der Praxis auch wiederzufinden, da es sich um eine entscheidende Komponente in der Gewinnung von Kunden handelt. Fraglich ist allerdings, wie es um die Situation von öffentlichen Anbietern bestellt ist, die nicht von ihren Kunden abhängig sind. Zwar sind diese für den Erfolg der Beratung auch auf die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse angewiesen, sie haben aber gleichzeitig eine gewisse Machtposition ihren Kunden gegenüber inne, wenn sie, wie beispielsweise die BA, die Beratung verpflichtend durchführen oder parallel eine finanzielle oder pädagogische Abhängigkeit besteht.

Standards für die Zugänglichkeit von Beratungsangeboten

1. Bekanntmachung an angemessenen Orten (z. B. Bibliotheken, öffentliche Einrichtungen, örtliche Geschäfte)
2. Berücksichtigung der Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen in der Bekanntmachung
3. Sichtbare Hinweise auf die Örtlichkeit zur leichten Erkennbarkeit
4. Berücksichtigung der verkehrstechnischen Anbindung
5. Informationen über die verkehrstechnische Erreichbarkeit
6. Benennung der voraussichtlichen Kosten
7. Berücksichtigung finanzieller Kapazitäten der Zielgruppen
8. Barrierefreier Zugang und Gestaltung der Räumlichkeiten
9. Gestaltung einer einladenden Atmosphäre
10. Übersichtliche und verständliche Darstellung des Angebots
11. Beratungsangebote in bestimmten Sprachen
12. Niedrigschwellige Beratungsformen
13. Berücksichtigung kulturell geprägter Eigenheiten von Minderheiten

6.4.1.2 Transparenz des Angebots

Neben dem Zugang zum Angebot ist eine aktive Nutzung des Angebots durch den Kunden zur Zielerreichung nötig, d. h. der Ratsuchende sollte das Angebot bewusst wahrnehmen und für seine Orientierung nutzen. Hierfür ist es wichtig, dass der Kunde das Angebot und die ihm dargebotenen Informationen und Hilfen angemessen einordnen kann. Zur Bewertung des Angebots ist eine Transparenz über die Inhalte und den institutionellen Kontext des Angebots nötig. Der Ratsuchende sollte darüber informiert sein, was ihn in der Beratung konkret erwartet (inhaltlicher Ablauf) und in welche Zusammenhänge diese eingebettet ist. Hierzu zählen die folgenden Aspekte:

a) Institutionelle Rahmenbedingungen
b) Fachliche Grundlagen des Angebots
c) Rahmenbedingungen der individuellen Beratung
d) Nachvollziehbarkeit der Prozesse

Zu diesen Aspekten von BBB-Beratung werden im Folgenden Standards hergeleitet.

a) Institutionelle Rahmenbedingungen

Wie in Kapitel 5 ausführlich dargestellt, sind strukturelle Merkmale für die Gestaltung und damit auch für die Qualität der Beratung von Bedeutung. Die jeweiligen institutionellen Zusammenhänge der einzelnen Akteure in der BBB-Beratung beeinflussen die Zielrichtung und die Ausgestaltung der BBB-Beratung. Insbesondere große Akteure, wie die Schulen oder die Arbeitsverwaltung, verfügen häufig über eigene Interessenlagen, so dass die Beratung in ihrem Kontext spezifische Ziele verfolgt. Diese Ziele decken sich möglicherweise nicht vollständig mit den Zielen des Ratsuchenden. Da nach dem vorgestellten Qualitätsmodell aber gerade der Kunde den Ausgangspunkt von BBB-Beratung darstellt und es zentrale Leistung von Beratung sein soll, ihn in seiner Orientierung zu unterstützen, ist es wichtig, den Ratsuchenden auf solche spezifischen Zusammenhänge der ihm angebotenen Beratung aufmerksam zu machen. So kann der Kunde das Angebot bewusst nutzen und bekommt einen Überblick über die Leistungsfähigkeit des Angebots. Letzten Endes ist dem Ziel der Beratung nicht gedient, wenn der Ratsuchende eine Leistung erhält, die er nicht gewünscht hat. Wird der Ratsuchende hingegen über die institutionellen Rahmenbedingungen informiert, kann er sich ergänzende oder alternative Leistungen aussuchen, die seinem Beratungsbedarf besser entsprechen. Dies hat auch positive Steuerungseffekte für den BBB-Bereich zur Folge.

Die Umsetzung dieses Standards kann im Rahmen von Informationsbroschüren und Einführungsgesprächen erfolgen. Die Überprüfung lässt sich deskriptiv vollziehen.

b) Fachliche Grundlagen des Angebots

Für die fachlichen Grundlagen des Angebots gilt das oben Gesagte in gleicher Weise. Entscheidend für eine aktive und bewusste Nutzung des Angebots durch den Ratsuchenden ist die Information über die fachlichen Hintergründe des Angebots. Der Ratsuchende muss wissen, wie das vorgelegte Angebot in fachlicher Hinsicht einzuordnen ist (siehe: NACCEG 2004): Zu welchem Thema wird schwerpunktmäßig beraten, wie lässt sich das Angebot im Vergleich zu anderen Angeboten einordnen, was muss der Ratsuchende in die Beratung einbringen? Nur wenn der Ratsuchende vorher ausreichend über diese Aspekte informiert ist, kann er entscheiden, sich darauf einzulassen.

Es ist allerdings möglicherweise davon auszugehen, dass der Ratsuchende aufgrund seiner Hilfsbedürftigkeit nicht zu einer angemessenen Beurteilung des Beratungsangebots kommt. In diesem Fall trägt die Einrichtung die Verantwortung dafür, Personen, die für das Angebot nicht in Frage kommen und denen mit einem anderen Angebot möglicherweise besser gedient wäre, an die jeweiligen Fachdienste zu verweisen.

Auch die Umsetzung dieses Standards kann im Rahmen von Informationsbroschüren und Einführungsgesprächen erfolgen. Die Überprüfung lässt sich deskriptiv vollziehen.

c) Rahmenbedingungen der individuellen Beratung

Neben der Einschätzung der institutionellen und fachlichen Hintergründe der Beratungseinrichtung sollte der Ratsuchende auch darüber informiert sein, welche Bedingungen mit der individuellen Beratung verknüpft sind, d. h. welche Verpflichtungen zeitlicher und finanzieller Art auf ihn zukommen, sollte er sich für das Beratungsangebot entscheiden.

Auch die Umsetzung dieses Standards kann im Rahmen von Informationsbroschüren und Einführungsgesprächen erfolgen. Die Überprüfung lässt sich deskriptiv vollziehen.

d) Nachvollziehbarkeit der Prozesse

Die Möglichkeit zur Einordnung der Beratungsleistung sollte zu jedem Zeitpunkt im Beratungsprozess gegeben sein: Der Beratungsprozess sollte zu jedem Zeitpunkt nachvollziehbar sein. Neben den oben aufgeführten Aspekten zur Vorab-Information sollte jederzeit auf die in der Beratung erzielten Ergebnisse zurückgegriffen werden können. Hierzu bietet sich die Dokumentation der Gesprächsergebnisse an (siehe bspw.: dvb 1998).

Zur Prozesstransparenz gehört auch die transparente Handhabung von Interessenkonflikten, die sich möglicherweise durch die institutionellen Rahmenbedingungen oder andere Interessenlagen ergeben.

Schließlich sollte der Kunde die Möglichkeit haben, seine Einschätzungen über das Angebot zu kommunizieren. Zur Unterstützung solchen Feedbacks sollte ein Beschwerdemanagement eingeführt werden. Dies dient einerseits der Nutzerfreundlichkeit und andererseits der Überprüfung der Kundenzufriedenheit durch den Anbieter. Dieser Standard lässt sich ohne großen Aufwand umsetzen und wird in der Praxis auch häufig angewendet.

Standards für die Transparenz von Beratungsangeboten

14. Bekanntmachung von institutionellen Rahmenbedingungen, die eine Parteilichkeit zur Folge haben könnten
15. Bekanntmachung der fachlichen Grundlagen des Angebots (Theorieschulen o. Ä.)
16. Planung des zeitlichen und inhaltlichen Ablaufs der individuellen Beratung
17. Vermeidung von Interessenkonflikten und transparente Handhabung solcher Konflikte
18. Verweisung an Fachdienste, wenn erforderlich
19. Dokumentation der Gesprächsergebnisse, so dass im Rückgriff Unklarheiten beseitigt werden können
20. Möglichkeiten zum Beschwerdemanagement

6.4.2 Throughput

Der Throughput beschreibt die Dimensionen des Beratungsvorganges selbst. Hierzu zählen die **Rahmenbedingungen** des Beratungsprozesses wie die räumliche und zeitliche Ausstattung, die Organisation und das Informationsmanagement der Beratungseinrichtung, die **Qualifikationen und Kompetenzen** der Berater sowie die Auswahl der einzusetzenden **Methoden**. Diese Aspekte sollen die Qualität des Throughputs beschreiben und werden im Folgenden in ihren Ausprägungen hinsichtlich ihrer Qualitätsbedeutung diskutiert.

6.4.2.1 Rahmenbedingungen

Zu den Rahmenbedingungen von Beratung zählen:

a) Räumliche und zeitliche Ausstattung
b) Informationsmanagement
c) Netzwerke

a) Räumliche und Zeitliche Ausstattung

Auch die räumliche Gestaltung des Beratungsprozesses ist häufig stark durch den jeweiligen Beratungsbereich beeinflusst. So ist beispielsweise die Beratung in einer Schule einer gewissen Organisationsform, nämlich der Raumbelegung im alltäglichen Schulablauf, unterworfen, von dem nur in Ausnahmen, z. B. an Elternsprechtagen, abgewichen werden kann.

Der Deutsche Verband für Berufsberatung formuliert als Standard, dass Beratungsgespräche ungestört und in geeigneten Räumen stattfinden sollten. Außerdem sei sicherzustellen, dass der notwendige Zeitrahmen zur Verfü-

gung stünde. Es scheint nachvollziehbar, dass ein Beratungsprozess in geschützter Atmosphäre mit ausreichendem Zeitrahmen weniger störanfällig ist und die Problemlösung flüssiger vonstattengeht. Zudem ist die individuelle Beratung auch immer auf die Mitarbeit des Klienten angewiesen. Diese Mitarbeit lässt sich in einer geschützten und angenehmen Atmosphäre leichter mobilisieren als in einer angespannten oder zeitlich knappen Situation.

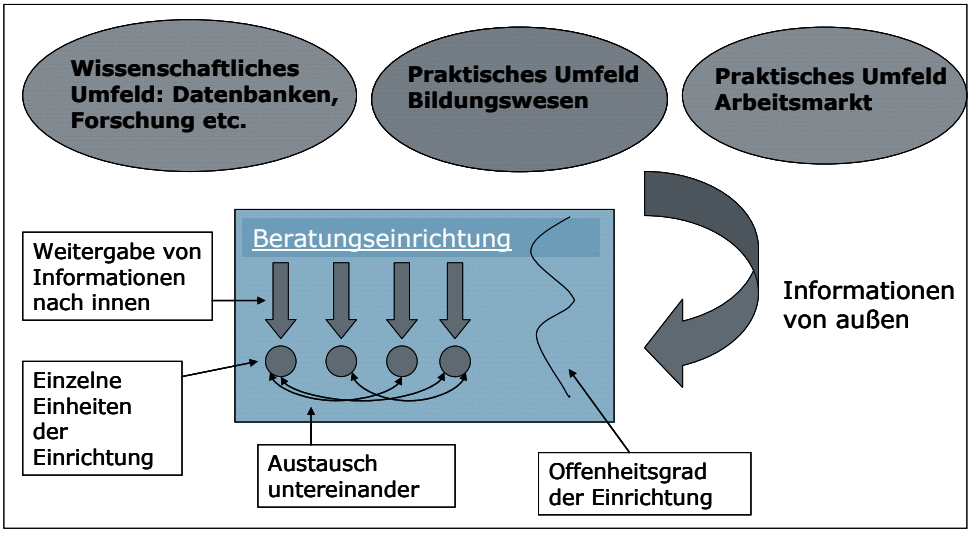
Standards für den räumlichen und zeitlichen Rahmen des Beratungsprozesses

21. Geschützte, ungestörte Atmosphäre
22. Ausreichender Zeitrahmen

b) Informationsmanagement

Für die Qualität der Beratung ist weiterhin entscheidend, inwieweit die einzelne Beratungseinrichtung ihr Informationsumfeld wahrnimmt und wie Informationsflüsse innerhalb der Einrichtung verlaufen. Nutzt die Einrichtung beispielsweise Informationen von außen? Überprüft sie regelmäßig die Aktualität und Angemessenheit ihres Angebots? Welche Informationskanäle gibt es in der Einrichtung? Diese Aspekte werden in der folgenden Darstellung grafisch veranschaulicht:

Abbildung 28: Informationsmanagement in der Beratungseinrichtung



Insbesondere der Informationsaustausch zwischen Beratungseinrichtung und dem wissenschaftlichem Umfeld wird von vielen existierenden Qualitätssystemen erfasst. So führt die AIOSP beispielsweise die „Einbindung von Theorie und Forschung in die Praxis der beruflichen Beratung" als einen Standard

auf. Auch der dvb hat die „Kontinuierliche Aktualisierung des Fachwissens" und die „Teilhabe an Wissenschaft und Forschung" in sein BerufsBeratungs-Register aufgenommen.

Aber auch der Austausch mit dem praktischen Beratungsumfeld ist wichtig, um die Informationen aus den Bereichen, auf die sich die Beratung bezieht, nämlich Bildung, Beruf und Beschäftigung, zu validieren und zu aktualisieren. Hierzu ist insbesondere eine Anbindung an regionale Akteure für die Einschätzung der regionalen Lage in den Beratungsfeldern von Bedeutung. Bezüglich der Gestaltung von Informationsflüssen innerhalb der Einrichtung wird von der AIOSP lediglich auf die Nutzung von Informationstechnologie hingewiesen. Für den Austausch der Berater untereinander sind bisher keine Standards definiert.

Standards für das Informationsmanagement in BBB-Beratungseinrichtungen

23. Regelmäßiger Austausch mit wissenschaftlichem Umfeld (1x im Jahr)
24. Nutzung von Datenbanken
25. Strukturen zur Weitergabe von Information innen, z. B. interne Newsletter.
26. Strukturen zum Informationsaustausch von Beratern untereinander, z. B. durch Besprechungen

c) Netzwerke

Ein Instrument zur Erreichung eines effektiven und nachhaltigen Informationsaustauschs ist die Einrichtung von Netzwerken. Sie führt dazu, dass die einzelne Einrichtung über Kontakte zu anderen Akteuren in ihrem Umfeld zu einem besseren Informationsangebot gelangt. Das Wissen der Organisation wird um das Wissen anderer Akteure auf dem Gebiet ergänzt, was die Interpretation von Informationen verbessert. Zudem lernt die Organisation durch diesen Austausch die Interessenlagen anderer Akteure besser kennen und kann sich selbst in Position dazu setzen. Die Einschätzung gesellschaftlicher Bedürfnisse im Gemeinwesen wird erleichtert und kann in der Zusammenarbeit zu einer besseren Ressourcenverteilung führen.

Die zum Netzwerk-Aspekt entwickelten Standards beziehen sich auf verschiedene Ebenen der Netzwerk-Arbeit (siehe auch Kapitel 5.2.2): Auf **politischer Ebene** ist es wichtig, mit den lokalen Entscheidungsträgern vor Ort zusammenzuarbeiten. Dabei gilt es gesellschaftliche Schlüsselpositionen zu identifizieren und Beziehungen zu diesen aufzubauen (Ertelt 2004).

Auf der **Verwaltungsebene** kann der Austausch mit anderen Akteuren, d. h. Akteuren, die nicht in der Beratung selbst, sondern in einem Randge-

biet tätig sind, das Wissen der Beratungseinrichtung insbesondere auch über lokale Gegebenheiten und Entwicklungen ergänzen. Auch kann ein fachlicher Austausch das Beratungsangebot bereichern und verbessern, da diese Akteure meist in den Feldern tätig sind, zu denen die BBB-Beratung berät, so dass sie eine größere Problemnähe aufweisen.

Auf der **praktischen Handlungsebene** sind Kontakte zur Gruppe der Ratsuchenden selbst, aber auch zu Weiterbildungsträgern, Unternehmen und anderen Beratungsanbietern von Bedeutung (Jenschke 2004, Ertelt 2004). Kontakte zur Gruppe der Ratsuchenden stellen sicher, dass deren Bedürfnisse berücksichtigt werden. Der Kontakt zu Weiterbildungsträgern, Unternehmen und anderen Beratungsunternehmen dient einerseits einer realistischen Selbsteinschätzung der eigenen Beratungsleistung in Bezug auf den Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsmarkt, andererseits stärkt er die Möglichkeiten eines, wie es die AIOSP formuliert, effizienten Verweisverfahrens mittels dessen Ratsuchende an andere Anbieter weiterverwiesen werden können. Die Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung benennt zudem den fachlichen Austausch mit Verbandskollegen als Qualitätsstandard. Das Cedefop weist auf die Bedeutung von Beziehungen zu Einrichtungen, die informelle Beratung anbieten (wie z. B. Eltern- und Freiwilligenorganisationen), hin.

Standards für Netzwerke in der BBB-Beratung

27. Kontakte zu lokalen, politischen Entscheidungsträgern
28. Austausch mit Akteuren auf der Verwaltungsebene, z. B. Behördenmitarbeitern, Sozialarbeitern, Lehrern
29. Kontakte zum Beratungsmarkt: mögliche Kunden und konkurrierende Anbieter

6.4.2.2 Qualifikation und Kompetenzen

Hinsichtlich der Qualifikationen und Kompetenzen der Berater lassen sich die drei Komponenten

a) Grundqualifikation
b) Kompetenzen und Fertigkeiten
c) Fortbildung

unterscheiden. Diese sind für alle vier Zielebenen relevant: Sie sind entscheidend dafür, wie der Berater Informationen strukturiert, wie er Informationen vermittelt und wie er die Beziehung zum Ratsuchenden gestaltet. All dies wirkt sich auf die in der Beratung vermittelte Orientierung, die vermittelte Information und den Einfluss auf die persönliche Entwicklung und die Problembewältigung aus.

a) Grundqualifikation

In Europa sind die Qualifikationswege für den Beratungsberuf sehr unterschiedlich (Cedefop 2004). Dies hängt neben länderspezifischen Ursachen unter anderem damit zusammen, dass BBB-Beratung in den unterschiedlichen Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung stattfindet und zudem in hohem Maße mit anderen Dienstleistungen in diesen Bereichen verknüpft ist, so dass selbst innerhalb der einzelnen Länder viele unterschiedliche Beratungsprofile existieren. Als Abschlüsse für Berater kommen neben spezifischen Fachstudiengängen an Fachhochschulen auch Universitätsstudiengänge mit spezieller Schwerpunktsetzung, postgraduale Studiengänge sowie interne Ausbildungsprogramme und weniger formalisierte, kurze Kurse innerhalb einer Beratungsorganisation oder Bildungseinrichtung in Frage. Die tatsächliche Qualifikation eines Beraters hängt stark mit dem jeweiligen Beratungsumfeld und den Anforderungen zusammen. Watts und Van Esbroeck unterscheiden folgende drei Beratungsumfelder (Watts/Van Esbroeck 1998).

1. First-in-line-Service: Beratung als zusätzliche Leistung in Verbindung mit einer Lehraufgabe oder anderen Dienstleistung.
2. Second-in-line-Service: Beratung als genuin eigenständige Leistung mit einem gewissen Maß an spezialisierter Ausbildung, z. B. in einer Arbeitsverwaltung.
3. Third-in-line-Service: Hoch spezialisierte Beratung, die eine sehr spezielle und professionelle Ausbildung erfordert, wie z. B. ein Psychologiestudium.

Die Art und der Grad der Ausbildung hängen also unter anderem damit zusammen, in welchem Bereich von Beratung der Berater tätig ist. Im *Bildungsbereich* sind meist Lehrer als Berater tätig, deren Tätigkeitsschwerpunkt vorrangig in der Bildungsdienstleistung selbst liegt. Die Beratungsaufgabe, die ihnen rechtlich zugeschrieben wird, stellt eine Nebenaufgabe dar und geht selten mit einer entsprechenden zusätzlichen Qualifizierung einher (McCarthy 2001). Sie wird vielmehr als Bestandteil der Bildungsdienstleistung im Sinne einer „Lernberatung" verstanden. In der Hochschulberatung sind häufig psychologisch qualifizierte Mitarbeiter beschäftigt, da die Studienberatung oftmals mit psychologischer Beratung einhergeht. Aber auch hier ist Beratung, sofern sie in anderen Verwaltungseinheiten wie z. B. Fachbereichen stattfindet, mit anderen Dienstleistungen verknüpft und nicht an eine spezielle Ausbildung gebunden. In der *Arbeitsverwaltung* sind die Berater auf die Herausgabe allgemeiner Berufsinformationen spezialisiert, d. h. sie haben eine entsprechende Ausbildung absolviert. Gleichzeitig übernehmen sie aber andere Aufgaben der Arbeitsvermittlung und des Fallmanagements, was einer hoch spezialisierten Beratung entgegensteht. Hoch spezialisierte Beratungsfachkräfte sind am ehesten in der *privaten Laufbahnberatung* zu finden.

Welcher **Qualifikationsgrad** für die BBB-Beratung angemessen ist, ist insofern auch vom jeweiligen Beratungsbereich abhängig. Die Auflistung gemeinsamer Bezugskriterien zur Qualitätssicherung des Cedefop hält fest, dass *„Berater Qualifikationen besitzen … müssen, die gewährleisten, dass sie über die erforderlichen Kompetenzen zur Ausübung von Beratung verfügen"* (Cedefop 2005). Eine solche Perspektive erschwert eine einheitliche, auf alle Anforderungen zugeschnittene Bestimmung des Qualifikationsmerkmals. Es können insofern nur sehr allgemeine Aussagen gemacht werden. Die bildungspolitische Analyse der OECD verzeichnet einen Wandel in den Beratungstheorien vom Berater als Fachmann zum Berater als Mittler, d. h. in der Beratung geht es zunehmend weniger darum spezielle Fachkenntnisse zu vermitteln, sondern um Hilfe bei der Orientierung in den komplexen Gebieten Bildung und Arbeitsmarkt und an deren Schnittstellen. Beratungsspezifische Kompetenzen und spezifisches auf das Beratungsfeld bezogenes Wissen können in gezielten Kursen sozusagen just in time angeeignet werden (Cedefop 2004). Die Canadian Standards and Guidelines for Career Development unterscheiden zwischen Kernkompetenzen, d. h. Kompetenzen, über die jeder Berater unabhängig von seinem Einsatzbereich verfügen sollte, und spezifischen Kompetenzen, d. h. Kompetenzen, die in Bezug auf einen bestimmten Einsatzbereich oder in Bezug auf die Arbeit mit bestimmten Zielgruppen gelernt werden müssen.

Zur Bewältigung der genannten Voraussetzungen scheint als angemessener Qualifikationsgrad, auch in Anlehnung an die Bildungswege von Beratern in den meisten europäischen Ländern, ein Hochschulstudium unerlässlich, da dies die Voraussetzung für das Strukturieren komplexer Informationen ist.

Die in der Beratung zum Einsatz kommenden **Fachkenntnisse** reichen von psychologischen, pädagogischen und sozialwissenschaftlichen über wirtschaftswissenschaftliche bis hin zu medizinischen und rechtlichen Kenntnissen (Mörth/Söller 2005; McCarthy 2001). Von der Ausbildungsrichtung her dominieren im *Bildungsbereich* eher psychologische, in manchen Ländern pädagogische Profile (McCarthy 2001). Letzteres ist insbesondere dann der Fall, wenn die Beratung zu einem Großteil von Lehrern durchgeführt wird. In der *Berufsberatung* differieren Ausbildungshintergrund und Ausbildungsdauer stärker. In manchen Ländern wird eine spezielle psychologische Ausbildung erfordert, in anderen Ländern werden kurze Trainings vor Ort durchgeführt. Die kurzen Trainings besitzen häufig einen engen Bezug zur Tätigkeit und sind selten akkreditiert. Teilweise hängt dies auch damit zusammen, dass viele für die Berufsberatung notwendigen Kenntnisse einem schnellen Wandel unterliegen und deshalb regelmäßig aktualisiert werden müssen. Der deutsche Verband für Berufsberatung benennt beispielsweise folgende Kenntnisse in seinem BerufsBeratungsRegister:

- Kenntnisse des **Bildungswesens**, der Aus- und Weiterbildungswege sowie der Studiengänge

- Überblick über **Berufsfelder** und Einzelberufe verschiedener Qualitätsstufen
- Wissen über aktuelle, mittel- und längerfristige **Entwicklungen** von Qualifikationsanforderungen **des Bildungs- und Arbeitsmarktes**
- Kenntnis über den **regionalen und überregionalen Arbeitsmarkt** und absehbare Entwicklungen

Diese Kenntnisse müssen zielbezogen erlernt werden und bedürfen einer regelmäßigen Aktualisierung, soll der Flexibilisierung der Arbeits- und Lebenswelt Rechnung getragen werden. Insofern scheinen einzelne Ausbildungsphasen verhältnismäßig kurz im Vergleich zu einem Fachstudium. Gleichzeitig müssen diese Phasen aber regelmäßig wiederholt werden, so dass sich unter Berücksichtigung von Fortbildungsmodulen eine insgesamt recht hohe Ausbildungsdauer ergeben kann.

Es lässt sich festhalten, dass psychologische bzw. pädagogische Grundkenntnisse hilfreich sind und dass sich spezielle Kenntnisse über den Arbeitsmarkt bzw. den Bildungsbereich kurzfristig an den aktuellen Entwicklungen orientieren müssen.

b) Kompetenzen und Fertigkeiten

Hinsichtlich spezifischer Kompetenzen ergeben sich erheblich deutlichere Anforderungen: So wird einheitlich festgestellt, dass die Verzahnung der Bereiche Bildung und Arbeit verbessert werden sollte (Cedefop 2004; OECD 2003). Das bedeutet, dass auch die Qualifikation der Berater in den jeweiligen Gebieten besser aufeinander abgestimmt und Qualifikationsmodule Kenntnisse aus beiden Bereichen vermitteln sollten. Kompetenzen der folgenden Gebiete werden zunehmend wichtiger eingeschätzt (McCarthy 2001):

- Interkulturelle Kompetenzen
- Kompetenzen in der Nutzung von Informationstechnologie
- Kenntnisse verschiedener Beratungsmethoden, die den wachsenden Bedarf abdecken
- Kenntnisse über ganzheitliche Beratungsmethoden
- Kenntnis über Konzepte des lebenslangen Lernens und die Entwicklung von Career Management Skills (CMS)

Die so genannten Career Management Skills (Jarvis 2003, OECD 2004) sollen das Individuum befähigen, sich selbstständiger um die Entwicklung beruflicher Kompetenzen und Strategien zu kümmern, d. h. die Beratung soll durch individuelle Eigenleistungen ergänzt werden. Gerade im Zusammenhang mit der wachsenden Bedeutung des lebenslangen Lernens wird diese individuelle Perspektive, die durch eine kurzfristige und problembezogene Beratung nicht ersetzt werden kann, immer wichtiger. Aufgrund der wach-

senden Flexibilität in der Arbeitswelt sind zunehmend Kompetenzen entscheidend, die sich auf die konkrete Gestaltung der Beratung beziehen, wie z. B. die Fähigkeit zur Planung und Evaluation von Beratungsangeboten. Vor dem Hintergrund dieser Entwicklungen sind sowohl Kenntnisse, die die Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt berücksichtigen, als auch Kenntnisse, die sich mit ganzheitlichen Beratungsmethoden auseinandersetzen, relevant. Insofern sind die von McCarthy aufgeführten Standards zentral für die Qualität von BBB-Beratung, da für die Erreichung der Ziele Orientierung, Information und Entwicklung die Entwicklungen auf dem Arbeits- und Bildungsmarkt, d. h. dem Gebiet, zu dem Informationen nachgefragt werden, einerseits und die Veränderung im Kontext der Beratung nachfragenden Individuen, wie z. B. die Wirkung des flexibilisierten Lernens in die Privatsphäre hinein, andererseits, berücksichtigt werden müssen.

Für die technische Umsetzung der Beratung hält der Deutsche Verband für Berufsberatung zudem folgende Kompetenzen für qualitätsbestimmend:

- Methoden der Gesprächsführung
- Psychodiagnostische Verfahren
- Methoden für die Arbeit mit Gruppen
- Fähigkeit, Informationen zu strukturieren
- Methoden, komplexe Sachverhalte klientengerecht aufzubereiten und weiterzugeben
- Methoden, das soziale Umfeld der Klienten wahrzunehmen und in die Beratung mit einzubeziehen

Diese Aufstellung zeigt, dass insbesondere soziale Kompetenzen wie Gruppenarbeit und Gesprächsführung, aber auch Kompetenzen der Informations- und Qualitätssicherung wie Informationsstrukturierung und Evaluierung von Bedeutung sind. Diese sind auch Bestandteil internationaler Qualitätssysteme wie MEVOC, IAG-Principles und NCDA-Competencies.

Zusammenfassend lassen sich Kompetenzen zur Bewältigung veränderter Anforderungen im Bildungs- und Arbeitsbereich von technischen Fertigkeiten zur Durchführung von Beratung allgemein unterscheiden. Insbesondere die Kompetenzen zur Bewältigung der aktuellen Entwicklungen im Kontext von BBB-Beratung sollten als Standards von Beratungseinrichtungen berücksichtigt und eingeführt werden. Dies erfordert einen Prozess des Umdenkens und der Neugestaltung, wohingegen die meisten technischen Fertigkeiten vermutlich in der Praxis bereits umgesetzt sind. Zur Überprüfung eignen sich hier regelmäßige Bewertungen des Personals mit anschließenden Maßnahmen zur Personalentwicklung und Fortbildung.

c) Fortbildung

Der Großteil der Weiterbildung in der BBB-Beratung wird laut einer Studie des Cedefop bereichsbezogen, d. h. spezifisch für die Bereiche Arbeitsmarkt oder Bildung, gewährt (Cedefop 2004). Fortbildung sichert die Ergänzung, Fortentwicklung und Erneuerung des in der Grundausbildung erworbenen Wissens. Die Anpassungsfähigkeit von BBB-Beratung ist in Bezug auf die aktuelle Entwicklung von zunehmender Relevanz (Cedefop 2005): Mit der Flexibilisierung der Lebensstile einerseits und der Arbeitswelt andererseits steht die Beratung unterschiedlichsten Anforderungen und einer sich ständig wandelnden Nachfrage gegenüber. Die Qualität von Beratung bestimmt sich insofern danach, inwieweit sie in der Lage ist, flexibel auf diese Veränderungen zu reagieren und ihr Beratungsangebot anzupassen.

Der Anpassungsbedarf von Beratung wird auch von unterschiedlichen Qualitätsmanagementsystemen erkannt und in vielerlei Punkten spezifiziert: So umfassen beispielsweise sowohl die Standards der AIOSP als auch des MEVOC, der NCDA und die Matrix-Standards die Forderung, Beratung offen zu gestalten und maßgeschneiderte Angebote für unterschiedliche Zielgruppen zu entwickeln und vorzuhalten. Gerade in angelsächsischen Regionen wird auf das „Diversity Management" abgestellt. MEVOC verlangt zudem explizit die Bereitschaft von Beratern, sich ein Leben lang fortzubilden. Die IAG-Principles erfordern eine verstärkte Wahrnehmung der Interessen des Kunden und Kenntnisse über den gesamten Beratungsmarkt, so dass eine Verweisung des Klienten an andere, besser geeignete Anbieter möglich ist. So kann die Effizienz des Beratungsmarktes gestärkt werden.

Für die Qualifikation der Berater lassen sich in Bezug auf die Bereiche Grundqualifikation, Kompetenzen und Fertigkeiten sowie Fortbildung abschließend neun Standards formulieren, deren Beitrag zur Zielerreichung gemeinsam mit den Umsetzungsmöglichkeiten oben schon diskutiert worden ist. Für diese Standards gilt, dass die meisten schon umgesetzt oder im Rahmen anderer Qualitätsmanagementsysteme etabliert sind.

Standards für die Qualifikation von BBB-Beratern

30. Hochschulabschluss
31. Pädagogische und psychologische Grundkenntnisse
32. Interkulturelle Kompetenzen
33. Kompetenzen in der Nutzung von Informationstechnologie
34. Kenntnis über das Konzept des lebenslangen Lernens und der Entwicklung von CMS (Career Management Skills)
35. Kenntnisse verschiedener Beratungsmethoden: u. a. Gesprächsführung, Psychodiagnostik, Gruppenarbeit, Informationsstrukturierung, Aufbereitung von Sachverhalten
36. Kenntnisse über ganzheitliche Beratungsmethoden
37. Kenntnis über regionale und überregionale Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt
38. Regelmäßige Fortbildung

6.4.2.3 Beratungsmethoden

Entsprechend der Ausführungen in Kapitel 4 zu den dargestellten Inhalten von Beratung lässt sich festhalten, dass Instrumente verschiedener Beratungsmethoden kombiniert werden können und müssen und dass ihr Einsatz auf den Nachfrager, sein Lernverhalten und seinen Beratungsbedarf abgestimmt sein sollte. Auch der Deutsche Verband für Berufsberatung benennt die situations- und klientengerechte Auswahl von Beratungsmethoden als Standard (dvb 1998). Das Cedefop hält in seinen „Gemeinsamen Bezugskriterien für Qualitätssicherungssysteme für das Bildungs- und Berufsberatungsangebot in Europa" fest, dass die Dienstleistungsqualität höher sei, wenn das Angebot im Hinblick auf unterschiedliche Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen hin differenziert und kontrolliert wird (Cedefop 2005). Weitergehende Empfehlungen in Bezug auf konkrete Gruppen oder konkrete Bedarfe enthalten diese Darstellungen nicht. Diese Lücke kann anhand der in Kapitel 4.3 erarbeiteten Erkenntnisse zu den Beratungsszenarien geschlossen werden. Die Orientierung an den in den Kapiteln 3 und 4 dargestellten Beratungsanlässen kann dazu dienen, die für den Einzelfall richtigen Methoden zur Orientierung und Lösung der Problemspannung auszuwählen.

Neben der Wahl der Methode ist das Finden einer angemessenen funktionalen sowie emotionalen Beziehung von großer Bedeutung. Eine sehr frühe Studie zum Beratungserfolg von G. von Landsberg benennt drei Aspekte, die aus Sicht des Ratsuchenden für den Beratungserfolg von Bedeutung sind (Landsberg 1977):

1) Die Fachliche Autorität des Beraters: das Ausmaß, in dem der Berater Anweisungen und Ratschläge gibt

2) Dominanz des Beraters: as Ausmaß, in dem der Berater verbal kalt und autoritär auftritt und keine Entspannung der Situation zulässt
3) Freundlichkeit des Beraters: das Ausmaß der Zuwendung und Wertschätzung. Diese emotionale Basis sei Voraussetzung für die Akzeptanz fachlicher Autorität

In der in Kapitel 4.3 erfolgten Analyse strategisch günstiger Beratungsszenarios wurde davon ausgegangen, dass die Methoden dann erfolgreich sind, wenn sie die individuellen Bedarfe decken und ihre Problemlösungstechniken an diese anpassen. Ging es dabei eher um fachliche Aspekte, wie die Bewältigung von Komplexität und die Berücksichtigung von Lerntypen, hebt die Studie von v. Landsberg Dimensionen der emotionalen Akzeptanz der Beratung aus Sicht des Ratsuchenden hervor. Diese emotionalen Aspekte sind als Verstärker für die in den Methoden angelegten Unterstützungsmechanismen in Bezug auf das Ziel der Stärkung der persönlichen Handlungsfähigkeit zu sehen (Fuhr 2003). Denn nur, wenn der Ratsuchende den Berater akzeptiert, kann er auch dessen Handeln und seine Aussagen akzeptieren.

Standards für Beratungsmethoden

39. Klientenorientierung bei der Auswahl der Methoden
40. Anwendung diagnostischer Verfahren zur Bestimmung von Kompetenzen des Klienten hinsichtlich seiner beruflichen Entwicklung und seiner lernpsychologischen Voraussetzungen
41. Strukturierte Erfassung der Beratungssituation und des Beratungsbedarfes (Analyse von Informationsdefiziten)
42. Methodische Gesprächsführung nach den Schritten im Beratungsprozess: Kennenlernen, Orientierung/Zielsetzung, kooperative Erarbeitung, Bewertung von Handlungsalternativen, Umsetzung
43. Bemühen um eine konstruktive Beziehung zum Klienten, die von Empathie und Respekt geprägt ist

6.4.3 Output

Im Output des Beratungsprozesses stellt sich schließlich die Frage, was mit dem Beratungsprozess erreicht worden ist. Da ein allgemein gültiges Modell nicht den spezifischen Output verschiedener Bereiche der BBB-Beratung berücksichtigen kann, können Output-Standards nur sehr allgemein für die vier personenbezogenen Ziele formuliert werden. In den ausgewerteten Modellen finden sich teilweise Standards, die sich einem der vier Ziele zuordnen lassen. So können für das Ziel der **Orientierung** folgende Aspekte herangezogen werden:

- Fähigkeiten, Karriereinformationen zu finden, zu evaluieren und zu interpretieren
- Verständnis für die ständigen Veränderungen von Männer- und Frauenrollen
- Hilfe bei der Kursauswahl
- Hilfe bei der Inanspruchnahme von Förderprogrammen (z. B. bei Selbstständigkeit)

Unter das Ziel der **Information** können u. a. die Hilfestellung beim Heranführen der Klienten an bildungs- und berufsbezogene Informationen und deren sinnvolle Nutzung oder die Unterstützung bei der Anwendung nationaler bzw. transnationaler Vermittlungssysteme und Internet-basierter Stellensuche gefasst werden.

Das Ziel der **persönlichen Entwicklung** integriert u. a. folgende Aspekte:

- Hilfe zur Stärkung der Selbstwahrnehmung
- Fähigkeiten, ein positives Selbstkonzept zu bewahren
- Fähigkeiten, Karriereübergänge gestalten zu können
- Fähigkeiten, an Arbeit und lebenslangem Lernen zu partizipieren
- Anleitung einzelner Schüler/Studenten und solcher Gruppen zur Entwicklung von Bildungsplänen
- Hilfe bei der Entwicklung eines persönlichen Lebensplans

Das Ziel **Problembewältigung** umfasst Anleitung, effektives Verhalten/Handeln zu bewahren, oder z. B. Hilfe zum Überwinden von Lernsschwächen.

Von der Formulierung von Standards für gesellschaftliche Ziele wird abgesehen, da diese weder aus der Perspektive der Ratsuchenden handlungsleitend sind noch im direkten Einflussbereich der Beratungseinrichtung liegen.

Output-Standards (Individuelle Ergebnisse)

44. Orientierung: Verminderung der Problemspannung
45. Information: Erhalt neuer Informationen/Einsichten zur Verwirklichung der gewünschten beruflichen Situation
46. Persönliche Entwicklung: Stärkung der Handlungsfähigkeit, Steigerung des Selbstwertgefühls
47. Problembewältigung: Die Möglichkeit, mit ähnlichen Problemen in Zukunft besser umzugehen

6.4.4 Standards zu übergeordneten Qualitätsaspekten: Instrumente der Qualitätssicherung

Oberhalb der drei Ebenen Input, Throughput und Output lassen sich Standards für die Überprüfung der Ergebnisse formulieren. So kann sichergestellt werden, dass die eigene Einrichtung durch den Einsatz von Qualitätssicherung die Qualität ihrer speziellen Leistungen überprüft.

Zur Prüfung der Wirkungsqualität aus der Kundenperspektive eignen sich Kundenbefragungen. Diese sollten Fragen zu den Zieldimensionen Orientierung, Informationen, Handlungsfähigkeit und Problembewältigung beinhalten und können durch Statistiken über Stammkunden und Statistiken der Neukundengewinnung ergänzt werden. Die Ergebnisse sind aber valider, wenn Fremd- und Selbstevaluation verknüpft werden (Brödel 2004a). Insofern sollten neben der Kundenbefragung noch andere Instrumente eingesetzt werden, um die Plausibilität der Ergebnisse zu prüfen. So könnten beispielsweise eine Verbleibstatistik oder eine Prüfung der eigenen Leistungen anhand von Zielvereinbarungen durchgeführt werden.

Daneben sieht eine Reihe von Modellen den Einsatz weiterer Managementinstrumente vor. Zu nennen sind hier insbesondere die Forderungen nach klaren Vorgaben zu Zielen, Ausrichtung und Praktiken der Beratung sowie nach einer Steuerung der personellen Ressourcen. Erstere findet Berücksichtigung im Standard der Zielvereinbarungen. Letztere umfasst etwa die Durchführung von Analysen personeller und materieller Ressourcen, die effektive Nutzung der Ressourcen, Personalmanagement und -führung sowie Organisationsentwicklung.

Standards zu Instrumenten der Qualitätssicherung

48. Regelmäßige Bewertung der Ergebnisse durch
    - Verknüpfung von Fremd- und Selbstevaluation
    - Führung von Statistiken über Stammkunden, Neukundengewinnung durch Empfehlungen und den Verbleib von Kunden
    - Kundenbefragung zur Wirkungsqualität
49. Zielvereinbarungen und klare Vorgaben zu Zielen, Ausrichtung und Praktiken der Beratung
50. Berücksichtigung und Steuerung der personellen Ressourcen

6.4.5 Nicht berücksichtigte Standards

Weitere Standards wurden nicht berücksichtigt, da sie nicht dem zentralen Ziel der Zielentsprechung gerecht wurden. Dabei kann zwischen zwei Aspekten unterschieden werden: 1. Mehrere Standards können zwar als allgemein zielführend bezeichnet werden, weisen jedoch keinen spezifischen Bezug zur BBB-Beratung auf. Dies betrifft konkret Standards zu sozialen Basisfähigkeiten der Berater. 2. Ein weiterer Standard wurde ausgeschlossen, weil er die gesellschaftlichen Ziele der BBB-Beratung betrifft. Diese sind zwar aus systemischer Sicht bedeutsam, in der Regel aber weder für den Ratsuchenden noch für die Beratungseinrichtung im Alltag handlungsleitend.

Die folgenden Tabellen geben einen Überblick über die nicht berücksichtigten Standards.

Tabelle 19: Nicht berücksichtigte Standards: Soziale Basisfähigkeiten

Quelle	Standards	Zusammenführung
Matrix	Aktivitäten- und Selbstorganisation	Organisationsfähigkeit
Matrix	Fähigkeit, Prioritäten setzen zu können	
AIOSP	Organisationstalent beim Management der Dienste in Bildung, Orientierung und Beratung sowie Stellenvermittlung	
MEVOC	Mit Stress und Frustration umgehen können	Positives Denken
MEVOC	Im Job motiviert sein	
MEVOC	Positiv denken	
MEVOC	Sich nicht vor neuen Erfahrungen oder Veränderungen scheuen	
MEVOC	Willig sein, sich lebenslang fortzubilden	Lernbereitschaft
dvb/AIOSP/Matrix/ MEVOC	Selbstreflexion	Selbstreflexives Handeln
dvb	Bewusster Umgang mit eigenen Werten und Normen	
AIOSP	Teamfähigkeit	Teamfähigkeit

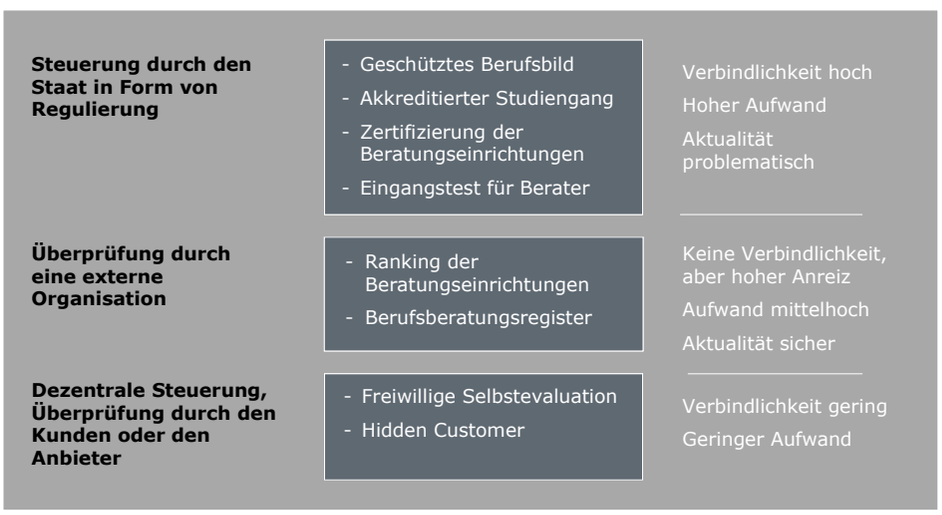
Tabelle 20: Nicht berücksichtigte Standards: Gesellschaftliche Ergebnisse

Quelle	Standard	Zusammenführung
Plant	Unterstützung des Arbeitsmarktes durch Unterstützung individueller Entscheidungen	Unterstützung des Arbeitsmarktes
Plant	Unterstützung des Arbeitsmarktes durch Reduzierung der Arbeitsmarkt-”Versager” (Drop out)	
Plant	Unterstützung des Arbeitsmarktes durch Beisteuerung zu institutionellen Reformen zur Verbesserung der Funktionen des Arbeitsmarktes	

6.5 Schlussfolgerungen

Mit den beschriebenen Standards hat Rambøll Management einen Katalog von allgemein anwendbaren Qualitätsstandards in der BBB-Beratung vorgelegt, der bestehende Ansätze aufgreift und gleichzeitig den Beratungsprozess aus der Sicht des Ratsuchenden in den Vordergrund stellt. Für die Umsetzung der Standards rückt die Frage nach Möglichkeiten zur Steuerung der Qualität erneut in den Blickpunkt. Zusammenfassend lassen sich die Möglichkeiten zur Steuerung von Qualität in der BBB-Beratung mit ihren Vor- und Nachteilen in der folgenden Abbildung darstellen.

Abbildung 29: Möglichkeiten der Steuerung von Qualität



Um eine verbindliche Umsetzung der Qualitätsstandards in der Breite zu erreichen, sind sowohl staatliche Vorgaben als auch eine zentrale Zertifizierung durch Dritte denkbar. Art und Umfang der Angebote, Unterschiede in der Professionalität der Anbieter und unterschiedliche Rahmenbedingungen in den Teilbereichen der BBB-Beratung können der flächendeckenden Einführung solcher Systeme auf nationaler Ebene jedoch möglicherweise Grenzen setzen. Die Zertifizierung im Rahmen von Registern oder Rankings kann zwar eine flexiblere Regulierungsform darstellen, wird wohl aber lediglich für bestimmte Beratungseinrichtungen – insbesondere solche, die mehr oder weniger ausschließlich BBB-Beratung anbieten – praktikabel sein. Die dezentrale Steuerung wiederum setzt im Wesentlichen auf Selbstverpflichtung der Einrichtungen und stellt somit keine (flächendeckende) Verbindlichkeit her. Letztlich muss die Wahl der Steuerungsform – neben Fragen der politischen Zielsetzung und Durchsetzbarkeit – vor allem die bestehende Beratungslandschaft berücksichtigen und sollte an den vorhandenen Ansätzen und Strukturen ansetzen.

7. Befragung der Anbieter von BBB-Beratung

In Kapitel 7 sollen nun die Ergebnisse der bundesweiten Befragung von Einrichtungen der BBB-Beratung dargestellt werden. Das Kapitel teilt sich in zwei Teile: Abschnitt 7.1 erläutert zunächst das Befragungsdesign bzw. das methodische Vorgehen bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung der Befragung. Anschließend erfolgt in Abschnitt 7.2 die Darstellung der Befragungsergebnisse entlang der in den vorangegangenen Kapiteln zu Nutzerperspektive, Beratungskonzepten, Strukturen der Beratungslandschaft und Qualität in der BBB-Beratung beschriebenen Aspekte.

7.1 Befragungsdesign/Methodisches Vorgehen

Die Ausführungen zum Befragungsdesign bzw. zum methodischen Vorgehen umfassen die folgenden Aspekte:

- Vorgehen und Konzeption der Online-Befragung
- Technische Umsetzung
- Befragungsmanagement
- Durchführung und Rücklauf der Befragung
- Vorgehen zur Datenaufbereitung und -bereinigung
- Auswertungsverfahren
- Betrachtungsperspektiven

7.1.1 Vorgehen und Konzeption der Online-Befragung

Basierend auf der zu Projektbeginn vorgenommenen Begriffsbestimmung von BBB-Beratung hat Rambøll Management im Vorfeld der Befragung ein Raster mit Akteuren entwickelt, das alle relevanten Anbieter von Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung umfasst (siehe Kapitel 5.2.1). Der Grundlagen schaffende Charakter der Bestandsaufnahme in der BBB-Beratung findet sich insbesondere in der Identifikation bzw. Ermittlung der definierten Akteure wieder. Neben der Bestimmung von Akteuren, die die Grundgesamtheit bilden, war die gezielte Ermittlung der Einrichtungen, die BBB-Beratung anbieten, ein zentraler Gelingensfaktor zur Umsetzung der Bestandsaufnahme der BBB-Beratung in Deutschland. Im Rahmen eines ersten Screenings der Akteurslandschaft wurde schnell ersichtlich, dass zum einen eine sehr große Anzahl von BBB-Beratungsanbietern existiert und zum anderen eine Vielzahl von Akteuren mehrere Einrichtungen unter sich vereint.

In Abstimmung mit dem Auftraggeber hat Rambøll Management ein iteratives Verfahren mit dem Ziel entwickelt, die Grundgesamtheit aller Akteure bestmöglich selbst zu generieren und abzubilden, um anschließend eine Befragung der BBB-Beratungseinrichtungen durchzuführen. Zu diesem Zweck

wurde eine umfangreiche Internet-Recherche für jeden identifizierten Beratungsakteur initiiert, um die Gesamtheit der unter dem jeweiligen Akteur agierenden Beratungseinrichtungen zu erfassen. In diesem Zusammenhang führten sechs Assistenten in den Räumen von Rambøll Management eine sechswöchige Internetrecherche durch. Dabei wurde versucht, für jeden Akteur in jedem Bundesland alle existierenden Beratungseinrichtungen ausfindig zu machen und den für die BBB-Beratung jeweils zuständigen Mitarbeiter zu identifizieren. Flankiert wurde die Online-Recherche der Kontaktdaten durch eine telefonische Recherche, innerhalb derer für alle Akteure auf der übergeordneten Ebene von Dachorganisationen und Verbänden die für die Beratung verantwortlichen Personen kontaktiert wurden. Von diesen Personen wurden Hinweise zur Organisation der BBB-Beratung gegeben und vereinzelt Listen mit den Kontaktdaten der Beratungseinrichtungen der Akteure zur Verfügung gestellt. Bei der telefonischen Recherche wurde deutlich, dass eine Vielzahl der betreffenden Personen für ihre Organisation die Anzahl der Beratungseinrichtungen nicht benennen konnte. In den meisten Fällen konnten die Gesprächspartner auch die Gesamtheit aller Einrichtungen, die unter dem Dach eines Akteurs fungieren, nicht quantifizieren.

Für den vorliegenden Untersuchungsgegenstand ist daher die Durchführung einer repräsentativen Befragung nicht möglich, da für die Mehrzahl der identifizierten Beratungsakteure keine gesicherten Kenntnisse über die jeweilige Grundgesamtheit der Beratungseinrichtungen vorliegen. Dies betrifft insbesondere jene Beratungsakteure, die unter die Rubrik „versteckte Beratung" fallen. Eine Grundlage von repräsentativen Stichproben ist jedoch das Wissen über die Grundgesamtheit. Deswegen unterscheiden Sozialwissenschaftler zwischen der *theoretischen* Grundgesamtheit und der *zugänglichen* Grundgesamtheit. Die Erstere ist weder ermittelbar, noch zugänglich. Die Letztere ist ermittelbar und zugänglich (Trochim 2006). Rambøll Management hat sich daher in Abstimmung mit dem BMBF entschieden, ausgehend von den gesicherten Erkenntnissen über potenzielle Beratungsakteure alle Beratungseinrichtungen in die Befragung zu integrieren, die sich a) einem der benannten Beratungsakteure zuordnen lassen und b) deren Kontaktdaten über eine Internet-Recherche generierbar sind.

Wir verwenden mit Blick auf die Anlage der Befragung den übergeordneten Begriff *Vollerhebung der online zugänglichen Grundgesamtheit* (im Folgenden kurz Online-Vollerhebung genannt). Da für einzelne Beratungsakteure auch die jeweilige *theoretische* Grundgesamtheit der (potenziellen) Beratungseinrichtungen bekannt ist – so z. B. für Kammern, Volkshochschulen oder ARGEn –, ist die Repräsentativität der Befragungsergebnisse für diese Akteure bei akteursspezifischen Auswertungen gewährleistet.

Da der Aufwand für eine Recherche der Adressen und Telefonnummern sowohl finanziell als auch zeitlich in keinem positiven Kosten-Nutzen-Verhältnis

stand und gleichzeitig eine Online-Befragung nach heutigen wissenschaftlichen Erkenntnissen belastbare Ergebnisse liefert, wurden Einrichtungsname und vorhandene E-Mail-Adressen der Beratungsakteure recherchiert und in eine extra dafür konstruierte Datenbank überführt (siehe Kapitel 7.1.2). Im Anschluss an den Recherchezeitraum wurden die E-Mail-Adressen in einen extra für diese Befragung angelegten Verteiler überführt, dann auf inhaltliche und semantische Plausibilität geprüft und Duplikate wurden beseitigt.

Befragungen im Internet bzw. durch das Internet (kurz: Onlinebefragungen) werden als Primärforschungsinstrument mittlerweile genauso häufig verwendet wie computergestützte telefonische Befragungen. Dabei werden Onlinebefragungen nicht nur quantitativ, sondern auch als qualitatives Erhebungsinstrument eingesetzt. Zentrales Kriterium für die Güte einer Befragung, unabhängig ob telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Internet, ist die Auswahl der Teilnehmer bzw. der Auskunftspersonen. Der Vorwurf, eine Onlinebefragung sei nur für die Nutzer des Internets bzw. einer bestimmten Internetseite repräsentativ, kann durch die Auswahl der und die Art des Zugangs zu den Teilnehmern entkräftet werden.

In Anlehnung an die von der Deutschen Gesellschaft für Online-Forschung e. V. (D.G.O.F.) entwickelten Standards zur Qualitätssicherung für Online-Befragungen, dass Onlinebefragungen, „die für die Zielgruppe der **Internetnutzer insgesamt** Anspruch auf Repräsentativität erheben, […] auf der Grundlage einer vorherigen Offline-Auswahl bzw. Offline-Rekrutierung mittels geeigneter Screening-Techniken durchgeführt werden […]" sollten (ADM, ASI, BVM, D.G.O.F. 2001: 2), hat Rambøll Management, wie bereits oben beschrieben, mögliche Anbieter von BBB-Beratung identifiziert. Bei den Zielpersonen handelt es sich nicht um Privatpersonen, sondern um Personen in Einrichtungen bzw. Unternehmen, die Dienstleistungen anbieten. Die Verbreitung des Internets ist inzwischen so weit fortgeschritten, dass plausibel angenommen werden darf, dass von einer verlässlichen Zahl von Anbietern von BBB-Beratung Informationen zu finden sind, die die Erreichbarkeit über das Internet ermöglichen. Kurzum erlauben die Art der Recherche der Auskunftspersonen und die Annahme, dass das Internet als Forum der Angebotspräsentation eines Anbieters von BBB-Beratung unumgehbar ist, den Schluss, dass die recherchierte Adressdatenbank ein belastbares Verzeichnis der Anbieter von BBB-Beratung in Deutschland darstellt.

Ein weiteres Gelingenskriterium von Befragungen ist die Qualität der erhobenen Daten. Aktuelle wissenschaftliche Studien zeigen, dass Onlinebefragungen bezüglich der Reliabilität und Validität der Daten im Vergleich zu anderen Erhebungsinstrumenten nur geringe bzw. keine Unterschiede aufweisen und somit die Ergebnisse keinen Einschränkungen unterliegen (Batinic 2003: 148ff.).

7.1.2 Technische Umsetzung

Für die technische Umsetzung war es entscheidend, den Assistenten bei der Recherche ein Erhebungsinstrument zur Verfügung zu stellen, das eine effiziente, effektive und systematische Sammlung der im Internet recherchierten E-Mail-Adressen ermöglicht. Zusätzlich sollten alle sechs Arbeitskräfte bei der Recherche parallel einsetzbar sein, wobei ausgeschlossen werden musste, dass gleiche Adressen mehrmals erhoben werden. Für diesen analogen Einsatz und unter Berücksichtigung der übrigen Rechercheziele bzw. des oben angesprochenen Datenvolumens hat Rambøll Managements auf eine eigens entwickelte Lösung mit einer zentralen Datenbank (mySQL) und einer entsprechend konstruierten Eingabemaske zurückgegriffen. Neben der Erfüllung der beschriebenen Kriterien lieferte die Datenbank Controlling-Informationen über den Fortschritt der Recherche. Mit Hilfe dieser Informationen konnte zum einen die Qualität der Arbeit während des Sammelprozesses überprüft und gesichert werden. Zum anderen lieferten Sie kontinuierliche Angaben über die Abdeckung der zu erfassenden Beratungseinrichtungen.

Der eigentliche Überführungsprozess der E-Mail-Adressen aus dem Internet erfolgte nach einem standardisierten Verfahren. Zu Beginn jedes Recherchetages fand ein Jour-fixe-Termin aller sechs Assistenten statt. Dabei wurde festgelegt, welche Person an diesem Tag für welche Trägergruppe, für welchen Akteur und welche Einrichtungsgruppe zuständig war. Die ersten beiden Informationen (Träger und Akteur) konnten anschließend innerhalb der Eingabemaske mit Hilfe von Drop-down-Menüs ausgewählt und festgelegt werden. Durch diese Funktion wurde für das anschließende Vorgehen eine zielgenaue Zuordnung der Adressen zu diesen Gruppen vorgegeben. Im weiteren Prozess arbeitete sich jeder Assistent durch alle 16 Bundesländer und recherchierte auf Einrichtungsebene die für die BBB-Beratung zuständige Person bzw. deren E-Mail-Adresse. Diese E-Mail-Adresse wurde markiert und per Copy-and-paste-Verfahren von der Internetseite in die Datenbank überführt.

7.1.3 Befragungsmanagement

Rambøll Management hat angesichts des Befragungsumfangs für den Zeitraum der Befragungsdurchführung eine Person in Vollzeit mit dem Befragungsmanagement betraut. Das Befragungsmanagement beinhaltete die telefonische Beantwortung von Fragen, die Bearbeitung von E-Mail-Anfragen, die technische Durchführung der Befragung und das verschicken von Remindern an die Adressaten der Befragung. Darüber hinaus fiel in das Befragungsmanagement auch der Austausch mit Dachverbänden und Organisationen, die entweder im Verlauf der Befragung von sich aus auf Rambøll Management zugekommen sind oder die von Rambøll Management kontaktiert wurden, um Fragen der Unterstützung des Vorhabens zu klären.

Über den gesamten Befragungszeitraum hinweg wurden mehr als 500 telefonische und mehr als 800 E-Mail-Anfragen bearbeitet. Die Anfragen lassen sich in vier Kategorien unterteilen: Technische Unterstützung beim Ausfüllen des Fragebogens (1), inhaltliche Fragen zum Untersuchungsgegenstand (2), Fragen zur Legitimität der Befragung (3) sowie Anmerkungen, inwiefern einzelne Einrichtungen tatsächlich in den Untersuchungsgegenstand fallen (4).

Deutlich wurde, dass sich insbesondere Verbände nicht für die Teilnahme an der Befragung verantwortlich gefühlt haben, da diese die Beratungsleistungen in den meisten Fällen organisieren und nicht selbst anbieten (z. B. Arbeitgeberverbände und Berufsverbände).

Die Bereitschaft, an der Befragung teilzunehmen, war bei kommunalen Akteuren unterdurchschnittlich. Aus dem Kontakt mit der kommunalen Ebene ergab sich, dass diese Akteure ein geringeres Interesse sowohl an der Aufarbeitung ihrer Beratungsleistungen als auch an einem Vergleich mit anderen Akteuren im gleichen Beratungssegment hatten.

Im Bereich Schule stellte sich die Herausforderung, dass einige Schulen die Teilnahme an der Befragung vom offiziellen Einverständnis der jeweiligen Schulbehörde abhängig gemacht haben. Mit Ausnahme des Freistaates Sachsen, dessen Schulbehörde keine offizielle Unterstützung der Befragung gewähren konnte, ließ sich diese Herausforderung im Einvernehmen mit den Schulbehörden bewältigen. Der Befragungsrücklauf bei den Schulen ist für das Bundesland Sachsen folgerichtig im Vergleich zu anderen Bundesländern unterdurchschnittlich.

Ein besonders großes Interesse an der Befragung zeigten die privaten und kommerziellen Anbieter. Die Befragungsteilnehmer begründeten dies mit dem Wunsch, die eigene Beratungsleistung besser in der Beratungslandschaft verorten zu können. Das Erkenntnisinteresse spiegelt sich in einer sehr hohen Rücklaufquote wider (siehe Kapitel 7.1.4).

Rambøll Management hat im Befragungsverlauf den Rücklauf für die einzelnen Beratungsakteure wöchentlich erhoben. Unabhängig von allgemeinen Erinnerungsschreiben, die sich an alle Akteure richteten, die noch nicht an der Befragung teilgenommen hatten, hat Rambøll Management für Akteursgruppen, die zum jeweiligen Monitoring-Zeitpunkt unterdurchschnittliche Rücklaufquoten aufwiesen, individuelle Anschreiben verfasst. Diese Maßnahme führte jeweils zu einer deutlichen Erhöhung des Rücklaufs bei den Beratungseinrichtungen der betreffenden Akteure. So konnten durch individuelle Anschreiben die Rückläufe der kommunalen Beratungseinrichtungen,

der Berufsbildungswerke sowie von Frauen- und Migrantenberatungsstellen[33] gesteigert werden (siehe Kapitel 7.1.4).

7.1.4 Durchführung und Rücklauf der Befragung

Die Befragung wurde vollelektronisch mit der hauseigenen Befragungssoftware SurveyXact© von Rambøll Management durchgeführt. Konzept und Fragebogen wurden in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber und dem Projektbeirat entwickelt und diskutiert. Vor der eigentlichen Befragung fanden ein interner technischer Pretest sowie ein Feldpretest mit unterschiedlichen Akteuren statt. Der Feldpretest dient vor allem dazu, unverständliche Fragen aufzudecken und fehlende Antwortkategorien zu ergänzen. Im Rahmen des Pretests wurden insgesamt 40 Akteure zur Teilnahme angeregt. In einem E-Mail-Anschreiben wurden die potenziellen Pretestteilnehmer über das Ziel eines solchen Pretests informiert und aufgeordert, bewusst Kritik an Frageformulierungen und Antwortoptionen zu üben. Insgesamt sind Anmerkungen von acht Pretestteilnehmern in die Überarbeitung des Fragebogens eingeflossen.

Im Anschluss an die Überarbeitung des Fragebogens wurde die eigentliche Befragung mit dem Versand von Einladungsschreiben per E-Mail an alle recherchierten Adressen begonnen. Insgesamt wurden 62.410 Personen angeschrieben. Innerhalb des erklärenden Textes wurde ein Link eingebettet, über den die angeschriebenen Personen zu dem von Rambøll Management programmierten Fragebogen gelangen konnten. In der Mail wurde zusätzlich auf die Webseite des Bundesministeriums für Bildung und Forschung verwiesen, auf der die Befragung offiziell legitimiert wurde. Um der Bedeutung der Befragung weiter Nachdruck zu verleihen, wurde der Online-Fragebogen durch ein im PDF-Dateiformat integriertes offizielles Schreiben des Auftraggebers ergänzt.

Die Befragung wurde in dem Zeitraum vom 2. Mai bis zum 9. Juli 2006 durchgeführt. In diesem Zeitraum wurden insgesamt vier Erinnerungsschreiben versandt, in denen all diejenigen Personen, die den Fragebogen noch nicht beantwortet hatten, gebeten wurden, sich an der Befragung zu beteiligen. An der Online-Befragung haben letztlich 9453 Personen teilgenommen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von ca. 15,2 Prozent.

Von den 62.410 verschickten E-Mails sind 5421 E-Mails an den Absender als unzustellbar zurückgekommen. Die allgemeine Fehlerquote der E-Mail-

[33] Der schleppende Rücklauf bei Migrantenberatungsstellen begründet sich auch dadurch, dass Rambøll Management eine Vielzahl der Akteure zwei Wochen vor der BBB-Befragung im Rahmen der Evaluation der Integrationskurse für das Bundesministerium des Inneren bereits zu den von Ihnen angebotenen Integrationskursen befragt hat. Die Einrichtungen haben z. T. erst nach einem konkreten Hinweis erkannt, dass es sich um eine neue Befragung in einem anderen Themengebiet gehandelt hat.

Adressrecherche liegt damit bei 8,7 Prozent. Korrigiert um die nicht zustellbaren E-Mails beträgt die Bruttostichprobe der Befragung damit 56.989 Beratungseinrichtungen. Auf Basis der bereinigten Bruttostichprobe erhöht sich die Netto-Rücklaufquote auf 16,6 Prozent.

Von den Teilnehmern der Befragung haben 1045 angegeben, keine Beratung im Untersuchungsfeld anzubieten. Bezogen auf die Anzahl von 9453 antwortenden Personen entspricht dies einer inhaltlichen Fehlerquote bei der Recherche der BBB-Beratungseinrichtungen von 11,1 Prozent.[34]

7.1.5 Vorgehen zur Datenaufbereitung und -bereinigung

Die Verarbeitung eines verlässlichen und belastbareren Datensatzes bildet die Grundlage empirischer Untersuchungsprojekte. Somit ist die Bereinigung primär erhobener Daten als erste und sensibelste Phase der Datenauswertung anzuführen. Mit Hilfe der Befragungssoftware SurveyXact© begann die Bereinigung von Daten bzw. Vermeidung von Fehlern bereits in der Phase der Datenerhebung. Falscheingaben wurden im Rahmen der Onlinebefragung technisch so weit wie möglich ausgeschlossen, um den Aufwand für eine nachträgliche Bereinigung der erhobenen Daten zu reduzieren. Die Bereinigung der im Rahmen der Online-Befragung erhobenen Daten wurde im Wesentlichen in den folgenden Bereichen vorgenommen:

1. Ausschluss von Drop-outs bzw. Unit- und Item-Nonresponders
2. Korrektur von Falscheingaben
3. Korrektur bzw. Definition von fehlenden Werten (Missing Values)

1. Ausschluss von Drop-outs bzw. Unit- und Item-Nonresponders

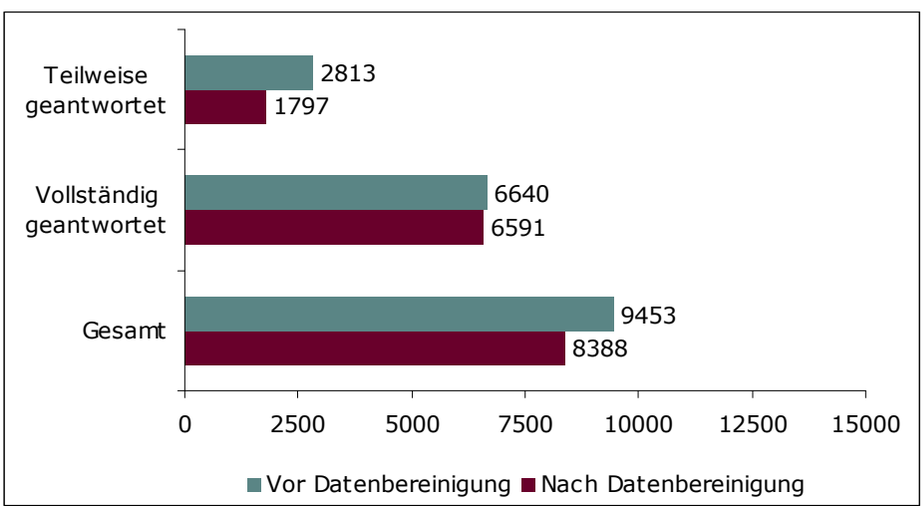
Der Ausschluss von Auskunftspersonen, die den Online-Fragebogen nicht beantwortet haben (Unit-Nonresponders) ist der erste Schritt im Rahmen der Datenbereinigung. Diese Personen sind mit einem speziellen Code versehen und werden somit automatisch von der weiteren Bearbeitung ausgeschlossen.

Ein zweiter Schritt, der die Qualität der gesammelten Daten verbessert, ist der Ausschluss von Auskunftspersonen, die sich zunächst entschlossen haben, an der Befragung teilzunehmen, aber letztlich keine oder nur einen geringen Prozentsatz aller zu beantworteten Fragen beantwortet haben. Diese Personen werden im Allgemeinen als Drop-outs und Item-Nonresponders

[34] Die Angabe, ob eine Einrichtung BBB-Beratung anbietet oder nicht, basiert auf der Einschätzung derjenigen Person, die in den angeschriebenen Einrichtungen den Fragebogen bearbeitet hat. Gerade im Bereich der versteckten Beratung ist die Annahme plausibel, dass einzelne Personen die Schnittstelle ihrer Beratungsleistung zur BBB-Beratung nicht in jedem Fall nachvollziehen konnten. Das Befragungsmanagement hat überdies gezeigt, dass die Problematik der Zuordnung auch bei Akteursgruppen besteht, die eindeutig dem Bereich BBB-Beratung zuordenbar sind, wie beispielsweise bei Berufsbildungswerken.

bezeichnet (Theobald/Dreyer/Starsetzki 2003: 56ff.). Drop-outs brechen eine Befragung zu einem bestimmten Zeitpunkt ab und beantworten ebenso wie die Item-Nonresponders – die bis zum Ende des Fragebogens gelangen – nicht alle Fragen eines Fragebogens. Die Entscheidung, wie hoch der Anteil zu beantwortender Fragen je Auskunftsperson sein sollte, um verlässliche Informationen zu erhalten, hängt nicht zuletzt von der subjektiven Einschätzung der Forscher sowie dem Aufbau des Fragebogens ab. Im Hinblick auf das Projektziel, einen möglichst umfassenden Überblick über das BBB-Beratungsangebot erstellen zu können, hat Rambøll Management als Mindestkriterium die Beantwortung der ersten drei Fragen des Online-Fragebogens aufgestellt. Dieses Verfahren führt zu einem zwar deutlich reduzierten Rücklauf, ermöglicht im Rahmen der weiteren Auswertung jedoch eine verlässliche Darstellung der bundesweiten BBB-Beratungsstruktur. Im Rahmen dieser Phase wurden insgesamt 1065 Fälle identifiziert, die von Rambøll Management als nicht belastbar eingestuft wurden.

Abbildung 30: Rücklauf vor und nach der Datenbereinigung



Der Befragungsrücklauf verteilt sich nach der Bereinigung der Daten und dem Ausschluss der Befragten, die angegeben haben, dass ihre Einrichtung keine Beratung im Untersuchungsfeld anbietet, wie folgt auf die unterschiedlichen Akteure in der Beratungslandschaft:

Tabelle 21: **Rücklauf der Beratungsakteure**

Akteur	Zahl der Respon-denten	Anteil an Grundgesamtheit
Akademisches Auslandsamt	1	0,01%
Arbeiter-Samariter-Bund	2	0,03%
Arbeiterwohlfahrt	186	2,55%
Arbeitgeberverband	82	1,13%
Arbeitsagentur	76	1,04%
ARGE	26	0,36%
AStA	39	0,54%
Berufsbildungswerk	38	0,52%
Berufsförderungswerk	31	0,43%
Berufsförderungsdienst der BW	5	0,07%
Berufsgenossenschaft	27	0,37%
Berufsschule	219	3,01%
Berufsverband	106	1,45%
Bürgerinitiative	6	0,08%
Caritas	146	2,00%
Coaching-Unternehmen	324	4,45%
Deutsches Rotes Kreuz	22	0,30%
Diakonisches Werk	198	2,72%
Fachhochschule	63	0,86%
Frauenberatungsstelle	77	1,06%
Gesamtschule	105	1,44%
Gewerkschaft	44	0,60%
Grundschule	703	9,65%
Gymnasium	284	3,90%
Handwerkskammer	46	0,63%
Hauptschule	246	3,38%
Industrie- und Handelskammer	124	1,70%
Internationaler Bund	32	0,44%
Jugendgerichtshilfe	15	0,21%
Kirchengemeinde	85	1,17%
Kommunale Integrationsberatung	42	0,58%
Kommunale Jugendhilfe	223	3,06%
Kommunale Weiterbildungsberatung	15	0,21%
Malteser Hilfsdienst	19	0,26%
Migrationsberatung	126	1,73%
Optionskommune	64	0,88%
Paritätischer Wohlfahrtsverband	77	1,06%
Partei	4	0,06%
Personalberatung	103	1,41%
Private Hochschule	35	0,48%
Privatschule	128	1,76%
Realschule	255	3,50%
Rehaträger bzw. -verband	10	0,14%
Rentenversicherungsträger	8	0,11%
Selbsthilfegruppe	22	0,30%
Sonderschule	332	4,42%
Sozialamt	135	1,85%
Stiftung	41	0,56%
Studentenwerk	33	0,45%

Akteur	Zahl der Respon-denten	Anteil an Grundgesamtheit
Universität	82	1,13%
Unternehmen	344	4,72%
Verbraucherschutz	8	0,11%
Volkshochschule	354	4,86%
Zeitarbeitsfirma	81	1,11%
Zentrale Studienberatung	50	0,69%
Sonstige Einrichtung	695	9,50%
Sonstige Weiterbildungsträger	482	6,60%
Sonstige soziale Trägerschaft	147	2,02%
Keine Angabe	15	0,21%
Total	7288	100,00%

Mehrfach-Beteiligungen einer Einrichtung an der Befragung hat Rambøll Management bei der Recherche der Beratungseinrichtungen durch die Anlage der Stichprobengenerierung auszuschließen versucht (siehe Kapitel 7.1.1 und 7.1.2). In Einzelfällen ist es jedoch vorgekommen, dass mehrere Mitarbeiter einer Einrichtung gebeten wurden, sich an der Befragung zu beteiligen. Bei den Rückläufen der einzelnen Beratungsakteure ist daher zu beachten, dass sich die angegebene Zahl der Respondenten auf die Zugehörigkeit der antwortenden Personen zu den einzelnen Beratungsakteuren bezieht. D. h. wenn mehr als eine Person einer Einrichtung an der Befragung teilgenommen hat, wurden alle Befragungsrückläufe dieser Einrichtung dem jeweiligen Beratungsakteur zugeordnet. Konkret bedeutet das Gesagte: Haben beispielsweise zwei Mitarbeiter des Sozialamtes in Hamburg-Eimsbüttel an der Befragung teilgenommen, wurden beide Rückläufe dem Beratungsakteur Sozialamt zugerechnet.

Bei den Auswertungen der Befragungsergebnisse hat Rambøll Management die Differenz zwischen der Anzahl der befragten Einrichtungen eines Akteurstyps und der Anzahl der befragten Mitarbeiter eines Akteurstyps dort berücksichtigt, wo diese Differenzierung mit Blick auf die Beschreibung und Interpretation der Befragungsergebnisse geboten und möglich war.[35]

[35] Auf Basis der Zuordnung der Postleitzahlen zu den einzelnen Respondenten ist es möglich, für bestimmte Beratungsakteure nachzuvollziehen, ob und wie viele Mehrfachnennungen es für ein und dieselbe Beratungseinrichtung gegeben hat. Dies betrifft vor allem Akteure mit klarer Organisationsstruktur wie Arbeitsagenturen, ARGEn, Optionskommunen oder Volkshochschulen. Bei Akteuren wie Schulen, Personalberatern oder Weiterbildungseinrichtungen ist diese Differenzierung nicht möglich, da mehrere Einrichtungen desselben Akteurstyps die identische Postleitzahl haben können. In solchen Fällen haben wir bei den Auswertungen die Anzahl der Rückläufe gleichgesetzt mit der Anzahl der kontaktierten Einrichtungen. Dies gründet sich auf die plausible Annahme, dass durch die systematische, strukturierte und standardisierte Erfassung von Beratungseinrichtungen und den für die Beratung zuständigen Personen in den Einrichtungen im Rahmen der Adressrecherche die Anzahl der Einrichtungen, in denen mehr als eine Person gebeten wurde, an der Befragung teilzunehmen, im Verhältnis zur Gesamtstichprobe marginal sein dürfte.

2. Korrektur von Falscheingaben

Im Anschluss an den Ausschluss von Auskunftspersonen wurde der Datensatz auf fehlerhafte Eingaben überprüft. Fehlerhafte Eingaben können zwar insbesondere in Bezug auf so genannte Wild Codes[36] mittels unserer Befragungssoftware ausgeschlossen werden, allerdings sind Eingaben inhaltlich inkonsistenter Werte grundsätzlich möglich (Dieckmann 1998: 552). Mit Hilfe von Konsistenz- und Plausibilitätstests wurden Abfragen programmiert, die z. B. die gleichzeitige Eingabe von „private Trägerschaft" und „Arbeitsagentur" anzeigen und korrigieren. Zusätzlich wurden im Falle von nichtbehebbaren Fehlern fehlende Werte vergeben, d. h. eine Antwort als „Missing Value" definiert und von der weiteren Analyse ausgeschlossen. Die Korrektur von Falscheingaben betrifft 127 Angaben, die inhaltlich nicht plausibel waren und entsprechend korrigiert wurden.

3. Korrektur bzw. Definition von fehlenden Werten (Missing Values)

Als dritten und letzten Schritt im Rahmen der Datenbereinigung hat Rambøll Management fehlende Werte definiert bzw. korrigiert. Die Neudefinition fehlender Werte betrifft insbesondere solche Fragen, die eine vertiefende Information zu einem gefilterten Detail erfordern bzw. erwarten ließen. Beispielhaft ist die Frage „Ihre Einrichtung ist eine Schule, welche Schulart?" anzuführen. Wurden an einer solchen Stelle keine vertiefenden Angaben gemacht, wird dieser fehlende Wert als „keine Angabe" definiert und in die Aus- und Bewertung aufgenommen. Auf diese Art und Weise ließen sich insgesamt 669 fehlende Eingaben definieren und somit im weiteren Auswertungsverlauf inhaltlich interpretieren.

7.1.6 Auswertungsverfahren

Im Anschluss an die Bereinigung der Daten hat Rambøll Management eine umfassende deskriptive Auswertung der Ergebnisse vorgenommen. In einem ersten Schritt wurden dabei absolute und relative Häufigkeitsverteilungen aller erhobenen Indikatoren erstellt. Neben diesen Häufigkeitsauszählungen wurde insbesondere mit Hilfe des Einsatzes von Mittelwerten versucht, eine erste Akzentuierung in der BBB-Beratungslandschaft zu identifizieren. Aufgrund der Größe des Datensatzes und der hohen Vielfalt von BBB-Beratungsangeboten auf Akteursseite, wurde im weiteren Verlauf der Auswertung zunächst eine vertiefende explorative Analyse der erhobenen Daten durchgeführt.

Eine explorative Analyse vorhandener Daten hat verschiedene Ziele. Zum einen ist sie eine Methode, mit deren Hilfe Strukturen und Muster sichtbar gemacht werden können, die dem Forscher vorher nicht ersichtlich/bekannt waren (Bortz/Döring 1995: 344ff.). Zum anderen wird mit Hilfe der explora-

[36] Unter einem Wild Code wird eine Eingabe verstanden, die nicht den vorgegebenen Antwortoptionen entspricht. Vgl. dazu auch Dieckmann 1998:.552.

tiven Datenanalyse die Komplexität der vorhanden Daten bzw. Dimensionen reduziert. Neben den üblichen deskriptiven Instrumenten wie Häufigkeiten, Mittelwerte und Streuungsmaße kommen im Rahmen explorativer Datenanalysen vor allem solche Instrumente zum Einsatz, die mehr als eine Variable analysieren können. Im Hinblick auf eine Typologisierung der BBB-Beratungsangebote hat Rambøll Management insbesondere die so genannte explorative Faktorenanalyse zum Einsatz gebracht.

Die Faktorenanalyse ist ein multivariates Struktur entdeckendes Verfahren. Unter Struktur entdeckende Verfahren fallen alle Methoden zur systematischen Klassifikation und Reduktion von Datenmengen. Datensätze enthalten oft sehr viele Fälle und Variablen. Die Faktorenanalyse hilft, Variablen zu wenigen Faktoren zusammenzufassen. Das Ziel ist die Entdeckung von einigen wenigen latent homogenen Faktoren. Ein Faktor sollte also möglichst wenig interne Varianz aufweisen: Die im Faktor enthaltenen Variablen müssen sich möglichst ähnlich sein. Im Gegensatz dazu sollen die Faktoren untereinander eine möglichst hohe Varianz aufweisen. Das Ziel ist, möglichst überschneidungsfreie, unterschiedliche Variablenbündel mit Hilfe der Faktoren abzubilden. Anstelle der großen Anzahl einzelner Variablen bilden die einzelnen Faktoren die Grundlage für weitere Berechnungen (Backhaus/Erichson//Plinke/Weiber 2005).

Da die Befragung zu BBB-Beratung einen bezüglich der Fall- und Variablenzahl sehr umfangreichen Datensatz generiert hat, wurde das Verfahren der Faktorenanalyse zur Reduktion der Komplexität des Datensatzes eingesetzt. Klassische Verwendung findet die Faktorenanalyse in Typisierungen von Merkmalen, so dass sich das Verfahren im Rahmen der Auswertung zu einer Bildung von Angebotstypen bzw. Beratungsangebotsthemen anbot. Die Faktorenanalyse hat fünf typische Gruppen von Themenschwerpunkten gefunden:

1. Faktorgruppe 1: Karriereberatung/Laufbahnberatung/Coaching, Personalberatung, Arbeitgeberberatung, Existenzgründerberatung, Weiterbildungs-/Qualifizierungsberatung, Wiedereinstiegsberatung, Beratung im Zusammenhang mit Rechtsberatung
2. Faktorgruppe 2: Sozialberatung, Beratung zur sozialen Integration von Ausländern/Menschen mit Migrationshintergrund, Beratung zur Integration benachteiligter Menschen, Beratung über finanzielle Leistungen, Schuldnerberatung, Beratung im Zusammenhang mit Arbeitsvermittlung
3. Faktorgruppe 3: Ausbildungsberatung, Berufswahlberatung, Berufsberatung, Studienberatung
4. Faktorgruppe 4: Schullaufbahnberatung, Schulwahlberatung, Lernberatung
5. Faktorgruppe 5: Psychologische Beratung und Rechtsberatung

Allerdings ordnen die Faktoren einzelne Fälle nicht überschneidungsfreien Gruppen zu. So waren einige Themenschwerpunkte in mehreren oder in keiner Faktorgruppe vertreten. Die Einrichtungen bieten also eine Kombination von Themenschwerpunkten an.[37] Das erschwert die Klassifizierung der befragten Einrichtungen in Angebotsgruppen und den Vergleich zwischen den Gruppen.

Tabelle 22: Anzahl der Fälle nach der Anzahl der Faktorgruppen

Mitgliedschaft in X Angebotsgruppen	Absolute Häufigkeiten	Relative Häufigkeiten	Kumulierte rel. Häufigkeiten
0	3482	47,4 %	47,4 %
1	2637	35,9 %	83,3 %
2	919	12,5 %	95,8 %
3	233	3,2 %	99,0 %
4	62	0,8 %	99,9 %
5	10	0,1 %	100,0 %
Total	7343	100,0 %	-

Tabelle 22 zeigt, dass bei insgesamt 3861 Fällen eine Gruppenzuordnung möglich gewesen ist. Allerdings konnten wir fast die Hälfte der Einrichtungen keiner Gruppe zuordnen. Bezogen auf die Ergebnisse der Faktoranalyse bieten diese Einrichtungen untypische Kombinationen von Themenschwerpunkten an. Die Faktoranalyse bildet die Kombination der Themenschwerpunkte bei diesen Einrichtungen unzureichend ab. Darüber hinaus gibt es für den Ausschluss der Variablen keine befriedigende, systematische Erklärung. Alle weiteren statistischen Verfahren und Berechnungen unter der Verwendung der Faktorgruppen würden also fast die Hälfte des Datensatzes ausschließen. Zusätzlich würden viele Verfahren Fälle ausschließen, die in zwei oder mehr Gruppen zu finden sind. Damit würde sich die Fallzahl nochmals um 1224 (ca. 17 Prozent) reduzieren. Faktoranalysen für die Fragen 2.1.a zu Übergangsphasen und 2.2 zu Zielgruppen ergaben ähnliche Ergebnisse: Die Resultate korrespondieren mit dem Ergebnis der Faktoranalyse für die Themenschwerpunkte. Der Ausschluss von über der Hälfte der Fälle bedeutet einen hohen, unsystematischen Informationsverlust. Deswegen haben wir darauf verzichtet, die Faktorgruppen in weiteren Auswertungen zu verwenden.

[37] Die statistische Validität dieses Ergebnisses ist ausgesprochen hoch. Für das Kaiser-Meyer-Olkin-Kriterium für die Stichprobeneignung ergab sich ein Wert von 0,81. Die vorliegenden Daten eignen sich somit sehr gut für das Durchführen einer Faktoranalyse. Insgesamt erklären die fünf extrahierten Faktoren 48,66 % der Varianz der Variablen für die Themenschwerpunkte. Auch dieser Wert spricht für die Eindeutigkeit des statistischen Resultats.

7.1.7 Betrachtungsperspektiven

Neben der Grundgesamtheit haben wir uns entschieden, weitere vergleichende Betrachtungsperspektiven in die Darstellung der Ergebnisse zu integrieren. Dies betrifft zum einen die Auswertung der **Grundgesamtheit ohne Schulen.** Schulen stellen einerseits eine sehr hohe Zahl von Einrichtungen in der Grundgesamtheit. Andererseits kann man in der Regel davon ausgehen, dass Beratung in den Schulen nur einen geringen Anteil der täglichen Arbeit ausmacht – sowohl für die Einrichtung als Ganzes als auch für die Personen, die als Berater tätig werden. Eine Auswertung der Grundgesamtheit ohne Schulen kann somit möglicherweise zu signifikant anderen Ergebnissen führen. Daher stellen wir in der Beschreibung der Ergebnisse die Grundgesamtheit mit Schulen der Grundgesamtheit ohne Schulen gegenüber.

Zum anderen haben wir eine Reihe weiterer Merkmale gewählt, die sich jeweils in verschiedene Kategorien unterteilen lassen. Dabei handelt es sich um die Bedeutung der Beratung in der jeweiligen Einrichtung, die Trägerschaft der Einrichtung sowie spezielle Angebote für Personengruppen in den Einrichtungen. Alle drei Merkmale wurden im Rahmen der Befragung erfasst, so dass wir Sie für die Auswertung als Filter einsetzen konnten. Zu diesem Zweck wurden die Antworten der Einrichtungen ausgewertet, die Angaben zu dem Merkmal bzw. der jeweiligen Kategorie gemacht haben. Dieses Vorgehen erlaubt sowohl einen Vergleich zwischen den Kategorien eines Merkmals als auch mit der Grundgesamtheit. Tabelle 23 gibt einen Überblick über die Betrachtungsperspektiven.

Tabelle 23: Betrachtungsperspektiven

Merkmal	Kategorien
Grundgesamtheit	• Vollständig • Ohne Schulen
Bedeutung der Beratung	• Beratung als Schwerpunkt • Beratung neben anderen Dienstleistungen
Trägerschaft	• Öffentlich-rechtlich • Privatrechtlich • Gemeinnützig
Spezifische Angebote für Personengruppen	• Frauen • Menschen mit Migrationshintergrund • Menschen mit Behinderung • Hochqualifizierte • Geringqualifizierte

Die **Bedeutung der Beratung** innerhalb einer Einrichtung zielt darauf ab, ob eine Einrichtung im Schwerpunkt Beratung erbringt oder die Beratungsleistung neben anderen Aufgaben wahrgenommen wird. Hinsichtlich der **Trägerschaft** haben wir zwischen öffentlicher, privater und gemeinnütziger Trägerschaft unterschieden. Sowohl der Schwerpunkt der Tätigkeit einer Einrichtung als auch ihre Trägerschaft können als wichtige Einflussfaktoren auf Inhalt und Form der Beratung angenommen werden. Da bei beiden Merkmalen keine Mehrfachantworten möglich waren, kann ein klarer Bezug im Antwortverhalten zu der jeweiligen Betrachtungsperspektive hergestellt werden.

Anders gelagert ist die Situation für die **Personengruppen**. Hier nehmen wir eine vergleichende Auswertung für Einrichtungen vor, die spezifische Angebote für die folgenden fünf Personengruppen vorhalten: Frauen, Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Behinderung, Hochqualifizierte und Geringqualifizierte. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass sich die von den jeweils relevanten Einrichtungen gemachten Angaben nicht ausschließlich auf solche spezifischen Angebote beziehen (müssen). In der Regel wird eine Einrichtung weitere Personen- und Zielgruppen bedienen. In der Folge handelt es sich bei den Auswertungen zum Merkmal Personengruppe lediglich um Tendenzen, d. h. wir können Aussagen über die Einrichtungen treffen, die unter anderen spezifische Angebote für die jeweilige Personengruppe anbieten. Aufgrund der großen (arbeitsmarkt-)politischen Relevanz dieser Personengruppen haben wir uns dennoch entschieden, diese Auswertungen in der Darstellung der Ergebnisse zu berücksichtigen.

Zusätzlich halfen statistische Tests statistisch signifikante Unterschiede zwischen Häufigkeitsverteilungen zu finden. Jede Betrachtungsperspektive besitzt für jede Frage eine individuelle Verteilung der Antworten. Ein Anteilswerttest bestimmt, ob die Unterschiede zwischen der Verteilung der Grundgesamtheit und der Verteilung der Betrachtungsperspektive statistisch signifikant sind. Mit Hilfe des Tests überprüfen wir also, ob die Unterschiede zwischen den Verteilungen in der Stichprobe auch in der Grundgesamtheit vorliegen. Die Unterschiede haben wir auf ein Signifikanzniveau von 0,05 überprüft. Wir erwarten also, dass 95 Prozent aller hypothetischen Stichproben, die wir zufällig aus der Grundgesamtheit ziehen, die gleichen Unterschiede generieren. Deshalb können wir annehmen, dass die Unterschiede nicht durch einen Zufallsfehler zustande kommen.

7.2 Ergebnisse der Befragung von Beratungseinrichtungen

Darstellung und Interpretation der Befragungsergebnisse orientiert sich an den in diesem Bericht vorgestellten Aspekten von BBB-Beratung: Nutzerperspektive (Kapitel 3), Beratungskonzepte und -methoden (Kapitel 4), Struktur (Kapitel 5) und Qualität der BBB-Beratung (Kapitel 6).

7.2.1 Nutzerperspektive

Die Nutzerperspektive greift die in Kapitel 3 beschriebenen Aspekte der BBB-Beratung auf und führt sie mit den auf diese Aspekte bezogenen Fragen des Fragebogens zusammen. Mit Blick auf die Nutzerperspektive umfassen die relevanten Ergebnisse der Befragung die folgenden Bereiche:

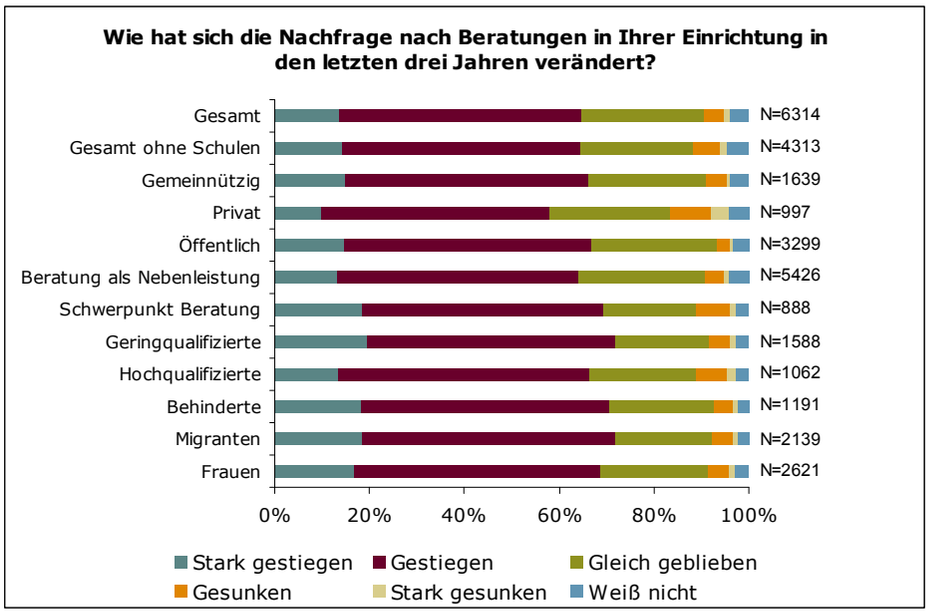
1. Nachfrage nach BBB-Beratung
2. Themenschwerpunkte der Beratung
3. Beratungsangebote für Übergänge
4. Zielgruppen
5. Spezifische Personengruppen
6. Ziele von BBB-Beratung

An dieser Stelle ist es wichtig zu betonen, dass die folgenden Ausführungen die Einschätzungen der befragten Anbieter zur Nutzerperspektive reflektieren. Eine Einschätzung des Bedarfs an BBB-Beratung seitens der Nutzer oder gar ein Abgleich eines solchen Bedarfs mit den bestehenden Angeboten ergibt sich daraus nicht.

7.2.1.1 Nachfrage nach BBB-Beratung

Die Mehrheit der Anbieter von BBB-Beratung in Deutschland verzeichnet eine wachsende Nachfrage nach ihren Beratungsleistungen. Abbildung 31 zeigt die Einschätzung der Nachfrage für die letzten drei Jahre für die Grundgesamtheit und die verschiedenen Betrachtungsperspektiven.

Abbildung 31: Veränderung der Nachfrage



Fast zwei Drittel der Befragten konnten einen Anstieg der Nachfrage feststellen. Nur etwa 5 Prozent verzeichnen einen Nachfragerückgang. Diese Zahlen legen nahe, dass die Nachfrage nach BBB-Beratung in den letzten Jahren real gestiegen ist. In Anbetracht der in Kapitel 3 beschriebenen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Veränderungen und der wachsenden Bedeutung lebenslangen Lernens erscheint dieser Befund wenig überraschend. Mit Blick auf das Ausmaß der Nachfrage nach BBB-Beratung müssen zwei differenzierte Betrachtungen gemacht werden: Zum einen kann ein Wachstum bestimmter Einrichtungen gewissermaßen auf Kosten anderer erfolgen, die entsprechend Kunden abgeben. Insbesondere seit der Liberalisierung des Beratungsmonopols 1998 ist die Beratungslandschaft dynamischer geworden. In Anbetracht des sehr geringen Anteils von Einrichtungen, die eine gesunkene Nachfrage angegeben haben (5,5 Prozent), ist allerdings davon auszugehen, dass die Nachfrage nach Beratung auch in absoluten Zahlen gestiegen ist. Zum anderen nimmt die BBB-Beratung unter den Beratungsangeboten der einzelnen Akteursgruppen eine sehr unterschiedliche Bedeutung ein. Während die von den klassischen Anbietern von BBB-Beratung erbrachten Beratungsleistungen weitgehend auf BBB-Beratung fokussieren, trifft dies insbesondere für Anbieter versteckter BBB-Beratung nicht zu. Hier stehen andere Beratungsangebote wie etwa Sozialberatung im Vordergrund. Die gestiegene Nachfrage kann sich somit auch auf solche Beratungsangebote beziehen.

Der Vergleich der Grundgesamtheit mit den Betrachtungsperspektiven zeigt nur geringe Abweichungen. Allerdings fällt auf, dass private Anbieter weniger häufig einen Anstieg der Nachfrage angegeben haben, während die Nachfra-

ge in einer höheren Zahl von gemeinnützigen und öffentlichen Einrichtungen gestiegen ist. Dies deckt sich mit den Angaben von Einrichtungen, die Personengruppen bedienen, die traditionell durch öffentliche und gemeinnützige Einrichtungen beraten werden, wie etwa Menschen mit Migrationshintergrund, Personen mit Behinderung oder Geringqualifizierte.

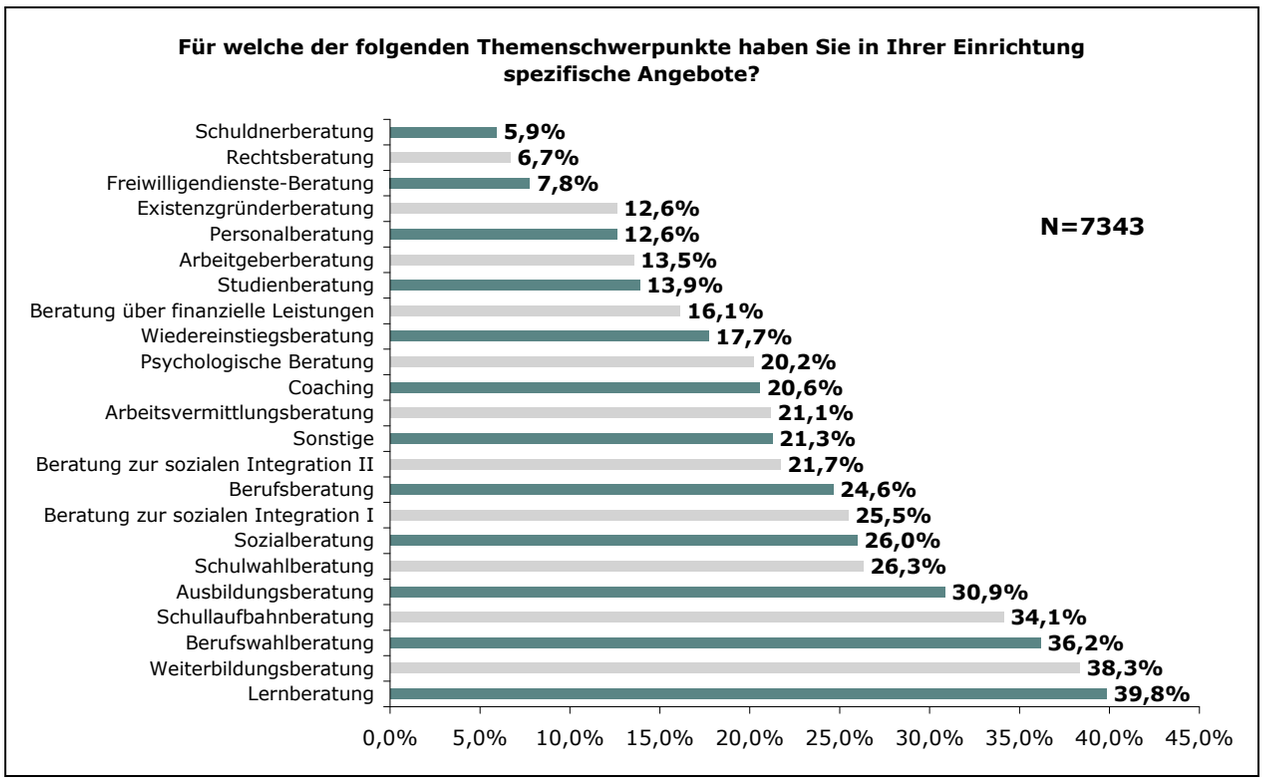
Darüber hinaus ist bemerkenswert, dass Einrichtungen, die im Schwerpunkt Beratung erbringen, häufiger einen Anstieg der Nachfrage angegeben haben.

7.2.1.2 Themenschwerpunkte der Beratung

Die Themenschwerpunkte beschreiben die inhaltliche Ausdifferenzierung der Beratungslandschaft sowie die der einzelnen Einrichtungen. Auf den ersten Blick verdeutlichen die Ergebnisse zu den verschiedenen Themenschwerpunkten die große Heterogenität der Beratungslandschaft. So umfassen die Beratungsangebote eine breite Palette von Themenschwerpunkten. Diese Heterogenität betrifft jedoch nur die Beratungslandschaft als Ganzes, nicht die einzelnen Anbieter von BBB-Beratung. Diese haben im Durchschnitt angegeben, zu etwa vier Themenschwerpunkten Beratung anzubieten.

Auf den zweiten Blick spiegeln sich in den Ergebnissen die drei großen Beratungsfelder – Beratung im arbeitsmarktnahen Bereich, Beratung mit Bildungsfokus und versteckte BBB-Beratung – wider. Die Regelungen aus Arbeitsmarkt-, Schul-, Hochschul-, Weiterbildungs- und Sozialrecht schlagen sich also in den Themenschwerpunkten der BBB-Beratung nieder. An erster Stelle ist hier die Beratung mit Bildungsfokus zu nennen. Mit den Themenfeldern Lern-, Berufswahl-, Schullaufbahn-, Ausbildungs- und Schulwahlberatung umfasst sie fünf der sechs meist genannten Kategorien. Allerdings ist diese Zuordnung nicht trennscharf. So sind etwa Ausbildungs- und Berufswahlberatung auch für die arbeitsmarktnahe Beratung bedeutsam. Sie umfasst zudem die Weiterbildungs-/Qualifizierungsberatung, die Arbeitsvermittlungsberatung und die Berufsberatung. Die hohe Zahl der Nennungen bei der Weiterbildungsberatung verdeutlicht die Bedeutsamkeit lebenslangen Lernens und Qualifizierens in der BBB-Beratung. Erwerbspersonen zwischen 25 und 65 können auf viele Organisationen zurückgreifen, die Weiterbildungsberatung anbieten.

Abbildung 32: Angebote für die einzelnen Themenschwerpunkte



Die häufigen Nennungen von Sozialberatung, Beratung zur sozialen Integration von Menschen mit Migrationshintergrund und Beratung zur sozialen Integration von Menschen mit Behinderung zeigen, dass mindestens ein Fünftel aller Organisationen BBB-Beratung zusammen mit sozialen Diensten anbietet. Organisationen mit sozialenrechtlichen Aufträgen sind Hauptanbieter von versteckter BBB-Beratung: Hier ist die Beratungsleistung Teil einer Beratung, die auch andere Lebensbereiche außer Bildung, Beruf und Beschäftigung umfasst. Deutlich seltener sind eher kostenpflichtige Beratungen wie Personalberatung oder Karriereberatung/Laufbahnberatung/Coaching.

Heruntergebrochen auf die einzelnen Betrachtungsperspektiven werden Unterschiede in der Schwerpunktsetzung, aber auch in der Fokussierung (im Sinne der Konzentration auf wenige Angebote vs. breites Angebot zu verschiedenen Themen) deutlich.

Tabelle 24: Themenschwerpunkte und Betrachtungsperspektiven

	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Schulwahlberatung	24,9%	33,1%	31,0%	20,6%	27,7%	13,1%	28,9%	41,0%	9,6%	13,1%	9,9%	26,6%
Schullaufbahnberatung	30,8%	41,7%	37,3%	25,2%	36,5%	16,7%	37,5%	53,5%	13,0%	16,5%	12,3%	34,4%
Berufswahlberatung	40,5%	47,2%	47,8%	36,4%	56,7%	33,7%	37,1%	40,4%	30,2%	36,5%	30,7%	36,5%
Ausbildungsberatung	35,9%	41,5%	40,0%	28,5%	51,5%	25,9%	32,1%	31,2%	27,8%	35,9%	30,1%	31,2%
Studienberatung	16,1%	14,8%	15,6%	24,5%	13,4%	15,9%	13,8%	16,8%	12,2%	10,7%	13,7%	14,0%
Berufsberatung	30,0%	29,7%	32,4%	32,0%	38,4%	26,2%	24,7%	25,6%	25,5%	24,1%	22,9%	24,9%
Karriereberatung/Laufbahnberatung/ Coaching	29,5%	18,1%	17,7%	50,5%	26,7%	43,1%	16,8%	11,7%	49,6%	16,0%	27,9%	20,4%
Lernberatung	40,4%	52,1%	48,2%	36,5%	49,0%	18,7%	43,2%	51,6%	28,0%	29,9%	25,5%	39,6%
Weiterbildungs-/Qualifizierungsberatung	48,4%	46,1%	39,3%	56,5%	54,0%	39,0%	38,9%	31,8%	55,4%	43,2%	48,4%	38,7%
Wiedereinstiegsberatung	27,7%	24,7%	26,4%	27,6%	34,1%	24,0%	17,0%	13,8%	24,4%	22,9%	24,6%	17,9%
Beratung im Zusammenhang mit Arbeitsvermittlung	27,3%	31,0%	34,6%	26,5%	44,9%	29,0%	20,2%	14,5%	29,8%	30,3%	27,8%	21,4%
Beratung über finanzielle Leistungen	20,3%	22,5%	30,0%	15,8%	23,9%	26,9%	14,6%	13,9%	9,4%	25,9%	22,7%	16,3%
Personalberatung	18,2%	9,7%	13,4%	34,0%	16,2%	29,6%	10,1%	7,9%	35,2%	5,7%	15,3%	12,7%
Schuldnerberatung	7,6%	9,9%	10,2%	2,8%	10,8%	10,7%	5,3%	3,7%	1,6%	13,6%	8,4%	6,0%
Rechtsberatung	7,4%	7,5%	8,7%	7,1%	7,4%	6,6%	6,8%	5,8%	4,9%	9,5%	9,4%	6,8%
Existenzgründerberatung	18,5%	12,8%	14,1%	27,1%	18,1%	26,1%	10,6%	10,5%	25,1%	8,1%	18,3%	12,7%
Sozialberatung	31,0%	40,2%	38,2%	15,5%	38,1%	35,4%	24,9%	21,4%	12,1%	47,2%	32,1%	26,2%
Psychologische Beratung	25,7%	21,8%	31,2%	27,6%	24,0%	36,9%	17,8%	18,4%	23,6%	23,1%	21,2%	20,4%
Beratung zur Integration benachteiligter Personen (z. B. behinderte Menschen)	24,8%	31,5%	68,3%	17,5%	36,8%	21,8%	22,0%	22,7%	12,7%	29,1%	23,4%	21,9%
Beratung zur sozialen Integration von Ausländern/Menschen mit Migrationshintergrund	30,7%	61,3%	34,8%	16,7%	42,8%	26,5%	25,7%	24,2%	14,6%	38,2%	29,5%	25,7%
Freiwilligendienste-Beratung (Freiwilliges Soziales Jahr, Zivildienst etc.)	9,1%	9,6%	11,6%	5,1%	11,5%	6,6%	8,0%	5,3%	2,3%	16,6%	9,6%	7,8%
Arbeitgeberberatung	17,1%	10,9%	21,1%	28,2%	20,2%	27,5%	11,5%	9,6%	29,0%	11,1%	19,5%	13,7%
Sonstige	23,0%	19,8%	18,2%	20,1%	20,1%	26,5%	20,4%	15,3%	19,8%	30,3%	27,3%	21,5%

Orange Markierung: Ausreißer nach oben; blaue Markierung: Ausreißer nach unten

Wie Tabelle 24 zeigt, kann insbesondere für Einrichtungen, die spezifische Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Behinderung und Geringqualifizierte vorhalten ein vergleichsweise breites Angebot an Themenschwerpunkten in der Beratung konstatiert werden. Diese Einrichtungen weisen für eine hohe Zahl von Themenschwerpunkte häufigere Nennungen auf.

Der Blick auf die Trägerschaft wiederum deutet darauf hin, dass Einrichtungen in öffentlicher, privater und gemeinnütziger Trägerschaft in unterschiedlichen Themenfeldern Schwerpunkte setzen. Insbesondere für private Einrichtungen ist ein klarer Fokus auf „arbeitsmarkt- und wirtschaftsnahe" Beratungsfelder zu erkennen (Karriereberatung/Laufbahnberatung/Coaching, Weiterbildungs-/Qualifizierungsberatung, Personalberatung, Existengründerberatung, Arbeitgeberberatung). Sehr ähnliche Themenschwerpunkte lassen sich zudem für Einrichtungen beschreiben, die Beratung als Schwerpunkt ihrer Leistungen benennen. Andere Themenschwerpunkte werden von diesen beiden Einrichtungstypen dagegen deutlich seltener genannt. Gemeinnützige Einrichtungen weisen einen starken Fokus auf soziale Fragen (Sozialberatung, Beratung zur Integration benachteiligter Personen, Beratung zur sozialen Integration von Menschen mit Migrationshintergrund, Freiwilligendienste-Beratung) auf.

Neben der differenzierten Analyse der Betrachtungsperspektiven gibt die Auswertung der Ergebnisse zu den Themenschwerpunkten für die einzelnen Akteure näheren Aufschluss darüber, welche Einrichtungen Beratung für die einzelnen Themenschwerpunkte anbieten. Tabelle 25 gibt einen Überblick über den Anteil der Einrichtungen eines Akteurstyps, die angegeben haben, für den jeweiligen Themenschwerpunkt Beratung anzubieten. Die Tabelle unterscheidet dabei nach vier Kategorien: „--" bedeutet, dass weniger als 25 Prozent eines Akteurstyps angegeben haben, zu dem jeweiligen Schwerpunkt Beratung anzubieten. „-" umfasst Akteure, für die 25 bis 50 Prozent der Einrichtungen entsprechende Angaben gemacht haben, „+" bedeutet 50 bis 75 Prozent bieten in diesem Themenschwerpunkt Beratung an und „++" stellt dar, dass mehr als 75 Prozent der Einrichtungen eines Akteurstyps in den jeweiligen Beratungsfeldern aktiv sind. Die Themenschwerpunke, in denen eine Einrichtung 50 Prozent oder mehr anbietet sind in der Tabelle farbig markiert.

Deutlich wird hier, dass zwar über alle Anbieter hinweg eine große Heterogenität herrscht, einzelne Akteure sich aber – mit einzelnen Ausnahmen – auf wenige Themenschwerpunkte konzentrieren bzw. die unter einen Akteurstyp fallenden Einrichtungen kein einheitliches Angebot vorhalten. Die zum Teil geäußerte Hypothese, dass viele Beratungsakteure Angebote in sehr vielen Beratungsbereichen anbieten und sich damit kein Beratungskern herausbilde, lässt sich durch die Befragungsergebnisse nicht bestätigen. Vielmehr

weisen die Ergebnisse daraufhin, dass eine Zuordnung von Beratungsschwerpunkten zu einzelnen Akteurstypen in der Regel möglich ist. Dieser Befund bildet eine gute Voraussetzung, um hinsichtlich der Beratungsanliegen für Transparenz auf Seite der Ratsuchenden zu sorgen. Eine Beschreibung der wesentlichen Themenschwerpunkte jedes einzelnen Akteurs findet sich auch in den Akteursprofilen in Kapitel 8 wieder.

Auffällig bei der Untersuchung der Themenschwerpunkte einzelner Akteure ist darüber hinaus, dass speziell bei Akteurstypen, für die ein gesetzlicher Auftrag besteht, Beratung in einem bestimmten Themenschwerpunkt vorzuhalten, eine relevante Anzahl von Einrichtungen diesen Auftrag offensichtlich für sich nicht erkennt. Beispielhaft seien hier die Arbeitsagenturen benannt, von denen mehr als 25 Prozent in der Befragung angegeben haben, keine Beratung im Bereich Arbeitsvermittlung anzubieten. Diese Abweichung lässt sich durch zwei Interpretationen erklären: Zum einen fassen einige Respondenten ihre Angebote möglicherweise nicht als spezifisch auf. Zum zweiten gibt die Antwortverteilung auch Aufschluss über die Priorität von Beratung in der Einrichtung. Kernaufgabe der Arbeitsagenturen ist die Vermittlung von Arbeitssuchenden in den 1. Arbeitsmarkt. An diesem Ziel sind die internen Steuerungssysteme der BA ausgerichtet. Auch Politik und Öffentlichkeit messen die Leistung der Arbeitsagenturen primär an diesem Ziel. In dem vorrangig auf die Arbeitsvermittlung ausgerichteten Umstrukturierungsprozess der Arbeitsagenturen in den letzten Jahren ist Beratung daher möglicherweise nicht immer prioritär behandelt worden.

Lassen sich Anbietern vielfach einige wenige Themenschwerpunkte zuordnen, kann andersherum betrachtet konstatiert werden, dass für einige Schwerpunkte eine große Zahl von Anbietern Beratung vorhält, während für andere nur wenige Anbieter häufige Nennungen aufweisen. Dabei weisen die insgesamt am häufigsten genannten Themenschwerpunkte Lernberatung und Weiterbildungsberatung auch die breiteste Streuung über die verschiedenen Akteure (im Sinne häufiger Nennungen bei vielen Akteuren) auf. Dieses Ergebnis ist insofern wenig überraschend, als dass diese Themenschwerpunkte wenig zielgruppen- und lebensphasenspezifische Beratung umfassen und damit für eine hohe Zahl von Einrichtungen bzw. Ratsuchenden relevant sind. Auch Berufswahl- und Ausbildungsberatung, ebenfalls insgesamt häufig genannte Themenschwerpunkte, verteilen sich über eine große Zahl von Einrichtungen, die diese Schwerpunkte häufig nennen.

Wichtig ist zu betonen, dass die Tabellen lediglich die Zahl der Nennungen für die einzelnen Themenschwerpunkte abbilden. Es können hier also ausschließlich Aussagen über die Zahl der Einrichtungen getroffen werden, die einen Themenschwerpunkt anbieten. Über Umfang, Inhalt, Qualität etc. der einzelnen Angebote/Einrichtungen ist damit noch nichts gesagt. Für eine Gesamtbewertung der vorhandenen Angebote müssen daher weitere Fakto-

ren herangezogen werden, die die Eigenschaften der verschiedenen Anbieter erfassen (siehe Kapitel 7.2.3).

Tabelle 25: Themenschwerpunkte der verschiedenen Akteure

	Themenschwerpunkte																		
Akteur	Schulwahlberatung	Schullaufbahnberatung	Berufswahlberatung	Ausbildungsberatung	Studienberatung	Berufsberatung	Karriereberatung / Coaching	Lernberatung	Weiterbildungsberatung	Wiedereinstiegsberatung	Arbeitsvermittlungsberatung	Finanzielle Beratung	Personalberatung	Schuldnerberatung	Existenzgründerberatung	Sozialberatung	Integrationsberatung für Bezugsteiligte	Integrationsberatung für Ausländer/Migranten	Freiwilligendienst-Beratung	Arbeitgeberberatung
Akademisches Auslandsamt	--	--	--	--	++	--	++	--	++	--	--	++	--	--	--	--	--	++	--	--
Arbeiter-Samariter-Bund	--	+	+	+	--	+	--	+	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	++	--
Arbeiterwohlfahrt	--	--	-	-	--	--	--	-	-	--	-	-	--	--	--	+	-	-	--	--
Arbeitgeberverband	--	--	-	+	--	-	--	--	+	--	--	--	-	--	-	--	--	--	--	++
Arbeitsagenturen	-	-	+	+	+	+	-	--	+	+	+	+	-	--	+	--	+	-	--	+
ARGE	--	--	-	-	--	-	--	--	+	+	++	+	--	--	--	-	-	-	--	+
AStA	--	--	--	--	++	--	--	-	--	--	--	+	--	--	--	++	-	+	--	--
Berufsbildungswerk	--	--	+	++	--	-	--	+	+	-	+	--	--	--	--	-	+	-	--	--
Berufsförderungsdienst der Bundeswehr	-	+	++	++	+	++	+	-	++	++	+	++	--	--	--	-	--	--	--	-
Berufsförderungswerk	--	--	+	+	--	+	-	-	++	+	+	-	--	-	--	+	++	--	--	+
Berufsgenossenschaft	--	--	--	--	--	-	--	--	-	-	-	-	--	--	--	--	-	--	--	-
Berufsschule	-	++	+	+	-	-	--	+	-	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Berufsverband	--	--	-	-	--	-	--	--	+	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	-
Bürgerinitiative	--	--	-	-	--	--	--	-	-	--	--	--	--	--	--	-	--	-	--	--
Caritas	--	--	-	-	--	--	--	--	--	--	-	-	--	-	--	++	-	+	-	--
Coaching, priv. Berufs- und Karriereplanung	--	--	-	--	--	--	+	--	+	-	-	--	+	--	-	--	--	--	--	-
Diakonisches Werk	--	--	-	-	--	--	--	--	--	--	-	-	--	-	--	+	-	-	--	--
DRK	--	--	-	-	--	--	--	--	-	--	--	-	--	--	--	+	--	-	-	--
Fachhochschule	--	--	--	--	++	--	-	-	-	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	--
Frauenberatungsstelle	--	--	-	-	--	-	-	--	-	+	-	-	--	--	-	+	--	-	--	--
Gesamtschule	+	++	++	+	-	+	--	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Gewerkschaft	--	--	-	-	--	-	-	-	+	-	-	-	--	--	--	--	--	--	--	--
Grundschule	+	++	--	--	--	--	--	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Gymnasium	+	++	+	-	+	-	--	+	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Handwerkskammer	--	--	+	++	--	-	+	--	++	-	-	-	--	--	+	--	-	--	--	-
Hauptschule	+	++	++	+	--	-	--	+	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--
IHK	--	--	-	+	--	-	-	--	++	-	--	-	--	--	+	--	--	--	--	+
Internationaler Bund	-	-	++	++	--	+	--	+	+	-	+	-	--	-	--	++	+	++	-	--
Jugendgerichtshilfe	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--	+	--	-	--	--

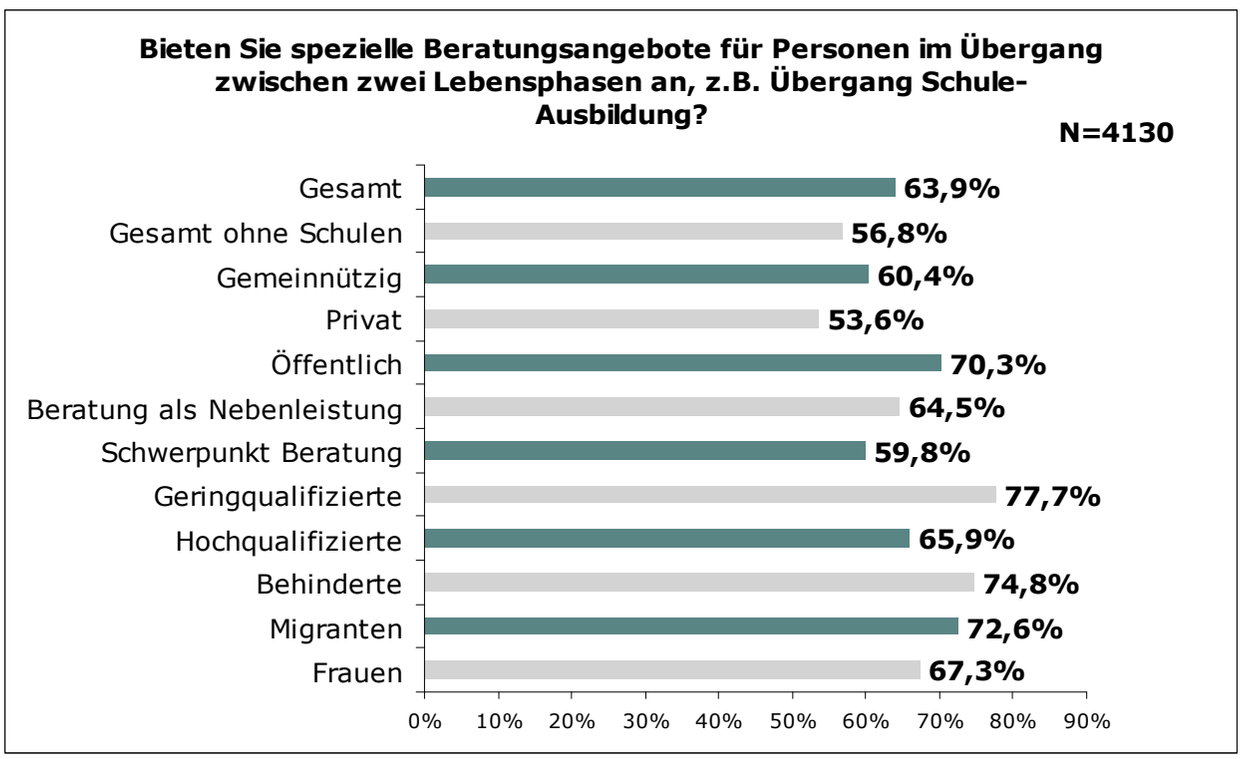
Tabelle 25: Themenschwerpunkte der verschiedenen Akteure (Fortsetzung)

	Themenschwerpunkte																			
Akteur	Schulwahlberatung	Schullaufbahnberatung	Berufswahlberatung	Ausbildungsberatung	Studienberatung	Berufsberatung	Karriereberatung / Coaching	Lernberatung	Weiterbildungsberatung	Wiedereinstiegsberatung	Arbeitsvermittlungsberatung	Finanzielle Beratung	Personalberatung	Schuldnerberatung	Existenzgründerberatung	Sozialberatung	Integrationsberatung für Benachteiligte	Integrationsberatung für Ausländer/Migranten	Freiwilligendienst-Beratung	Arbeitgeberberatung
Kirchengemeinde	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	--	--	-	--	--	-	--
Komm. Integrationsberatung	--	--	--	--	--	--	--	-	-	--	--	--	--	--	--	-	-	+	--	--
Komm. Jugendhilfe	--	-	-	-	--	--	--	-	--	--	--	--	--	--	--	+	-	-	--	--
Komm. Weiterbildung	-	-	-	-	-	--	-	-	++	+	--	-	--	--	-	--	--	-	--	--
Malteser Hilfsdienst	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	--	--	+	-	--	+	--
Migrationsberatung	-	-	+	-	-	-	--	--	-	--	-	-	--	--	--	++	--	++	--	--
Optionskommune	--	--	-	-	--	-	--	--	+	-	+	-	--	-	-	-	+	-	--	+
Paritätischer Wohlfahrtsverband	--	--	-	-	--	--	--	--	-	-	-	-	--	--	--	++	-	-	--	--
Partei	--	--	-	-	-	-	+	--	-	--	-	--	--	-	--	+	-	-	--	--
Personalberatung	--	--	--	--	--	--	+	--	-	--	-	--	++	--	--	--	--	--	--	-
Private Hochschule	--	--	-	--	++	--	+	-	+	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Privatschule	-	-	-	-	--	-	--	+	+	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Realschule	+	++	++	-	--	+	--	+	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Rehaträger bzw. -verband	--	--	-	+	--	-	--	--	-	+	-	-	--	--	--	--	+	--	--	-
Rentenversicherungsträger	--	--	-	--	--	--	--	--	-	-	-	-	--	--	--	-	-	--	--	-
Selbsthilfegruppe	--	--	--	--	--	--	--	-	-	--	--	--	--	--	--	+	-	-	--	--
Sonderschule	+	++	+	-	--	--	--	++	--	--	--	--	--	--	--	--	+	--	--	--
Sozialamt	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	-	--	+	-	-	--	--
Stiftung	--	--	-	-	--	-	--	-	-	--	-	--	--	--	--	-	-	--	--	--
Studentenwerk	--	--	--	--	-	--	--	-	--	--	--	+	--	--	--	++	+	-	--	--
Universität	--	--	-	--	+	--	-	-	+	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Unternehmen	--	--	--	--	--	--	+	--	+	--	-	--	-	--	-	--	--	--	--	-
Verbraucherschutz	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	-	--	--	--	--	--	--
Volkshochschule	--	--	-	--	--	--	--	+	++	-	--	--	--	--	--	--	--	-	--	--
Zeitarbeitsfirma	--	--	--	--	--	-	-	--	-	-	+	--	++	--	--	--	--	--	--	+
Zentrale Studienberatung	--	--	-	--	++	--	+	+	+	--	--	--	--	--	--	-	-	--	--	--

7.2.1.3 Beratungsangebote für Übergänge

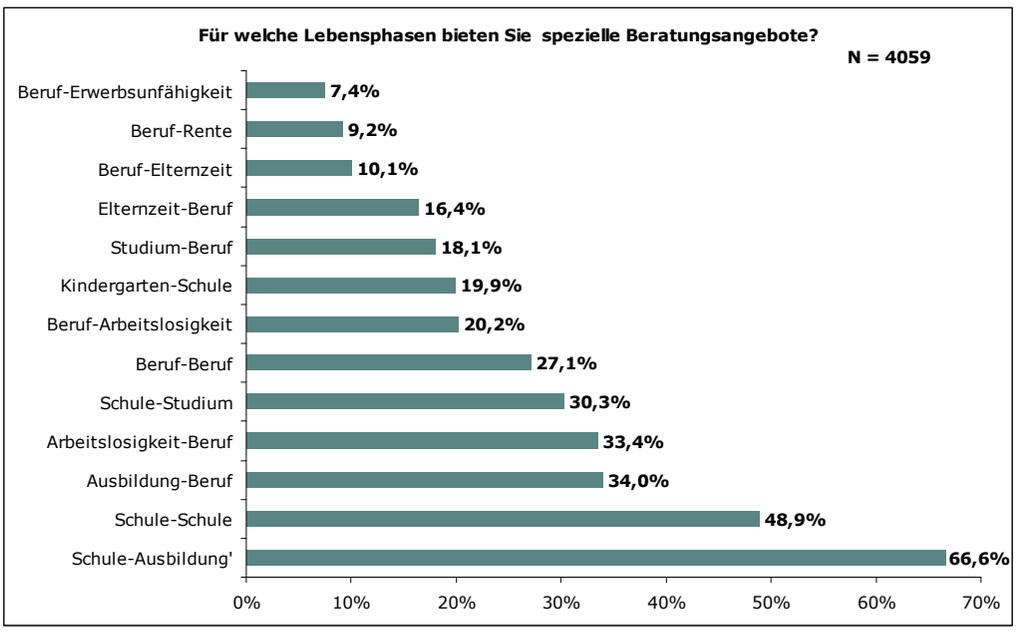
Die Häufigkeit spezifischer Angebote der Beratungseinrichtungen für Übergangsphasen untermauert die in Kapitel 3 hergeleitete Relevanz von Übergangsphasen für die Gestaltung der Bildungs- und Berufsbiografie und den dadurch produzierten erhöhte Beratungsbedarf. Beinahe zwei Drittel aller Organisationen haben spezielle Angebote für Übergangsphasen (Abbildung 33).

Abbildung 33: Angebote für Übergangsphasen



Die etablierten Angebote der BBB-Beratung zielen vor allem auf die Übergange Schule–Ausbildung, Schule–Studium und Arbeitslosigkeit–Beruf. Diese Situationen sind in der Regel durch externe Faktoren motiviert. Arbeitnehmer in der Wissensgesellschaft besitzen jedoch speziell einen erhöhten Bedarf an Beratung während der Übergangsphasen Beruf–Beruf, Ausbildung–Beruf oder Studium–Beruf. Berufliche Neuorientierung und Weiterbildung sind Teil des lebenslangen Lernens. Diese Übergänge sind in der Regel durch interne Faktoren motiviert. Mit Hilfe weiterer Fragen haben wir geprüft, ob die institutionell bedingten Übergangsphasen oder die durch interne Faktoren motivierten Übergangsphasen das Angebot dominieren.

Abbildung 34: Angebote für spezifische Übergangsphasen



Institutionalisierte Übergangsphasen zwischen Wachstums-, Erkundungs- und Etablierungsphase bilden die große Mehrzahl des Angebots für Übergangsphasen (Abbildung 34): Schule–Ausbildung und Schule–Schule sind die mit weitem Abstand am häufigsten genannten Kategorien. Zusammen mit dem Übergang Schule–Studium sind sie institutionalisierte Übergänge und gehören zu den fünf am häufigsten genannten Kategorien. Arbeitslosigkeit–Beruf ist die vierthäufigste Kategorie. Somit dominieren die rechtlich geregelten Beratungsleistungen das Angebot für spezifische Übergänge. Durch interne Faktoren motivierte Übergänge werden wesentlich seltener als spezifische Angebote seitens der Beratungseinrichtungen angegeben. Eine Ausnahme bildet der Übergang Ausbildung–Beruf; ansonsten gehören Übergänge wie Beruf–Beruf, Elternzeit–Beruf oder Studium–Beruf zu den weniger häufigen Kategorien. Auffällig ist auch, dass das Angebot die Wachstums- und Erkundungsphase der Nutzer besser abdeckt, als Etablierungs-, Erhaltungs- und Loslösungsphase (z. B. Beruf–Rente oder Beruf–Erwerbsunfähigkeit). Das entspricht den Bedürfnissen der Arbeitnehmer mit einem Normalarbeitsverhältnis. Das Normalarbeitsverhältnis ist in der Wissensgesellschaft nicht mehr das gängige Modell der Berufsbiografie und wird es prognostisch zukünftig auch nicht wieder werden. Diese Entwicklung spiegelt das bestehende Angebot an Übergangsberatung gegenwärtig nicht wider.

Tabelle 26: Übergänge und Betrachtungsperspektiven

	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Kindergarten–Schule	17,2%	19,7%	29,1%	13,3%	15,5%	8,5%	21,6%	27,5%	7,4%	11,1%	9,2%	19,9%
Schule–Schule	42,4%	53,8%	49,8%	33,0%	45,6%	29,7%	51,8%	64,4%	21,6%	31,5%	24,2%	48,9%
Schule–Ausbildung'	63,6%	73,9%	72,6%	49,8%	79,5%	56,0%	68,2%	66,4%	54,8%	76,5%	64,4%	66,6%
Schule–Studium	32,5%	29,8%	28,4%	45,1%	26,3%	37,4%	29,2%	30,7%	30,3%	28,7%	32,8%	30,3%
Ausbildung–Beruf	40,6%	42,1%	38,9%	40,0%	52,5%	47,9%	31,9%	22,8%	47,0%	51,2%	48,4%	34,0%
Studium–Beruf	23,4%	14,8%	21,0%	42,6%	15,8%	40,6%	14,7%	14,1%	36,2%	13,2%	28,6%	18,1%
Beruf–Arbeitslosigkeit	28,1%	27,6%	27,8%	28,8%	34,4%	42,1%	16,9%	12,2%	28,8%	33,0%	32,1%	20,2%
Beruf–Elternzeit	16,9%	11,8%	12,1%	16,0%	13,1%	20,9%	8,4%	6,5%	13,0%	15,4%	15,3%	10,1%
Arbeitslosigkeit–Beruf	43,3%	45,5%	37,8%	41,8%	52,9%	60,7%	29,3%	18,4%	52,4%	56,5%	53,5%	33,4%
Elternzeit–Beruf	26,0%	19,2%	18,1%	26,2%	22,4%	32,9%	13,9%	11,2%	24,5%	22,0%	25,8%	16,4%
Beruf–Beruf (berufliche Neuorientierung)	36,8%	27,1%	30,3%	52,2%	36,2%	55,5%	22,9%	16,2%	59,1%	30,4%	42,3%	27,1%
Beruf–Erwerbsunfähigkeit	9,9%	8,7%	16,8%	11,6%	12,1%	18,2%	5,8%	4,4%	7,6%	14,0%	12,3%	7,4%
Beruf–Rente	12,2%	10,4%	14,9%	14,3%	12,1%	19,9%	7,6%	5,4%	12,3%	15,5%	14,9%	9,2%

Orange Markierung: Ausreißer nach oben; blaue Markierung: Ausreißer nach unten

Deutlich unterrepräsentiert sind darüber hinaus Angebote für den Übergang Beruf–Rente. Dieser Übergang gewinnt im Zuge des demografischen Wandels eine immer größere Bedeutung; die Anzahl potenzieller Ratsuchender an diesem Übergang wächst stetig an. Da die demografische Entwicklung ein sehr konstanter, langfristig stabiler Faktor ist, wird diese Entwicklung in den kommenden Jahren weiter voranschreiten.

Die Häufigkeitsverteilung ohne Schulen verdeutlicht, dass Schulen zu den Hauptanbietern für Beratung an den Übergängen Kindergarten–Schule und Schule–Schule gehören. Die Nennungen für diese zwei Übergänge sinken für die Grundsgesamtheit ohne Schulen deutlich, während sie für die weiteren Übergänge, die Schulen involvieren (Schule-Ausbildung, Schule–Studium) konstant bleiben. Hier teilen sich die Schulen somit die Beratung mit anderen Anbietern. Für alle anderen Übergänge steigen die Anteile an der Grundgesamtheit ohne Schulen deutlich an. Die hohe Zahl der Schulen erklärt somit auch die vergleichsweise geringen Nennungen öffentlicher Träger für viele dieser Übergänge, wenn man die Grundgesamtheit mit Schulen betrachtet. Einrichtungen, die Beratung im Schwerpunkt anbieten, weisen im Vergleich zu den anderen Betrachtungsperspektiven für deutlich mehr Übergänge spezifische Beratung auf.

Auch für die Übergänge kann – neben den Betrachtungsperspektiven – der Blick auf die Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Übergänge weiteren Aufschluss über die bestehenden Beratungsschwerpunkte geben. So fällt auf, dass sich – analog zu den Themenschwerpunkten – die am häufigsten genannten Übergange Schule–Ausbildung, Ausbildung–Beruf und Arbeitslosigkeit–Beruf auch über die meisten Akteure verteilen. Der ebenfalls häufig genannte Übergang Schule–Schule wird dagegen von den Schulen dominiert, ergänzt durch wenige kommunale oder gemeinnützige Akteure.

Die Trends, die sich bereist bei der Aufarbeitung der Übergangsberatung aus der Sicht der Betrachtungsperspektiven abgezeichnet haben, bestätigen sich für die Nachzeichnung der Übergangsberatung der einzelnen Beratungsakteure. Der Übergang Beruf–Rente wird ausschließlich von Einrichtungen des Verbraucherschutzes mehrheitlich bedient. Die Beratungsakteure stehen vor der Herausforderung, die steigenden Bedarfe an diesem Übergang zu decken, und vor der Chance, ein wachsendes Segment auf dem Beratungsmarkt für sich zu erschließen. Gleiches gilt für den Übergang Kindergarten–Schule. Die Wichtigkeit der frühzeitigen passgenauen Steuerung der Bildungsbiografie, die dazu dient, soziale Unterschiede zu nivellieren und eine gleichberechtigte Teilhabe aller gesellschaftlichen Gruppen an Bildung zu ermöglichen, wird gegenwärtig in der politischen Debatte ausführlich diskutiert. Beratung kann in dieser Frühphase kindlicher Entwicklungen seine Funktion als Gelenkstelle besonders effektiv wahrnehmen. Diese Relevanz von BBB-Beratung am Übergang Kindergarten–Schule bildet sich aktuell we-

der in den Beratungsschwerpunkten der Beratungsakteure noch in umfassenden gesetzlichen Bestimmungen zu verpflichtender Beratung ab.

Ebenso wie bei den Themenschwerpunkten veranschaulicht das Antwortverhalten der Beratungseinrichtungen zu Übergangsberatungen erneut, dass eine relevante Anzahl von Einrichtungen bestimmter Akteurstypen, einen gesetzlichen Beratungsauftrag für sich nicht erkennt. So wäre beispielsweise zu erwarten gewesen, dass alle Arbeitsagenturen und ARGEn für die Beratung am Übergang Arbeitslosigkeit–Beruf spezifische Angebote vorhalten.

Tabelle 27: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Übergänge

	Übergänge												
Akteur	Kindergarten-Schule	Schule-Schule	Schule-Ausbildung	Schule-Studium	Ausbildung-Beruf	Studium-Beruf	Beruf-Arbeitslosigkeit	Beruf-Elternzeit	Arbeitslosigkeit-Beruf	Elternzeit-Beruf	Beruf-Beruf	Beruf-Erwerbsunfähigkeit	Beruf-Rente
Akademisches Auslandsamt	--	--	--	++	--	++	--	--	--	--	--	--	--
Arbeiterwohlfahrt	--	-	++	-	-	--	-	--	+	--	--	--	--
Arbeitgeberverband	--	-	++	--	+	--	--	--	-	--	-	--	--
Arbeitsagenturen	--	-	++	+	++	+	+	--	+	+	+	-	--
ARGE	--	--	+	-	+	-	+	--	+	-	+	--	--
AStA	--	--	--	++	--	++	--	--	--	--	--	--	--
Berufsbildungswerk	--	--	++	--	+	--	--	--	-	--	--	--	--
Berufsförderungsdienst der Bundeswehr	--	--	+	+	++	+	-	-	--	-	++	--	--
Berufsförderungswerk	--	--	-	--	-	--	-	--	++	--	++	+	-
Berufsgenossenschaft	--	--	-	-	-	--	-	--	-	--	++	+	-
Berufsschule	--	+	++	+	+	--	--	--	--	--	--	--	--
Berufsverband	--	--	+	-	-	+	-	--	-	--	-	--	--
Bürgerinitiative	--	+	++	+	+	+	+	--	+	+	+	--	--
Caritas	--	+	++	-	-	--	-	--	+	--	--	--	--
Coaching, Berufs- und Karriereplanung	--	--	-	--	-	+	-	--	+	-	++	--	--
Diakonisches Werk	--	-	++	--	-	--	-	--	+	--	-	--	--
DRK	--	-	+	--	-	--	-	--	-	-	--	--	--
Fachhochschule	--	--	--	++	--	+	--	--	--	--	--	--	--
Frauenberatungsstelle	--	--	-	--	+	-	+	+	++	++	+	-	--
Gesamtschule	--	++	++	+	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Gewerkschaft	--	--	+	-	+	-	-	--	+	-	-	-	--
Grundschule	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Gymnasium	--	++	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Handwerkskammer	--	--	++	--	++	--	--	--	+	--	+	--	--
Hauptschule	--	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
IHK	--	--	++	-	+	-	--	--	-	--	+	--	--
Internationaler Bund	--	-	++	-	++	--	-	--	++	--	--	--	--
Jugendgerichtshilfe	-	+	++	-	--	--	-	-	-	-	--	--	--

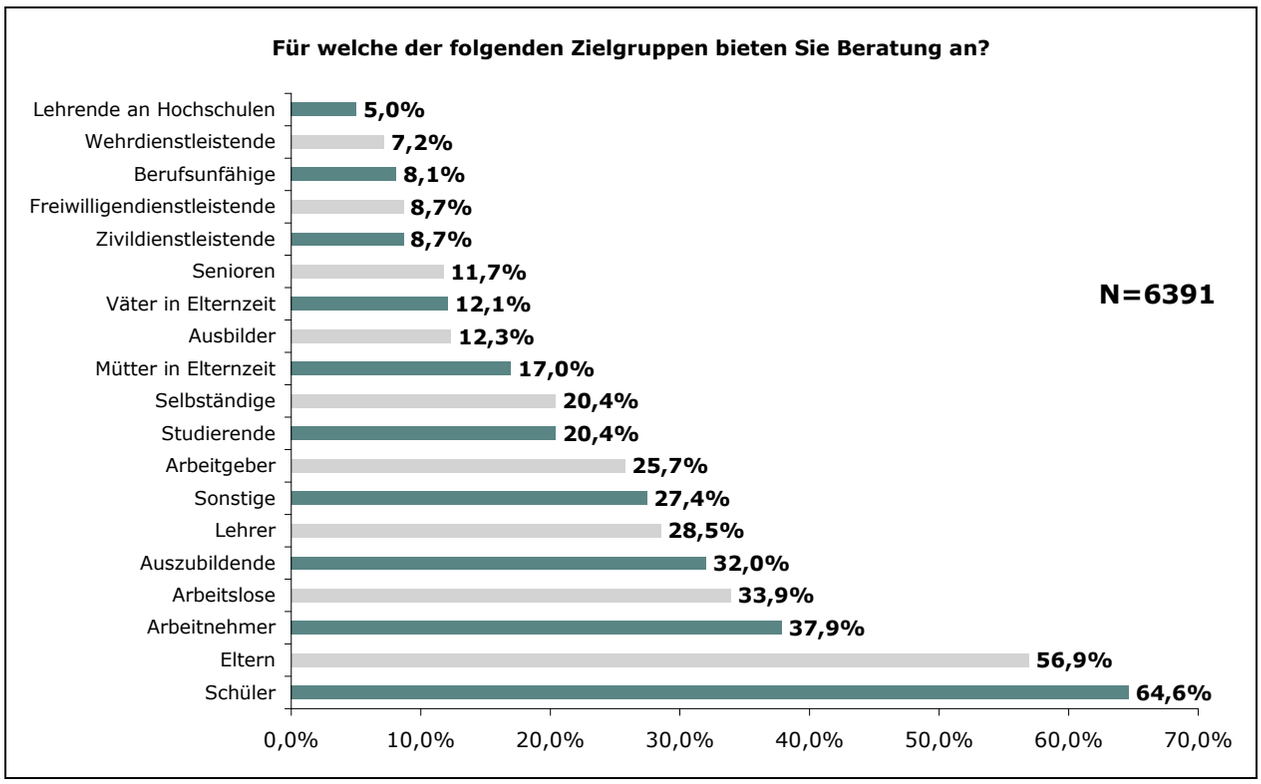
Tabelle 27: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Übergänge (Fortsetzung)

	Übergänge												
Akteur	Kindergarten-Schule	Schule-Schule	Schule-Ausbildung	Schule-Studium	Ausbildung-Beruf	Studium-Beruf	Beruf-Arbeitslosigkeit	Beruf-Elternzeit	Arbeitslosigkeit-Beruf	Elternzeit-Beruf	Beruf-Beruf	Beruf-Erwerbsunfähigkeit	Beruf-Rente
Jugendgerichtshilfe	-	+	++	-	--	--	-	-	-	-	--	--	--
Kirchengemeinde	--	-	++	-	-	--	--	--	--	--	--	--	-
Komm. Integrationsberatung	+	+	++	-	-	--	--	--	+	--	--	--	--
Komm. Jugendhilfe	-	+	++	--	-	--	-	--	-	--	--	--	--
Komm. Weiterbildung	--	-	-	-	+	-	-	-	+	+	+	--	--
Malteser Hilfsdienst	--	-	+	-	--	--	--	--	--	--	+	--	--
Migrationsberatung	--	+	++	+	+	--	-	--	+	--	--	--	--
Optionskommune	--	--	+	--	+	--	-	--	++	-	--	-	-
Paritätischer Wohlfahrtsverb.	--	-	+	--	-	--	-	--	+	--	-	-	-
Personalberatung	--	--	+	--	-	+	-	--	+	--	++	--	--
Private Hochschule	--	--	--	+	--	+	--	--	--	--	--	--	--
Privatschule	--	+	++	-	-	--	--	--	-	--	-	--	--
Realschule	--	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Rehaträger bzw. -verband	--	+	++	+	+	+	+	--	++	+	+	+	-
Rentenversicherungsträger	--	--	--	--	+	-	-	--	-	--	-	-	--
Selbsthilfegruppe	--	--	-	--	-	--	-	-	+	-	--	-	--
Sonderschule	+	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Sozialamt	--	-	+	-	-	--	-	--	-	--	--	-	-
Stiftung	--	-	++	--	+	-	--	--	+	--	-	--	--
Studentenwerk	--	--	--	++	--	++	--	--	--	--	--	--	--
Universität	--	--	--	+	--	++	--	--	--	--	--	--	--
Unternehmen	--	--	-	--	+	-	-	--	+	-	+	--	--
Verbraucherschutz	+	--	+	+	+	--	+	--	+	+	--	+	+
Volkshochschule	--	-	+	-	-	--	-	--	+	-	-	--	-
Zeitarbeitsfirma	--	--	+	-	+	+	+	-	++	+	++	--	--
Zentrale Studienberatung	--	--	--	++	--	++	--	--	--	--	--	--	--

7.2.1.4 Zielgruppen

Die Ergebnisse zu den Zielgruppen sind konsistent mit den vorherigen Auswertungen: Angebote für Zielgruppen in der Etablierungs-, Erhaltungs- und Loslösungsphase gibt es weniger häufig als für Zielgruppen in der Wachstums- und Erkundungsphase. Damit dominieren Angebote für die klassischen Zielgruppen der Arbeitsmarkt- und Bildungspolitik. Die langjährige Regulierung der BBB-Beratung durch ein staatliches Monopol hat Auswirkungen auf die Häufigkeiten der spezifischen Angebote für die Zielgruppen: Eltern, Schüler, Arbeitslose und Auszubildende sind am häufigsten vertreten. Die große Anzahl von Angeboten für Arbeitnehmer deutet darauf hin, dass sich das Angebot auch auf die Etablierungs- und Erhaltungsphase ausweitet.

Abbildung 35: **Zielgruppen**



Die große Bedeutung dieser fünf Zielgruppen ändert sich auch nicht bei einer Auswertung der Häufigkeiten ohne Schulen (siehe Tabelle 28). Die Auswertung macht jedoch deutlich, dass außerhalb der Schulen Arbeitnehmer die häufigste Zielgruppe darstellen. Der Schwerpunkt der Leistungen liegt aber nach wie vor auf Personen in der Wachstums- und Erkundungsphase. Die häufige Nennung der genannten Zielgruppen dürfte daneben jedoch auch dadurch bedingt sein, dass sie im Vergleich zu anderen Zielgruppen einen hohen Anteil in der Bevölkerung einnehmen. Allerdings stößt die Zielgruppe der Senioren auf deutlich weniger spezifische Angebote, obwohl diese ebenfalls eine der größten gesellschaftlichen Gruppen bilden.

Darüber hinaus lässt sich feststellen, dass mit Abschluss der Schulzeit und möglicher Freiwilligen-/Pflichtdienste die Bedeutung von Einrichtungen steigt, die Beratung im Schwerpunkt erbringen. Bei allen Zielgruppen, die außerhalb dieser Phasen zu verorten sind, weisen solche Einrichtungen häufigere Nennungen auf. Dies trifft weitgehend auch im Vergleich zur Grundgesamtheit ohne Schulen zu.

Tabelle 28: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Zielgruppen

	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Lehrer	29,5%	29,9%	35,1%	35,9%	29,7%	31,7%	28,1%	35,4%	21,5%	20,8%	23,1%	28,6%
Schüler	61,1%	73,2%	72,2%	50,3%	71,2%	47,4%	67,7%	79,1%	38,9%	58,5%	50,2%	64,8%
Eltern	56,4%	65,9%	65,2%	45,0%	61,4%	45,1%	59,1%	71,4%	31,9%	50,7%	41,8%	57,1%
Wehrdienstleistende	8,7%	8,6%	10,4%	12,1%	10,8%	11,2%	6,5%	7,0%	8,6%	6,3%	10,0%	7,2%
Zivildienstleistende	10,2%	9,9%	14,0%	10,9%	11,3%	11,3%	8,3%	7,3%	7,2%	12,4%	11,7%	8,7%
Freiwilligendienstleistende	10,1%	9,7%	12,2%	9,3%	11,3%	12,0%	8,1%	6,5%	4,9%	15,3%	12,1%	8,7%
Auszubildende	36,1%	41,0%	38,2%	31,0%	50,0%	38,3%	30,9%	25,6%	31,3%	45,2%	40,2%	31,9%
Ausbilder	15,2%	11,7%	13,7%	20,2%	17,8%	18,1%	11,4%	10,6%	17,4%	11,5%	16,1%	12,3%
Studierende	23,6%	20,5%	24,3%	37,9%	17,8%	33,0%	18,4%	18,4%	25,7%	19,0%	26,0%	20,5%
Lehrende an Hochschulen	7,1%	3,9%	4,6%	15,0%	4,0%	11,5%	4,0%	3,5%	10,4%	3,7%	7,0%	5,0%
Arbeitnehmer	47,6%	41,1%	37,8%	60,9%	48,5%	66,9%	33,2%	23,7%	67,1%	43,2%	53,8%	38,0%
Arbeitgeber	30,4%	20,9%	28,1%	49,3%	31,2%	49,3%	22,0%	16,7%	55,9%	20,3%	36,8%	25,8%
Arbeitslose	41,6%	50,4%	40,4%	36,9%	57,1%	50,6%	31,3%	22,3%	42,0%	52,2%	48,1%	34,0%
Mütter in Elternzeit	26,2%	24,5%	20,4%	20,5%	24,5%	27,5%	15,2%	13,0%	14,9%	26,2%	23,5%	16,9%
Väter in Elternzeit	18,6%	17,0%	16,8%	16,5%	18,0%	20,0%	10,8%	9,3%	12,0%	17,3%	16,9%	12,1%
Senioren	15,2%	17,8%	15,1%	10,7%	14,3%	16,6%	11,0%	9,4%	9,2%	18,7%	17,0%	11,8%
Berufsunfähige	10,2%	11,9%	18,7%	9,1%	13,6%	14,2%	7,2%	5,6%	6,0%	15,0%	11,6%	8,1%
Selbstständige	26,6%	15,9%	17,2%	46,1%	21,6%	44,8%	16,5%	12,4%	49,3%	13,2%	29,5%	20,4%
Sonstige	29,7%	31,8%	28,7%	24,5%	27,9%	39,9%	25,5%	19,7%	27,0%	41,8%	37,9%	27,5%

Orange Markierung: „Ausreißer nach oben"; Blaue Markierung: „Ausreißer nach unten"

Analysiert man die Bedeutung der Trägerschaft, so zeigen private Einrichtungen einen Fokus auf arbeitsmarkt- und wirtschaftsnahe Angebote. Im Falle der Zielgruppen ist diese Tendenz an den Zielgruppen Arbeitnehmer, Arbeitgeber, Ausbilder und Lehrende an Hochschulen festzumachen, die überproportional viele Nennungen seitens privater Einrichtungen erhalten. Betrachtet man die Grundgesamtheit ohne Schulen, zeigt sich für Arbeitnehmer und Arbeitgeber allerdings auch insgesamt ein deutlicher Anstieg. Dieses Ergebnis kann angesichts des eingegrenzten Zielgruppenspektrums der Schulen als erwartbar bewertet werden.

Analog zur Auswertung der Themenschwerpunkte und Übergänge lässt sich auch für die Zielgruppen eine Zuordnung zu den einzelnen Akteuren vornehmen. Hier fällt zunächst die hohe Zahl von Akteuren auf, deren Mehrheit Angebote für Schüler vorhält – auch wenn diese die insgesamt am häufigsten genannte Zielgruppe darstellt. Die weiteren häufig genannten Zielgruppen – mit Arbeitnehmern, Arbeitgeber, Arbeitslosen und Auszubildenden bilden sie weitgehend Zielgruppen mit einem starken Arbeitsmarktbezug – weisen ebenfalls für eine hohe Zahl von Akteuren eine große Bedeutung auf. Eine detaillierte Zuordnung der für die einzelnen Akteure wesentlichen Zielgruppen erfolgt im Rahmen der Akteursprofile in Kapitel 8.

Deutlich wird auch an dieser Stelle, dass die Beratungsakteure einen relativ klaren Beratungsfokus haben. Analog zu der Konzentration auf wenige Themenschwerpunkte legen die Akteure auch einen Schwerpunkt auf eine geringe Anzahl an Nutzergruppen. Es lässt sich daraus begründet ableiten, dass in der Beratungslandschaft vielfach Spezialisten aktiv sind und weniger Generalisten. Generalisten finden sich insbesondere im Bereich der zentralen Beratungsakteure der Arbeitsvermittlung wieder. Dort bedienen Arbeitsagenturen mit ihren Beratungsangeboten eine große Spannbreite an Themen und Zielgruppen. Sowohl aus Sicht der Ratsuchenden als auch aus der Perspektive der politischen Handlungsebenen bietet sich hinsichtlich der einzelnen Beratungsakteure ein ziemlich klares Bild dessen, welche Angebote für welche Zielgruppe in welcher Lebensphase von der überwiegenden Anzahl an Einrichtungen angeboten werden. Die Voraussetzung, Klarheit und Übersichtlichkeit für die Ratsuchenden bezüglich der Akteure zu schaffen, sind damit durchaus gegeben.

Tabelle 29: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Zielgruppen

Akteur	Lehrer	Schüler	Eltern	Wehrdienstleistende	Zivildienstleistende	Freiwilligendienstleistende	Auszubildende	Ausbilder	Studierende	Lehrende an Hochschulen	Arbeitnehmer	Arbeitgeber	Arbeitslose	Mütter in Elternzeit	Väter in Elternzeit	Senioren	Berufsunfähige	Selbstständige
Akademisches Auslandsamt	--	++	--	--	--	--	--	--	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--
Arbeiter-Samariter-Bund	--	++	--	--	++	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Arbeiterwohlfahrt	--	+	-	--	--	--	-	--	--	--	-	--	+	-	--	-	--	--
Arbeitgeberverband	-	+	-	--	--	--	+	--	--	--	-	++	-	--	--	--	--	-
Arbeitsagenturen	-	+	+	-	-	--	+	--	+	--	++	+	++	+	-	--	--	+
ARGEn	--	-	-	--	--	--	-	--	--	--	+	+	+	--	--	--	--	-
AStA	--	-	--	--	--	--	--	--	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Berufsbildungswerk	-	++	+	--	--	--	+	-	--	--	-	-	+	--	--	--	--	--
Berufsförderungsdienst der Bundeswehr	--	-	--	++	--	+	-	-	++	--	-	--	-	--	--	--	--	--
Berufsförderungswerk	--	-	-	--	--	--	-	--	--	--	++	++	++	--	--	--	+	--
Berufsgenossenschaft	--	--	--	--	--	--	-	-	--	--	++	++	--	--	--	--	-	-
Berufsschule	-	++	++	--	--	--	++	-	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Berufsverband	--	-	--	--	--	--	-	--	-	--	-	-	--	--	--	--	--	-
Bürgerinitiative	--	+	++	--	--	--	-	--	--	--	--	--	--	+	-	-	--	--
Caritas	--	+	+	--	--	--	-	--	--	--	-	--	+	-	--	-	-	--
Coaching, priv. Berufs- und Karriereplanung	--	--	--	--	--	--	-	--	-	--	++	+	-	--	--	--	--	+
Diakonisches Werk	--	+	+	--	--	--	-	--	--	--	-	--	+	-	--	-	-	--
DRK	-	++	+	--	-	-	-	--	-	--	-	-	-	-	--	-	--	--
Fachhochschule	-	++	+	-	-	--	-	--	++	--	-	--	--	--	--	--	--	--
Frauenberatungsstelle	--	-	-	--	--	--	-	--	-	--	+	--	+	+	--	--	--	-
Gesamtschule	-	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Gewerkschaft	-	+	--	--	--	--	+	++	-	--	++	--	+	-	--	--	--	--
Grundschule	-	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Gymnasium	-	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Handwerkskammer	-	++	+	-	--	--	++	++	--	--	++	++	+	--	--	--	--	+
Hauptschule	-	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
IHK	-	+	-	-	--	--	++	++	--	--	++	++	-	--	--	--	--	++
Internationaler Bund	--	++	+	--	--	--	++	--	--	--	-	--	++	-	--	--	--	--
Jugendgerichtshilfe	-	+	++	--	--	--	+	--	-	--	-	--	-	--	--	--	--	--

Orange Markierung: Ausreißer nach oben; blaue Markierung: Ausreißer nach unten

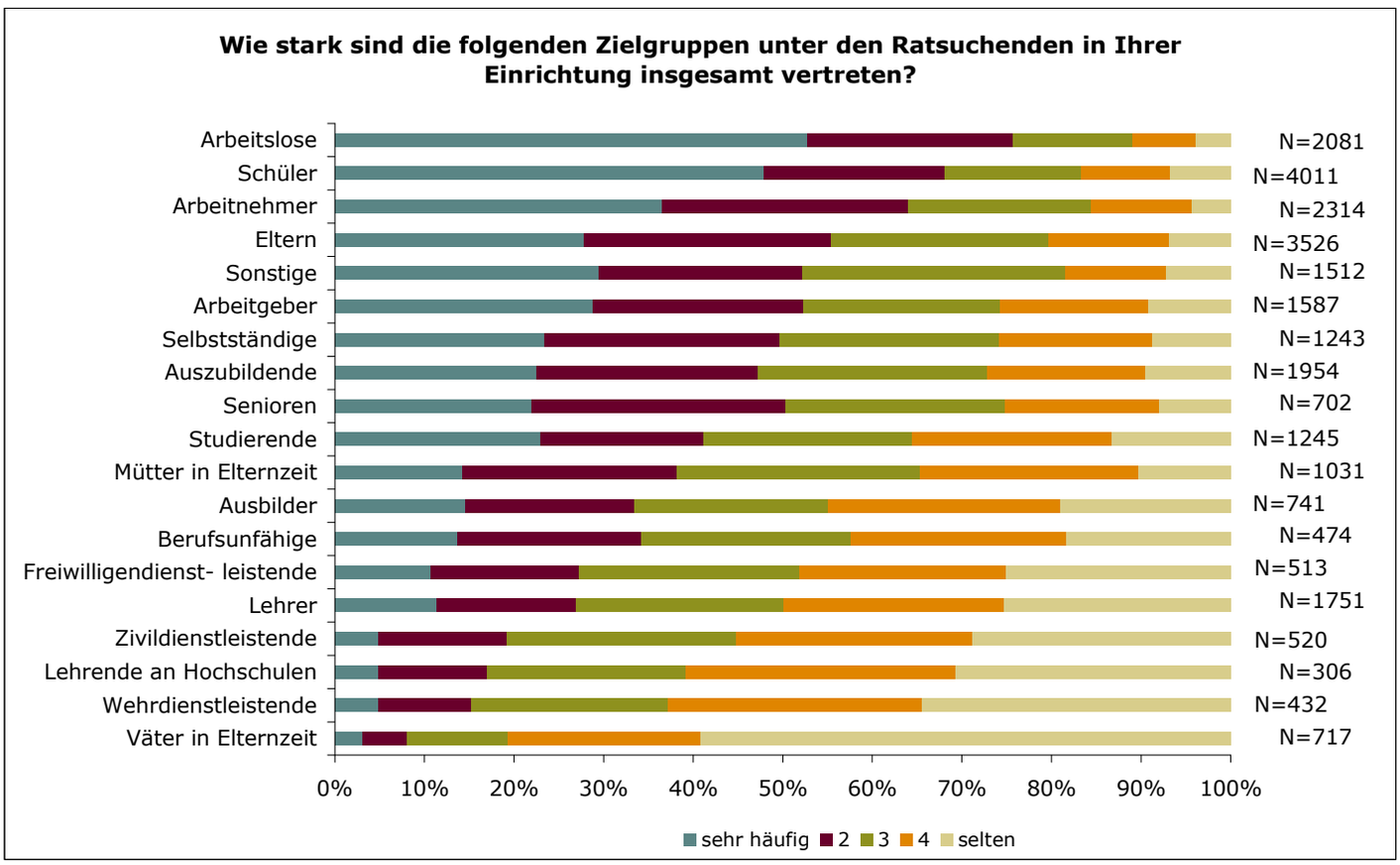
Tabelle 29: Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Zielgruppen (Fortsetzung)

	Zielgruppe																	
Akteur	Lehrer	Schüler	Eltern	Wehrdienstleistende	Zivildienstleistende	Freiwilligendienst-leistende	Auszubildende	Ausbilder	Studierende	Lehrende an Hochschulen	Arbeitnehmer	Arbeitgeber	Arbeitslose	Mütter in Elternzeit	Väter in Elternzeit	Senioren	Berufsunfähige	Selbstständige
Kirchengemeinde	--	+	-	--	-	--	-	--	--	--	--	--	-	-	--	--	--	--
Komm. Integrationsberatung	-	-	+	--	--	--	-	--	--	--	-	--	-	--	--	--	--	--
Komm. Jugendhilfe	-	++	+	--	--	--	+	--	--	--	--	--	-	--	--	--	--	--
Komm. Weiterbildung	--	-	+	--	--	--	-	--	--	--	+	+	++	-	--	-	--	-
Malteser Hilfsdienst	--	--	--	--	+	+	-	--	--	--	--	--	--	--	--	+	--	--
Migrationsberatung	--	++	++	--	--	--	+	--	-	--	+	--	++	-	--	--	--	--
Optionskommune	--	-	-	--	--	--	-	--	--	--	-	+	+	-	-	--	--	-
Paritätischer Wohlfahrtsverb.	-	+	+	--	--	--	-	--	--	--	-	--	+	-	--	--	-	--
Partei	--	+	-	-	-	-	+	-	+	--	-	--	--	--	--	-	--	-
Personalberatung	--	--	--	--	--	--	--	--	-	--	++	++	-	--	--	--	--	+
Private Hochschule	--	+	-	-	--	--	--	--	++	--	-	-	--	--	--	--	--	--
Privatschule	--	++	+	--	--	--	-	--	--	--	-	--	-	--	--	--	--	--
Realschule	-	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Rehaträger bzw. -verband	--	+	-	-	-	--	+	--	-	--	-	-	+	-	-	--	-	-
Rentenversicherungsträger	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	+	+	+	--	--	--	+	-
Selbsthilfegruppe	--	-	-	--	--	--	-	-	--	--	-	--	-	-	-	--	-	--
Sonderschule	+	++	++	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Sozialamt	--	-	-	--	--	--	--	--	--	--	-	--	-	--	--	-	-	--
Stiftung	--	+	+	--	--	--	-	--	--	--	-	--	-	--	--	--	--	--
Studentenwerk	--	+	-	--	--	--	--	--	++	--	--	--	--	-	-	--	--	--
Universität	-	-	-	--	--	--	--	--	++	-	--	-	--	--	--	--	--	--
Unternehmen	--	-	--	--	--	--	-	--	-	--	++	+	-	--	--	--	--	+
Verbraucherschutz	+	+	+	-	-	--	+	--	-	-	++	--	+	--	--	+	-	--
Volkshochschule	--	+	+	--	--	--	-	--	--	--	+	-	+	-	--	+	--	--
Zeitarbeitsfirma	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	++	+	+	--	--	--	--	--
Zentrale Studienberatung	+	++	+	+	+	-	-	--	++	-	--	--	--	--	--	--	--	--

Orange Markierung: Ausreißer nach oben; blaue Markierung: Ausreißer nach unten

Weiteren Aufschluss über die Bedeutung der verschiedenen Zielgruppen kann die Frage geben, wie häufig eine Zielgruppe unter allen Ratsuchenden in einer Einrichtung vertreten ist, wenn die Einrichtung spezifische Angebote für diese Zielgruppe hat (siehe Abbildung 36).[38]

Abbildung 36: Häufigkeit der Zielgruppen



Für die Grundgesamtheit zeigt sich hier zunächst, dass Zielgruppen der etablierten Angebote und große Zielgruppen häufiger unter den gesamten Ratsuchenden einer Einrichtung vertreten sind als andere Zielgruppen. Falls eine Einrichtung für etablierte oder große Zielgruppen spezifische Angebote macht, dann sind diese Zielgruppen sehr häufig unter den gesamten Ratsuchenden vertreten (Nennung „häufig" und „sehr häufig" > 50 Prozent). Dementsprechend bilden Schüler, Eltern, Arbeitnehmer, Arbeitgeber, Arbeitslose und mit Einschränkung Auszubildende in vielen Fällen die Hauptzielgruppen für Einrichtungen, falls die Einrichtung spezifische Angebote für diese Gruppen macht. Zugleich bilden diese Angebote folgerichtig meist die Hauptangebote der BBB-Beratungsleistungen in einer Einrichtung. Auffällig

[38] Auf eine differenzierte Darstellung der Ergebnisse entlang der verschiedenen Betrachtungsperspektiven wird hier unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten verzichtet.

ist darüber hinaus, dass Senioren in den Einrichtungen, die Angebote für diese Zielgruppe vorhalten, ebenfalls sehr häufig vertreten sind.

Andere Zielgruppen bilden in den meisten Fällen nur einen sehr kleinen Anteil an den Ratsuchenden. Zu diesen Zielgruppen gehören Wehr-, Zivil- und Freiwilligendienstleistende oder Väter in Elternzeit. Falls eine Einrichtung spezifische Angebote für diese Gruppen macht, dann bilden sie sehr häufig nur einen kleinen Anteil an allen Ratsuchenden (Antwort „selten" und „weniger häufig" > 50 Prozent). Angebote für diese Gruppen sind also häufig Nebengebote der Einrichtungen. Bei den restlichen Zielgruppen ist keine klare Tendenz erkennbar. Wenn man hier die Ergebnisse von der Nachfrageseite betrachtet, kann angenommen werden, dass entweder die Zielgruppen kleiner oder die jeweiligen Beratungsangebote bei den betreffenden Zielgruppen häufig weniger bekannt oder nachgefragt sind.

Insgesamt macht die Verteilung des Anteils der Zielgruppen an allen Ratsuchenden deutlich, dass besonders Zielgruppen in institutionell bedingten Übergangsphasen (Schüler, Senioren) und extern motivierten Übergängen (Arbeitslose) sehr häufig den Hauptteil an Ratsuchenden in den Beratungseinrichtungen stellen. Die Ausnahme sind Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Übergänge dieser Zielgruppen sind häufig durch interne Faktoren motiviert. Die am häufigsten in den Beratungseinrichtungen vertretenen Zielgruppen liegen also in der Wachstums-, Erkundungs- und (mit Einschränkung) Etablierungsphase.

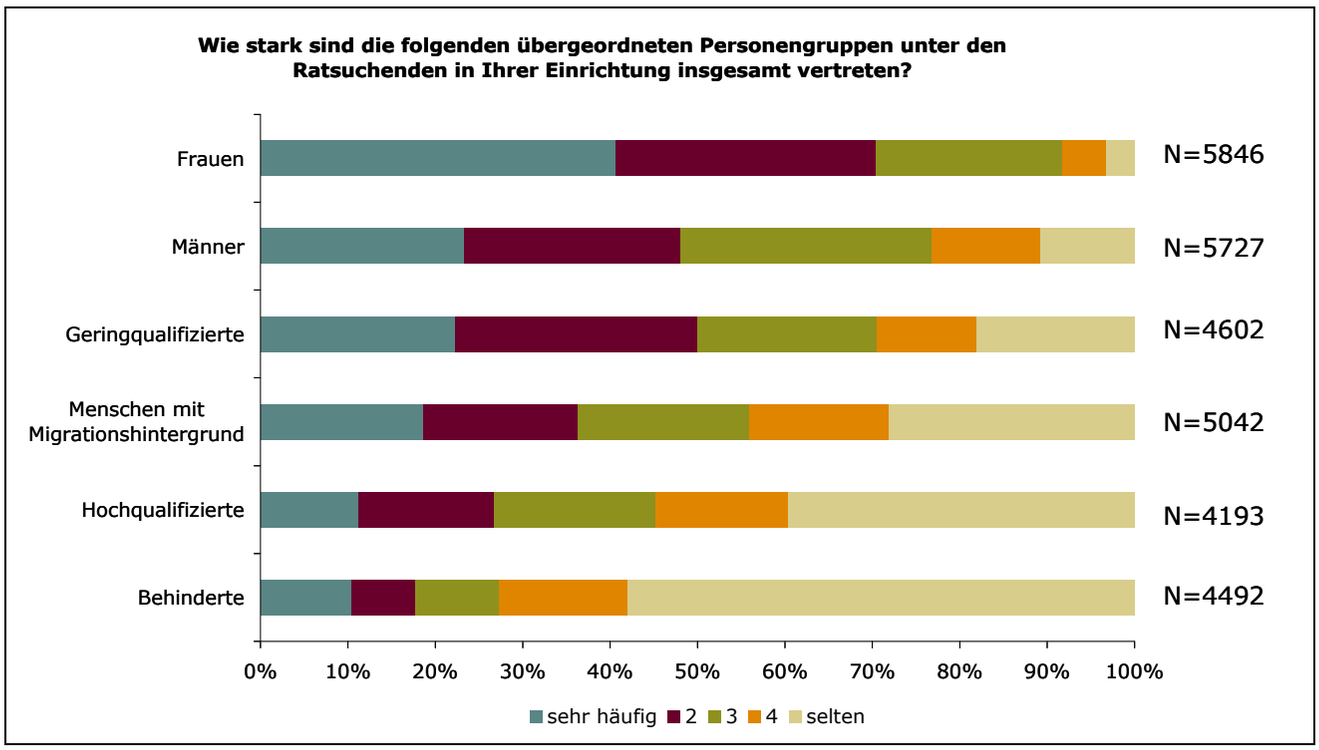
7.2.1.5 Spezifische Personengruppen

Bei den übergeordneten oder konstanten Merkmalen von Nutzergruppen lassen sich zunächst Aussagen zur Häufigkeit der einzelnen Personengruppen unter den Ratsuchenden in den Einrichtungen treffen.

Hier wird deutlich, dass die Gruppe der Geringqualifizierten in etwa der Hälfte aller Einrichtungen einen hohen Anteil an den Ratsuchenden insgesamt stellt und auch Migranten eine wichtige Personengruppe darstellen, während Hochqualifizierte und Menschen mit Behinderung in der Fläche weniger stark in den Beratungseinrichtungen vertreten sind.[39] Diese Ergebnisse sind insofern nicht überraschend, als dass Migranten und Geringqualifizierte Personengruppen darstellen, die von jeher (Geringqualifizierte) bzw. zunehmend (Migranten) bildungs- und arbeitsmarktpolitisch als besonders schwierige Gruppen betrachtet werden und denen politisch besondere Aufmerksamkeit gewidmet wird. Im Vergleich mit Hochqualifizierten und Menschen mit Behinderung stellen sie zudem einen deutlich größeren Anteil an der Bevölkerung.

[39] Die hohe Nennung von Frauen erklärt sich aus ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung und soll hier nicht weiter aufgegriffen werden.

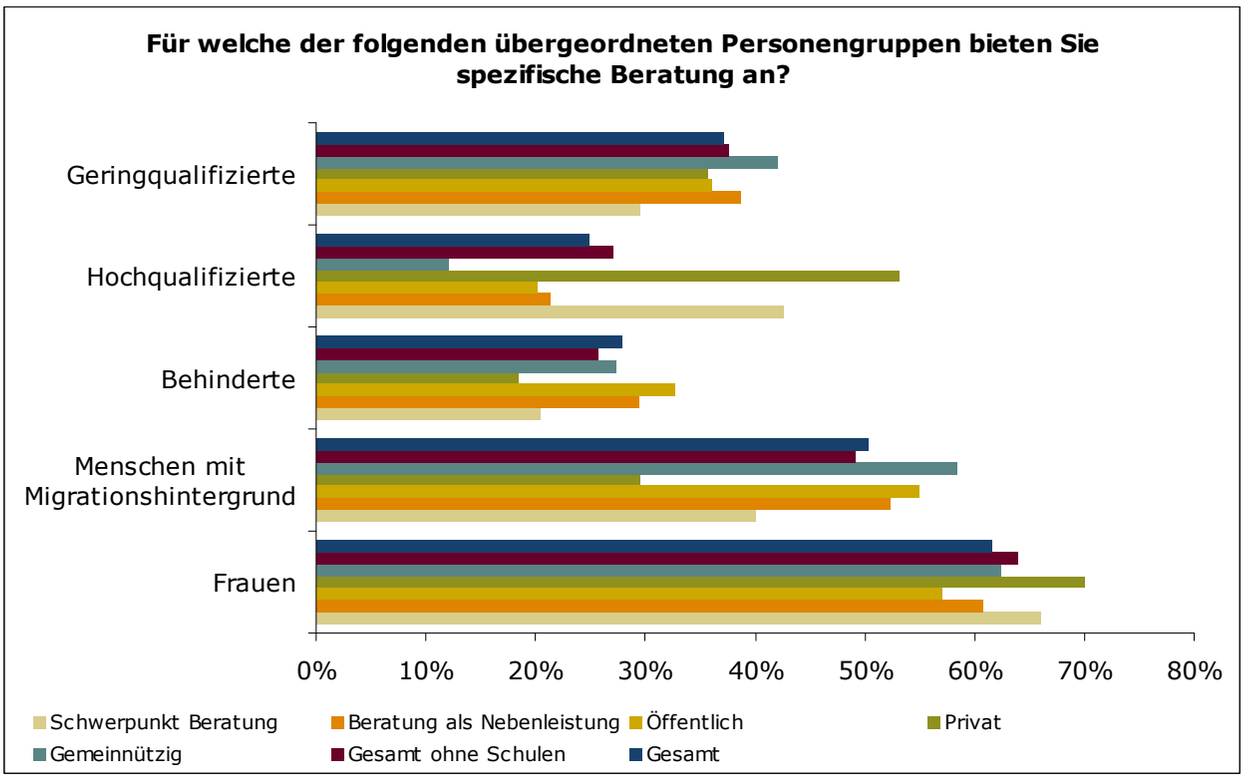
Abbildung 37: Häufigkeiten von Personengruppen



Hochqualifizierte und Menschen mit Behinderung bilden entsprechend auch die Personengruppen, für die die geringste Zahl von Einrichtungen spezifische Angebote vorhalten: Nur etwa 30 Prozent der Einrichtungen bieten spezielle Angebote für hoch qualifizierte Personen oder Menschen mit Behinderung an (Abbildung 38). Dagegen sind spezifische Angebote für Frauen oder Menschen mit Migrationshintergrund am häufigsten zu finden: Über die Hälfte aller Einrichtungen kann spezifische Angebote für Frauen und Migranten bieten.

Zieht man die Trägerschaft der Einrichtungen heran, so zeigt sich, dass insbesondere private Einrichtungen die größten Schwankungen zwischen den verschiedenen Personengruppen aufweisen: Während sie für Hochqualifizierte und Frauen einen sehr hohen und überproportionalen Anteil von Nennungen aufweisen, liegt der Anteil der Nennungen für die weiteren Personengruppen deutlich niedriger. Gemeinnützige Einrichtungen verfügen dagegen über überdurchschnittlich viele Nennungen bei spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund und Geringqualifizierte, die Nennungen für Hochqualifizierte fallen jedoch deutlich geringer aus.

Abbildung 38: Spezifische Beratungsangebote für Personengruppen



Einrichtungen, die Beratung als Schwerpunkt ihrer Tätigkeit nennen, stellen insbesondere für Hochqualifizierte (und mit Einschränkung Frauen) überproportional viele spezifische Angebote. Für die anderen Personengruppen liegen die Nennungen dagegen deutlich niedriger, während Einrichtungen, die Beratung als Nebenleistung erbringen, umgekehrt für diese Personengruppen deutlich häufiger spezifische Angebote anbieten.

Damit ist zunächst die Verteilung der verschiedenen Personengruppen anhand der Nennungen beschrieben. Inwiefern die Angebote qualitativ/inhaltlich dem tatsächlichen Beratungsbedarf dieser Personengruppen entsprechen, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden. Ein Abgleich der Angebote mit dem Anteil der verschiedenen Gruppen an allen Ratsuchenden erlaubt jedoch eine erste quantitative Einschätzung. So zeigen Kreuztabellen zwischen den Variablen „Spezifisches Angebot für Menschen mit Behinderung" und „Häufigkeit der Gruppe an allen Ratsuchenden" einen hohen Zusammenhang. Das gilt auch für die Variablen „Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund" und „Häufigkeit der Gruppe unter allen Ratsuchenden". Daraus lässt sich schließen, dass die zwei Personengruppen häufig die dominante Personengruppe unter den Ratsuchenden stellen, wenn eine Organisation spezifische Beratungsleistungen für diese Gruppen anbietet.

Für alle anderen Personengruppen – Frauen, Hoch- und Geringqualifizierte – gilt, dass ein sehr häufiges oder häufiges Auftreten unter den Ratsuchenden einer Einrichtung nicht in gleichem Maße mit spezifischen Angeboten für diese Gruppen einhergeht. Überraschend ist dieser Befund insbesondere für die bildungs- und arbeitsmarktpolitisch besonders relevante Gruppe der Geringqualifizierten (s. o.). Allerdings ist hier stets zu fragen, von welcher Bedeutung konstante Personenmerkmale für die Beratung eines Ratsuchenden im Vergleich zu variablen Zielgruppenmerkmalen sind, die sich aus der jeweiligen Lebenssituation des Ratsuchenden ergeben. Zielgruppenbezogene Eigenschaften, durch Übergangsphasen bedingte Faktoren und konstante Merkmale schließen sich nicht aus. Eine Person kann sowohl einen Migrationshintergrund besitzen als auch einen neuen Job suchen. So könnten viele Einrichtungen ihre Angebote eher nach Zielgruppen oder Übergängen ausrichten als nach Personengruppen und damit auch dann für den Einzelnen bedarfsgerechte Angebote vorhalten, wenn sich dies nicht in spezifischen Angeboten für eine Personengruppe ausdrückt. Für diese Interpretation spricht auch der Vergleich mit den spezifischen Angeboten für Übergangsphasen oder Zielgruppen. Ihre Anzahl ist deutlich höher als die der spezifischen Angebote für Nutzergruppen mit konstanten Merkmalen.

Der Blick auf die spezifischen Angebote der verschiedenen Akteure für die einzelnen Personengruppen bestätigt die oben getroffenen Aussagen. Eine große Anzahl von Akteuren bietet für keine der relevanten Personengruppen spezifische Beratung an. Erklärbar hoch ist der Anteil spezieller Beratungsangebote für Frauen: Sie stellen einen großen Teil der Gesamtbevölkerung. Es dominieren auch bei den einzelnen Akteuren spezifische Angebote für Personen mit Behinderung bzw. mit Migrationshintergrund.

Tabelle 30: Spezifische Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Personengruppen

	Personengruppe				
Akteur	Frauen	Menschen mit Migrationshintergrund	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte
Akademisches Auslandsamt	--	++	--	--	--
Arbeiter-Samariter-Bund	--	--	--	--	--
Arbeiterwohlfahrt	-	-	--	--	-
Arbeitgeberverband	+	--	--	-	-
Arbeitsagenturen	++	-	++	-	+
ARGE	+	+	-	--	+
AStA	+	+	-	--	--
Berufsbildungswerk	+	-	+	--	+
Berufsförderungsdienst der Bundeswehr	++	--	--	+	++
Berufsförderungswerk	-	--	++	--	+
Berufsgenossenschaft	--	--	+	--	--
Berufsschule	-	-	--	--	-
Berufsverband	+	--	--	-	--
Bürgerinitiative	++	+	--	--	--
Caritas	-	+	-	--	-
Coaching, priv. Berufs- und Karriereplanung	+	--	--	+	-
Diakonisches Werk	+	-	-	--	-
DRK	+	+	-	--	-
Fachhochschule	+	-	-	-	--
Frauenberatungsstelle	++	-	--	--	-
Gesamtschule	-	-	--	--	-
Gewerkschaft	+	-	-	--	+
Grundschule	-	-	--	--	--
Gymnasium	-	--	--	-	--
Handwerkskammer	-	-	--	--	-
Hauptschule	-	-	--	--	-
IHK	-	--	--	--	-
Internationaler Bund	-	++	--	--	+
Jugendgerichtshilfe	-	--	--	--	--
Kirchengemeinde	+	-	--	--	--
Komm. Integrationsberatung	-	++	--	--	--
Komm. Jugendhilfe	-	-	--	--	-
Komm. Weiterbildung	+	+	--	--	--
Malteser Hilfsdienst	-	--	-	--	-
Migrationsberatung	-	++	--	--	--
Optionskommune	-	-	+	--	-
Paritätischer Wohlfahrtsverb.	+	-	-	--	-
Partei	-	--	--	--	--
Personalberatung	+	--	--	++	--
Private Hochschule	-	--	--	-	--
Privatschule	-	-	--	--	-

Tabelle 30: Spezifische Beratungsangebote der verschiedenen Akteure für Personengruppen (Fortsetzung)

	Personengruppe				
Akteur	Frauen	Menschen mit Migrationshintergrund	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte
Realschule	-	-	--	--	--
Rehaträger bzw. -verband	-	--	++	--	--
Rentenversicherungsträger	++	-	+	-	+
Selbsthilfegruppe	+	-	-	--	--
Sonderschule	--	-	++	--	-
Sozialamt	-	-	-	--	--
Stiftung	-	-	-	--	-
Studentenwerk	-	-	+	-	--
Universität	-	--	--	+	--
Unternehmen	+	--	--	-	-
Verbraucherschutz	+	--	--	--	-
Volkshochschule	+	++	--	--	-
Zeitarbeitsfirma	-	--	--	-	-
Zentrale Studienberatung	-	--	--	-	--

7.2.1.6 Ziele der Beratung

Für die BBB-Beratung können grundsätzlich drei Zielebenen benannt werden: Arbeitsmarktziele, Lernziele und soziale Ziele (siehe Kapitel 3). Um die Bedeutung dieser drei Zielebenen für die Einrichtungen zu erfassen, haben wir die Ziele auf konkrete Aussagen zu der Beratung heruntergebrochen und von den befragten Einrichtungen bewerten lassen. Abbildung 39 zeigt, welche Aussagen sich welcher Zielebene zuordnen lassen:

Abbildung 39: Zielebenen und Items

Item / Zielebene	Beratung soll...
Lernziele	… Orientierungs- und Entscheidungshilfe für den Ratsuchenden bieten. … den Ratsuchenden zur Reflexion über seine Kompetenzen befähigen. … den Ratsuchenden befähigen, selbstständig Entscheidungen zu treffen. … zur Persönlichkeitsentwicklung des Ratsuchenden beitragen. … die Entwicklungschancen der Ratsuchenden ausgehend von Ihren Fähigkeiten und Bedürfnissen erörtern.
Arbeitsmarkt-ziele	… den Berufsfindungsprozess unterstützen. … die Realisierbarkeit der Weiterbildungs- bzw. Entwicklungswünsche der Ratsuchenden kritisch prüfen. … helfen die Qualifikationen des Ratsuchenden an die Erfordernisse des Arbeitsmarktes anzupassen. … den Ratsuchenden bei der Realisierung seiner beruflichen Vorstellungen unterstützen.
Soziale Ziele	… die gesellschaftliche Integration des Ratsuchenden unterstützen. … (Bildungs)-Benachteiligungen abbauen.

Wie die Darstellung der Ergebnisse in Abbildung 40 zeigt, gibt es über alle Einrichtungen hinweg keine eindeutigen Tendenzen bzw. Prioritäten in der Zielsetzung. Für jede Aussage haben mehr als 50 Prozent der Befragten „wichtig" und „sehr wichtig" angekreuzt. Die Unterscheidung der Beratungsleistungen nach den übergeordneten Beratungszielen entfaltet ihre Wirkung in erster Linie auf Ebene der einzelnen Beratungsakteure. Für den Ratsuchenden ist es von hoher Bedeutung zu wissen, ob sich die Ziele des Beratungsakteurs mit den eigenen Beratungszielen decken. Diese Deckung ist Grundvoraussetzung für eine Passung von Beratungsangebot und -nachfrage. Forschungsleitend ist an dieser Stelle die Frage, ob die von den Akteuren benannten primären Beratungsziele kongruent zu den angegeben primären Beratungsschwerpunkten und Beratungszielgruppen sind. Ein Beispiel mag dies verdeutlichen. Einrichtungen, die einen Fokus auf den Übergang Schule–Schule, die Zielgruppen Schüler und Eltern und den Beratungsschwerpunkt Schullaufbahnberatung legen, sollten insbesondere Lernziele der Ratsuchenden im Blick haben. In den Fällen, in denen diese Einrichtungen primär Arbeitsmarktziele anvisieren, kann die Behauptung angestellt werden, dass die Passung der Beratungsleistung beeinträchtig ist. In den Akteursprofilen in Kapitel 8 lassen sich die Beratungsziele der überwiegenden Anzahl an Einrichtungen eines Akteurs mit den primären Zielgruppen und Themenschwerpunkten vergleichen.

Abbildung 40: Bedeutung unterschiedlicher Ziele von BBB-Beratung

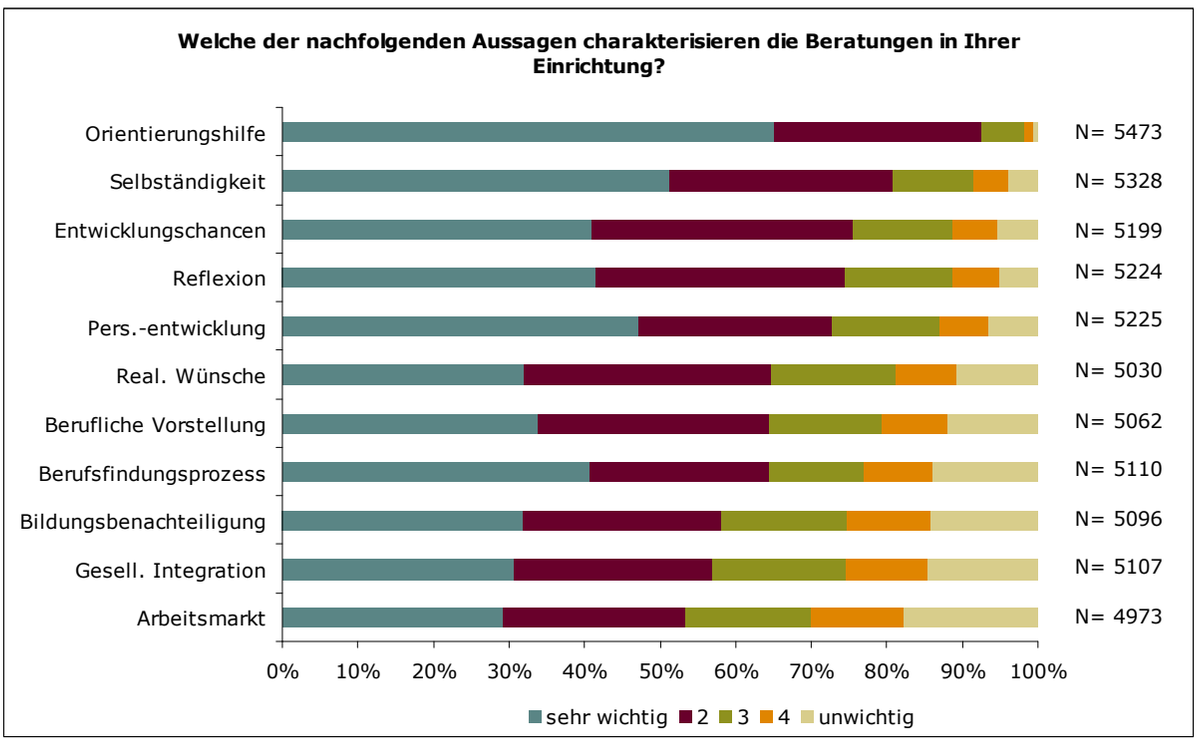


Tabelle 31: Abkürzungen für Ausprägungen

Abkürzung	Vollständige Bezeichnung
Orientierungshilfe	Beratung soll Orientierungs- und Entscheidungshilfe für die Ratsuchenden bieten.
Selbstständigkeit	Beratung soll den Ratsuchenden befähigen, selbstständig Entscheidungen zu treffen.
Entwicklungschancen	Beratung soll die Entwicklungschancen der Ratsuchenden ausgehend von Ihren Fähigkeiten und Bedürfnissen erörtern.
Reflexion	Beratung soll den Ratsuchenden zur Reflexion über seine Kompetenzen befähigen.
Pers.-entwicklung	Beratung soll zur Persönlichkeitsentwicklung des Ratsuchenden beitragen.
Real. Wünsche	Beratung soll die Realisierbarkeit der Weiterbildungs- bzw. Entwicklungswünsche der Ratsuchenden kritisch prüfen.
Berufliche Vorstellung	Beratung soll den Ratsuchenden bei der Realisierung seiner beruflichen Vorstellungen unterstützen.
Berufsfindungsprozess	Beratung soll den Berufsfindungsprozess unterstützen.
Bildungsbenachteiligung	Beratung soll (Bildungs-)Benachteiligungen abbauen.
Gesell. Integration	Beratung soll die gesellschaftliche Integration des Ratsuchenden unterstützen.
Arbeitsmarkt	Beratung soll helfen, die Qualifikationen der Ratsuchenden an die Erfordernisse des Arbeitsmarktes anzupassen.

7.2.1.7 Fazit

Die Ergebnisse der Befragung zeigen deutliche Anhaltspunkte für eine Fokussierung der Beratungsakteure im Hinblick auf primäre Zielgruppen, Themenschwerpunkte und spezifische Beratungsangebote. Diese Fokussierung ist bei Anbietern, die Beratung im Schwerpunkt und für spezifische Personengruppen vorhalten ebenso wie bei privaten Beratungsanbietern nochmals stärker ausgeprägt. Aufgezeigt werden konnte auch, dass öffentliche Einrichtungen überdurchschnittlich stark in den klassischen öffentlichen Beratungsfeldern schulische Bildung und Arbeitsmarkt vertreten sind. Hier finden sich nach wie vor die traditionellen Beratungsstrukturen wieder. Beratungsangebote zur Deckung von Bedarfen, die sich besonders aus den neuen Anforderungen an Qualifikationsaktualitäten und neuen Karrierewegen der Wissensgesellschaft ergeben, werden vielfach von privaten Anbietern bedient. Die Heterogenität der Beratungslandschaft lässt sich folglich für die zentralen Nutzergruppenmerkmale anhand der gewählten Betrachtungsperspektiven und der Beratungsakteure systematisieren.

Deutlich geworden ist, dass die überwiegende Anzahl der befragten Einrichtungen in ihrer Ausrichtung kongruent ist; das meint, dass Themenschwerpunkte, Zielgruppen und spezifische Beratungsangebote nicht nur recht eindeutig benannt werden können, sondern dass für die überwiegende Anzahl der Beratungsakteure diese Merkmale auch aufeinander abgestimmt sind. Einrichtungen mit einem Fokus auf den Übergang Arbeitslosigkeit–Beruf bieten Arbeitsvermittlungsberatung an und konzentrieren sich auf die Zielgruppe Arbeitslose; und mit wenigen Ausnahmen bildet die Schwerpunktzielgruppe auch die Hauptanzahl der Ratsuchenden. Diese Ergebnisse legen den Schluss nahe, dass die formale Passung von Angebot und Nachfrage in der Regel funktioniert. Inwieweit diese formale Passung mit einer inhaltlichen Passung einhergeht, kann nicht in ausreichendem Maße beurteilt werden, da hierzu die Perspektive der Ratsuchenden hinzugezogen werden muss. Die Befragungsergebnisse zu Beratungsmethoden und Beratungsqualität geben aber weitere Hinweise dazu, welche Voraussetzungen bei den Beratungseinrichtungen bestehen, die Passung der Beratungsleistungen zu befördern.

7.2.2 Beratungskonzepte

Die Fragen zu den Beratungskonzepten stützen sich inhaltlich auf die in Kapitel 4 beschriebenen Ausführungen zu den gängigen Methoden und dem Prozess der Beratung. Die relevanten Ergebnisse der Befragung umfassen die folgenden Aspekte:

1. Form der Beratung
2. Eingangssteuerung (Durchführung von Vorabgesprächen)
3. Persönliche Betreuung der Ratsuchenden (feste Ansprechpartner)
4. Trennung von/Verknüpfung mit anderen Dienstleistungen

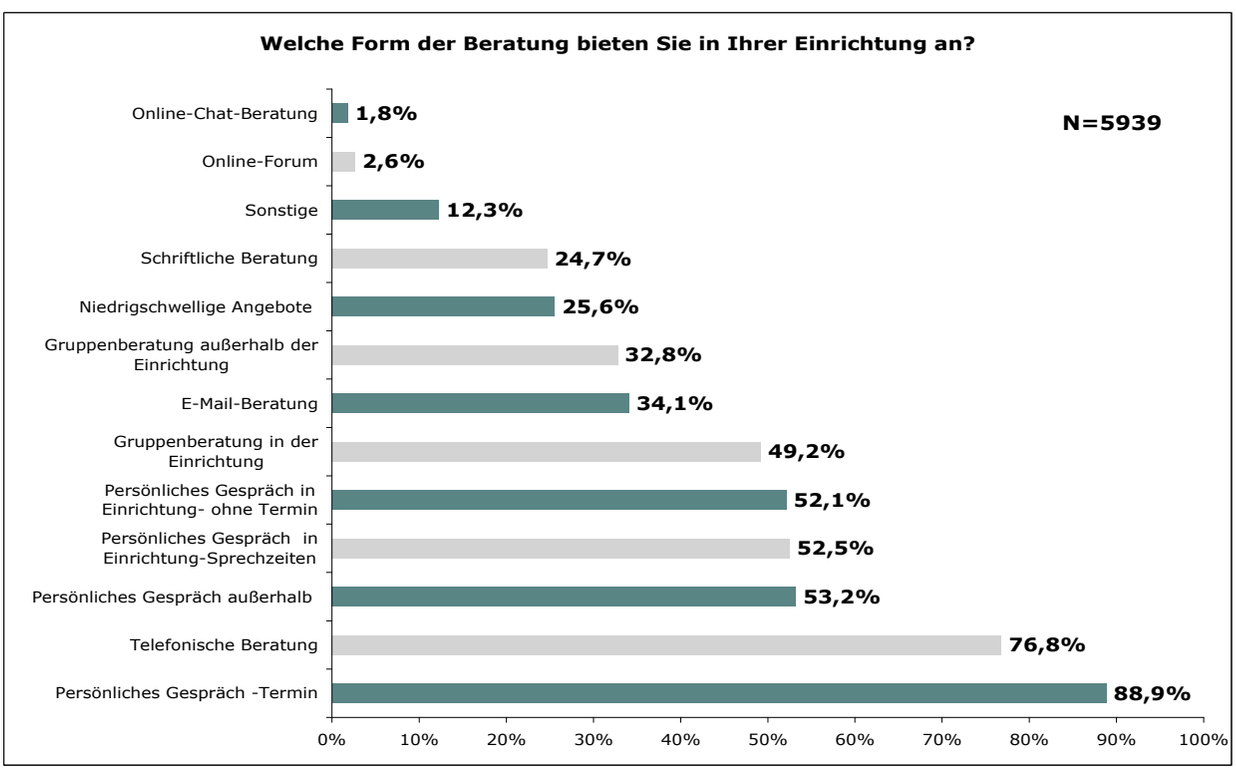
5. Rolle des Beraters
6. Dauer der Beratungsgespräche
7. Anzahl der Beratungsgespräche
8. Beratungsinstrumente
9. Beraterkompetenzen

Diese Fragen geben in der Summe eine Einsicht in das Verständnis und den Prozess der Beratung aus der Sicht der Anbieter. Gleichzeitig stellen viele der aufgeführten Aspekte auch Qualitätsmerkmale der Beratung dar und geben somit Hinweise auf den Professionalisierungsgrad der Einrichtungen.

7.2.2.1 Form der Beratung

Die Form der Beratung bezieht sich auf die Art und Weise, wie die Beratung in den Einrichtungen erfolgt. Hier zeigt sich, dass BBB-Beratung in der Regel im direkten Gespräch – persönlich oder telefonisch – erfolgt (Abbildung 41) und somit die klassische Form der Beratung dominiert.

Abbildung 41: Form der Beratung



Dabei nimmt das persönliche Gespräch zwischen Berater und Ratsuchenden die größte Bedeutung ein. Es bietet dem Berater die Möglichkeit, am präzisesten auf die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Ratsuchenden einzugehen. Diese Form der Beratung ist aber auch am zeit- und personalinten-

sivsten. Dabei ist zu unterscheiden zwischen dem persönlichen Gespräch in der Einrichtung innerhalb fester Sprechzeiten, nach Terminvereinbarung oder nach Verfügbarkeit (ohne Terminvereinbarung oder Sprechzeiten). Zudem können persönliche Gespräche auch außerhalb der Einrichtung erfolgen.

Daneben bildet aber auch die telefonische Beratung eine wichtige Beratungsform. Gruppenberatung bietet etwa die Hälfte der Befragten an. Internetbasierte Beratung ist seltener: Etwa ein Drittel aller Befragten bieten E-Mail-Beratung an. Die Beratungsformen Online-Forum und Online-Chat stellen gewöhnlich kein Element der Beratung dar.

Bei der Auswertung ohne Schulen nehmen vor allem die relativen Häufigkeiten der alternativen Beratungsformen zu, während sie für persönliche Gespräche meistens abnehmen. Das persönliche Gespräch ist auch weiterhin die dominante Beratungsform. Doch besonders persönliche Gespräche nach Terminvereinbarung, innerhalb fester Gesprächszeiten und innerhalb fester Sprechzeiten sind seltener. Dagegen steigen vor allem die relativen Häufigkeiten für telefonische Beratung, E-Mail und Online-Beratung sowie niedrigschwellige Beratungsformen.

Bei den weiteren Betrachtungsperspektiven fällt auf, dass private Anbieter, Einrichtungen, die spezifische Angebote für Hochqualifizierte vorhalten, sowie Einrichtungen, deren Schwerpunkt in der Beratung liegt, mehr Gebrauch von elektronischen Medien für ihre Beratung machen. Insbesondere E-Mail-Beratung kommt in über 40 Prozent dieser Einrichtungen zum Einsatz. Dagegen halten die privaten Einrichtungen und Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Hochqualifizierte weniger niedrigschwellige Angebote vor. Gleiches gilt für diese Einrichtungstypen hinsichtlich persönlicher Gespräche in der Einrichtung innerhalb fester Sprechzeiten sowie persönlicher Gespräche in der Einrichtung nach Verfügbarkeit (ohne Terminvereinbarung oder Sprechzeiten). Gerade diese Beratungsformen sind in öffentlichen Einrichtungen und Einrichtungen, die über spezifische Angebote für Migranten verfügen, überproportional häufig anzutreffen, während gemeinnützige Einrichtungen einen deutlich höheren Wert für niedrigschwellige Angebote aufweisen.

In der Summe lässt sich feststellen, dass Angebote für spezielle Personengruppen in der Regel einen noch stärkeren Fokus auf die direkte Betreuung der Ratsuchenden legen, sowohl in der Form persönlicher Gespräche als auch durch telefonische Beratung. Die Ergebnisse für die Personengruppe Migranten legen zudem den Schluss nahe, dass für diese Personengruppe eine intensivere Betreuung in persönlichen Gesprächen als notwendig erachtet wird. Erklären lässt sich dies etwa dadurch, dass ein höherer Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund über keine oder geringere berufliche Qualifikationen verfügt.

Tabelle 32: Form der Beratung für die verschiedenen Betrachtungsperspektiven

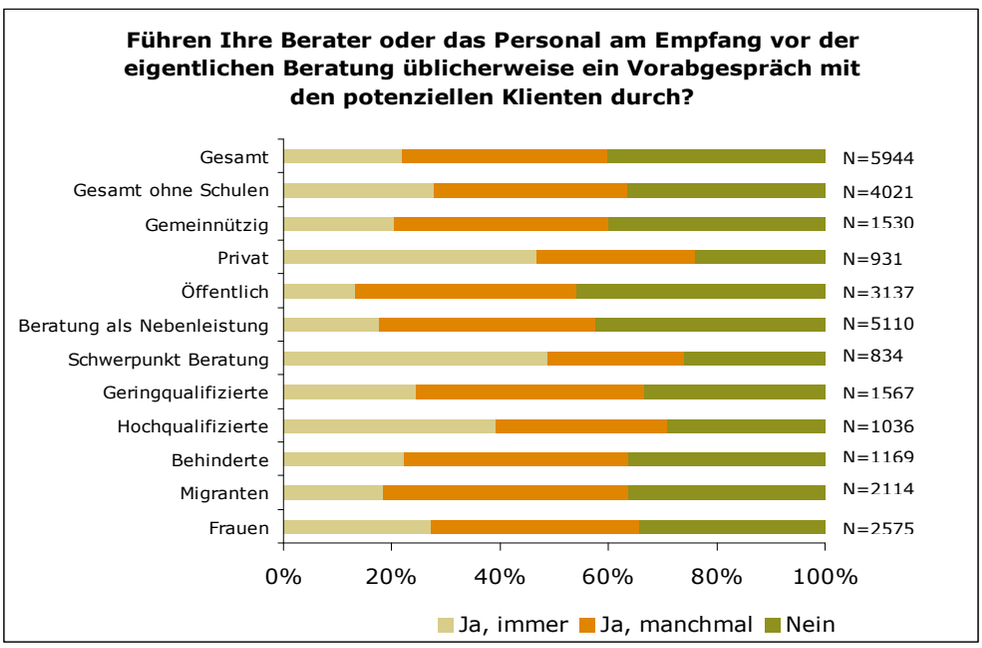
	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Persönliches Gespräch in der Einrichtung innerhalb fester Sprechzeiten	53,2%	67,2%	56,5%	41,0%	49,9%	44,7%	53,8%	60,8%	31,4%	53,5%	50,4%	52,5%
Persönliches Gespräch in der Einrichtung nach Terminvereinbarung	87,3%	90,1%	91,1%	87,1%	87,7%	93,0%	88,2%	92,3%	86,1%	85,6%	85,8%	88,9%
Persönliches Gespräch in der Einrichtung nach Verfügbarkeit (ohne Terminvereinbarung oder Sprechzeiten)	50,2%	60,5%	55,7%	40,0%	48,7%	33,2%	55,2%	59,0%	34,1%	54,4%	46,1%	52,1%
Persönliches Gespräch außerhalb der Einrichtung	53,5%	53,9%	63,2%	60,8%	52,2%	73,9%	49,9%	50,3%	57,2%	54,7%	56,7%	53,2%
Gruppenberatung in der Einrichtung	51,8%	56,5%	55,9%	48,6%	45,5%	51,0%	48,9%	50,4%	45,4%	52,5%	46,8%	49,2%
Gruppenberatung außerhalb der Einrichtung	36,0%	32,6%	36,3%	44,6%	32,0%	56,7%	28,9%	27,9%	42,9%	33,7%	39,7%	32,8%
Telefonische Beratung	76,4%	78,6%	84,2%	78,2%	76,1%	82,4%	75,9%	76,7%	76,1%	78,4%	80,2%	76,8%
Niedrigschwellige Angebote z. B. in Jugendtreffs, Stadteilläden, bei Messen/Veranstaltungen etc.	28,6%	35,2%	29,0%	18,9%	21,6%	31,2%	24,6%	20,2%	11,8%	45,9%	33,9%	25,6%
Schriftliche Beratung	25,3%	22,9%	32,5%	33,5%	25,1%	27,2%	24,3%	26,2%	23,9%	21,0%	27,1%	24,7%
E-Mail-Beratung	36,2%	31,3%	35,9%	46,0%	35,2%	41,2%	32,9%	29,5%	41,2%	35,9%	43,8%	34,1%
Online-Chat-Beratung	2,5%	1,6%	2,1%	2,9%	1,8%	4,6%	1,4%	1,2%	3,4%	2,0%	2,5%	1,8%
Online-Forum	3,2%	2,3%	2,5%	4,5%	2,7%	3,0%	2,6%	1,6%	4,2%	2,9%	3,4%	2,6%
Sonstige	12,3%	12,7%	11,7%	14,8%	11,4%	16,4%	11,6%	9,2%	12,3%	14,9%	15,3%	12,3%

Orange Markierung: „Ausreißer nach oben"; Blaue Markierung: „Ausreißer nach unten"

7.2.2.2 Eingangssteuerung

Eine zielgerichtete Eingangssteuerung kann dazu beitragen, den Beratungsprozess zu strukturieren und eine dem Ratsuchenden angemessene Beratung sicherzustellen. Zentrales Instrument der Eingangssteuerung ist ein Vorabgespräch. Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass ca. 60 Prozent der Befragten eine Eingangssteuerung mit Hilfe eines Vorabgesprächs vornehmen. Während in Schulen seltener ein Vorabgespräch erfolgt, führen Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Hoch- und Geringqualifizierte solche Gespräche im Vergleich häufiger durch. Dies trifft auch auf private Anbieter sowie auf Einrichtungen zu, für die Beratung den Schwerpunkt der Tätigkeit darstellt. In der Tendenz weist dies auf eine stärkere Professionalisierung von Einrichtungen hin, die einen generellen Fokus auf und/oder einen personen-/zielgruppenspezifischen Fokus in der Beratung haben.

Abbildung 42: Durchführung von Vorabgesprächen

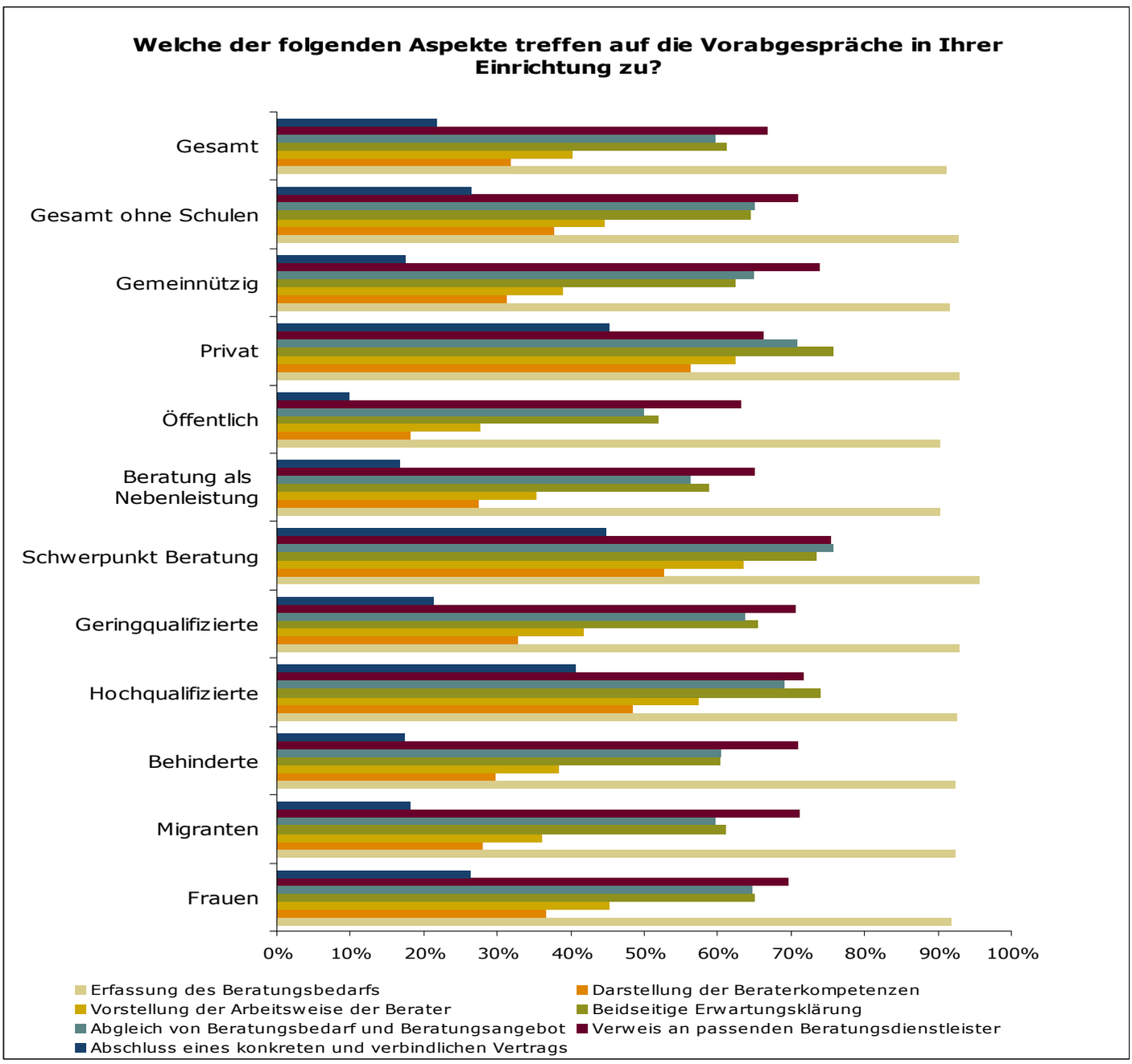


Soweit Vorabgespräche stattfinden, werden sie überwiegend durch Berater geführt (63 %), teilweise teilen sie sich diese Aufgabe mit anderem Personal (20 %). Eine ausschließliche Durchführung des Vorabgesprächs durch anderes Personal geschieht verhältnismäßig selten (17 %).

Der vorrangige Zweck des Vorabgesprächs liegt darin, das Beratungsanliegen zu klären. Der Fokus der Gespräche liegt also insbesondere auf dem Ratsuchenden. So gab die große Mehrheit der Einrichtungen, die Vorabgespräche durchführen, an, darin den Beratungsbedarf der potenziellen Kunden zu verifizieren. Die Vorstellung der Einrichtung und des jeweiligen Bera-

ters erfolgt dagegen weit weniger regelmäßig. Das Vorabgespräch erfüllt also vor allem eine Gatekeeping-Funktion, d. h. es dient primär der Steuerung des Ratsuchenden durch die Einrichtung.

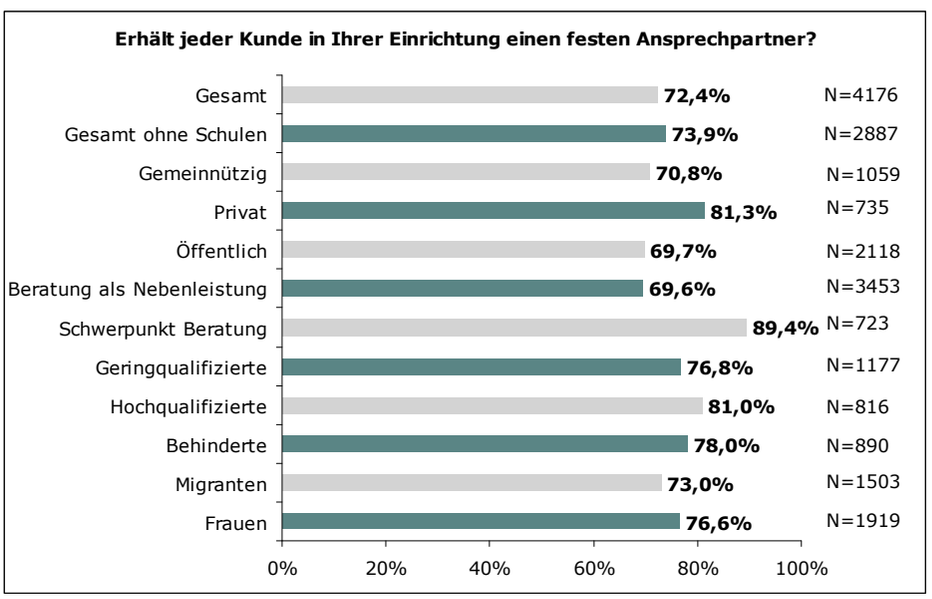
Abbildung 43: Inhalte von Vorabgesprächen



7.2.2.3 Persönliche Betreuung der Ratsuchenden (feste Ansprechpartner)

Ein weiterer Gradmesser für die Professionalität der Beratung liegt in der Betreuung der Ratsuchenden im Beratungsprozess. Insbesondere ein fester Ansprechpartner bildet die Grundlage für ein Vertrauensverhältnis zwischen Ratsuchenden und Beratern und damit für eine erfolgreiche Beratung. Fast drei Viertel der Befragten gaben an, dass sie Ratsuchenden einen festen Ansprechpartner zuordnen. Dieser Wert geht für Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für einzelne Personengruppen leicht und für Einrichtungen, die Beratung als Schwerpunkt ihrer Tätigkeit benennen, noch einmal deutlich nach oben (siehe Abbildung 44). Auch bei dieser Frage zeigt sich also für Anbieter mit ausdifferenzierten Angeboten und/oder dem Schwerpunkt Beratung ein höherer Professionalisierungsgrad. Wie schon im Fall der Vorabgespräche, weisen private Einrichtungen hier ebenfalls einen höheren Wert auf.

Abbildung 44: Persönliche Betreuung durch feste Ansprechpartner



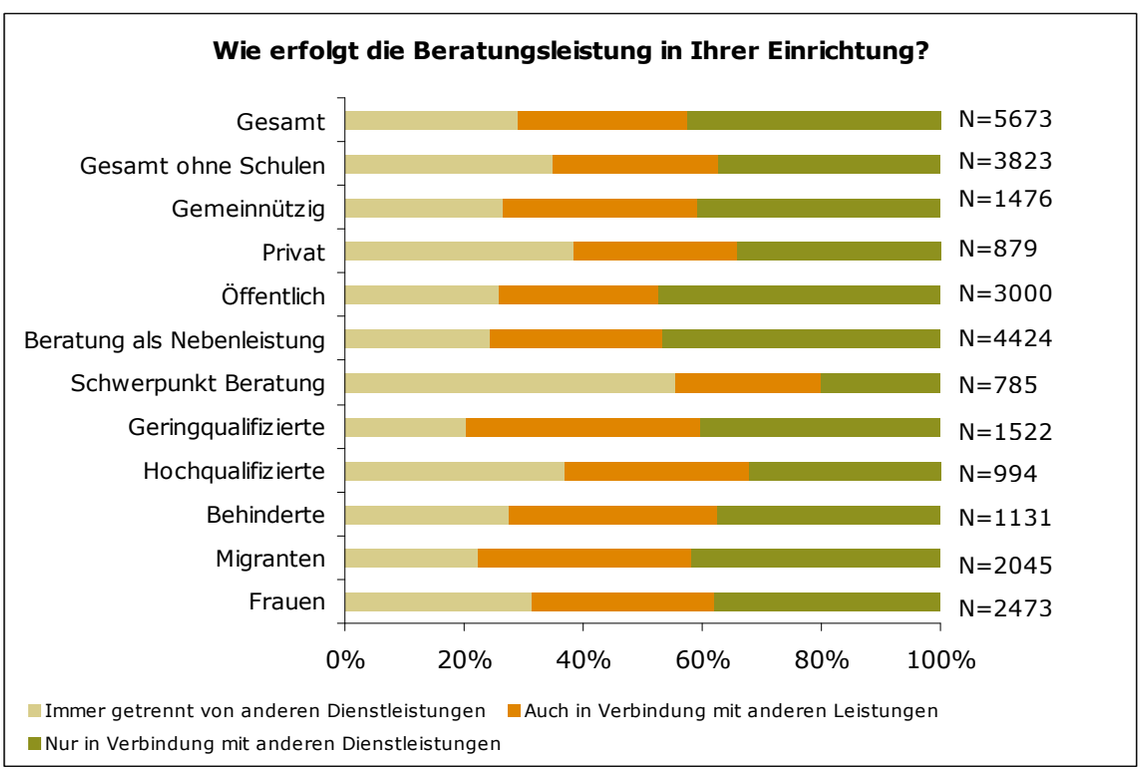
7.2.2.4 Trennung von/Verknüpfung mit anderen Dienstleistungen

Die Trennung von bzw. Verknüpfung mit anderen Dienstleistungen berührt zwei Aspekte des Beratungsangebots: Zum einen stellt sich die Frage nach der Transparenz des Angebots für den Ratsuchenden. Wird eine Beratung in Verbindung mit anderen (Bildungs)-Dienstleistungen erbracht, so erschwert dies für den Ratsuchenden die klare Identifizierung und Bewertung des Angebots. Zum anderen trägt die klare räumliche und zeitliche Trennung der Beratung von anderen Dienstleistungen dazu bei, ein Vertrauensverhältnis zwischen Ratsuchendem und Berater zu entwickeln, das sich positiv auf das Beratungsergebnis auswirken kann. In der Summe beeinträchtigt eine Ver-

knüpfung mit anderen Dienstleistungen die Qualität der Beratung zwar nicht zwangsläufig. Tendenziell kann aber bei einer klaren Trennung der Beratung von anderen Dienstleistungen von positiven Effekten für den Ratsuchenden ausgegangen werden.

Nur etwa 29 Prozent aller Befragten haben angegeben, dass die Beratungsleistung ausschließlich räumlich und zeitlich getrennt von anderen Dienstleistungen der Einrichtung erfolgt. Bei 28 Prozent ist dies teilweise der Fall. Bei 42 Prozent findet die Beratung dagegen nicht getrennt von anderen Dienstleistungen statt. Vor allem Unternehmen mit Beratungsschwerpunkt wenden diese Trennung häufiger an (55,4 %). Auch hier gilt: Organisationen mit Beratungsschwerpunkt wenden eine sauberere Methodik an, als die Organisationen ohne Schwerpunkt. Die Auswertung der Grundgesamtheit ohne Schulen unterstreicht diese Tendenz: Schulen weisen eine deutlich geringere Trennung der Beratungsleistung von anderen Dienstleistungen auf (16,9 %), als die weiteren Akteure (35 %).

Abbildung 45: Trennung von/Verknüpfung mit anderen Dienstleistungen

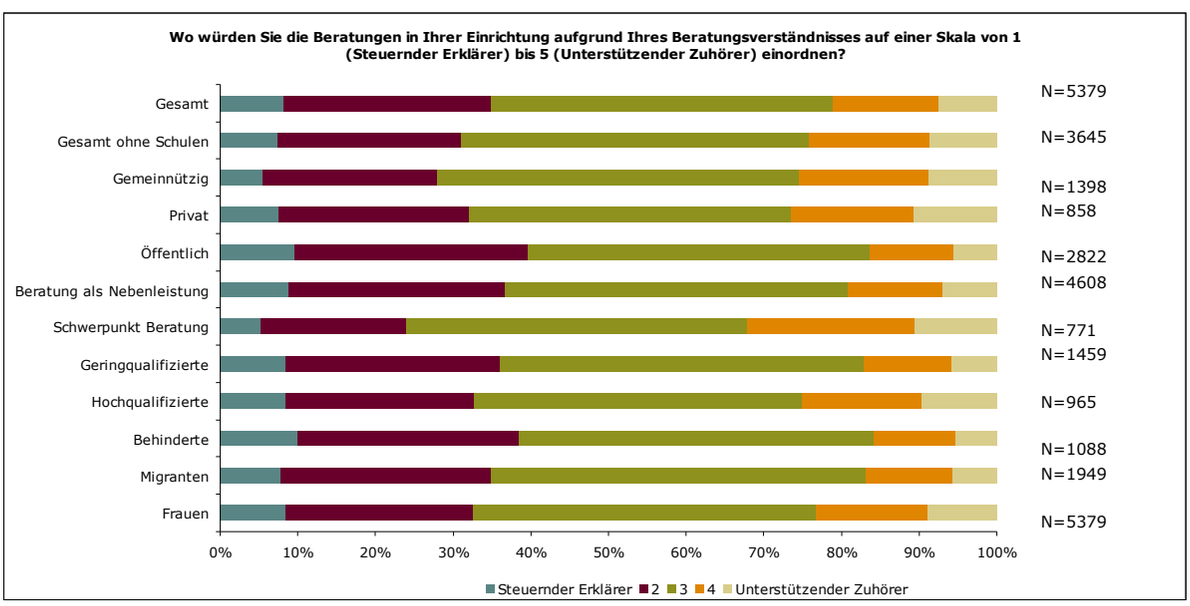


7.2.2.5 Rolle des Beraters

Die Rolle des Beraters stellt ab auf die in Kapitel 4 dargestellte direktive Orientierung zwischen den Polen „unterstützender Zuhörer" und „steuernder Erklärer". Um hier zu einer Einschätzung zur Rolle des Beraters in den einzelnen Einrichtungen zu gelangen, wurden die Befragungsteilnehmer gebeten, die Beratung in ihrer Einrichtung aufgrund Ihres Beratungsverständnisses auf einer Skala von 1 (steuernder Erklärer) bis 5 (unterstützender Zuhörer) einzuordnen.

Die Ergebnisse zeigen eine Tendenz zum Mittelwert: Die häufigste Antwort der befragten Organisationen ist die Mittelkategorie zwischen steuerndem Erklärer und unterstützendem Zuhörer. Das Ergebnis lässt zunächst die Interpretationen zu, dass sich viele Organisationen nicht auf eine bestimmte Rolle beim Beratungsgespräch beschränken. Je nach Situation und Ratsuchendem kann die Rolle wechseln. Andererseits trifft diese Aussage sicherlich – angesichts der Heterogenität der Akteure und insbesondere ihres Professionalisierungsgrades – nicht auf alle Akteurstypen zu. Deswegen ist eine Aufschlüsselung der Ergebnisse in Betrachtungsperspektiven notwendig.

Abbildung 46: Rolle des Beraters



So weisen Schulen häufiger ein Beratungsverständnis des steuernden Erklärers auf (Wert 1 + 2: 42,8 %) als andere Akteure (31 %) und die gesamte Stichprobe. Ähnliches gilt für Organisationen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund, für Menschen mit Behinderung sowie für Geringqualifizierte. Die Kategorien für „unterstützender Zuhörer" sind bei ihnen signifikant geringer besetzt als in der gesamten Stichprobe. Zwar führt

dies nicht zu einem höheren Anteil von Nennungen in den Kategorien des „steuernden Erklärers", sondern lediglich zu einem signifikant höheren Anteil der mittleren Kategorie. Dennoch betonen diese Organisationen damit eher die Rolle des steuernden Erklärers.

Ein anderes Bild ergibt sich für Organisationen mit spezifischen Angeboten für Hochqualifizierte. Hier ist der Anteil der letzten Kategorie „unterstützender Zuhörer" signifikant häufiger besetzt als bei der gesamten Stichprobe. Auch Organisationen mit dem Schwerpunkt Beratung sehen sich häufiger in der Rolle des unterstützenden Zuhörers. Der Anteil unterscheidet sich signifikant von den Anteilen in der gesamten Stichprobe und Organisationen ohne Beratungsschwerpunkt (31,5 %). Sie haben damit einen klientenzentrierten Fokus.

Organisationen mit Beratung als Nebenleistung besitzen eher ein Verständnis als steuernder Erklärer (36,7 %). Der Anteil liegt hier höher als in der gesamten Stichprobe und bei den Organisationen mit Beratungsschwerpunkt. Sie verfolgen daher verstärkt einen steuernden Ansatz.

Hinsichtlich der Trägerschaft kann festgestellt werden, dass sowohl gemeinnützige als auch private Organisationen ihren Fokus tendenziell auf eine klientenzentrierte Beratung legen (unterstützender Zuhörer), während öffentliche Anbieter sich stärker in einer steuernden Rolle sehen.

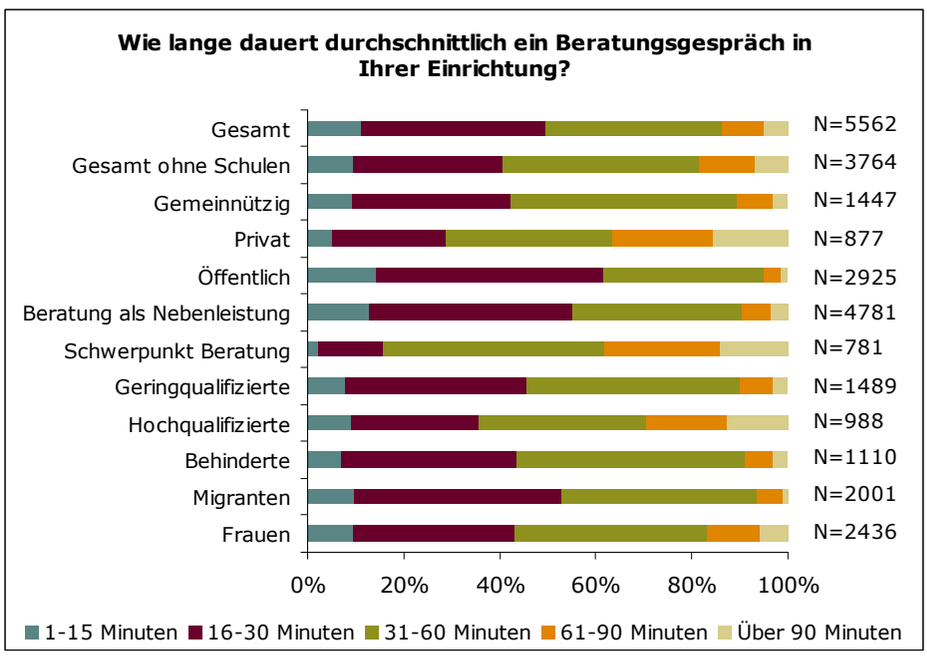
In der Summe weisen diese Ergebnisse darauf hin, dass Einrichtungen, die betreuungsintensive Ratsuchende beraten – öffentliche Träger allgemein, Schulen, Einrichtungen, die spezifische Angebote für Personen mit Migrationshintergrund und/oder Personen mit Behinderung und/oder Geringqualifizierte anbieten –, stärker zur Rolle des steuernden Erklärers neigen. Private Anbieter, Einrichtungen, die Angebote für Hochqualifizierte anbieten oder Beratung als Schwerpunkt ihrer Tätigkeit benennen, begreifen ihre Rolle dagegen eher als unterstützende Zuhörer. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass diese Einrichtungen tendenziell stärker mit kontinuierlichen Lernern arbeiten.

Weiteren Aufschluss kann hier zudem der Abgleich dieser Ergebnisse mit den Ergebnissen zu den Beratungszielen der Beratungseinrichtungen (siehe Abschnitt 7.2.1.6) liefern. Hier sind konsistente Zusammenhänge zu beobachten: Je mehr eine Einrichtung sich in der Rolle des unterstützenden Zuhörers sieht, desto mehr verfolgt sie drei Lernziele. Dazu gehören das Ziel, zur Persönlichkeitsentwicklung des Ratsuchenden beizutragen, den Ratsuchenden zur Reflexion über seine Kompetenzen zu befähigen und den Ratsuchenden zu befähigen, selbstständig Entscheidungen zu treffen. Dass bedeutet, dass unterstützende Zuhörer eher eine individuumszentrierte Zielsetzung verfolgen. Diese Ergebnisse sind fast für alle Betrachtungsperspektiven konsistent.

Dauer der Beratungsgespräche

Bei mehr als drei Viertel aller befragten Einrichtungen dauert ein durchschnittliches Beratungsgespräch zwischen 16 und 60 Minuten. Eine Dauer von unter 16 Minuten ist eher für Informationsweitergaben geeignet. In dieser Zeit ist es schwieriger, die individuelle Perspektive des Kunden in das Beratungsgespräch einzubinden. Eine klientenzentrierte Beratung ist bei einer kurzen Dauer nur über mehrere Sitzungen möglich.

Abbildung 47: Dauer der Beratungsgespräche



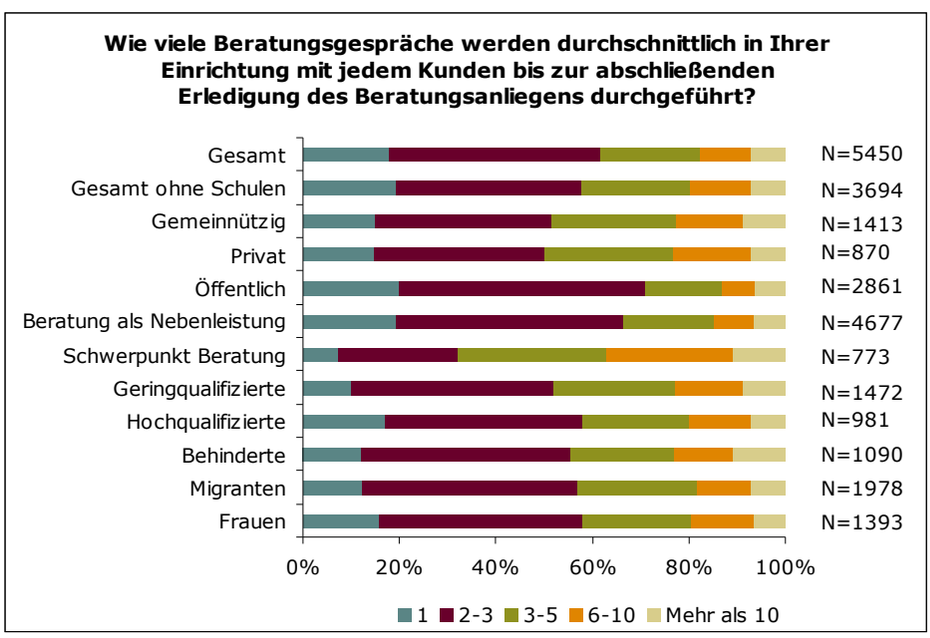
Die Auswertung ohne Schulen zeigt, dass Schulen eher kürzere Gespräche führen (68,3 % bis 30 Minuten), während die Dauer der Gespräche bei anderen Akteuren im Schnitt deutlich länger ausfällt (59,4 % ab 31 Minuten).

Für Einrichtungen, die spezifische Angebote für eine bestimmte Personengruppe vorhalten, lässt sich tendenziell feststellen, dass die Dauer der Gespräche überdurchschnittlich hoch ausfällt. Dies trifft auf alle Angebote für alle Personengruppen zu. Gleiches gilt für Einrichtungen, die Beratung als Schwerpunkt anbieten. Setzt man für die Anwendung einer guten Methodik eine gewisse Gesprächsdauer als notwendig voraus, kann der Professionalisierungsgrad bei Anbietern mit dem Schwerpunkt Beratung oder spezifischen Angeboten für einzelne Personengruppen als höher bezeichnet werden als bei anderen Anbietern. Vergleichbare Aussagen lassen sich über private Anbieter im Vergleich zu öffentlichen und gemeinnützigen Anbietern treffen.

7.2.2.6 Anzahl der Beratungsgespräche

Neben der Dauer der Gespräche gibt die Anzahl der Beratungsgespräche ein Bild der Intensität der Betreuung eines einzelnen Ratsuchenden. Dabei handelt es sich bei den Angaben der Befragten – analog zur Dauer der Gespräche – um Durchschnittswerte, von denen Einzelfälle selbstverständlich abweichen können. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass die Einrichtungen nur selten mehr als fünf Sitzungen benötigen, um ein Beratungsanliegen zu klären. Am häufigsten klären Einrichtungen ein Anliegen in durchschnittlich zwei bis drei Gesprächen. Nur eine Minderheit von Organisationen braucht im Durchschnitt mehr als zehn Gespräche, um ein Anliegen zu klären.

Abbildung 48: Zahl der Beratungsgespräche



Die Auswertung ohne Schulen zeigt, dass Schulen am häufigsten (55,9 %) zwei bis drei Beratungsgespräche führen. Der Anteil ist signifikant höher als bei anderen Akteuren und in der gesamten Stichprobe. Bei anderen Akteuren ist die Verteilung heterogener. Der Anteil bei einem Beratungsgespräch (19,4 %) als auch bei vier bis zehn Beratungsgesprächen (35,2 %) liegt höher als bei Schulen und in der gesamten Stichprobe. Bei Einrichtungen mit spezifischen Angeboten ist die durchschnittliche Zahl an Beratungsgesprächen zur Klärung eines Anliegens eher höher als bei Einrichtungen ohne differenziertes Angebot. Einrichtungen mit Schwerpunkt Beratung geben signifikant häufiger an, mehr Beratungsgespräche zu führen als Organisationen ohne einen Beratungsschwerpunkt. Private und gemeinnützige Träger führen eher mehr Gespräche als öffentliche Einrichtungen. Öffentliche Einrichtungen geben signifikant häufiger an, weniger Beratungsgespräche zu führen als private und gemeinnützige Einrichtungen.

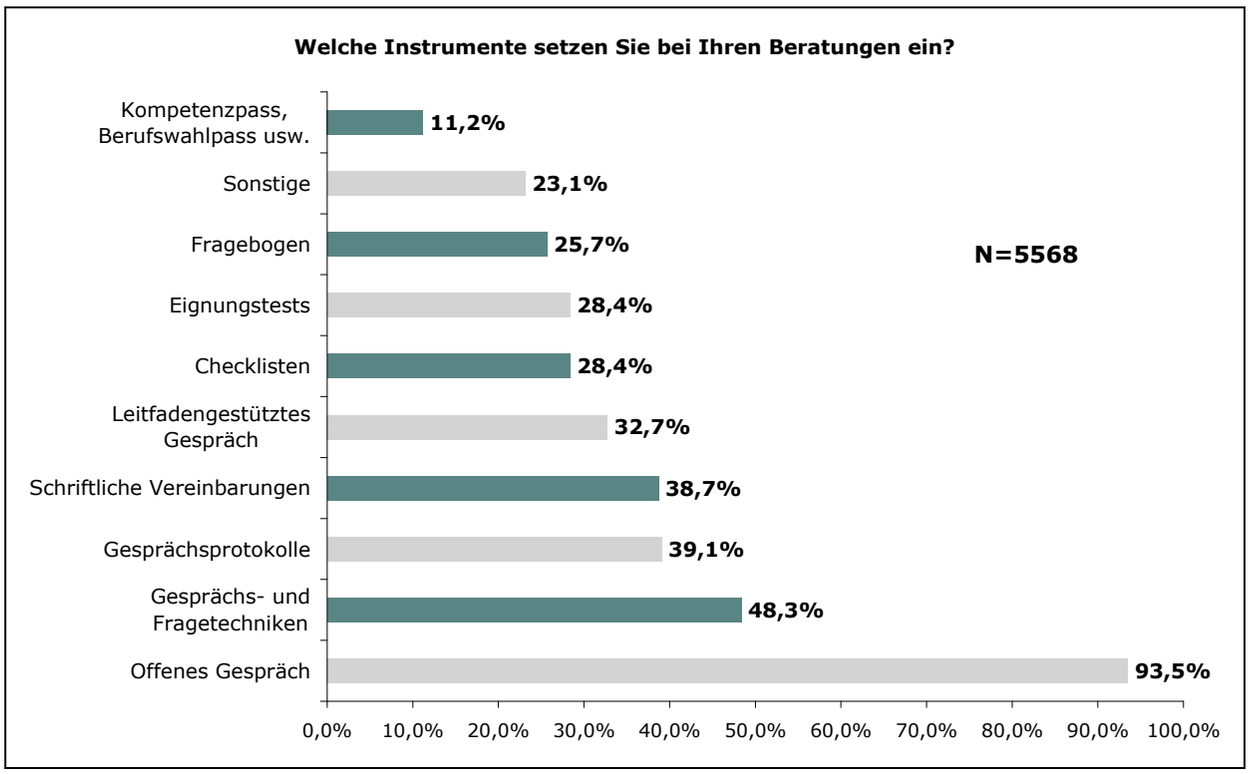
Diese Ergebnisse decken sich insofern mit den vorherigen Aussagen, als dass sie für die Einrichtungen, die Beratung als Schwerpunkt anbieten oder spezifische Angebote vorhalten, eine intensivere Beratung aufzeigen. Die Verknüpfung von Anzahl und Dauer der Gespräche bestätigt dies. Führt man die Ergebnisse beider Fragen zusammen, so wird deutlich, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen der Dauer von Beratungsgesprächen und der Anzahl der Gespräche bis zur Klärung des Beratungsanliegens gibt. Mit anderen Worten: Einrichtungen die eher eine längere durchschnittliche Gesprächsdauer angegeben haben, führen auch durchschnittlich mehr Gespräche bis zur Klärung eines Anliegens. Anbieter mit einer eher kürzeren Gesprächsdauer führen auch weniger Gespräche bis zur Klärung eines Anliegens. Dieser Effekt ist über alle Betrachtungsperspektiven hinweg konsistent.

7.2.2.7 Beratungsinstrumente

Der Blick auf die in der Beratung eingesetzten Instrumente zeigt, dass das offene Gespräch das zentrale Instrument der BBB-Beratung darstellt. Beinahe 95 Prozent aller befragten Einrichtungen setzen das Instrument ein. Das zweithäufigste Instrument sind Gesprächs- und Fragetechniken. An dritter Stelle folgt das Gesprächsprotokoll. Standardisierte Techniken wie Kompetenzpass oder Fragebogen kommen deutlich weniger häufig zum Einsatz.

Darüber hinaus zeigt sich, dass die Einrichtungen in der Regel mit mehreren Instrumenten arbeiten. Lediglich 12,5 Prozent aller Befragten verwenden nur das offene Gespräch. 81 Prozent der Befragten setzen daneben noch andere Techniken ein. Das arithmetische Mittel liegt bei einem Einsatz von 3,69 Instrumenten pro Befragten (Varianz = 3,83). Der Median liegt bei drei eingesetzten Instrumenten.

Abbildung 49: Beratungsinstrumente



Der Blick auf die verschiedenen Personengruppen zeigt, dass Einrichtungen, die für diese spezielle Angebote vorhalten, tendenziell häufiger auf eine größere Anzahl von Instrumenten zurückgreifen (siehe Tabelle 33). Insbesondere Einrichtungen, die spezifische Beratung für Geringqualifizierte anbieten, nutzen häufiger eine breite Palette an Instrumenten. Ähnliche Tendenzen lassen sich auch für Einrichtungen mit dem Schwerpunkt Beratung und für private Anbieter erkennen. Einrichtungen in öffentlicher Trägerschaft nutzen dagegen seltener Fragebogen und Frage- und Gesprächstechniken. Damit bestätigt sich auch bei der Frage der eingesetzten Beratungsinstrumente die Tendenz, dass der Professionalisierungsgrad privater Akteure und von Akteuren, die Beratung im Schwerpunkt und/oder spezifische Angebote für Personengruppen vorhalten, höher als bei anderen Akteuren ist. Sie nutzen verstärkt das breite Spektrum zur Verfügung stehender Beratungsinstrumente und sind somit eher in der Lage, die individuell passenden Instrumente für den einzelnen Ratsuchenden zum Einsatz zu bringen.

Tabelle 33: Einsatz von Beratungsinstrumenten für die verschiedenen Betrachtungsperspektiven

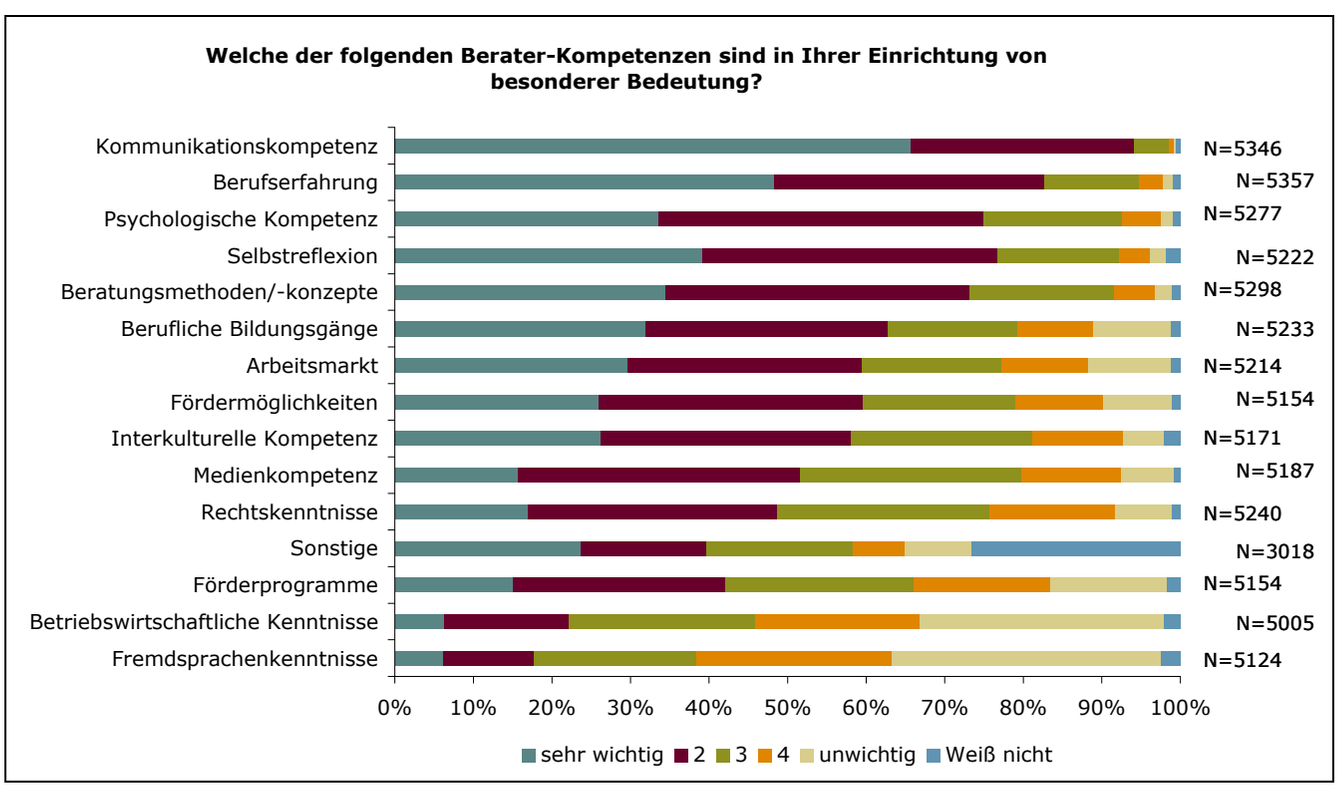
	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Offenes Gespräch	93,7%	93,6%	93,5%	92,0%	92,7%	90,8%	94,0%	94,6%	90,0%	93,4%	92,3%	93,5%
Leitfadengestütztes Gespräch	35,9%	37,3%	37,9%	42,6%	39,7%	37,6%	31,9%	32,2%	37,5%	31,7%	31,7%	32,7%
Gesprächs- und Fragetechniken	55,6%	50,2%	53,5%	61,4%	57,1%	69,7%	44,9%	43,6%	58,4%	49,8%	51,5%	48,3%
Fragebogen	29,9%	31,0%	31,8%	31,9%	37,8%	37,0%	23,8%	20,9%	37,5%	27,5%	29,0%	25,7%
Checklisten	32,5%	32,4%	33,8%	38,1%	39,6%	38,2%	26,7%	23,4%	39,1%	30,5%	32,8%	28,4%
Eignungstests	30,1%	36,2%	37,4%	31,5%	43,1%	24,2%	29,0%	27,3%	39,7%	25,2%	27,1%	28,4%
Kompetenzpass, Berufswahlpass usw.	12,1%	15,8%	16,7%	8,8%	19,6%	7,9%	11,7%	13,6%	7,8%	9,4%	8,3%	11,2%
Gesprächsprotokolle	41,9%	43,9%	48,7%	48,7%	49,0%	49,7%	37,3%	37,8%	44,1%	39,1%	37,6%	39,1%
Schriftliche Vereinbarungen	41,2%	45,9%	50,1%	43,0%	50,9%	46,5%	37,4%	38,6%	42,4%	37,6%	35,2%	38,7%
Sonstige	23,3%	22,3%	22,6%	26,9%	22,4%	31,8%	21,7%	18,4%	28,1%	26,1%	27,0%	23,1%

Orange Markierung: „Ausreißer nach oben"; Blaue Markierung: „Ausreißer nach unten"

7.2.2.8 Beraterkompetenzen

Die gewünschten Beraterkompetenzen lassen sich nach ihrer Häufigkeitsverteilung in drei Kategorien aufteilen: erstens prozedurale Kompetenzen. Dazu gehören alle Kompetenzen, die notwendig für jedes Beratungsgespräch sind. Das sind Kommunikationskompetenz, Selbstreflexionskompetenz oder Berufserfahrung. Diese Kompetenzen sehen mindestens 70 Prozent der Befragten als wichtig an. Zweitens gibt es inhaltliche Kompetenzen. Das sind meistens Informationen, die Berater für Ratsuchende aufbereiten. Sie sind nicht unbedingt nötig für jedes Beratungsgespräch. Allerdings bieten sie einen großen Mehrwert für die Ratsuchenden. Die Informationssuche und Aufbereitung liegt beim Berater. Beispiele sind Kenntnisse über nationale Bildungsgänge, gesetzliche Fördermöglichkeiten oder Kenntnisse über den Arbeitsmarkt. Diese Kompetenzen nennen mindestens 50 Prozent aller Befragten. In die letzte Kategorie fallen sowohl inhaltliche als auch prozedurale Kompetenzen. Beide Arten von Kompetenzen sind nicht für jedes Beratungsgespräch und für jeden Ratsuchenden gleichermaßen notwendig. Hierzu gehören betriebswirtschaftliche Kenntnisse, Fremdsprachenkenntnisse oder Kenntnisse zu internationalen Förderprogrammen. Hier haben weniger als 50 Prozent der Befragten die Kompetenz als wichtig eingestuft.

Abbildung 50: Bedeutung von Beraterkompetenzen



Generell wird deutlich, dass die Beratungseinrichtungen mit überwiegender Mehrheit die Notwendigkeit ganzheitlicher, umfassender Beraterkompetenzen sehen. Dies äußert sich in den hohen Werten für eine Vielzahl von Beraterkompetenzen, die für die befragten Personen von Bedeutung sind. Diese Aussage gilt im Wesentlichen über alle Betrachtungsperspektiven hinweg und für die Vielzahl der Beratungsakteure.

7.2.2.9 Fazit

Analog zum Trend, dass sich Akteure, die im Schwerpunkt Beratung anbieten, sowie solche, die sich auf bestimmte Personengruppen konzentrieren, einen klareren Beratungsfokus haben als andere Akteure, lässt sich konstatieren, dass die gleichen Akteure einen tendenziell höheren Professionalisierungsgrad mit Blick auf Merkmale aufweisen, die sich den Bereichen Beratungsprozess und -methoden zuordnen lassen. Dies betrifft eine intensivere Beratungssituation – durch mehr und längere Beratungsgespräche bis zur Anliegensklärung, den Einsatz eines größeren Portfolios an Beratungsinstrumenten und eine in der Regel gezieltere Steuerung der Ratsuchenden im Beratungsprozess durch Vorabgespräche und feste Ansprechpartner – als bei anderen Beratungsakteuren. Bei einzelnen Merkmalen kommen zwar auch viele andere Akteure zu ähnlichen Ergebnissen, jedoch entsteht bei den oben beschriebenen Akteuren ein professionelles Gesamtbild über die Gesamtheit der relevanten Merkmale hinweg, dass eine solche Einschätzung begründet.

Interessant ist, dass hinsichtlich des Rollenverständnisses vieler Akteure keine klaren Aussagen zu treffen sind. Dies deutet darauf hin, dass in den Einrichtungen entweder anlassbezogen eine Beraterrolle definiert wird oder dass es keine Klarheit über das eigene Rollenverständnis gibt. Es kann festgehalten werden, dass die einzigen Auffälligkeiten darauf hinweisen, dass öffentliche Akteure überdurchschnittlich oft die Rolle eines steuernden Erklärers und Einrichtungen, die im Schwerpunkt beraten, sowie private Einrichtungen überdurchschnittlich oft die Rolle des unterstützenden Zuhörers einnehmen. Dies kann dadurch begründet werden, dass öffentliche Einrichtungen sehr stark Zielgruppen beraten, in denen die Lerntypen bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner überproportional vertreten sind, während in den Zielgruppen der privaten und im Schwerpunkt beratenden Akteure der Fokus eher auf Zielgruppen liegt, die überdurchschnittlich viele kontinuierliche Lerner aufweisen. Konsequenterweise werden für die unterschiedlichen Lerntypen unterschiedliche Beraterrollen zum Einsatz gebracht.

7.2.3 Struktur der Beratungslandschaft

Die Ergebnisse zur Struktur der Beratungslandschaft nehmen die wesentlichen Eigenschaften und Merkmale der Anbieter von BBB-Beratung in den Blick. Darunter fallen folgende Aspekte:

1. Beratung im Schwerpunkt/neben anderen Dienstleistungen
2. Weitere Dienstleistungen
3. Anbieter von BBB-Beratung
4. Trägerschaft der Einrichtungen
5. Anzahl der Berater in den Einrichtungen
6. Anzahl der Mitarbeiter in den Einrichtungen
7. Anzahl der Ratsuchenden pro Monat
8. Anzahl der Beratungen pro Monat
9. Kosten für den Ratsuchenden
10. Finanzierungsquellen der Beratungseinrichtungen
11. Netzwerkpartner
12. Form der Kooperation in Netzwerken
13. Zwecke der Kooperation in Netzwerken

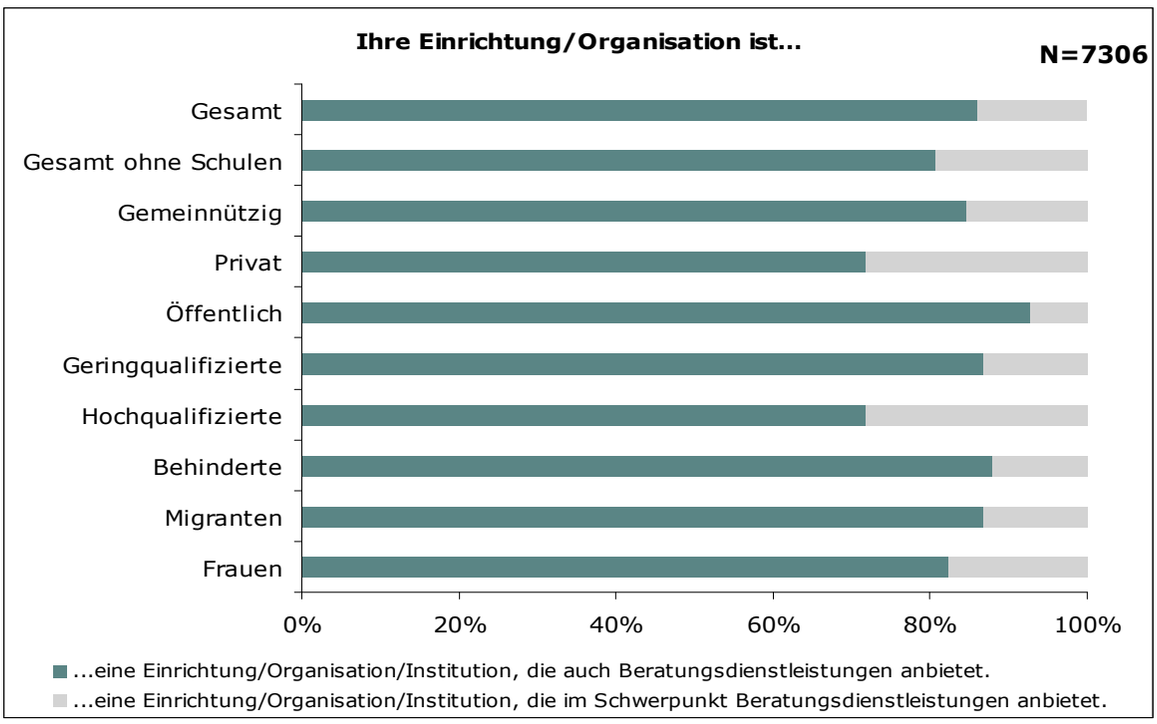
Der Fokus der Auswertung liegt dabei auf übergeordneten Aussagen zu den einzelnen Fragen, nicht auf einzelnen Akteuren. Für diese nehmen wir eine detaillierte Zuordnung der relevanten Eigenschaften/Merkmale in den Akteursprofilen in Kapitel 8 vor.

7.2.3.1 Beratung im Schwerpunkt/neben anderen Dienstleistungen

BBB-Beratung ist in den wenigsten Fällen der Schwerpunkt der Leistungen von Anbietern. Nur knapp 14 Prozent der Befragten bieten Befragung als Schwerpunkt an. Betrachtet man die Grundgesamtheit ohne Schulen, steigt dieser Wert auf knapp 20 Prozent. In beiden Fällen lässt sich konstatieren, dass nur wenige Einrichtungen ausschließlich BBB-Beratung erbringen. Diese Grundaussage ändert sich auch nicht beim Blick auf Einrichtungen, die spezifische Angebote für bestimmte Personengruppen erbringen. Zwar steigt der Anteil der Einrichtungen, in denen Beratung den Schwerpunkt der Tätigkeit bildet, bei Angeboten für Hochqualifizierte deutlich an, mit 28,3 Prozent bilden sie aber dennoch eine klare Minderheit.

Ein paralleles Bild zeigt sich für private Anbieter. Hier liegt der Anteil der Einrichtungen, die im Schwerpunkt Beratung anbieten ebenfalls bei 28,3 Prozent. Im Gegensatz dazu haben öffentliche Anbieter den geringsten Anteil an Einrichtungen mit einem Beratungsschwerpunkt (7,2 %).

Abbildung 51: Beratung im Schwerpunkt/Beratung als Nebenleistung



Neben den beträchtlichen Unterschieden insbesondere zwischen öffentlichen und privaten Anbietern machen die Ergebnisse vor allem deutlich, dass BBB-Beratung in der Regel von Einrichtungen erbracht wird, die ihren Fokus auf andere Leistungen legen. Dies trägt potenziell zur Intransparenz des Angebots für BBB-Beratung bei und erschwert damit den Nutzern die Auswahl einer für sie geeigneten Beratungseinrichtung.

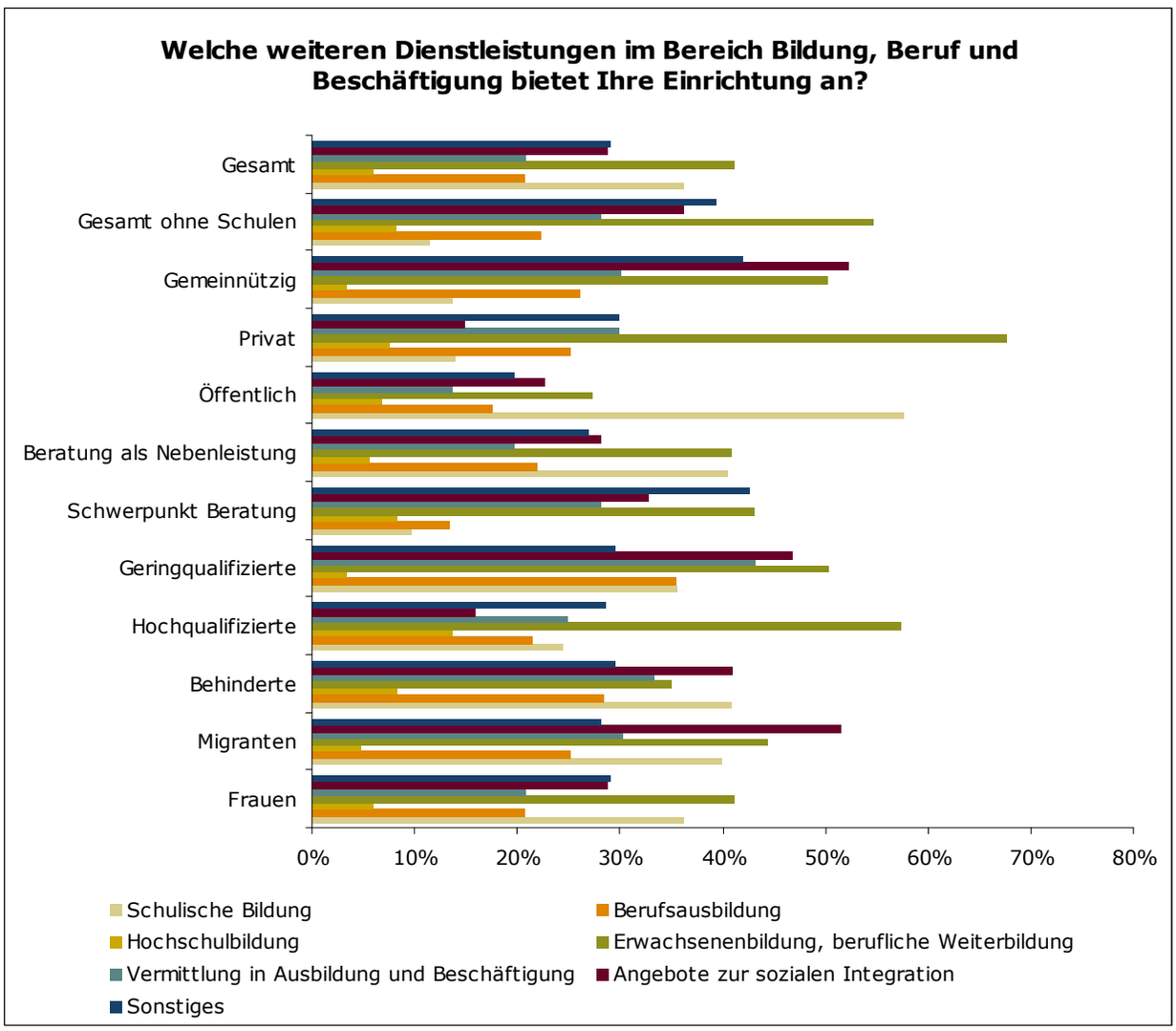
7.2.3.2 Weitere Dienstleistungen

Hinsichtlich weiterer Dienstleistungen, die die befragten Einrichtungen erbringen, kann zunächst konstatiert werden, dass bis auf einige wenige Anbieter alle Einrichtungen neben der Beratung weitere Dienstleistungen in den Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung erbringen. Lediglich 56 (von 7343) machten keine Angaben zu weiteren Dienstleistungen.

Unter den genannten Dienstleistungen bilden die Erwachsenenbildung/berufliche Weiterbildung/Weiterqualifizierung die am häufigsten genannte Dienstleistung. Es gibt jedoch keine dominierende Dienstleistung in der Verteilung. Bis auf Hochschulbildung haben auf alle Kategorien mindestens ein Fünftel der Befragten geantwortet. Die Verteilung verdeutlicht die Heterogenität der Anbieter von BBB-Beratung. Die durchschnittliche Anzahl von weiteren Dienstleistungen legt dies offen: Sie beträgt 1,83 (Varianz 1,19). Der Median

liegt bei einer weiteren Dienstleistung im Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung. Das zeigt, dass sich die Akteure sehr stark auf wenige Dienstleistungen spezialisieren. Weniger als 10 Prozent bieten mehr als drei Dienstleistungen an.

Abbildung 52: Weitere Dienstleistungen



Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Frauen haben gegenüber der gesamten Stichprobe einen höheren Anteil an Erwachsenenbildung (50,2 %), Vermittlung in Ausbildung und Beschäftigung (26,7 %) sowie Angebote zur sozialen Integration (33,5 %). Die letzten beiden Kategorien lassen sich auch für Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund (30,2 %; 51,1 %), für Personen mit Behinderung (33,4 %; 40,9 %) und für Geringqualifizierte (43,2 %; 46,8 %) konstatieren. Allerdings haben letztere auch Berufsausbildung (35,4 %) und Erwachsenenbil-

dung (50,4 %) häufig angegeben. Eine Ausnahme sind Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Hochqualifizierte. Sie bieten häufiger Hochschulbildung (13,7 %) an. Zudem sind Angebote zur sozialen Integration (16 %) in dieser Gruppe seltener als in der gesamten Stichprobe. Erwachsenenbildung ist auch bei diesen Einrichtungen häufiger vertreten als in der gesamten Stichprobe (57,4 %).

Öffentliche Anbieter konzentrieren sich vor allem auf Schulbildung als weitere Dienstleistung. Private und gemeinnützige Organisationen haben bei fast allen weiteren Dienstleistungen – mit Ausnahme der schulischen Bildung und mit Einschränkung der Hochschulbildung – höhere Werte als öffentliche Anbieter und die gesamte Stichprobe. Gemeinnützige Organisationen legen einen besonders starken Fokus auf Angebote zur sozialen Integration (52,4 %).

7.2.3.3 Anbieter von BBB-Beratung

Betrachtet man die Anbieter von BBB-Beratung im Detail, wird erneut die Heterogenität der BBB-Beratungslandschaft deutlich.

Abbildung 53: Anbieter von BBB-Beratung

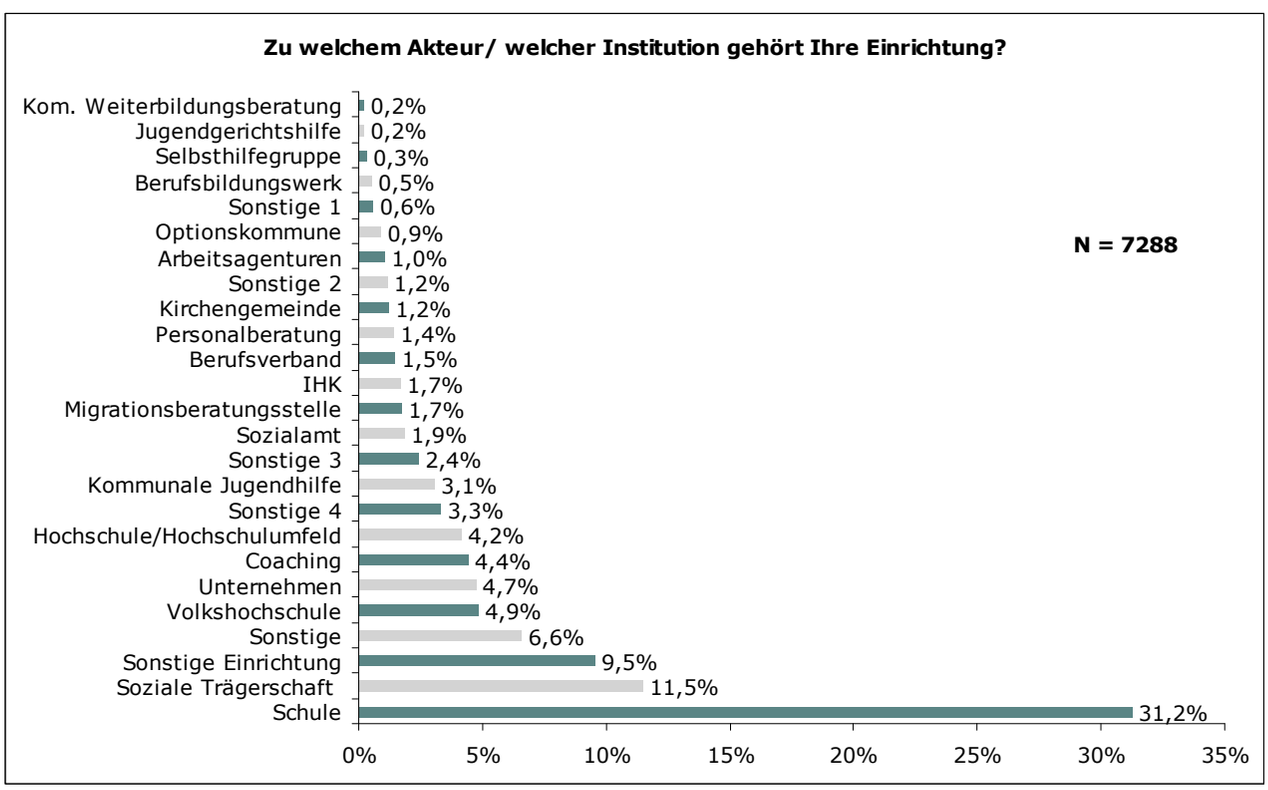


*Tabelle 34 gibt Aufschluss über die unter den Kategorien Sonstiges 1 bis 4 zusammengefassten Akteure.

Tabelle 34: Sonstige Akteure

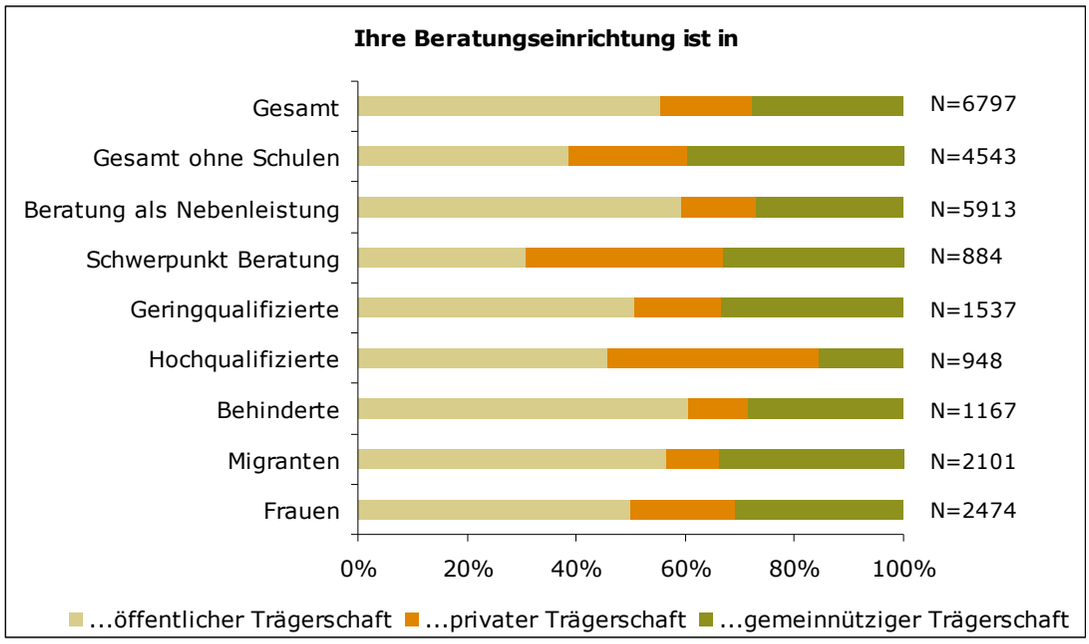
Bezeichnung	Akteure	Anzahl	Prozent
Sonstige 1	Rehaträger bzw. -verband	10	0,1
	Verbraucherschutz	8	0,1
	Rentenversicherungsträger	8	0,1
	Bürgerinitiative	6	0,1
	Berufsförderungsdienst der Bundeswehr	5	0,1
	Partei	4	0,1
Sonstige 2	Berufsförderungswerk	31	0,4
	Berufsgenossenschaft	27	0,4
	ARGE	26	0,4
Sonstige 3	Handwerkskammer	46	0,6
	Gewerkschaft	44	0,6
	Kommunale Integrationsberatung	42	0,6
	Stiftung	41	0,6
Sonstige 4	Arbeitgeberverband	82	1,1
	Zeitarbeitsfirma	81	1,1
	Frauenberatungsstelle	77	1,1

Bis auf die Schulen gibt es keine dominanten Akteure. Auch die häufigsten Nennungen wie Einrichtung in sozialer Trägerschaft, sonstige Einrichtungen oder sonstige Weiterbildungsträger sind Sammelkategorien, die keine homogenen Gruppen darstellen. Die Grafik ohne Schulen verdeutlicht noch einmal das Ergebnis: Die Häufigkeiten der einzelnen Akteure liegen fast alle unter 10 Prozent. Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die Verteilung der Einrichtungen, die an der Befragung teilgenommen haben. Da die gesamte Auswertung und Interpretation der Befragung aus der Perspektive der Beratungsanbieter erfolgt, belassen wir es an dieser Stelle bei dieser Abbildung. Akteursspezifische Informationen werden umfassend in Kapitel 8 in den Akteursprofilen vorgestellt.

7.2.3.4 Trägerschaft

Hinsichtlich der Trägerschaft haben wir unterschieden zwischen öffentlichen, privaten und gemeinnützigen Trägern. Die Auswertung zeigt, dass öffentliche Anbieter in der BBB-Beratung dominieren. Mehr als die Hälfte der Befragten ist in öffentlicher Trägerschaft. Wie die Auswertung der Grundgesamtheit ohne Schulen verdeutlicht, bestimmt die hohe Zahl an Schulen die Verteilung zwischen öffentlichen, privaten und gemeinnützigen Einrichtungen maßgeblich. Ohne Schulen verschiebt sich die Verteilung der Akteure zu Gunsten des Anteils der gemeinnützigen und privaten Einrichtungen. Öffentliche Einrichtungen machen nur noch knapp zwei Fünftel aller Befragten aus.

Abbildung 54: Trägerschaft der Beratungseinrichtungen



Die Trägerschaft beeinflusst auch die Differenzierung von Angeboten. Die Verteilung der Trägerschaft unterscheidet sich oft signifikant bei Einrichtungen mit spezifischen Angeboten von der Verteilung der gesamten Stichprobe: Private Anbieter sind vor allem bei Hochqualifizierten häufiger vertreten. Gemeinnützige Akteure dominieren vor allem bei spezifischen Angeboten für Geringqualifizierte und Menschen mit Migrationshintergrund. Öffentliche Akteure bieten besonders häufig spezifische Angebote für Menschen mit Behinderung an. Private Einrichtungen bieten deutlich seltener spezifische Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund und Behinderung im Vergleich zu ihrem Anteil an der gesamten Stichprobe. Bei Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund ist der Anteil an privaten Anbietern (9,7 %) signifikant niedriger als in der gesamten Stichprobe, der Anteil der gemeinnützigen Organisationen dagegen signifikant höher (33,8 %). Das gleiche Bild zeigt sich auch bei Anbietern von spezifischen Angeboten für Menschen mit Behinderung. Private Anbieter haben einen signifikant niedrigeren Anteil (10,9 %), während öffentliche einen signifikant höheren Anteil besitzen (60,6 %). Im Gegensatz dazu liegt bei spezifischen Angeboten für Hochqualifizierte der Anteil privater Einrichtungen signifikant höher als in der gesamten Stichprobe (38,6 %). Die Anteile der öffentlichen (45,9 %) und gemeinnützigen (15,5 %) Akteure sind hier signifikant geringer als in der Stichprobe. Bei spezifischen Angeboten für Geringqualifizierte ist der Anteil der öffentlichen Einrichtungen (50,7 %) geringer als in der gesamten Stichprobe. Im Vergleich dazu bieten gemeinnützige Organisationen diese Leistungen häufiger an (33,3 %).

Zudem zeigt sich für private und gemeinnützige Einrichtungen ein deutlich höherer Anteil von Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt als bei öffentlichen Anbietern. Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt verteilen sich etwa gleichmäßig auf öffentliche (30,8 %), private (36,1 %) und gemeinnützige Einrichtungen (33,1 %). Dafür stellen im Vergleich zur gesamten Stichprobe öffentliche Einrichtungen einen signifikant größeren Anteil (59,3 %) an allen Anbietern mit Beratung als Nebenleistung. Der Anteil der privaten ist hier signifikant geringer (13,7 %).

Bezüglich der Trägerschaft kann festgehalten werden, dass es nach wie vor zahlenmäßig eine Dominanz öffentlicher Akteure gibt. Diese Dominanz geht bei Beratungsangeboten für spezifische Nutzergruppen und außerhalb der ehemaligen Monopolbereiche Schule und Arbeitsverwaltung verloren. Speziell in Beratungsfeldern, die mit den neuen Anforderungen der Wissensgesellschaft an Bedeutung gewinnen, sind Anbieter in privater Trägerschaft überdurchschnittlich oft vertreten. Die Tendenz bei neueren Beratungssegmenten geht weg von der öffentlichen Trägerschaft, ohne dass erkennbar wäre, dass damit ein Trend weg von der öffentlichen Finanzierung verbunden wäre (siehe Kapitel 7.2.3.9 und 7.2.3.10).

7.2.3.5 Anzahl der Berater

Die Anzahl der Berater gibt einen ersten Aufschluss über die Größe der Beratungseinrichtungen bzw. -einheiten innerhalb einer Einrichtung. Dabei ist zu differenzieren zwischen Vollzeit- und Teilzeitberatern.

Abbildung 55: Anzahl der Berater (Vollzeit)

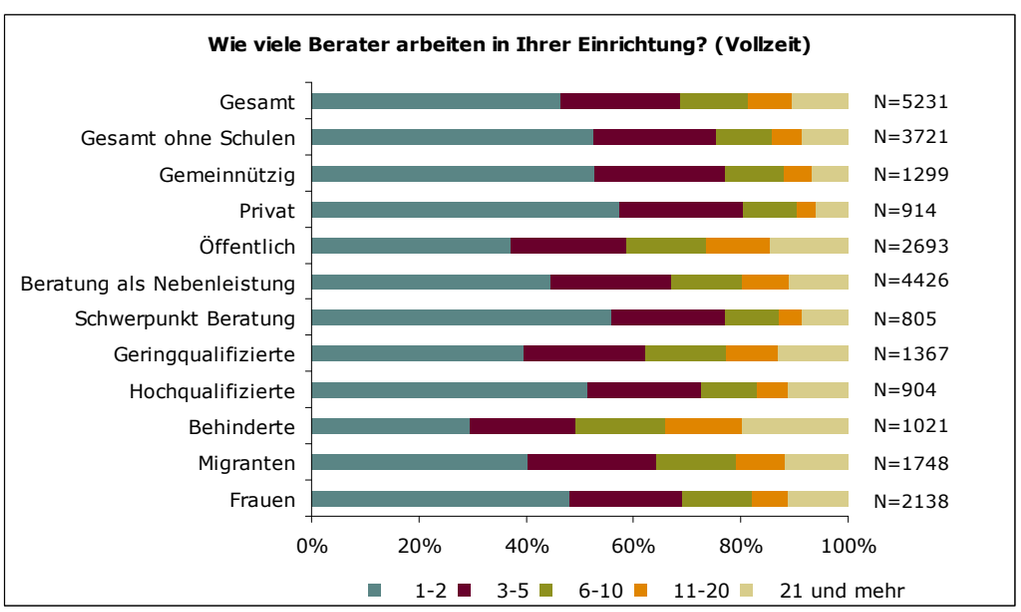
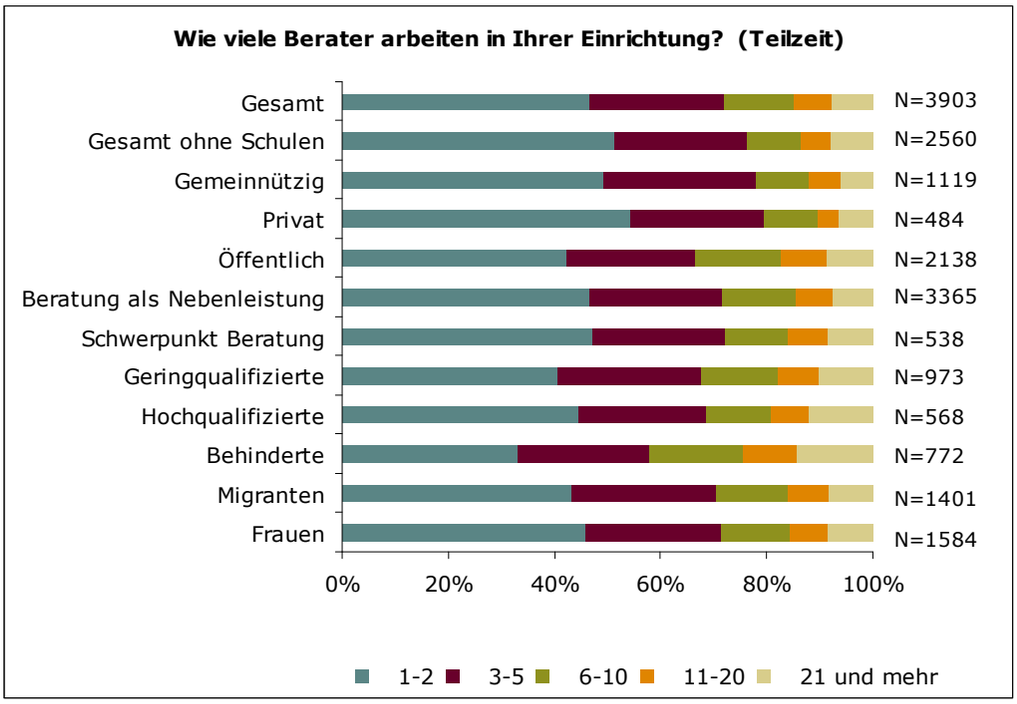


Abbildung 56: Anzahl der Berater (Teilzeit)



Wie die Ergebnisse verdeutlichen, beschäftigt die überwiegende Zahl der befragten Einrichtungen nur wenige Berater, sowohl in Vollzeit als auch in Teilzeit. Betrachtet man beide Gruppen gemeinsam, so zeigt sich, dass fast 50 Prozent der Einrichtungen mit Vollzeitkräften keine Teilzeitberater beschäftigen. Andersherum beschäftigt fast ein Drittel der Einrichtungen mit Beratern in Teilzeit keine Vollzeitkräfte. Dabei ist der Zusammenhang zwischen Vollzeit- und Teilzeitberatern positiv und linear: Je mehr Vollzeitberater eine Einrichtung beschäftigt (sofern sie es denn tut), desto mehr Teilzeitberater beschäftigt die Einrichtung in der Regel auch.

Eine entscheidende Determinante für die Anzahl der Berater in den verschiedenen Einrichtungen bildet die Trägerschaft. Öffentliche Einrichtungen verfügen tendenziell über eine höhere Beraterzahl im Vergleich zur gesamten Stichprobe. Insbesondere liegt hier der Anteil der Einrichtungen mit mehr als sechs Beratern signifikant höher. Darüber hinaus fällt auf, dass private Anbieter sowie Einrichtungen, die Beratung im Schwerpunkt erbringen, oftmals nur wenige Berater beschäftigen. Fast 80 Prozent dieser Einrichtungen verfügen über fünf oder weniger Berater. Für Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt trifft diese Beobachtung jedoch nur auf die Vollzeitkräfte zu.

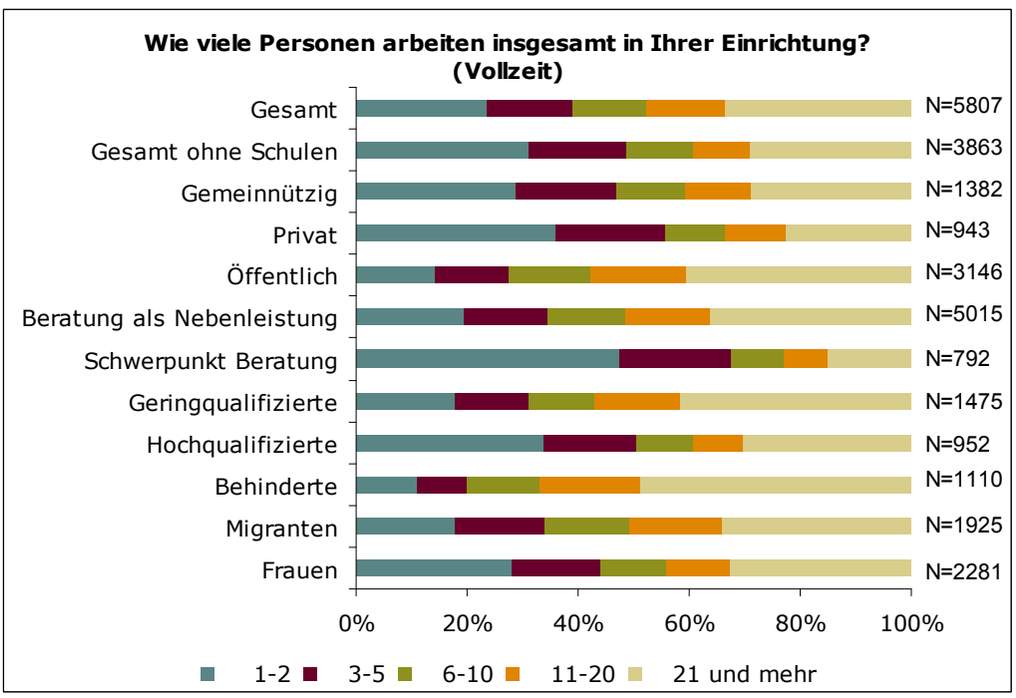
Insgesamt verfügen also viele Einrichtungen nur über relativ kleine Beratereinheiten. Allerdings erlauben die Ergebnisse zu den Beraterzahlen noch keine direkten Rückschlüsse auf die Größe der Einrichtungen. Gerade in Anbetracht des geringen Anteils an Einrichtungen mit dem Schwerpunkt Beratung

können Einrichtungen durchaus eine größere Organisation darstellen. Genaueren Aufschluss gibt hier der Blick auf die Anzahl der Mitarbeiter.

7.2.3.6 Anzahl der Mitarbeiter

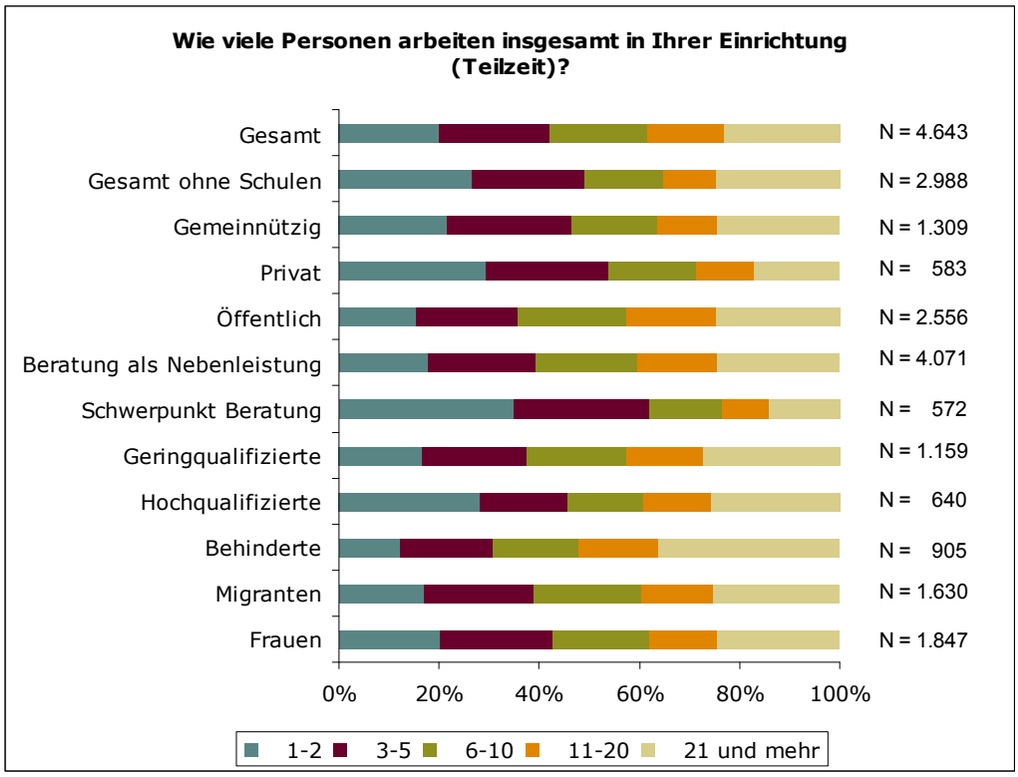
Hier lässt sich zunächst feststellen, dass die Mehrheit der befragten Einrichtungen mit bis zu zehn Mitarbeitern eher kleine Einrichtungen darstellt. Allerdings dominiert eine niedrige Mitarbeiterzahl die Verteilung nicht genauso stark wie bei der Beraterzahl. Immerhin ein Drittel der Einrichtungen hat mehr als 21 Vollzeitmitarbeiter.

Abbildung 57: Anzahl der Mitarbeiter (Vollzeit)



Bei Teilzeitmitarbeitern hat fast ein Viertel der Befragten mehr als 21 Mitarbeiter. Wie bei der Beraterzahl ist die Anzahl der Voll- und Teilzeitmitarbeiter positiv korreliert: Je mehr Vollzeitmitarbeiter eine Einrichtung beschäftigt, desto mehr Teilzeitmitarbeiter beschäftigt sie in der Regel auch.

Abbildung 58: Anzahl der Mitarbeiter (Teilzeit)



Bei Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für bestimmte Personengruppen gibt es keine konsistenten Auffälligkeiten hinsichtlich der Mitarbeiterzahlen. Dagegen tendieren Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt zu einer geringeren Mitarbeiterzahl, während Einrichtungen mit Beratung als Nebenleistung eher eine höhere Mitarbeiterzahl aufweisen. Anbieter mit Beratungsschwerpunkt haben einen signifikant höheren Anteil an Einrichtungen mit einem bis fünf Mitarbeitern. Bei Vollzeit ist der Anteil etwas höher als bei Teilzeit (67,6 % vs. 61,9 %). Anbieter mit Beratung als Nebenleistung haben einen signifikant höheren Anteil an Einrichtungen mit mehr als sechs Mitarbeitern. Auch hier unterscheiden sich die Werte für Voll- und Teilzeit (65,6 % zu 60,6 %). Dieses Ergebnis ist insofern erwartbar, als dass in Einrichtungen, die im Schwerpunkt Beratung erbringen, die Berater einen größeren Teil des Personals stellen dürften als in Einrichtungen, die zusätzlich weitere Dienstleistungen erbringen.

Öffentliche Einrichtungen verfügen eher über eine höhere Anzahl Mitarbeiter, während private und gemeinnützige Anbieter tendenziell weniger Mitarbeiter haben. Bei den öffentlichen Beratungsanbietern liegt der Anteil der Einrichtungen mit mehr als sechs Mitarbeitern signifikant höher als bei privaten und gemeinnützigen. Dieses Ergebnis liefert sowohl die Verteilung für Voll- als auch die für Teilzeitmitarbeiter (72,5 % vs. 64,2 %). Private und gemeinnüt-

zige Einrichtungen haben dagegen einen signifikant höheren Anteil an Einrichtungen mit einen bis fünf Mitarbeitern. Das gilt für Voll- und Teilzeitmitarbeiter von privaten (66,4 % vs. 53,7 %) und gemeinnützigen Anbietern (59,3 % vs. 46,6 %).

Führt man die Ergebnisse zu den Berater- und Mitarbeiterzahlen zusammen, wird ein positiver Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Beraterzahl deutlich: Je mehr Mitarbeiter eine Einrichtung hat, über desto mehr Berater verfügt sie in der Regel. Das gilt sowohl für Vollzeit- als auch für Teilzeitkräfte. Der gleiche Effekt ist konsistent über alle Betrachtungsperspektiven. Bei öffentlichen Einrichtungen sowie Einrichtungen mit Beratung als Nebenleistung ist der Zusammenhang in allen Kreuztabellen schwächer. Bei privaten und gemeinnützigen Einrichtungen, Akteuren außer Schulen und Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt sind die Zusammenhänge stärker.

Diese Ergebnisse zeigen sich konsistent zu den Ergebnissen zur Beraterzahl: Öffentliche Einrichtungen sowie Einrichtungen mit Angeboten für Migranten, Behinderte und Geringqualifizierte (die sich oftmals in öffentlicher Trägerschaft befinden) sind tendenziell größer als private Einrichtungen und solche, die Beratung im Schwerpunkt anbieten.

7.2.3.7 Anzahl der Ratsuchenden pro Monat

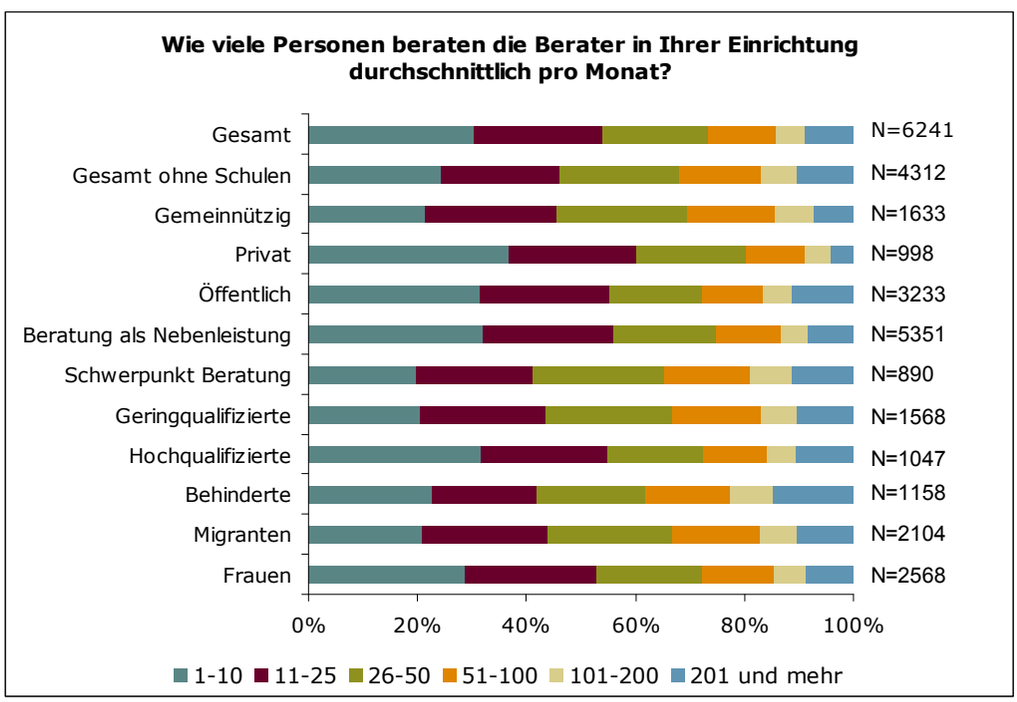
Neben der Größe der Beratungseinrichtung (gemessen an der Zahl der Berater bzw. Mitarbeiter) können zwei weitere Aspekte Aufschluss über Intensität und Umfang der Beratung in einer Einrichtung geben: Die Anzahl der Ratsuchenden sowie die Anzahl der Beratungsgespräche pro Monat (siehe Abschnitt 7.2.3.8) Über alle Einrichtungen hinweg betrachtet lässt sich hier zunächst feststellen, dass sich die Dominanz kleiner Einrichtungen mit wenigen Beratern und wenigen Mitarbeitern in der Anzahl der beratenen Personen widerspiegeln: Die Mehrheit der Einrichtungen berät bis zu 25 Ratsuchende durchschnittlich pro Monat. Nur etwa ein Zehntel der Einrichtungen berät mehr als 200 Personen pro Monat.

Obwohl Schulen eher eine höhere Beraterzahl besitzen, ist der Anteil der Schulen mit 1 bis 25 Beratungen pro Monat signifikant höher als in der gesamten Stichprobe (71,3 %). Bei allen anderen Akteuren ist der Anteil der Einrichtungen mit mehr als 25 Beratungen pro Monat signifikant höher (53,9 %), obwohl diese in der Tendenz eine geringere Zahl an Beratern aufweisen. Hierfür gibt es eine Ursache: Lehrer mit Beratungsaufgaben sind vermutlich in der Regel in die normalen Unterrichtsaktivitäten eingebunden. Beratung ist eine Zusatzaufgabe. In anderen Einrichtungen – mit Beratungsschwerpunkt, aber auch in solchen ohne Beratungsschwerpunkt – widmen sich Berater überwiegend bis ausschließlich der Beratung.

Einrichtungen mit spezifischen Angeboten unterscheiden sich in ihrer Verteilung. Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Frauen und für Hochqualifizierte haben keine signifikant unterschiedliche Verteilung zu der gesamten Stichprobe. Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund, Behinderung und Geringqualifizierte haben einen signifikant höheren Anteil an Anbietern mit durchschnittlich mehr als 25 Ratsuchenden pro Monat (25+: 56,1 % vs. 58,1 % vs. 56,4 %). Die letzten beiden Gruppen haben auch eher höhere Beraterzahlen als andere Gruppen.

Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt haben einen signifikant größeren Anteil an Einrichtungen mit mehr als 25 Ratsuchenden pro Monat (58,7 %). Einrichtungen mit Beratung als Nebenleistung haben einen signifikant höheren Anteil an Anbietern mit 1 bis 10 Beratungskunden pro Monat (32 %). Der Umfang, den die Beratung in der täglichen Arbeit der Beratungseinrichtungen einnimmt, determiniert die durchschnittlich pro Monat betreuten Ratsuchenden.

Abbildung 59: Anzahl der Ratsuchenden pro Monat



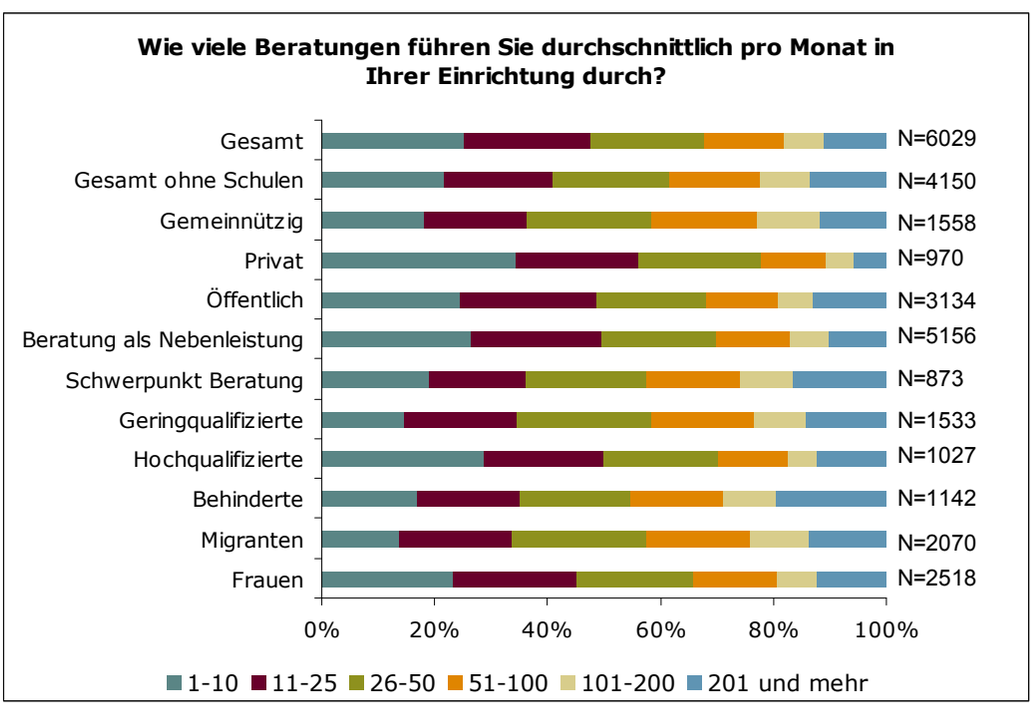
7.2.3.8 Anzahl der Beratungen pro Monat

Die Verteilung der Zahl der Beratungen pro Monat unterscheidet sich von der Verteilung der Anzahl der beratenen Personen: Die Anteile der niedrigen Kategorien (1 bis 25) sind etwas kleiner bei der Verteilung der Anzahl der Beratungen. Die Anteile der höheren Kategorien (mehr als 25) sind hier etwas größer. Bis zu 50 Beratungen durchschnittlich pro Monat erledigen fast

zwei Drittel der Befragten, mehr als 100 Beratungen hingegen nur knapp ein Fünftel. Das bedeutet, dass ein Teil der Ratsuchenden mehr als einen Beratungstermin durchschnittlich pro Monat wahrnimmt.

Obwohl es einige signifikante Unterschiede zwischen den Verteilungen der Personengruppen gibt, führt die Mehrheit der Einrichtungen immer bis zu 50 Gespräche pro Monat. Die Verteilung des Merkmals ist bei drei Personengruppen sehr ähnlich. Spezifische Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Behinderung und Geringqualifizierte haben einen signifikant höheren Anteil an Einrichtungen mit mehr als 50 Beratungen pro Monat (42,5 % vs. 45,4 % vs. 41,7 %). Allerdings führt auch hier die Mehrheit der Befragten bis zu 50 Gespräche pro Monat. Die Verteilung für Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Frauen unterscheidet sich nicht signifikant von der gesamten Stichprobe. Bei spezifischen Angeboten für Hochqualifizierte ist der Anteil der Einrichtungen mit 1 bis 10 Beratungsgesprächen signifikant höher als in der gesamten Stichprobe (28,6 %). Eine deutliche Mehrheit der Einrichtungen führt weniger als 50 Gespräche (70,2 %).

Abbildung 60: Anzahl der Beratungen pro Monat



Die Dominanz der Einrichtungen mit weniger als 50 Gesprächen pro Monat setzt sich auch bei Einrichtungen mit dem Schwerpunkt Beratung und bei Einrichtungen, die Beratung als Nebenleistung erbringen, fort. Dort haben beide den höchsten Anteil. Trotzdem ist der Anteil der Einrichtungen mit mehr als 50 Beratungen signifikant höher bei Anbietern mit Beratungs-

schwerpunkt als in der gesamten Stichprobe (42,5 %). Bei Anbietern mit Beratung als Nebenleistung ist der Anteil signifikant größer bei Anbietern mit bis zu 50 Beratungen pro Monat als in der gesamten Stichprobe (69,7 %).

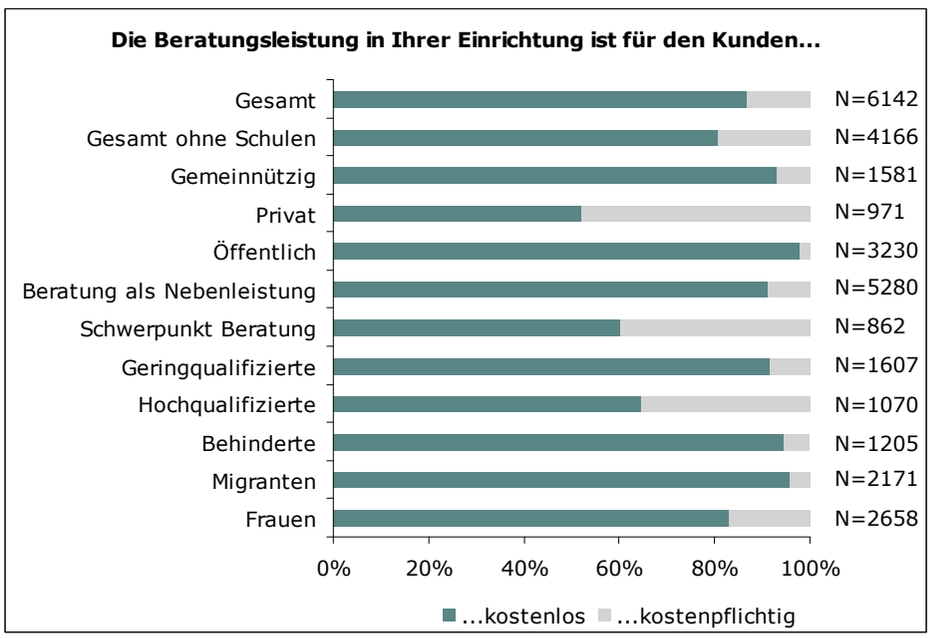
Es besteht ein positiver Zusammenhang zwischen der Anzahl der beratenen Personen und der Anzahl der Beratungen. In der Regel gilt: Je mehr Personen eine Einrichtung durchschnittlich im Monat berät, desto mehr Beratungsgespräche führt die Einrichtung auch. Allerdings ist der Zusammenhang nicht durchgehend gegeben. Es gibt auch eine geringe Zahl von Fällen, in denen die Anzahl der beratenen Personen geringer ist, als die Anzahl der geführten Gespräche. Dieser Zusammenhang ist über alle Betrachtungsperspektiven hinweg konsistent und gleich stark.

Die Annahme ist plausibel, dass auch über die Anzahl der Ratsuchenden pro Monat und die damit einhergehende Anzahl der durchgeführten Beratungen pro Monat der Professionalisierungsgrad einer Beratungseinrichtung mit Blick auf deren BBB-Beratung mittelbar beschrieben werden kann, im Besonderen durch die Betrachtung der Fallzahlenschlüssel (Anzahl der Berater : Anzahl der Ratsuchenden) in den Beratungseinrichtungen. Dieser ist für Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt und in Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Personengruppen höher als in Einrichtungen ohne Beratungsschwerpunkt. Ähnliche Aussagen lassen sich für private Anbieter im Vergleich zu öffentlichen Anbietern treffen.

7.2.3.9 Kosten für den Ratsuchenden

Die Betrachtung der Kosten für den Ratsuchenden stellt auf die Frage ab, ob die Beratung für den Ratsuchenden kostenlos erfolgt oder ob er selbst dafür eine Gebühr zahlen muss. Die Ergebnisse zeigen, dass BBB-Beratung weitgehend unentgeltlich für Ratsuchende erbracht wird. Nur ein kleiner Teil der Befragten verlangt eine Gebühr von den Ratsuchenden. Bei der Betrachtung der Grundgesamtheit ohne Schulen erhöht sich der Anteil der Einrichtungen mit kostenpflichtiger Beratung. Nur etwa 1 Prozent der Schulen hat kostenpflichtige Angebote. Bei anderen Akteuren ist es etwa ein Fünftel. Die Anteilswerte sind jeweils signifikant unterschiedlich von der Verteilung der gesamten Stichprobe.

Abbildung 61: Kostenlose/kostenpflichtige Beratung



Einen wesentlichen Faktor für die Frage der Finanzierung durch den Kunden stellt die Trägerschaft dar: Nur ein Bruchteil der öffentlichen (2,3 %) und gemeinnützigen (7,1 %) Anbieter verlangen Gebühren für Beratungsleistungen. Bei privaten Anbietern sind es fast die Hälfte (47,9 %).

Bei zwei Personengruppen gibt es eher mehr kostenpflichtige Angebote. Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Frauen (17,2 %) und Hochqualifizierte (35,6 %) haben einen signifikant größeren Anteil an kostenpflichtigen Angeboten als die gesamte Stichprobe. Der große Anteil kostenpflichtiger Angebote insbesondere für Hochqualifizierte verweist auf einen hohen Anteil an privaten Anbietern. Vermutlich ist hier auch die Zahlungsbereitschaft der Ratsuchenden größer als bei anderen Gruppen. Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund haben dagegen einen signifikant höheren Anteil an unentgeltlichen Angeboten gegenüber der Stichprobe (95,6 %). Das Gleiche gilt für Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Behinderung (94,7 %) und für Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Geringqualifizierte (91,5 %). Unter Berücksichtigung des Anteils der unterschiedlichen Lerntypen an diesen Personengruppen lässt sich die hohe Anzahl kostenloser Beratungen für die benannten Gruppen erklären. Der höhere Anteil gelegentlicher und bildungsdistanzierter Lerner an den Personengruppen Menschen mit Behinderung, Menschen mit Migrationshintergrund und Geringqualifizierte mit einhergehender unterdurchschnittlicher Zahlungsbereitschaft weist darauf hin, dass für diese Gruppen kostenpflichtige Angebote vielfach ein Ausschlusskriterium für die Teilhabe an BBB-Beratung bedeuten.

Die Verteilungen für Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt und Beratung als Nebenleistung unterscheiden sich stark. Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt haben einen signifikant höheren Anteil an Anbietern mit kostenpflichtiger Beratung (39,8 %). Zwei mögliche Gründe lassen sich benennen: Einerseits ist bei Anbietern mit Beratungsschwerpunkt ein höherer Anteil in privater Trägerschaft. Andererseits sind die Anbieter auf Einnahmen aus der Beratung angewiesen. Sie bieten keine anderen Leistungen in großem Umfang an. Damit besteht keine Möglichkeit zur Querfinanzierung der Beratungsleistung.

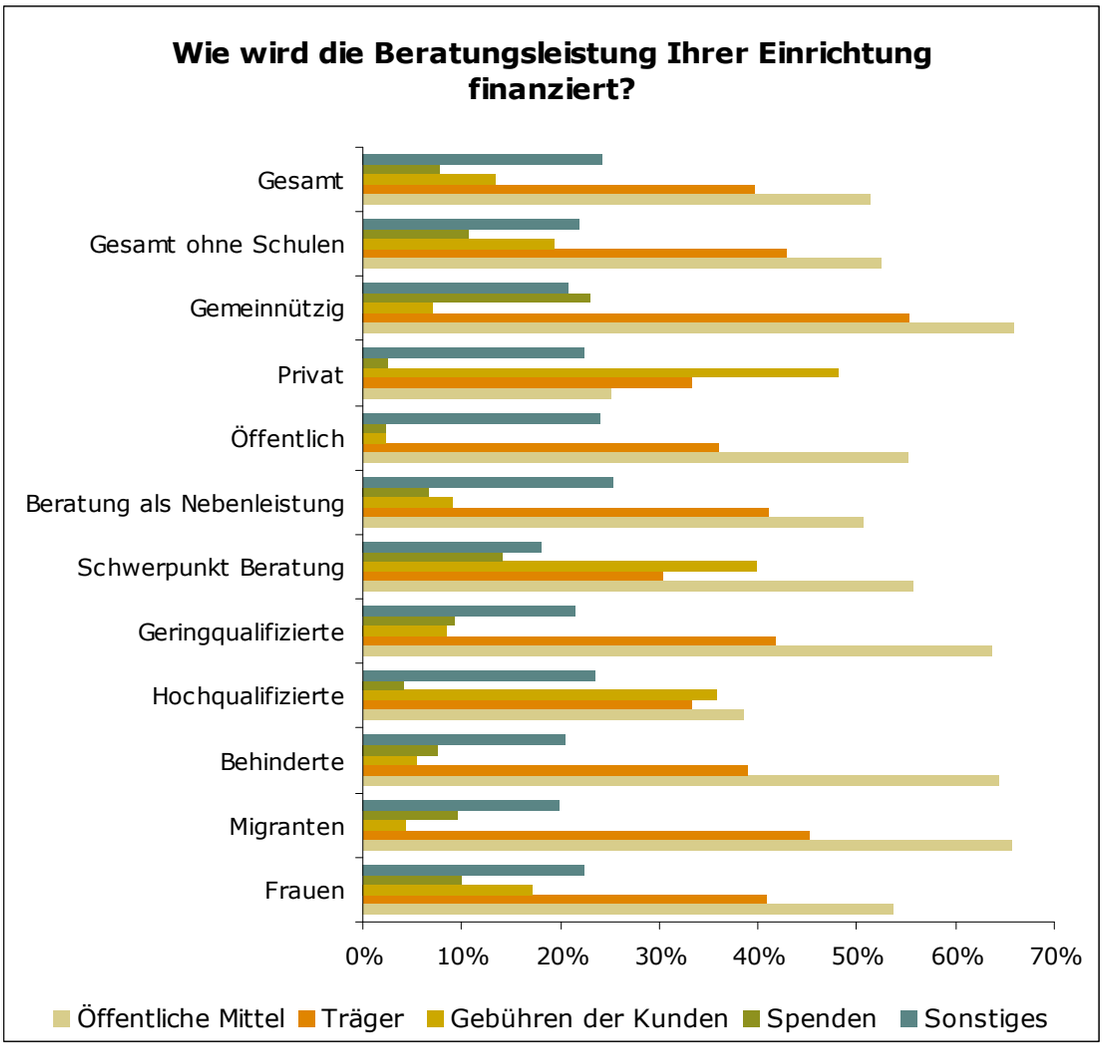
Dagegen weisen Anbieter mit Beratung als Nebenleistung einen signifikant höheren Anteil an unentgeltlichen Angeboten (91 %) auf. Hier ist der Anteil öffentlicher Anbieter sehr groß. Zudem haben in diesem Segment private und gemeinnützige Anbieter die Möglichkeit zur Querfinanzierung der Beratungsleistungen.

7.2.3.10 Finanzierungsquellen der Beratungseinrichtungen

Wie die obigen Ausführungen zeigen, ist die Beratung nur in seltenen Fällen für den Ratsuchenden gebührenpflichtig. Für die Finanzierung der Beratung müssen also in der Regel weitere/andere Quellen herangezogen werden. Abbildung 62 gibt einen Überblick über die Grundgesamtheit sowie über die weiteren Betrachtungsperspektiven. Deutlich wird hier, dass öffentliche Mittel nach wie vor die wichtigste Finanzierungsquelle von BBB-Beratung darstellen. Darüber hinaus kommt der Finanzierung durch den Träger eine große Bedeutung zu. Diese Trägerfinanzierung lässt sich in solchen Fällen ebenfalls dem Bereich der öffentlichen Finanzierung zuordnen, in denen die Träger durch öffentliche Mittel finanziert werden. Kundengebühren spielen nur eine untergeordnete Rolle. Deutlich höhere Nennungen erhält diese Finanzierungsquelle allerdings von privaten Einrichtungen, Einrichtungen, die Beratung als Schwerpunkt ihrer Tätigkeit angeben, sowie von Einrichtungen, die spezifische Angebote für Hochqualifizierte erbringen. Einrichtungen, die spezifische Angebote für eher finanzschwache Gruppen wie Geringqualifizierte, Menschen mit Behinderung oder mit Migrationshintergrund anbieten, finanzieren sich dagegen wie in Kapitel 7.2.3.9 dargestellt nur sehr selten durch Gebühren. Ähnliches gilt für Einrichtungen in öffentlicher und gemeinnütziger Trägerschaft.

Darüber hinaus lässt sich feststellen, dass die große Mehrheit der Einrichtungen ihre Beratungsleistungen nicht aus mehreren Arten von Quellen finanziert. So gaben 73 % der Einrichtungen lediglich eine Finanzierungsquelle an. Allerdings ist damit nicht gesagt, dass alle Mittel aus ein und derselben Finanzierungsquelle stammen. So können hinter der Angabe „Öffentliche Mittel” beispielsweise verschiedene öffentliche Geldgeber stehen.

Abbildung 62: Finanzierungsquellen der Beratungsleistung



Die öffentliche Finanzierung der Beratungsleistung entspricht damit in gewisser Weise einer Kombination aus Einsicht in Marktbegebenheiten und sozialstaatlicher Verantwortung für bestimmte gesellschaftliche Gruppen. Darüber hinaus fallen viele Beratungsangebote in den Bereich des staatlichen Bildungsauftrages und sind damit generell kostenlos. Ein weiterer Grund für die wenig ausgeprägte Beteiligung der Ratsuchenden an den Kosten der Beratungsleistung liegt in der Tradition der öffentlichen Finanzierung. In den klassischen Beratungssegmenten hat sich ein Verständnis beim Ratsuchenden etabliert, die Beratungsleistungen kostenlos in Anspruch nehmen zu können. Eine Umkehr dieses Verständnisses ist ein langwieriger Prozess. Es ist davon auszugehen, dass sich eine (Teil)-Finanzierung der Beratungsleistungen in den Bereichen etablieren kann, die vormals oder gegenwärtig nicht überwiegend in der Verantwortung der öffentlichen Hand lagen bzw. liegen. Hierzu zählen Beratungsangebote, die einen Beratungsbedarf decken, der

nicht explizit in institutionalisierten Übergangsphasen oder aus einer prekären Situation der ratsuchenden Person entsteht, in denen der Staat seiner Fürsorgepflicht nachkommt. Hierzu zählen Beratungsleistungen für Personen, die aus einer gesicherten Erwerbssituation ihre Karrierewege umsteuern möchten, oder Beratungen für Personen, die Bildung als Wert an sich begreifen und ihre persönliche Bildungsbiografie aus privatem Interesse heraus erweitern wollen. Zu diesen Beratungsleistungen gehören die bei kontinuierlichen Lernern bereits gängigen Formen der Karriereberatung, aber auch sich abzeichnende neue Beratungsbereiche wie z. B. Beratung zur Gestaltung neuer Lebensentwürfe in Form von beispielsweise Kompetenzbilanzierungen.

Eine sich andeutende Herausforderung besteht darin, Finanzierungsmöglichkeiten für die neu auf der politischen Agenda diskutierten relevanten Übergangsphasen Kindergarten–Schule und Beruf–Rente zu erschließen. Insbesondere bei ersterem Übergang steht der Staat in der Verantwortung, die Teilhabe aller gesellschaftlichen Gruppen an der Beratungsleistung sicherzustellen. Der erwartbare absolut steigende Bedarf an BBB-Beratung erfordert zusätzliche Beratungsangebote. Diese können nur finanziert werden, wenn entweder staatliche Zuschüsse erhöht oder die öffentliche Finanzierung in etablierten Beratungsfeldern zurückgefahren wird. Die letztere Variante setzt voraus, dass Wege gefunden werden, wie die Beteiligung der Ratsuchenden an den Kosten der Beratungen erhöht werden kann, soll die Ausweitung der Beratung in einem Beratungsfeld nicht auf Kosten der Reduzierung der Beratungen in einem anderen Feld erfolgen.

7.2.3.11 Netzwerkpartner

Bei der Betrachtung der Netzwerkpartner stehen die Akteure im Blickpunkt, die auch BBB-Beratung anbieten, sowie weitere Akteure, die für die BBB-Beratung relevante Informationen oder Ressourcen beisteuern können. Dabei soll hier im Wesentlichen auf die Ergebnisse der Grundgesamtheit eingegangen werden. Eine Beschreibung der Ergebnisse für die verschiedenen Betrachtungsperspektiven erfolgt nicht. Stattdessen haben wir die maßgeblichen Kooperationspartner jedes Akteurs in die Akteursprofile in Kapitel 8 integriert. In Verbindung mit den in diesem Kapitel vorgestellten Befragungsergebnissen erlaubt die Darstellung in den Akteursprofilen Rückschlüsse auch für einzelne Betrachtungsperspektiven.

Abbildung 63 zeigt deutlich, dass die etablierten Beratungsakteure, von den Arbeitsagenturen über die Schulen und die Einrichtungen in sozialer Trägerschaft bis hin zu den Kammern, am häufigsten als Kooperationspartner von den befragten Einrichtungen benannt werden.

Abbildung 63: Netzwerkpartner



Teilt man die BBB-Beratung in ihre Felder auf, so lässt sich konstatieren, dass für die Bereiche schulische Bildung (Schulen), Beruf und Beschäftigung (Arbeitsverwaltung) sowie versteckte Beratung (Einrichtungen in sozialer Trägerschaft) jeweils zentrale Netzwerkakteure identifiziert werden können. Die Arbeitsverwaltung ist mit den Arbeitsagenturen, ARGEn und Options-

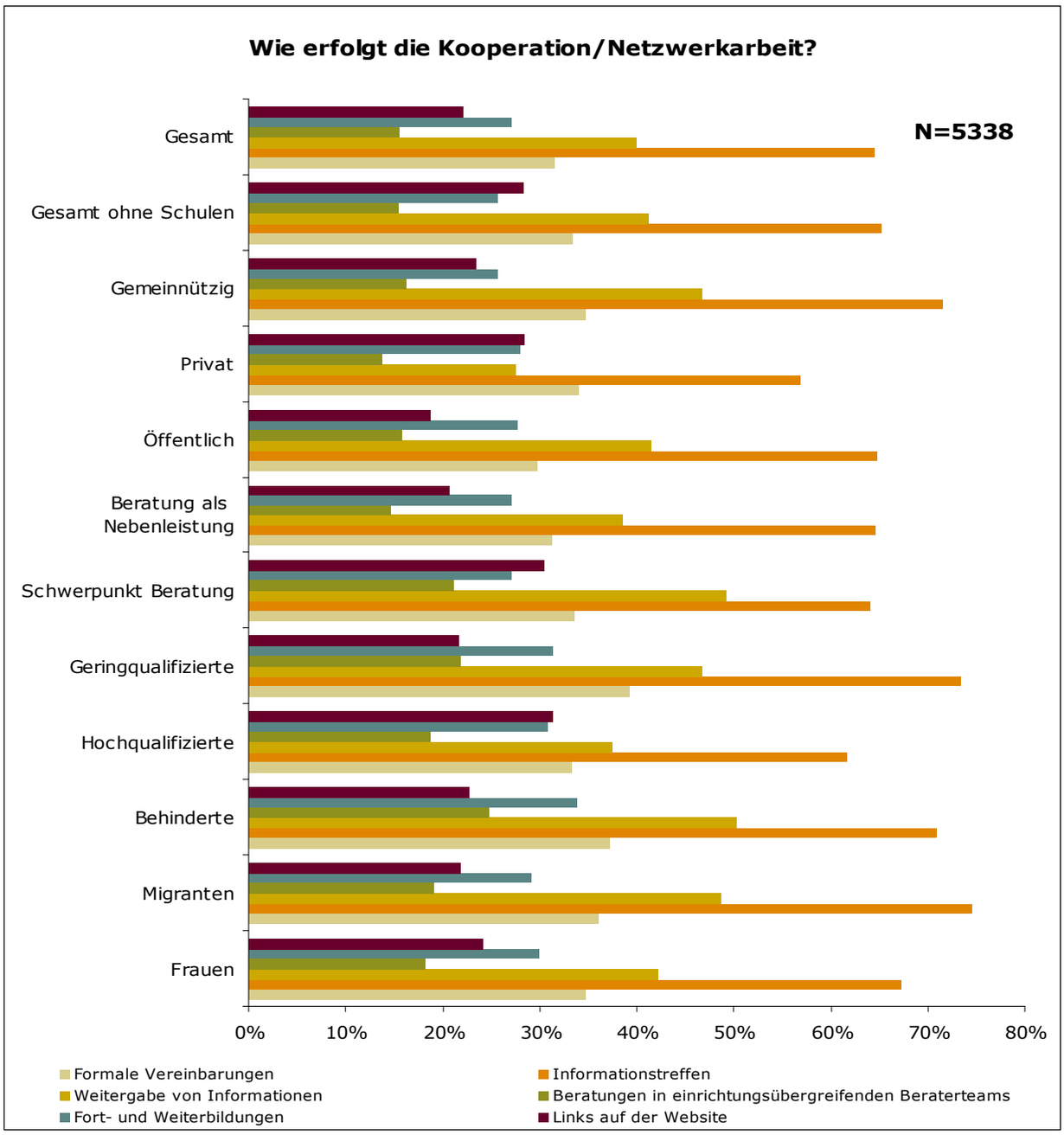
kommunen am stärksten in Netzwerke integriert. Ihre Funktion als entscheidender Akteur sowohl im Beratungsbereich als auch bei der Erreichung eines der drei übergeordneten BBB-Beratungsziele, der Vermittlung in Arbeit, begründet diese exponierte Rolle. Darüber hinaus steuern Arbeitsagenturen, ARGEn und Optionskommunen einen erheblichen Anteil der Mittelzuwendung an Bildungsträger und deren Bildungs- und Beratungsleistungen, so dass auch finanzielle Gründe dafür ausschlaggebend sein dürften, dass viele Beratungsakteure die Nähe der Arbeitsverwaltung suchen.

Neben der Tendenz, exponierte Beratungsakteure als Kooperationspartner anzugeben, wird deutlich, dass die überwiegende Anzahl der Einrichtungen angibt, mit Beratungsakteuren in der Beratungsleistung zusammenzuarbeiten, dem sie sich selbst zugeordnet haben. D. h. Einrichtungen in sozialer Trägerschaft kooperieren mit Einrichtungen in sozialer Trägerschaft, Universitäten mit Universitäten etc. Dieser Trend lässt sich sehr gut an den Akteursprofilen in Kapitel 8 ablesen.

7.2.3.12 Form der Kooperation in Netzwerken

Die Form der Kooperation gibt Aufschluss darüber, in welcher Art und Weise die Kooperation erfolgt. Die Befragungsergebnisse zeigen, dass die Kooperationen über alle Betrachtungsperspektiven hinweg bei mindestens 30 Prozent der befragten Einrichtungen formalisiert erfolgen. Dieser Wert weist darauf-hin, dass in der Beratungslandschaft in Deutschland Netzwerkstrukturen bereits etabliert sind. Die höchsten Werte ergeben sich aber erwartungsgemäß für informelle Formen der Netzwerkarbeit wie die Weitergabe von Informationen oder gemeinsame Informationstreffen. Das Kooperationsverhalten der Einrichtungen ist über alle Merkmalsausprägungen hinweg relativ einheitlich. Unterschiede lassen sich für einzelne Aspekte erkennen. So führen Anbieter mit spezifischen Angeboten für Behinderte und Geringqualifizierte sowie solche mit dem Schwerpunkt Beratung Beratungen häufiger in einrichtungsübergreifenden Beraterteams durch. Öffentliche Anbieter und solche, die Beratung als Nebenleistung anbieten, verweisen seltener als andere durch Links auf ihrer Website auf weitere Beratungsakteure.

Abbildung 64: Form der Kooperation



7.2.3.13 Zwecke der Kooperation in Netzwerken

Die Zwecke der Kooperation geben Aufschluss über die Motive der Anbieter von BBB-Beratung, Kooperationen mit anderen Akteuren einzugehen.

Abbildung 65: Zweck der Kooperation mit anderen Akteuren



Tabelle 35: Vollständige Bezeichnungen der Ausprägungen

Abkürzung	Vollständige Bezeichnung
Zusammenführung in einer Datenbank	Zusammenführung der Bildungs- und Beratungsangebote in einer Datenbank
Regionale (Aus)-Bildungsangebote	Austausch und Information über regionale (Aus)-Bildungsangebote

Der Blick auf die Grundgesamtheit macht zunächst deutlich, dass die Kooperation einer Vielzahl von Zwecken dient. Zwei Gründe dominieren jedoch: die Zusammenarbeit bei regionalen (Aus)-Bildungsangeboten und die Durchführung gemeinsamer Projekte. Die weiteren Kooperationszwecke mit häufigen Nennungen zielen insbesondere auf die Vermittlung der Ratsuchenden, etwa in Bildungsangebote, weiterführende Beratung, Aus- und Weiterbildung oder Arbeit, sowie auf die Weiterbildung des eigenen Personals ab. Gemeinsame Konzepte oder Analysen haben eher eine nachrangige Bedeutung. Dies gilt auch für Datenbanken, die für die BBB-Beratung von besonderer Bedeutung sein können, um beispielsweise Transparenz über regionale Dienstleistungen

in den Bereichen Bildung, Beruf und Beschäftigung herzustellen. Hinsichtlich der Kooperationszwecke lassen sich für die verschiedenen Betrachtungsperspektiven einige Unterschiede feststellen, die jedoch die Aussagen für die Grundgesamtheit in der Tendenz bestätigen (siehe Tabelle 36).

So weisen insbesondere Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Behinderung oder Geringqualifizierte häufigere Nennungen für eine Vielzahl von Kooperationszwecken auf. Hinsichtlich der Vermittlung des Ratsuchenden in Arbeit, Weiterbildung etc. trifft diese Feststellung auch auf Einrichtungen in gemeinnütziger Trägerschaft zu. Öffentliche Einrichtungen wiederum nennen als Kooperationszweck – erwartungsgemäß – deutlich seltener Aspekte, die in Verbindung mit der Finanzierung der Beratung stehen, wie etwa gemeinsame Vermarktung, gemeinsame Produkt-/Konzeptentwicklung und Finanzierung des Beratungsangebots. Diese haben wiederum für private Einrichtungen eine höhere Bedeutung.

Tabelle 36: Kooperationszwecke und Betrachtungsperspektiven

	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Regionale (Aus)-Bildungsangebote	69,9%	76,6%	73,0%	62,4%	78,0%	54,0%	70,7%	73,1%	59,7%	67,9%	64,3%	68,4%
Finanzierung des Beratungsangebotes	21,0%	21,9%	24,3%	19,2%	26,0%	20,6%	17,2%	11,9%	21,5%	26,7%	21,6%	17,7%
Durchführung von Bedarfsanalysen	25,1%	27,2%	25,3%	24,7%	30,9%	23,1%	20,5%	18,5%	22,5%	25,1%	24,3%	20,9%
Durchführung von Arbeitsmarktanalysen	14,7%	15,8%	17,3%	15,2%	21,9%	11,8%	11,8%	9,4%	16,9%	13,7%	15,0%	11,8%
Gemeinsame Vermarktung	19,1%	14,4%	13,4%	27,3%	17,6%	21,2%	14,7%	8,9%	30,7%	17,2%	21,8%	15,6%
Gemeinsame Produkt/Konzeptentwicklung	26,5%	27,3%	22,8%	30,1%	32,3%	29,1%	21,7%	16,6%	32,0%	28,7%	29,2%	22,7%
Durchführung gemeinsamer Projekte	67,2%	70,4%	63,9%	63,8%	71,6%	68,0%	62,6%	60,1%	62,6%	69,9%	68,5%	63,4%
Erarbeitung gemeinsamer Positionen zur Beratungsarbeit	20,1%	23,0%	25,5%	21,3%	24,2%	22,0%	17,7%	19,1%	15,3%	19,6%	18,3%	18,3%
Zusammenführung in einer Datenbank	11,2%	12,9%	10,2%	12,1%	14,3%	9,3%	9,6%	8,6%	9,5%	11,5%	12,0%	9,5%
Rekrutierung von Personal	10,2%	9,0%	10,5%	15,7%	11,6%	11,1%	8,7%	6,9%	18,4%	6,3%	10,3%	9,0%
Weiterbildung des eigenen Personals	30,5%	30,0%	34,6%	30,9%	33,4%	22,9%	28,6%	28,5%	30,9%	25,1%	25,4%	27,8%
Vermittlung von Kunden in Weiterbildung	31,3%	35,5%	28,1%	30,6%	39,7%	31,0%	25,0%	19,4%	33,1%	34,0%	34,4%	25,8%
Vermittlung von Kunden in Ausbildung	28,2%	37,4%	36,6%	21,7%	45,0%	26,1%	26,1%	23,6%	22,8%	35,3%	29,4%	26,1%
Vermittlung Kunden in Arbeit	28,9%	36,6%	38,7%	26,5%	45,7%	34,0%	23,7%	17,3%	31,7%	36,8%	32,7%	25,2%
Vermittlung von Kunden in weiterführende Beratung	33,5%	41,3%	39,6%	27,5%	42,5%	40,3%	28,6%	25,8%	27,4%	42,0%	35,9%	30,2%
Vermittlung von Kunden in Bildungsangebote	37,5%	47,3%	40,9%	33,3%	51,6%	33,1%	34,0%	30,5%	31,9%	43,4%	38,8%	33,9%
Kooperation gesetzlich vorgeschrieben	12,9%	15,6%	23,7%	10,4%	16,5%	11,1%	13,7%	16,8%	4,6%	13,3%	11,7%	13,3%
Sonstige	24,9%	23,3%	24,8%	24,9%	22,9%	29,9%	25,0%	23,2%	22,8%	29,8%	28,2%	25,7%

Orange Markierung: „Ausreißer nach oben"; Blaue Markierung: „Ausreißer nach unten"

7.2.3.14 Fazit

Aus der Aufarbeitung der Strukturen der Beratungsakteure lassen sich einige grundlegende Trends ableiten: Die Beratung wird überwiegend in kleineren Beratungseinheiten durchgeführt; dies sowohl in Einrichtungen mit Beratung als Schwerpunkt als auch in Einrichtungen, die Beratung neben anderen Dienstleistungen anbieten. Es gibt eine Korrelation zwischen der Anzahl der Mitarbeiter einer Einrichtung und der Anzahl der Berater – je mehr Mitarbeiter desto mehr Berater. Deutlich wurde, dass Einrichtungen, die Beratung als Schwerpunkt angeben, tendenziell mehr Kunden beraten und mehr Beratungen pro Monat durchführen. Wird der Beratungsbereich als Ganzes nach wie vor von Einrichtungen in öffentlicher Trägerschaft dominiert, so befinden sich Einrichtungen mit dem Arbeitsschwerpunkt Beratung überproportional oft in privater Trägerschaft. Auch die Angaben zur Struktur der Beratungsakteure verstärken die Tendenz, dass der Professionalisierungsgrad von Einrichtungen, die Beratung im Schwerpunkt anbieten und/oder spezifische Angebote für bestimmte Personengruppen vorhalten, höher als in Einrichtungen ist, die Beratung als Nebenleistung anbieten.

Die Finanzierung der Beratungsleistungen basiert grundlegend auf öffentlichen Mitteln. Auch wenn in ca. 50 Prozent der privaten Einrichtungen der Kunde die Beratungsleistung mitfinanziert, so ist deutlich geworden, dass die BBB-Beratung gegenwärtig ohne öffentliche Finanzierung nicht auskommen kann. Denn auch dort, wo eine Gebührenfinanzierung besteht, ist diese in den seltensten Fällen kostendeckend. Auch hier wird die Beratungsleistung in der Regel durch öffentliche Mittel bezuschusst. Beratung ist, dieser Schluss kann aus den Befragungsergebnissen gezogen werden, gegenwärtig in Deutschland mit wenigen Ausnahmen nicht marktfähig.

7.2.4 Qualität in der BBB-Beratung

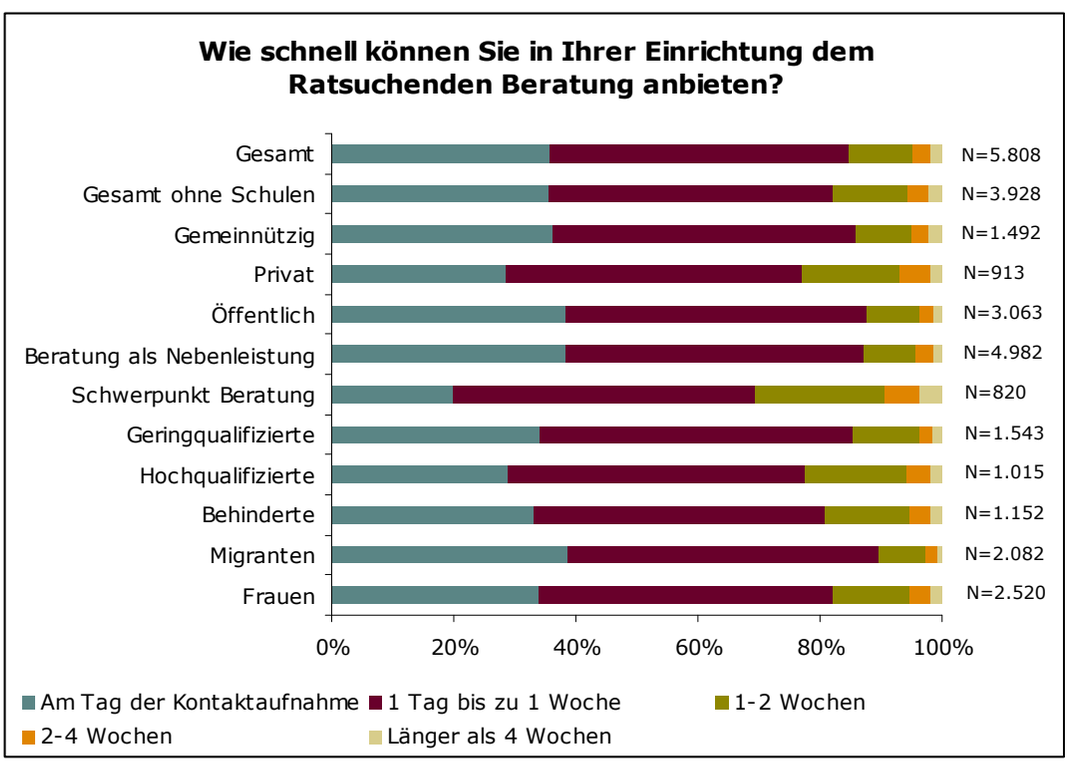
Der Abschnitt 6.2.2 zu Beratungskonzepten hat bereits eine Reihe von relevanten Aspekten zur Qualität beschrieben. Daneben sind auch die Bereiche Beratungsprozess, Qualifikationen und Qualifizierung der Berater sowie Qualitätsstandards und -instrumente qualitätsrelevant. Sie umfassen folgende Unterpunkte:

1. Dauer bis zum ersten Beratungsgespräch
2. Informationsquellen/-medien neben dem Beratungsgespräch
3. Auf der Website erhältliche Informationen
4. Ausbildung der Berater
5. Instrumente der Qualifizierung und Weiterbildung der Berater
6. Existierende Qualitätsstandards
7. Instrumente der Qualitätssicherung

7.2.4.1 Dauer von der Kontaktaufnahme bis zum ersten Beratungsgespräch

Beratungsanliegen sind oftmals akut. Daher erwarten Ratsuchende schnelle Abhilfe für ihre Probleme. Eine lange Wartezeit bis zum ersten Beratungsgespräch kann eine zusätzliche Barriere für den Ratsuchenden darstellen, Beratung in Anspruch zu nehmen. Die Erfüllung dieses Qualitätskriteriums lässt sich messen: Der Zeitraum von der Kontaktaufnahme bis zum ersten Beratungsgespräch gibt Aufschluss über die Geschwindigkeit, mit der Anbieter die Beratungsanliegen ihrer Ratsuchenden angehen. Wie Abbildung 66 zeigt, können über 80 Prozent der Einrichtungen dem Ratsuchenden eine Beratung innerhalb einer Woche nach der Kontaktaufnahme anbieten. In einem guten Drittel der Einrichtungen kann das Beratungsgespräch sogar am Tag der Kontaktaufnahme erfolgen.

Abbildung 66: Zeitraum bis zum ersten Beratungsgespräch



Das Bild ändert sich auch für die meisten Betrachtungsperspektiven nicht wesentlich. Bis auf wenige Ausnahmen liegt bei allen Verteilungen der Anteil der Anbieter mit einer Wartezeit innerhalb einer Woche bei rund 80 Prozent. Die Trägerschaft zeigt vor allem Unterschiede zwischen privaten einerseits, sowie öffentlichen und gemeinnützigen Einrichtungen andererseits: Einrichtungen in privater Trägerschaft haben signifikant höhere Anteile bei mehr als einer Woche Wartezeit. Das gleiche Antwortverhalten zeigen Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt. Mögliche Erklärungen für diese Unterschiede

liegen in der personellen Ausstattung und der Dauer der Beratungsgespräche. Einerseits sind Anbieter mit Beratungsschwerpunkt und in privater Trägerschaft eher mit einer geringeren Anzahl an Beratern ausgestattet als öffentliche und gemeinnützige Einrichtungen oder Einrichtungen mit Beratung als Nebenleistung. Andererseits führen Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt eher längere und häufigere Gespräche mit Ratsuchenden als Anbieter ohne Schwerpunkt. Diese Gründe führen möglicherweise zu den längeren Wartezeiten bei diesen Anbietern.

Spezifische Angebote für bestimmte Personengruppen unterscheiden sich kaum. Lediglich die Verteilung für Hochqualifizierte hat einen höheren Anteil an Anbietern mit mehr als einer Woche Wartezeit. Da Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt und in privater Trägerschaft besonders häufig spezifische Leistungen für Hochqualifizierte bieten, sind hier vermutlich ähnliche Gründe ausschlaggebend. Umgekehrt weisen Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Geringqualifizierte oder für Menschen mit Behinderung – zwei Einrichtungstypen die oftmals in öffentlicher oder gemeinnütziger Trägerschaft sind – signifikant höhere Anteile bei einer Wartezeit unter einer Woche auf.

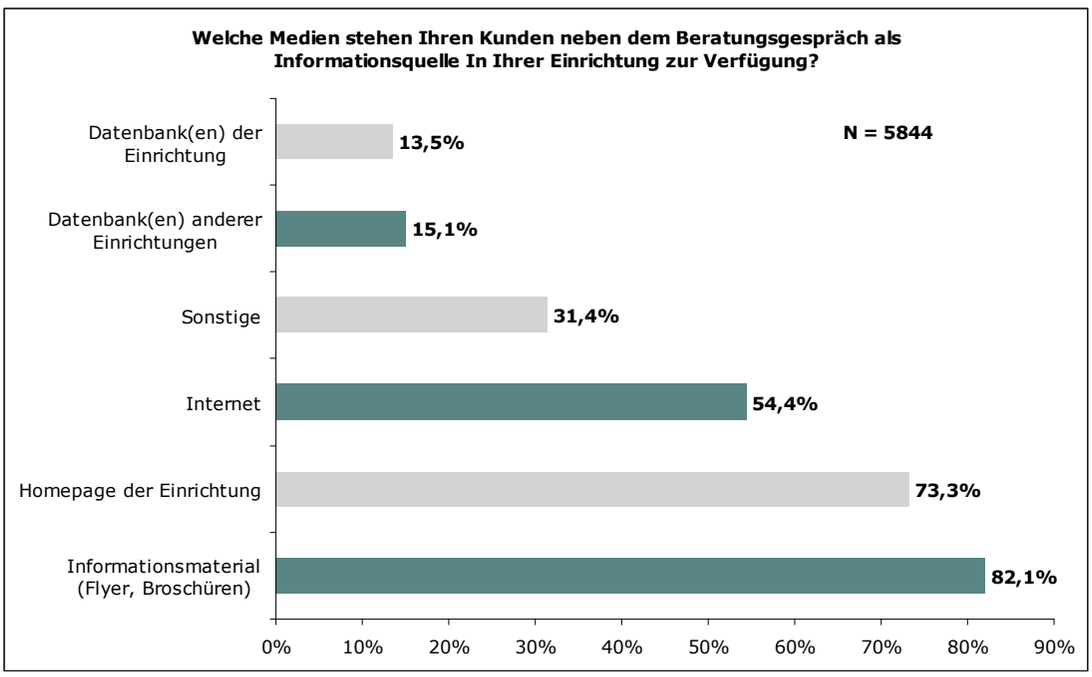
Insgesamt liegt bei allen Verteilungen der Anteil an Anbietern mit einer Wartezeit unter einer Woche bei über 70 Prozent. Längere Wartezeiten ergeben sich nur bei einigen Anbietern. Die längere Wartezeit ist hier nicht gleichzusetzen mit einer geringeren Kundenorientierung oder einer weniger professionellen Organisation. Vielmehr lässt sich ein klarer Zusammenhang zu der Dauer der Beratungsgespräche und der Größe der Organisation erkennen. Die genannten Einrichtungen weisen mit Abstand die häufigsten Nennungen für längere Beratungsgespräche auf.

7.2.4.2 Informationsquellen/-medien neben dem Beratungsgespräch

Medien, die den Ratsuchenden in den Einrichtungen neben dem Beratungsgespräch zur Verfügung stehen, können den Ratsuchenden als Informationsquellen nutzen und somit Inhalte eines Beratungsgesprächs unterstützen. Zudem können sie den Ratsuchenden helfen, die Ergebnisse des Beratungsgesprächs aktiv umzusetzen. Die Frage danach haben 5844 Einrichtungen beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,7 Medienarten pro Einrichtung. Etwa ein Fünftel der Befragten verwendet lediglich eine Informationsquelle in ihrer Einrichtung. Wie Abbildung 67 verdeutlicht, handelt es sich dabei in der Regel um Medien/Materialien der Einrichtung selbst (Homepage, Informationsmaterial). Darüber hinaus besteht oftmals die Möglichkeit, in der Einrichtung den Zugang zum Internet zu nutzen. Datenbanken, sei es die Datenbank der Einrichtung oder fremde Datenbanken, stehen in weniger als einem Fünftel der Einrichtungen den Ratsuchenden zur Verfügung. Die Ursachen liegen vermutlich im zeitlichen und finanziellen Aufwand für die Erstellung des In-

formationsmaterials: Die häufigsten Nennungen – Homepages, Informationsmaterial in Papierform und Internetzugang – erfordern relativ wenig Aufwand für die Anbieter. Sie sind kostengünstig zu erstellen und einfach zu pflegen. Datenbanken erfordern einen viel umfangreicheren Aufwand bei kontinuierlicher Pflege und ständigem Betrieb. Deswegen werden wenige Einrichtungen selbst Datenbanken erstellen und für andere Anbieter zur Verfügung stellen.

Abbildung 67: Informationsquellen in der Einrichtung



Die verschiedenen Betrachtungsperspektiven zeigen geringe Abweichungen für einzelne Verteilungen. Dennoch bleiben die Grundaussagen erhalten. Bei allen Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Personengruppen, mit Beratungsschwerpunkt und in nicht-öffentlicher Trägerschaft sind die Anteile an Einrichtungen mit verschiedenen Medien statistisch signifikant höher als in der gesamten Stichprobe. Allerdings sind die Unterschiede selten größer als 5 Prozentpunkte.

7.2.4.3 Auf der Website erhältliche Informationen

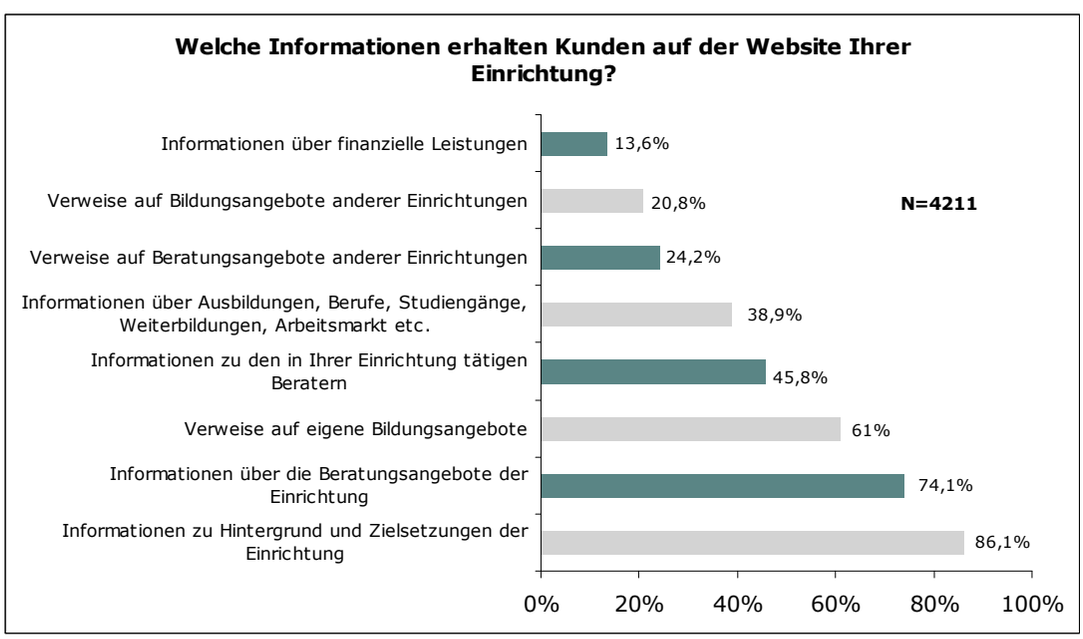
Ratsuchende benötigen Transparenz und Informationen, um die Leistung von Anbietern einzuschätzen. Das betrifft Informationen über die Beratungseinrichtungen, die Berater sowie Inhalt und Ablauf des Beratungsprozesses. Ein Indikator für Transparenz sind die Inhalte des Online-Angebots. Die 4211 Befragten haben als Mittelwert etwa 3,65 verschiedene Themengebiete auf ihrer Website. Knapp ein Zehntel der Einrichtungen hat nur ein Themenge-

biet abgedeckt. Mindestens drei Themengebiete haben rund die Hälfte der Anbieter auf ihrer Website.

Hauptsächlich nutzen die Befragten die Websites, um sich selbst vorzustellen. Die häufigste Nennung mit über 85 Prozent sind Informationen über Hintergründe und Zielsetzungen der Einrichtung. Etwa drei Viertel informieren über die Beratungsangebote der Einrichtung. Eigene Bildungsangebote stellen etwa 60 Prozent der Einrichtungen vor. Alle anderen Kategorien nennen weniger als die Hälfte der Befragten. Allgemeine arbeitsmarkt-, ausbildungs- und weiterbildungsrelevante Informationen sowie Informationen über bzw. Hinweise auf die Bildungsangebote anderer Einrichtungen sind dagegen erheblich seltener. Diese Ergebnisse unterscheiden sich kaum für die einzelnen Betrachtungsperspektiven.

Damit schafft ein Großteil der Einrichtungen die Basis für Transparenz: Hintergründe und Zielsetzungen der Einrichtungen sollten die Trägerschaft enthalten. Zusammen mit Informationen zu Beratungs- und Bildungsangeboten können Ratsuchende die institutionellen und finanziellen Abhängigkeiten der Einrichtung einschätzen. Allerdings machen die Internetangebote mit Einschränkung auch die oftmals enge Verknüpfung von Beratungs- und Bildungsangeboten in vielen Einrichtungen deutlich. Diese wirft Fragen auf sowohl hinsichtlich der inhaltlichen Unabhängigkeit der Beratung als auch mit Blick auf die Lotsenfunktion, die Beratung u. a. für die Ratsuchenden wahrnehmen soll.

Abbildung 68: Auf der Website erhältliche Informationen



7.2.4.4 Ausbildung der Berater

Die Frage nach der Ausbildung und Qualifikation der Berater haben 5614 der befragten Einrichtungen beantwortet. Die Frage hat Mehrfachnennungen zugelassen, da verschiedene Berater in einer Einrichtung über unterschiedliche Ausbildungen und Qualifikationen verfügen können. Dennoch gibt über die Hälfte der Befragten nur eine Ausbildungsart für ihr Beratungspersonal an. Davon hat die überwiegende Mehrheit ein Hochschulstudium abgeschlossen (siehe Tabelle 37).

Tabelle 37: Einrichtungen mit einer Ausbildungsart

Ausbildungsart	n	Prozent
Hochschulstudium	2669	88
Aufbaustudium	34	1
Berufliche Ausbildung	243	8
Zertifizierte Zusatzqualifikation	93	3
Summe	**3039**	**100**

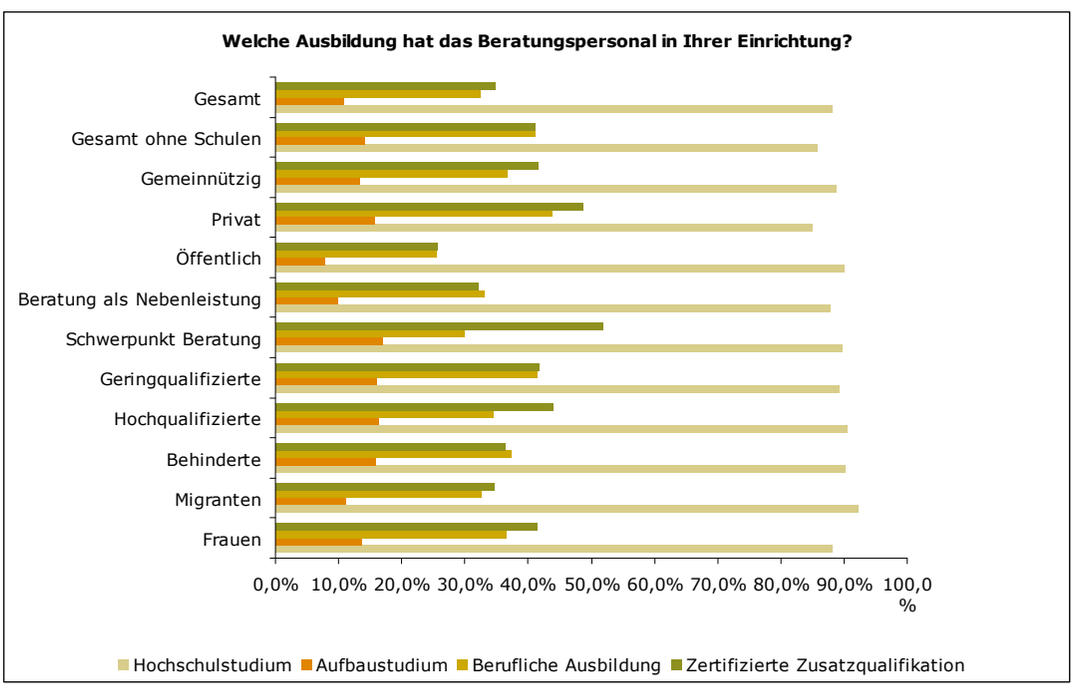
Der Vergleich der Verteilungen für die Betrachtungsperspektiven bestätigt die beherrschende Stellung von Hochschulstudium und Aufbaustudium. In keiner Verteilung haben diese beiden Ausbildungsarten einen geringeren Anteil als 50 Prozent. Trotzdem gibt es zwischen den einzelnen Verteilungen signifikante Unterschiede.

Gegenüber der gesamten Stichprobe hat die Verteilung ohne Schulen einen signifikant geringeren Anteil an Beratern mit Hochschulstudium. Die Werte für andere Ausbildungsarten sind signifikant höher. Schulen beschäftigen fast ausschließlich Berater mit Hochschulstudium. Hier liegt die Vermutung nahe, dass die Beratung an den Schulen in der Regel durch Lehrer erfolgt. Die Zahl der Schulen erklärt auch den signifikant höheren Anteil öffentlicher Einrichtungen, die angaben, Berater mit Hochschulstudium zu beschäftigen. Bei Einrichtungen in privater Trägerschaft sind die Angaben zur Ausbildung der Berater heterogener. Gegenüber der gesamten Stichprobe sind die Anteile für Aufbaustudium, Berufsausbildung und berufliche Zusatzqualifikation signifikant höher.

Die verschiedenen Eigenschaften der Personengruppen machen sich auch in der Verteilung der Beraterqualifikation bemerkbar: Bei Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund ist der Anteil der Einrichtungen, die Berater mit Hochschulstudium beschäftigen, signifikant höher. Hier spielen möglicherweise die komplexen Anforderungen an die Berater eine Rolle: Sie müssen einerseits die Sprache der Ratsuchenden sprechen. Andererseits müssen sie die kulturellen Besonderheiten der Ratsuchenden verstehen. Einrichtungen mit Angeboten für Menschen mit Behinde-

rung und Geringqualifizierte geben signifikant häufiger an, Berater mit Zusatzqualifikationen und mit Berufsausbildung zu beschäftigen. Berater müssen die Anforderungen der relevanten Berufe für ihre Zielgruppen kennen. Bei Geringqualifizierten sind dies eher Berufsbilder auf der Basis einer Berufsausbildung. Andersherum ist bei Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Hochqualifizierte der Anteil der Berater mit Hochschulstudium, Aufbaustudium und Zusatzqualifikation signifikant häufiger als in der gesamten Stichprobe.

Abbildung 69: Ausbildung der Berater



Insgesamt zeigen die Verteilungen, dass der Anteil der Berater mit Hochschulstudium überall sehr hoch ist. Die Anteile der anderen Ausbildungsarten unterscheiden sich nach den unterschiedlichen Anforderungen an die Berater.

7.2.4.5 Instrumente der Qualifizierung und Weiterbildung der Berater

Die Frage nach Instrumenten zur kontinuierlichen Qualifizierung haben 5528 Einrichtungen beantwortet. Über die Hälfte der Einrichtungen verwendet mindestens drei Instrumente zur kontinuierlichen Qualifizierung. Der Mittelwert liegt bei 2,89 Instrumenten.

Die Verteilung der Grundgesamtheit ist eher heterogen. Es gibt kein Instrument, das eine überwiegende Mehrheit der Einrichtungen verwendet. Die häufigsten Nennungen haben nicht einmal einen Anteil von 60 Prozent. Diese

Instrumente vermitteln prozessuales und inhaltliches Wissen über Beratung, etwa zu Beratungsmethoden oder beratungsbezogenem Fachwissen. Andere Instrumente nutzen die Anbieter seltener. Bei etwa 7 Prozent der Anbieter kommen überhaupt keine Instrumente zur kontinuierlichen Qualifizierung zum Einsatz.

Die Trägerschaft beeinflusst die kontinuierliche Qualifizierung in den Einrichtungen. Vor allem private Einrichtungen setzen mehr auf Supervision, systematische Auswertung der Beratungsgespräche und regelmäßig stattfindende Reflexionsforen. Ihr Anteil liegt hier signifikant höher als in der Grundgesamtheit. Gemeinnützige Einrichtungen haben einen signifikant höheren Anteil bei interkulturellem Training. Das liegt an dem signifikant höheren Anteil an Einrichtungen mit Angeboten für Menschen mit Migrationshintergrund bei gemeinnützigen Anbietern. Private und öffentliche Einrichtungen nutzen diese Qualifizierungsmöglichkeit weniger häufig. Ihre Anteile sind signifikant niedriger als der Anteil in der Grundgesamtheit.

Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt setzen viel häufiger verschiedene Qualifizierungsinstrumente ein. Die Anteile bei fast allen Qualifizierungsmöglichkeiten sind signifikant höher als die Anteile in der Grundgesamtheit. Die Einrichtungen mit Schwerpunkt Beratung scheinen also ein breiteres Spektrum an Qualifizierungsmöglichkeiten häufiger zu nutzen als Anbieter mit Beratung als Nebenleistung. Das hat zwei mögliche Ursachen: Einerseits sind Anbieter mit Beratungsschwerpunkt auf qualitativ hochwertige Beratung angewiesen. Einrichtungen verlieren mit schlechter Beratung Kunden. Private Anbieter entziehen sich so ihre wirtschaftliche Grundlage. Öffentliche Anbieter könnten ihre Legitimation verlieren. Gemeinnützige Anbieter sind meistens auf Spenden und öffentliche Mittel angewiesen. Liefern sie schlechte Qualität, verlieren sie möglicherweise ihre Geldgeber. Somit existiert für Anbieter mit Beratungsschwerpunkt ein stärkerer Anreiz zur kontinuierlichen Qualitätssicherung.

Alle Anbieter mit differenzierten Angeboten für einzelnen Personengruppen haben signifikant höhere Anteile an kontinuierlichen Qualifizierungsinstrumenten als die Verteilung der gesamten Stichprobe. Allerdings unterscheiden sich die Anbieter kaum. Lediglich in einigen Bereichen gibt es deutliche Unterschiede: Zum Beispiel ist der Anteil an Einrichtungen mit interkulturellem Training signifikant höher bei Beratungsanbietern für Menschen mit Migrationshintergrund. Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Gering- und Hochqualifizierte haben einen signifikant höheren Anteil an der Verwendung von Reflexionsforen.

Tabelle 38: Qualifizierungsinstrumente und Betrachtungsperspektiven

	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Fortbildungsangebote zu Beratungsmethoden und -instrumenten	62,9%	63,2%	66,4%	63,9%	65,5%	72,9%	55,5%	59,9%	58,9%	54,9%	55,9%	57,9%
Fortbildungsangebote zu beratungsbezogenem Fachwissen	58,5%	58,8%	63,5%	58,5%	61,0%	68,8%	51,2%	51,6%	50,9%	60,6%	58,1%	53,7%
Interkulturelles Training	16,0%	27,2%	11,6%	13,9%	17,6%	19,8%	12,0%	9,1%	11,2%	22,9%	17,2%	13,1%
Supervision	37,2%	33,0%	40,3%	40,1%	36,0%	54,8%	27,6%	23,5%	42,3%	39,0%	35,4%	31,4%
Systematische Erfassung und Auswertung der Beratungsgespräche	29,4%	27,7%	27,8%	35,9%	33,5%	39,1%	20,7%	17,3%	36,4%	27,3%	27,7%	23,3%
Regelmäßig stattfindende Reflexionsforen	43,9%	43,0%	43,7%	48,8%	50,1%	52,1%	35,1%	28,5%	49,9%	47,2%	44,2%	37,4%
Zielvereinbarungsgespräche	39,4%	43,8%	45,3%	38,1%	48,0%	41,7%	34,4%	33,6%	37,3%	39,6%	36,7%	35,5%
Sonstiges	29,9%	29,1%	30,3%	31,7%	30,3%	29,8%	30,5%	27,5%	32,4%	31,8%	33,7%	30,4%
Keine	4,5%	4,1%	3,6%	3,8%	3,5%	1,4%	7,5%	7,8%	4,2%	5,8%	5,6%	6,6%
Total	**2411**	**1986**	**1100**	**976**	**1480**	**772**	**4756**	**2913**	**874**	**1438**	**3744**	**5528**

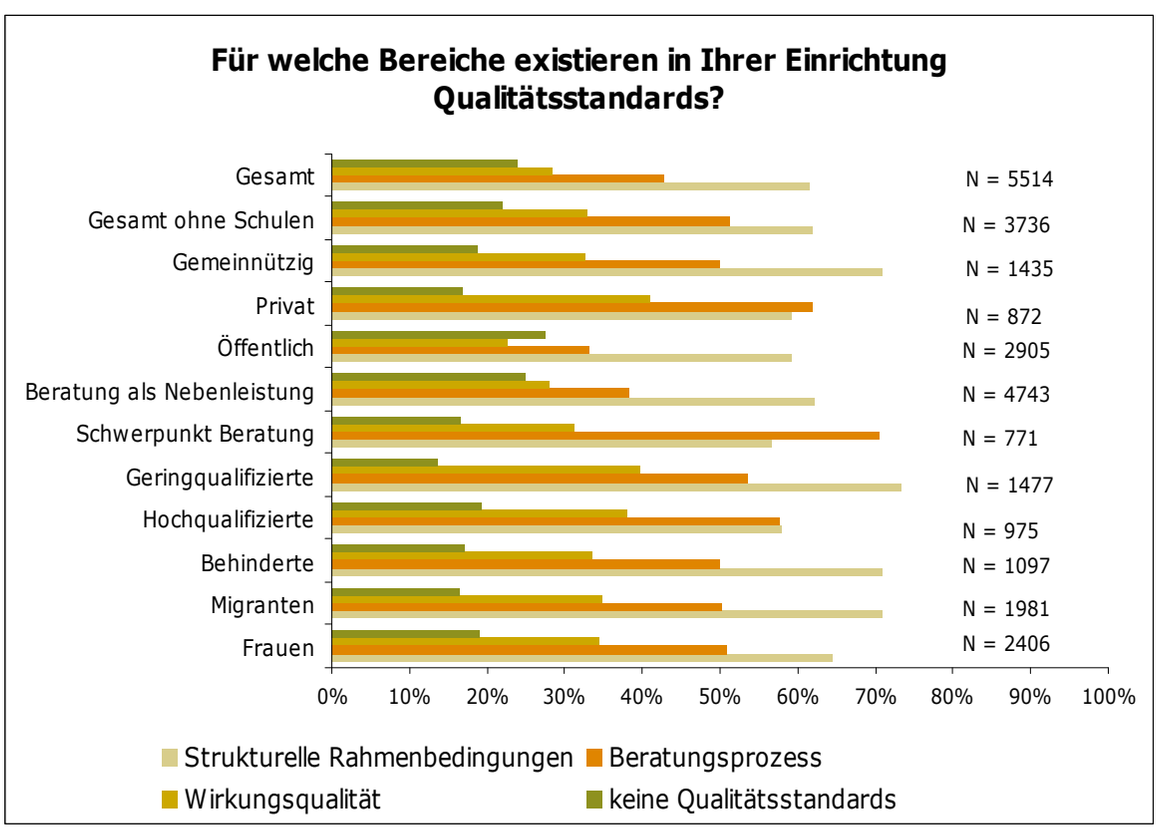
Orange Markierung: „Ausreißer nach oben"; Blaue Markierung: „Ausreißer nach unten"

Fasst man die Ergebnisse zusammen, dann erhöht vor allem Spezialisierung die Verwendung von Instrumenten zur kontinuierlichen Weiterbildung. Einerseits betrifft Spezialisierung Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt. Sie besitzen kontinuierlich signifikant höhere Anteile bei der Verwendung von fast allen Instrumenten. Andererseits heißt Spezialisierung Differenzierung des Angebots. Auch Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für bestimmte Personengruppen weisen kontinuierlich höhere Anteilswerte als die Grundgesamtheit auf.

7.2.4.6 Existierende Qualitätsstandards

Qualitätsstandards, deren Erreichen sich eine Einrichtung zum Ziel setzt, können helfen, Qualität im Beratungsprozess zu sichern. Sie lassen sich unterteilen in Standards zu strukturellen Rahmenbedingungen (Input), Standards zum Beratungsprozess (Throughput) und Standards zur Wirkungsqualität (Output). Die Frage nach existierenden Standards haben 5514 Einrichtungen beantwortet. Der Mittelwert beträgt 1,57 Kategorien zu Qualitätsstandards. Fast 60 Prozent der Anbieter wenden nur eine Art von Qualitätsstandards an. Abbildung 70 gibt eine Übersicht über die Angaben der Einrichtungen zu existierenden Qualitätsstandards in den drei Bereichen.

Abbildung 70: Existierende Qualitätsstandards



Die Ergebnisse zeigen, dass gut drei Viertel der Einrichtungen über Qualitätsstandards zumindest in einem der drei Bereiche verfügen: Lediglich 23,8 Prozent der Einrichtungen geben an, keine Standards für die benannten Bereich zu haben. Die mit Abstand am häufigsten zu findenden Qualitätsstandards beschreiben strukturelle Rahmenbedingungen (61,5 %). Standards zum Prozess kommen in gut zwei Fünfteln aller Einrichtungen (42,8 %) zum Einsatz, während Standards zur Wirkungsqualität nur von gut einem Viertel (28,5 %) der Einrichtungen genutzt werden. Auffällig ist hier das Absinken der Anteile der Standards mit der Schwierigkeit der Erfassung. Strukturelle Standards sind vergleichsweise einfach zu überprüfen. Die anderen Standards erfordern eine aufwändigere Implementation.

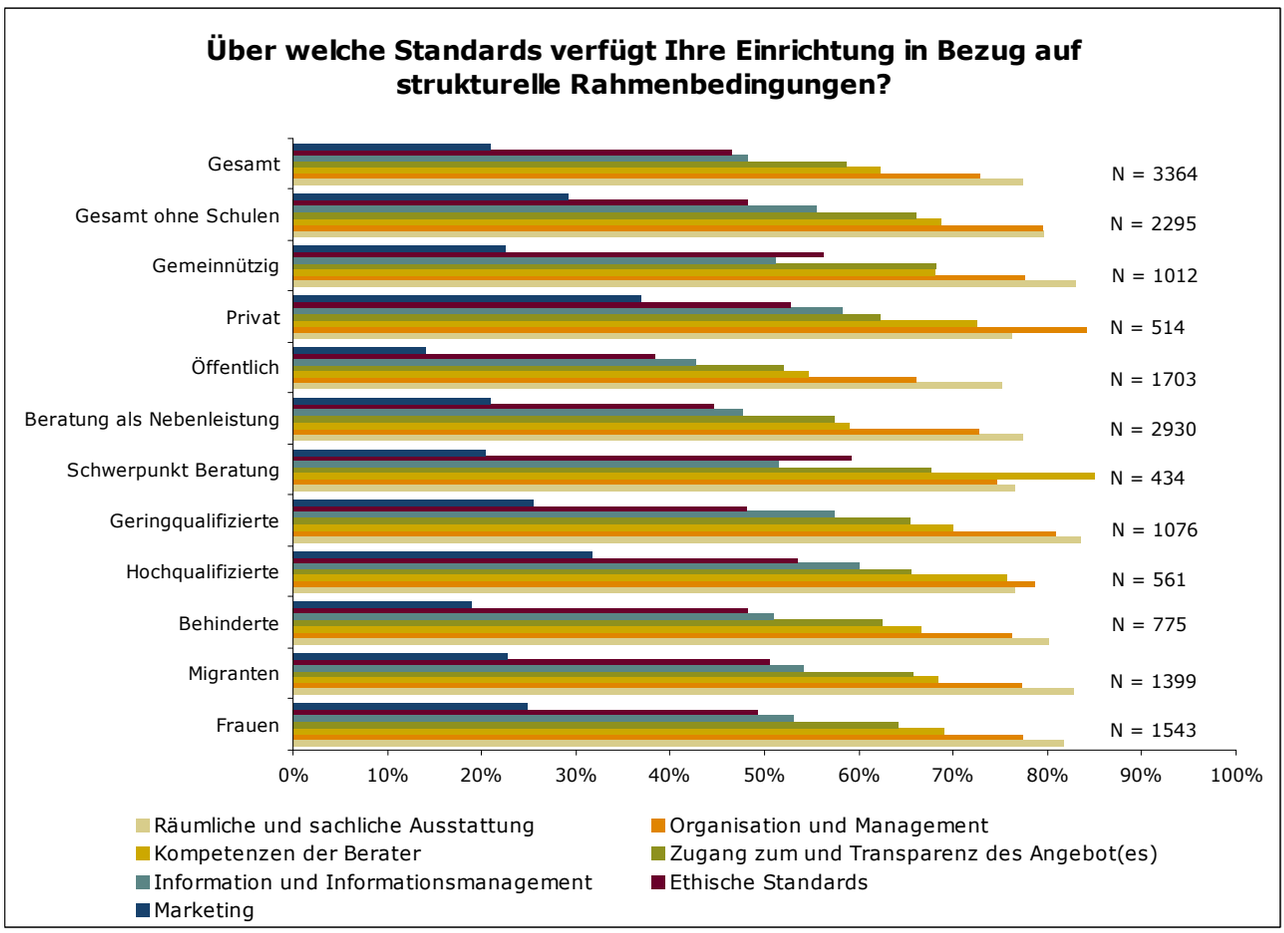
Der Blick auf die verschiedenen Betrachtungsperspektiven lässt erkennen, dass Standards zum Beratungsprozess insbesondere in Einrichtungen, die ihren Schwerpunkt auf die Beratungstätigkeit legen, deutlich häufiger zu finden sind – häufiger sogar als Standards zu den strukturellen Rahmenbedingungen. Etwa 70 Prozent dieser Einrichtungen verfügen über Standards zum Beratungsprozess, während 56,5 Prozent Standards zu den strukturellen Rahmenbedingungen genannt haben. Auch in privaten Einrichtungen sind Standards zum Prozess häufiger zu finden als Standards zu den strukturellen Rahmenbedingungen. Öffentliche Einrichtungen weisen dagegen erheblich geringere Nennungen auf, vor allem bei den Standards zum Beratungsprozess. Alle Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für bestimmte Personengruppen haben signifikant höhere Anteile bei Struktur- und Prozessstandards im Vergleich zur gesamten Stichprobe.

Weitere Fragen sollten die Standards innerhalb eines Bereichs differenzieren. Für alle drei Standardkategorien gibt es daher noch Unterkategorien.

Bei den strukturellen Standards setzt sich der Trend aus der vorherigen Frage fort: Je schwieriger die Implementation und Überprüfung eines Standards ausfällt, desto geringer ist der Anteil der Einrichtungen mit diesen Standards. Und: Spezialisierte Einrichtungen weisen höhere Anteile für Standards auf als die Grundgesamtheit. Fast alle Einrichtungen mit spezifischen Angeboten haben höhere Anteile an fast allen Standards. Einrichtungen mit Schwerpunkt Beratung, sowie in gemeinnütziger und privater Trägerschaft haben ebenfalls höhere Anteilswerte als die Verteilung der Grundgesamtheit. Insgesamt haben 3364 Anbieter die Frage beantwortet. Der Mittelwert beträgt 4,06 Standards pro Einrichtung. Über die Hälfte der Einrichtungen haben bis zu vier verschiedene Standards angegeben. Standards zur räumlichen und sachlichen Ausstattung sowie zu Organisation und Management erhalten die häufigsten Nennungen. Dahinter folgen Standards zu den Kompetenzen der Berater und zu Zugang und Transparenz des Angebots.

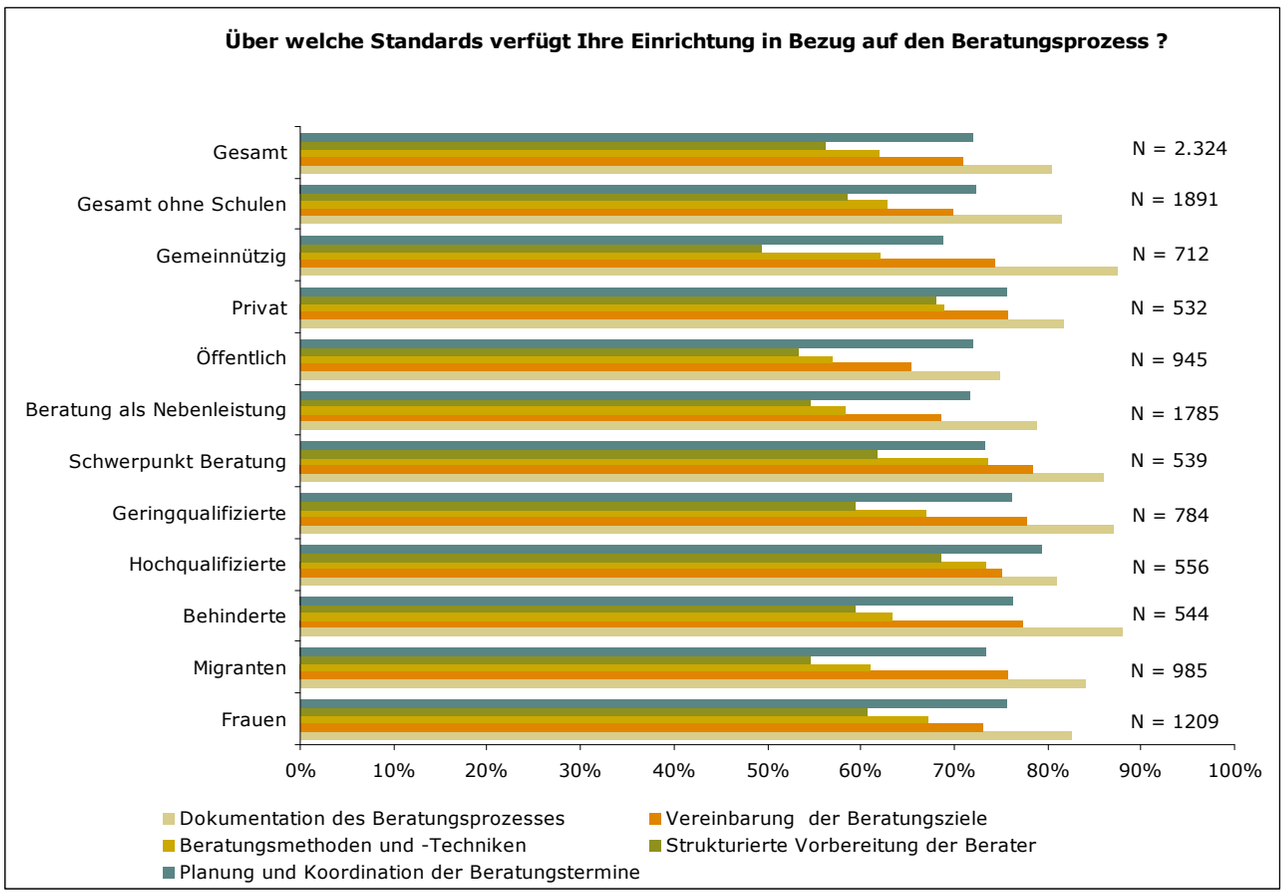
Abbildung 71 gibt einen Überblick über die Ergebnisse für die Grundgesamtheit und die verschiedenen Betrachtungsperspektiven.

Abbildung 71: Standards zu den strukturellen Rahmenbedingungen



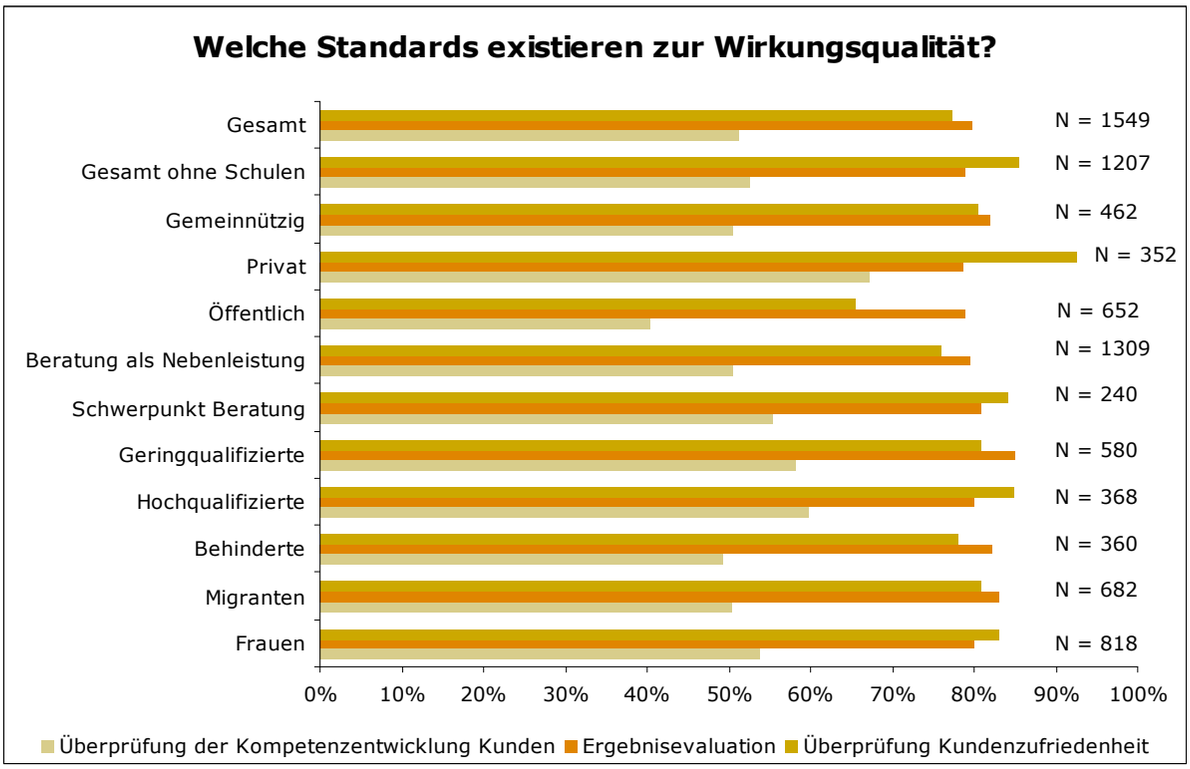
Die Verteilung für die Standards zum Beratungsprozess ist wesentlich homogener. Insgesamt haben 2324 Befragte geantwortet. Über vier Standards haben mehr als die Hälfte der Befragten angekreuzt. Der Mittelwert liegt bei 3,57 Standards pro Einrichtung. Die am häufigsten genannten Standards betreffen die Dokumentation des Beratungsprozesses, aber auch für die Vereinbarung der Beratungsziele und die Planung und Koordination der Beratungstermine bestehen oftmals Standards. Für die Betrachtungsperspektiven bestätigen sich diese Tendenzen weitgehend. Dennoch kann man auch hier die geringen Abstufungen zwischen den Anteilswerten mit der Implementation und der Spezialisierung der Anbieter erklären. Erstaunlich ist vor allem, dass die strukturelle Vorbereitung der Berater den geringsten Wert der Standards aufweist. Allerdings liegen die Anteilswerte auch hier immer noch bei über 50 Prozent.

Abbildung 72: Standards zum Beratungsprozess



Die Trends der vorherigen Fragen setzen sich auch bei den Standards zur Wirkungsqualität fort. Diese Frage haben 1549 Personen beantwortet. Der Mittelwert liegt bei 2,08 Standards pro Einrichtung. Über die Hälfte der Befragten haben mindestens zwei Standards angekreuzt. Standards zur Ergebnisevaluation sowie Standards zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit dominieren die Verteilung. Jeweils knapp 80 Prozent der Einrichtungen haben sie angekreuzt. Standards zur Überprüfung der Kompetenzentwicklung der Kunden sind seltener, aber dennoch in über 50 Prozent der Einrichtungen zu finden, die Standards zur Wirkungsqualität nutzen. Einrichtungen besitzen also eher einfach zu implementierende Standards. Die Kundenzufriedenheit und das unmittelbare Ergebnis lassen sich leichter erfassen als die langfristige Kompetenzentwicklung des Kunden. Diese Tendenzen bestätigen sich grundsätzlich auch für die verschiedenen Betrachtungsperspektiven. Auch hier haben Anbieter für bestimmte Personengruppen, in nicht-öffentlicher Trägerschaft und mit Beratungsschwerpunkt mindestens bei einem Standard signifikant höhere Anteilswerte als in der gesamten Stichprobe.

Abbildung 73: Standards zur Wirkungsqualität



7.2.4.7 Instrumente der Qualitätssicherung

Insgesamt haben 5531 Personen die Frage nach Instrumenten der Qualitätssicherung beantwortet. Durchschnittlich haben die Anbieter 6,8 Instrumente angekreuzt. Nur ein Instrument verwenden knapp 3 Prozent, mehr als die Hälfte setzen mindestens sechs Instrumente ein.

Die Verteilung der Grundgesamtheit ist eher heterogen. Kein Instrument hat einen Anteil von über 70 Prozent. Die häufigsten Nennungen sind Selbstevaluation und Weiterbildung des Personals. Am seltensten setzen Anbieter numerische Controlling-Instrumente wie Stammkunden- oder Neukundenstatistik ein. Einrichtungen mit spezifischen Angeboten für Personengruppen, in privater und gemeinnütziger Trägerschaft sowie mit Beratungsschwerpunkt haben signifikant höhere Anteile für fast alle Qualitätsstandards im Vergleich zur gesamten Stichprobe.

Tabelle 39: Instrumente der Qualitätssicherung und Betrachtungsperspektiven

	Frauen	Migranten	Behinderte	Hochqualifizierte	Geringqualifizierte	Schwerpunkt Beratung	Beratung als Nebenleistung	Öffentlich	Privat	Gemeinnützig	Gesamt ohne Schulen	Gesamt
Selbstevaluation	70,3%	71,4%	65,8%	71,6%	69,3%	66,2%	69,3%	71,8%	63,9%	66,6%	61,3%	68,8%
Zertifiziertes Qualitätsmanagement-system (ISO, EFQM)	24,1%	29,5%	25,0%	18,9%	33,6%	13,3%	22,5%	14,3%	29,5%	31,7%	28,2%	21,2%
Fremdevaluation	24,3%	22,9%	26,1%	29,5%	27,2%	19,9%	22,9%	24,4%	24,6%	18,1%	19,2%	22,5%
Zielvereinbarungen	51,4%	54,1%	54,5%	52,1%	57,7%	50,1%	47,5%	48,4%	47,6%	48,4%	46,6%	47,8%
Controllingverfahren/Zielnachhaltung	20,9%	21,2%	23,5%	23,0%	27,5%	21,2%	16,5%	14,0%	23,2%	20,1%	22,5%	17,2%
Regelmäßige Weiterbildung Personal	66,6%	67,9%	71,4%	66,9%	69,6%	68,9%	62,5%	61,9%	64,5%	66,6%	65,4%	63,4%
Supervision	33,6%	30,0%	37,7%	36,6%	31,7%	51,4%	25,2%	20,3%	39,2%	37,6%	33,6%	28,9%
Hospitation	28,3%	31,9%	33,7%	29,2%	31,7%	19,2%	29,8%	33,9%	27,4%	19,7%	20,2%	28,3%
Bedarfsanalyse	31,2%	31,9%	28,4%	32,1%	34,5%	28,0%	26,1%	21,1%	32,4%	31,6%	32,0%	26,4%
Arbeitsmarktanalyse	20,6%	21,0%	21,5%	22,5%	30,1%	16,3%	15,4%	9,8%	28,1%	18,6%	21,3%	15,6%
Kundenbefragungen	47,5%	45,1%	41,4%	52,0%	50,9%	46,1%	41,5%	31,4%	61,3%	50,5%	53,3%	42,1%
Statistik der Neukundengewinnung durch Empfehlung	14,8%	11,3%	8,7%	20,9%	14,2%	20,1%	9,3%	4,1%	26,8%	12,5%	14,9%	10,8%
Stammkundenstatistik	22,3%	24,3%	18,9%	23,5%	25,0%	28,6%	17,2%	11,8%	26,8%	26,4%	26,2%	18,8%
Verbleibsstatistik	25,1%	30,0%	29,3%	23,0%	36,2%	23,2%	21,2%	14,3%	28,7%	31,8%	27,4%	21,4%
Sonstiges	22,1%	20,5%	21,9%	22,5%	21,4%	24,7%	21,6%	18,9%	21,4%	25,9%	25,5%	22,0%
Keine	0,6%	0,4%	0,8%	0,7%	0,3%	0,8%	1,0%	1,2%	0,6%	0,5%	1,1%	0,9%

Orange Markierung: „Ausreißer nach oben"; Blaue Markierung: „Ausreißer nach unten"

Insgesamt zeigt sich, dass aufwändige Instrumente eher seltener zum Einsatz kommen. Aufwändige bzw. teuere Instrumente, für die unter Umständen externe Gutachter nötig sind, wie etwa Supervision oder Fremdevaluation, werden deutlich seltener eingesetzt. Häufiger zu findende Instrumente, wie Weiterbildung der Berater oder Selbstevaluation, sind weniger aufwändig, da sie von der Einrichtung selbst eingesetzt und in den regulären Betrieb der Einrichtung integriert werden können.

7.2.4.8 Fazit

Die Ergebnisse zu existierenden Qualitätsstandards/-instrumenten zeigen, dass in vielen Einrichtungen Grundlagen vorliegen, an die Empfehlungen für die Qualitätssicherung in der BBB-Beratung anknüpfen können. So nutzen viele Einrichtungen bereits Qualitätsstandards. Insbesondere Anbieter, die Beratung im Schwerpunkt und für spezifische Personengruppen anbieten, nutzen stärker Qualitätsstandards und setzen mehr und häufiger Instrumente zur Qualitätssicherung ein. Diese Ergebnisse stehen im Einklang mit dem stärkeren Beratungsfokus und dem höheren Professionalisierungsgrad dieser Einrichtungen. Allerdings geben die Ergebnisse lediglich Auskunft darüber, zu welchen Bereichen Einrichtungen über Standards verfügen – über die konkreten Inhalte der Standards sowie ihre praktische Anwendung können jedoch keine Aussagen getroffen werden. Darüber hinaus stellt Beratung – wie aufgezeigt – in vielen Einrichtungen lediglich eine Nebenleistung dar. Hier bleibt zu prüfen, inwiefern die Standards die Beratungsleistung explizit erfassen.

Aufschluss geben hier zumindest teilweise Fragen, die für die Bereiche Beratungsprozess sowie Qualifikationen und Qualifizierung der Berater konkrete Qualitätsmerkmale beschreiben. Hier drückt sich die große Heterogenität der Beratungslandschaft in unterschiedlichen Qualitätsausprägungen aus. Grundsätzlich ist aber auch für einzelne Qualitätsmerkmale ein stärkerer Qualitätsfokus bei spezialisierten Einrichtungen, d. h. Einrichtungen mit Beratungsschwerpunkt oder spezifischen Angeboten, zu erkennen. Zudem unterscheiden sich Qualitätsmerkmale nach den unterschiedlichen Anforderungen, die sich aufgrund der jeweiligen Ziele und Nutzergruppen an die Einrichtungen stellen. Die Bewertung der Qualität einer Einrichtung bzw. eines Akteurstyps muss letztlich mit Blick auf diese Anforderungen erfolgen.

Für die inhaltliche Unabhängigkeit der Beratung und die Wahrnehmung einer Lotsenfunktion, die Beratung für die Ratsuchenden wahrnehmen soll, ist kritisch zu bemerken, dass Beratungs- und Bildungsangebote in vielen Einrichtungen eng miteinander verknüpft sind. Allerdings sind diese Verknüpfungen sowie institutionelle und finanzielle Abhängigkeiten der Einrichtung für einen Großteil der Einrichtungen auf den eigenen Websites dargestellt.

8. Die BBB-Beratungslandschaft in Deutschland

8.1 In den Akteursprofilen erfasste Informationen

Die Strukturierung und Systematisierung der heterogenen Struktur der Beratungslandschaft ist ein Hauptanliegen der vorliegenden Studie. Zur Beschreibung der bestehenden Beratungslandschaft lassen sich die Akteure in der BBB-Beratung anhand von drei Dimensionen klassifizieren. *Dimension 1* ist die **Organisationsform** der Akteure. Die Unterscheidung privat- und öffentlich-rechtlich ist grundlegend. Denn die Rechtsform setzt die Regeln für *Dimension 2*, **Organisationsmerkmale**, und *Dimension 3*, **Organisationsumwelt.** *Dimension 2* umfasst interne Merkmale: Personal, Prozesse, Angebot und Ziele der Organisation. Sie soll vier Fragen beantworten: Wer sitzt in der Beratungsorganisation? Was machen sie dort? Wie machen sie das? Warum machen sie das? Zu *Dimension 3* zählen sowohl die Kunden und Partner der Organisation als auch die Wirkung des Beratungsangebots. Diese Dimension soll drei Fragen beantworten: Wer nutzt das Beratungsangebot? Welche Wirkung hat das Beratungsangebot? Mit wem arbeitet eine Organisation zur Erbringung der Beratung zusammen? Jeder Anbieter von BBB-Beratung lässt sich anhand dieser Merkmale mit einem Akteursprofil darstellen.

Die **Organisationsform** fasst die wesentlichen Rahmenbedingungen einer Einrichtung zusammen. Diese Dimension hat vier Variablen. *Erstens* gibt die Rechtsform an, ob der Akteur privat- oder öffentlich-rechtlich organisiert ist. Außerdem erfasst diese Variable auch, ob ein privatrechtlicher Akteur gemeinnützigen Status hat. Die Rechtsform sagt auch etwas über die Finanzierung aus: Nur öffentliche Einrichtungen sind direkt und vollständig aus Gebühren oder Steuern finanziert.[40] Aber auch privatrechtliche Organisationen können indirekt über Steuern finanziert sein, etwa durch öffentliche Förderprogramme, oder steuerlich begünstigt sein, wie im Falle der Gemeinnützigkeit. *Zweitens* liefert Anzahl der Einrichtungen die Häufigkeit einer Organisationsform. Unter Anzahl fallen dann beispielsweise alle 178 Arbeitsagenturen in Deutschland. *Drittens* misst Autonomie der Einrichtung den Grad ihrer Unabhängigkeit. Eine unabhängige Beratung ist nur dann gewährleistet, wenn die Organisation hinsichtlich vier Dimensionen unabhängig ist (OECD 2004). Erstens bedeutet *monetär* unabhängig, dass die Beratungsleistung nicht verknüpft ist mit dem Streben nach monetärem Gewinn. Somit sind private Anbieter abhängig. Unternehmen müssen Gewinn machen. Zweitens ist die Unabhängigkeit in der *Zielebene* gewährleistet, wenn das Beratungsangebot nur individuumszentrierte Beratung anbietet – ohne dabei primär gesamtgesellschaftliche Ziele im Blick zu haben. Damit wäre auf dieser Ebene öffentliche Beratung nicht unabhängig, weil sie übergeordnete, gesamtgesellschaftliche Ziele, z. B. Arbeitsmarktziele im Blick hat. Drittens heißt

[40] Stiftungen sind eine Ausnahme: Sie finanzieren sich über das zweckgebundene Stiftungsvermögen.

ideologische Unabhängigkeit, dass die Beratung sich nicht klar zu einer Weltanschauung bekennt. Beratung wäre hier ein Mittel zur Umsetzung der ideologischen Ziele. Viertens gibt es *institutionelle* Unabhängigkeit. BBB-Beratung ist institutionell unabhängig, wenn sie nicht mit anderen Institutionen eng verbunden ist (z. B. inhaltlich über Angebote zu Bildungsleistungen; in der Finanzierung der Beratungsleistung oder der Trägerschaft). Zum Beispiel gibt die BA präzise, verbindliche Standards für alle Arbeitsagenturen vor. Im Gegensatz dazu überlässt das Diakonische Werk seinen einzelnen Einrichtungen die Wahl der Standards. Die *letzte* Variable Arbeitsschwerpunkt macht deutlich, ob BBB-Beratung eine Teilleistung der Organisation ist oder die Hauptleistung. Schulen bieten somit BBB-Beratung als Teilleistung an, während deren Hauptaufgabe die Vermittlung von allgemeinen Qualifikationen und Wissen ist.

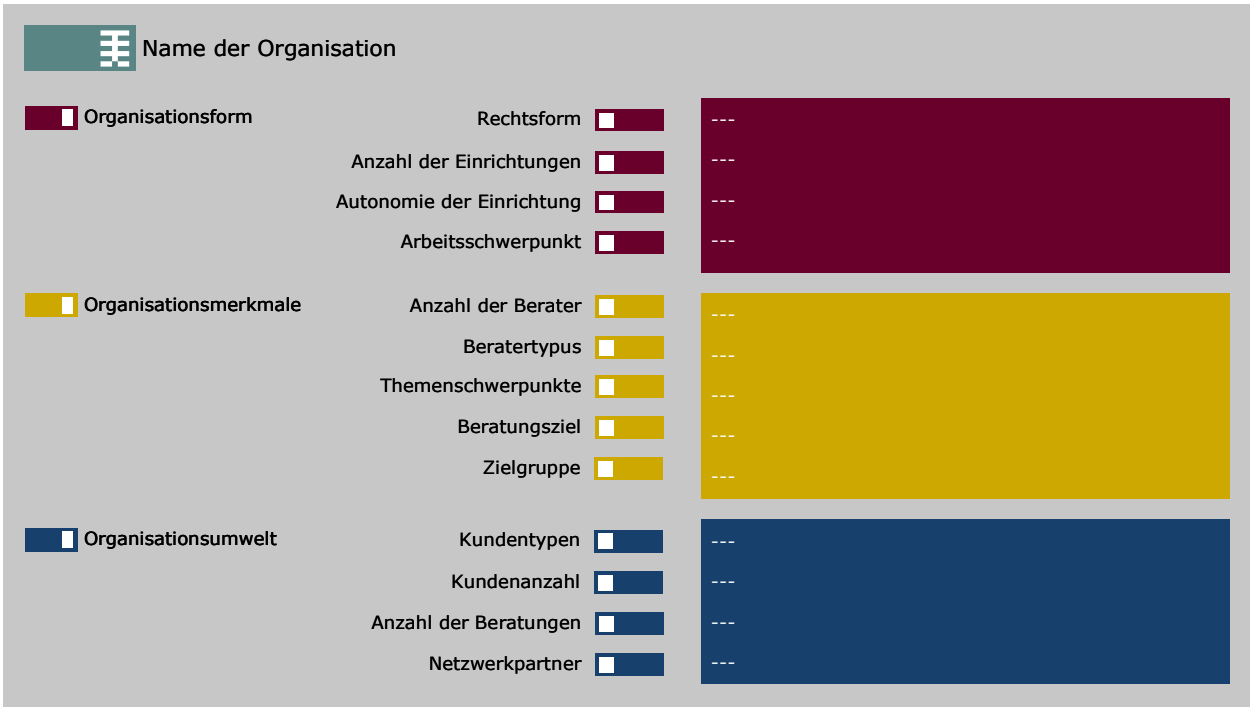
Die Dimension **Organisationsmerkmale** gibt Auskunft über die beiden wesentlichen Merkmale einer Organisation: das Personal und die Prozesse. Sie hat fünf Variablen. Die *erste* Ausprägung Berateranzahl erfasst, wie viele Voll- und Teilzeitkräfte als BBB-Berater es in der einzelnen Einrichtung gibt. *Zweitens* hält Beratertypus fest, welche Qualifikationen die beschäftigten Berater haben. Damit sind vor allem der *formale Bildungsabschluss* gemeint, d. h. ob das Beratungspersonal studiert hat und welche Studiengänge gegebenenfalls dominieren, sowie der *Professionalisierungsgrad* der Berater, d. h. ob die Berater der jeweiligen Einrichtung Beratung als Haupttätigkeit oder als Nebentätigkeit ausüben. Die Betrachtung des Professionalisierungsgrads erlaubt es, ein tieferes Verständnis des Beratungsalltags insbesondere in den Einrichtungen zu gewinnen, in denen Beratung nicht Hauptschwerpunkt der Arbeit, sondern eine Teildienstleistung ist. So bieten sowohl Volkshochschulen als auch Arbeitsagenturen Beratung neben anderen Dienstleistungen an. Während jedoch z. B. in den ARGEn und Optionskommunen die Fallmanager und Arbeitsvermittler als Haupttätigkeit beraten, üben die Berater in den Volkshochschulen in der Regel Beratung als Nebentätigkeit neben Lehraufgaben und administrativen Tätigkeiten aus. Der Professionalisierungsgrad der Berater in der Arbeitsvermittlung im Hinblick auf BBB-Beratung ist allgemein höher einzustufen als der Professionalisierungsgrad des Beratungspersonals in Volkshochschulen. *Drittens* benennt primäre Themenschwerpunkte den inhaltlichen Schwerpunkt des Beratungsakteurs. Dies ist ein generell wichtiges Kriterium bei der Beschreibung von Beratungsakteuren; es entfaltet seine Wirkung innerhalb des Untersuchungsgegenstandes jedoch speziell hinsichtlich der Beratungsakteure, die versteckte BBB-Beratung anbieten, da BBB-Beratung in diesen Fällen oftmals eine Beratungsteilleistung neben einem Hauptberatungsanlass (bspw. Suche möglicher Berufschancen nach der Suchtbekämpfung in der Suchtberatung) darstellt. In diesem Kontext sind die BBB-Beratungsangebote im Bereich versteckte Beratung zu bewerten. *Viertens* ist das primäre Beratungsziel grundlegend. Es legt fest, welche Art der Beratung die Einrichtung für welche Zielgruppen anbietet. Zusätzlich

bestimmt es, welches und wie viel Personal nötig ist, um das Beratungsziel zu erfüllen. Wie in Kapitel 3.1.2 vorgestellt, lässt sich das primäre Beratungsziel in drei Gruppen unterteilen: Lernziele, Arbeitsmarktziele und soziale Ziele. Während bei Arbeitsagenturen Arbeitsmarktziele im Vordergrund stehen, verfolgt die Beratung des Diakonischen Werks vor allem soziale Ziele. *Fünftens* gibt primäre Zielgruppen Auskunft, ob und, wenn ja, auf welche gesellschaftlichen (Personen)-Gruppen sich die Beratungseinrichtung spezialisiert hat und für welche Übergänge zwischen Lebensphasen spezifische Beratungsleistungen angeboten werden. Eine Übergangsphase beschreibt eine Neuorientierung, etwa den Übergang von Schule in den Arbeitsmarkt. Dabei kann der Übergang endogene Gründe haben, wie der freiwillige Wechsel des Berufs, oder exogene Gründe, wie die Umstrukturierung einer Branche. Eine genaue Beschreibung des Konzepts der Lebens- und Übergangsphasen findet sich in den Kapiteln 3.2.1, 3.2.2 und 3.2.3.

Die letzte Dimension **Organisationsumwelt** beschreibt die Beziehung zwischen der Einrichtung und ihren Nutzern. Sie besitzt vier Variablen. *Erstens* unterteilt primäre Kundentypen die Kunden anhand ihrer Lern- und Wissensbasis. Sie ermöglicht die Einteilung der Kunden in kontinuierliche, gelegentliche oder bildungsdistanzierte Lerner. Die Lernbereitschaft und -fähigkeit hat Auswirkungen auf den Beratungsbedarf und das Beratungsangebot an Kunden. *Zweitens* erfasst Kundenanzahl die durchschnittliche Kundenzahl pro Monat. *Drittens* misst Anzahl der Beratungen die durchschnittliche Zahl der Beratungen pro Monat. Alle bisher genannten Variablen helfen bei der Beschreibung der Nachfrage nach dem Angebot einer Einrichtung. *Viertens* gibt primäre Netzwerkpartner an, mit welchen Institutionen und Organisationen im Umfeld der BBB-Beratung die einzelnen Beratungsakteure kooperieren.

Anhand der benannten Kriterien können die Anbieter von BBB-Beratung systematisch erfasst und beschrieben werden. Auf diese Weise lassen sich im Ergebnis Akteursprofile erstellen, die die Charakteristika der Beratungseinrichtungen beschreiben und transparent machen. Abbildung 74 veranschaulicht, in welcher Form die Beschreibung der Organisationsform, -merkmale und -umwelt in Akteursprofilen der relevanten Anbieter von BBB-Beratung in Deutschland erfolgt.

Abbildung 74: Beispielprofil von Anbietern von BBB-Beratung



Anhand der Ergebnisse der Befragung von BBB-Beratungseinrichtungen können Organisationsform, -merkmale und -umwelt operationalisiert werden:

Organisationsform
Die Einstufung der Rechtsform der Beratungsakteure basiert auf der Selbstauskunft der befragten Personen in der Befragung zu der Rechtsform ihrer Einrichtung und der Kreuztabellierung dieser Angabe mit dem Akteurstyp. Nicht plausible Angaben zur Rechtsform wurden korrigiert. Die konkreten Fragen, die zur Bewertung der Rechtsform herangezogen wurden, lauteten: „Ihre Einrichtung ist in a) öffentlicher, b) privater oder c) gemeinnütziger Trägerschaft" und „Zu welchem Akteur/welcher Institution gehört Ihre Einrichtung?".[41]

Die Benennung der Anzahl der Einrichtungen umfasst zwei Zahlen: Zum einen die Anzahl der Grundgesamtheit eines Akteurstyps, sofern diese bekannt ist, und zum anderen die Anzahl der Einrichtungen des betreffenden Akteurstyps, die an der Befragung teilgenommen haben. Bei dieser Angabe haben wir einen Plausibilitätscheck für die Respondenten gemacht, um sicherzustellen, dass Einrichtungen, für die mit Bestimmtheit mehr als eine Person an der Befragung teilgenommen hat, nicht doppelt gezählt werden. Dies betrifft vor allem Arbeitsagenturen, ARGEn und Optionskommunen, von denen be-

[41] Die Antwortkategorien zu dieser Frage finden sich ebenso wie die Antwortkategorien zu den im Folgenden angeführten Fragen im Anhang.

kannt war, dass aus unterschiedlichen Gründen mehr als eine Person gebeten wurde, an der Befragung teilzunehmen.

Die Autonomie der Akteure leitet sich mit Blick auf eine eventuelle *monetäre Abhängigkeit* von den Angaben zur Rechtsform ab. Die *institutionelle Abhängigkeit* wurde anhand der Aussagen zu Finanzierung und Trägerschaft der Einrichtungen bewertet. Eine *Abhängigkeit* hinsichtlich der *Beratungsziele* haben wir in den Fällen angenommen, in denen als Beratungsziele neben individuellen Zielen der Ratsuchenden gesamtgesellschaftliche Ziele/Arbeitsmarktziele und oder soziale Ziele für die Durchführung der Beratung mehrheitlich in der Befragung angegeben wurden. Hierzu wurden qualitative Aussagen zu Beratungsleistungen, die bei der Fragebogenerstellung aus den drei Zieldimensionen der BBB-Beratung – individuelle Ziele, Arbeitsmarktziele und soziale Ziele – hergeleitet wurden, wieder auf die Zieldimensionen zurückgeführt (siehe Kapitel 7.2). Die Frage einer *ideologischen Abhängigkeit* hat Rambøll Management bei der Erstellung der Akteursprofile nicht berücksichtigt.

Die Aussagen zum Arbeitsschwerpunkt werden abgeleitet aus den Angaben der befragten Personen, ob ihre Einrichtung Beratung als Hauptleistung oder neben anderen Dienstleistungen anbietet. Die konkrete Frage, die zur Bewertung des Arbeitsschwerpunktes herangezogen wurde, lautete: „Ihre Einrichtung/Organisation ist eine Einrichtung/Organisation/Institution, die a) im Schwerpunkt Beratungsdienstleistungen anbietet oder b) eine Einrichtung/Organisation/Institution, die auch Beratungsdienstleistungen anbietet".

Organisationsmerkmale

Die Angaben der Anzahl der Berater differenzieren zwischen Beratern in Vollzeit und Beratern in Teilzeit. Angegeben werden jeweils die Top-3-Antwortkategorien – wobei für die Kategorien mindestens ein Wert von ≥ 10% bestehen muss. Die Angabe von Mittelwerten empfiehlt sich hier nicht, da durch Ausreißer einzelner Einrichtungen oder Polarisierungen im Antwortverhalten Verzerreffekte auftreten können. Die konkrete Frage, die zur Benennung der Anzahl der Berater herangezogen wurde, lautete: „Wie viele Berater arbeiten in Ihrer Einrichtung a) Vollzeit, b) Teilzeit?".

Der Beratertypus beschreibt die grundlegende berufliche Qualifikation (Studium/Ausbildung) der Berater, die in der Befragung von der Mehrzahl der Einrichtungen des jeweiligen Akteurstyps als vertreten angegeben wurden. Soweit auf Basis der Befragungsergebnisse möglich, werden diese Angaben ergänzt durch die gängigen Fachrichtungen von Ausbildung oder Studium. Die konkrete Frage, die zur Darstellung des Beratertypus herangezogen wurde, lautete: „Welche Ausbildung hat das Beratungspersonal in Ihrer Einrichtung – a) Hochschulstudium, b) Aufbaustudium, c) berufliche Ausbildung, d) zertifizierte Zusatzqualifikationen?".

Der *Professionalisierungsgrad* der Berater kann nur für wenige Beratungsakteure generell bestimmt werden. Da in der Befragung nicht abgefragt wurde, welchen Anteil die Beratungsleistung in der täglichen Arbeit der Berater einnimmt, ist der Professionalisierungsgrad im Rahmen dieser Studie nicht auf Basis von Primärdaten bestimmbar. Valider Anhaltspunkt für den Professionalisierungsgrad der Berater der jeweiligen Beratungsakteure sind die Ergebnisse zum Arbeitsschwerpunkt eines Beratungsakteurs. Für Einrichtungen, die Beratung als Hauptleistung erbringen, kann plausibel angenommen werden, dass die Hauptarbeit der Berater Beratungsleistungen darstellen. In diesen Fällen ist von einem hohen Professionalisierungsgrad der Berater auszugehen. Für Einrichtungen, die Beratung neben anderen Dienstleistungen anbieten, können keine gesicherten Ergebnisse abgeleitet werden. Wie bereits in Kapitel 5.3 beschrieben, gibt es Einrichtungen, die Beratung als Nebenleistung anbieten, deren Berater aber im Schwerpunkt Beratungen durchführen. Ebenso gibt es in Einrichtungen mit der Nebenleistung Beratung Mitarbeiter, die hauptsächlich anderen Tätigkeiten nachgehen und nur zu einem geringen Anteil in ihrer Arbeitszeit beraten. Da die Ausprägungen des Professionalisierungsgrades auch für Einrichtungen desselben Akteurstyps variieren und von den einzelnen Einrichtungen vor Ort determiniert werden,[42] wird bei den Akteursprofilen darauf verzichtet, Angaben zum Professionalisierungsgrad der Beratungsakteure zu machen.

Hinsichtlich der primären Themenschwerpunkte werden die Themenschwerpunkte angeführt, die von mindestens 50 Prozent der Einrichtungen eines Akteurstyps angegeben worden sind. Unterschieden wird zwischen Themenschwerpunkten, die von mehr als 75 Prozent (++) und Themenschwerpunkten, die von 50 bis 75 Prozent (+) der Einrichtungen angegeben wurden. Bei Akteurstypen, bei denen kein Themenschwerpunkt von mehr als 50 Prozent der zugehörigen Einrichtungen benannt wurde, wird der Themenschwerpunkt mit der höchsten Prozentzahl erfasst. Die konkrete Frage, die zur Benennung der primären Themenschwerpunkte herangezogen wurde, lautete: „Für welche der folgenden Themenschwerpunkte haben Sie in Ihrer Einrichtung spezifische Angebote?".

Die Aussagen zum primären Beratungsziel basieren auf den gleichen Angaben aus der Befragung, die zur Einschätzung der Abhängigkeit hinsichtlich der Beratungsziele herangezogen wurden (s. o.).

[42] Dies betrifft nicht nur beispielsweise Beratungsakteure wie Volkshochschulen, in denen nur in einzelnen Fällen Vollzeitberater agieren; auch die Arbeitsschwerpunkte der einzelnen Berater in der Arbeitsvermittlung bei z. B. ARGEn und Optionskommunen variieren, bedingt durch unterschiedliche Aufgabenbeschreibungen für die Berater in den einzelnen Einrichtungen. So gibt es einerseits ARGEn und Optionskommunen, in denen die Berater sowohl Arbeitsplatzakquise als auch Fallmanagement (Beratung) betreiben, und andererseits solche, in denen die Bereiche Fallmanagement und Arbeitsplatzakquise strikt voneinander getrennt sind.

Die Beschreibung der Beratungsakteure anhand der primären Zielgruppen fußt auf den Aussagen der Befragungsteilnehmer zu den Nutzergruppen und zu den Übergängen zwischen Lebensphasen, für die spezifische Beratungsangebote vorgehalten werden. Angegeben werden jeweils die Top-3-Antwortkategorien für Zielgruppen, Personengruppen und Übergangsberatung – wobei für die Kategorien mindestens ein Wert von ≥ 10% bestehen muss. Unterschieden wird zwischen Zielgruppen, die von mehr als 75 Prozent (++) und Zielgruppen, die von 50 bis 75 Prozent (+) der Einrichtungen angegeben wurden. Bei Akteurstypen, bei denen keine Zielgruppe von mehr als 50 Prozent der zugehörigen Einrichtungen benannt wurde, wird die Zielgruppe mit der höchsten Prozentzahl erfasst. Die konkreten Fragen, die zur Angabe der primären Zielgruppen herangezogen wurden, lauteten: „Bieten Sie spezielle Beratungsangebote für Personen im Übergang zwischen zwei Lebensphasen an, z. B. Übergang Schule–Ausbildung, wenn ja, für welche?", „Für welche der folgenden Zielgruppen bieten Sie Beratung an?" und „Für welche der folgendenübergeordneten Personengruppen bieten Sie spezifische Beratung an?".

Organisationsumwelt

Die Bestimmung der primären Kundentypen wird hergeleitet aus der Zusammenführung der primären Zielgruppen und der theoretischen Differenzierung von Ratsuchenden nach unterschiedlichen Lerntypen in den Kapiteln 3.3.1 und 4.3. Die Bezeichnung primäre Kundentypen bedeutet, dass die Hauptkundentypen abgebildet werden, die dem jeweiligen Beratungsakteur generell zugeordnet werden können. In der einzelnen Beratungseinrichtung werden im Beratungsalltag mit hoher Wahrscheinlichkeit im Einzelfall mehrere der identifizierten Lerntypen (kontinuierliche, gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner) mit unterschiedlicher Intensität beraten.

Die Darstellung der Kundenanzahl und der Anzahl der Beratungen sowie der primären Netzwerkpartner bezieht sich auf die Aussagen der Befragungsteilnehmer, wie viele Ratsuchende durchschnittlich pro Monat beraten und wie viele Beratungen durchschnittlich pro Monat in ihren Beratungseinrichtungen durchgeführt werden bzw. mit welchen Netzwerkpartnern die Mehrheit der befragten Einrichtungen kooperiert. Angegeben werden wiederum jeweils die Top 3-Antwortkategorien für die Anzahl der Beratungen und die Kundenanzahl pro Monat sowie die Netzwerkpartner – wobei für die Kategorien mindestens ein Wert von ≥ 10 % bestehen muss. Die konkreten Fragen, die zur Angabe der Kundenanzahl, der Anzahl der Beratungen und der Netzwerkpartner herangezogen wurden, lauteten: „Wie viele Personen beraten die Berater in Ihrer Einrichtung durchschnittlich pro Monat?", „Wie viele Beratungen führen Sie durchschnittlich pro Monat in Ihrer Einrichtung durch?" und „Mit welchen Akteuren kooperiert Ihre Einrichtung im Zusammenhang mit Ihren Beratungsangeboten?".

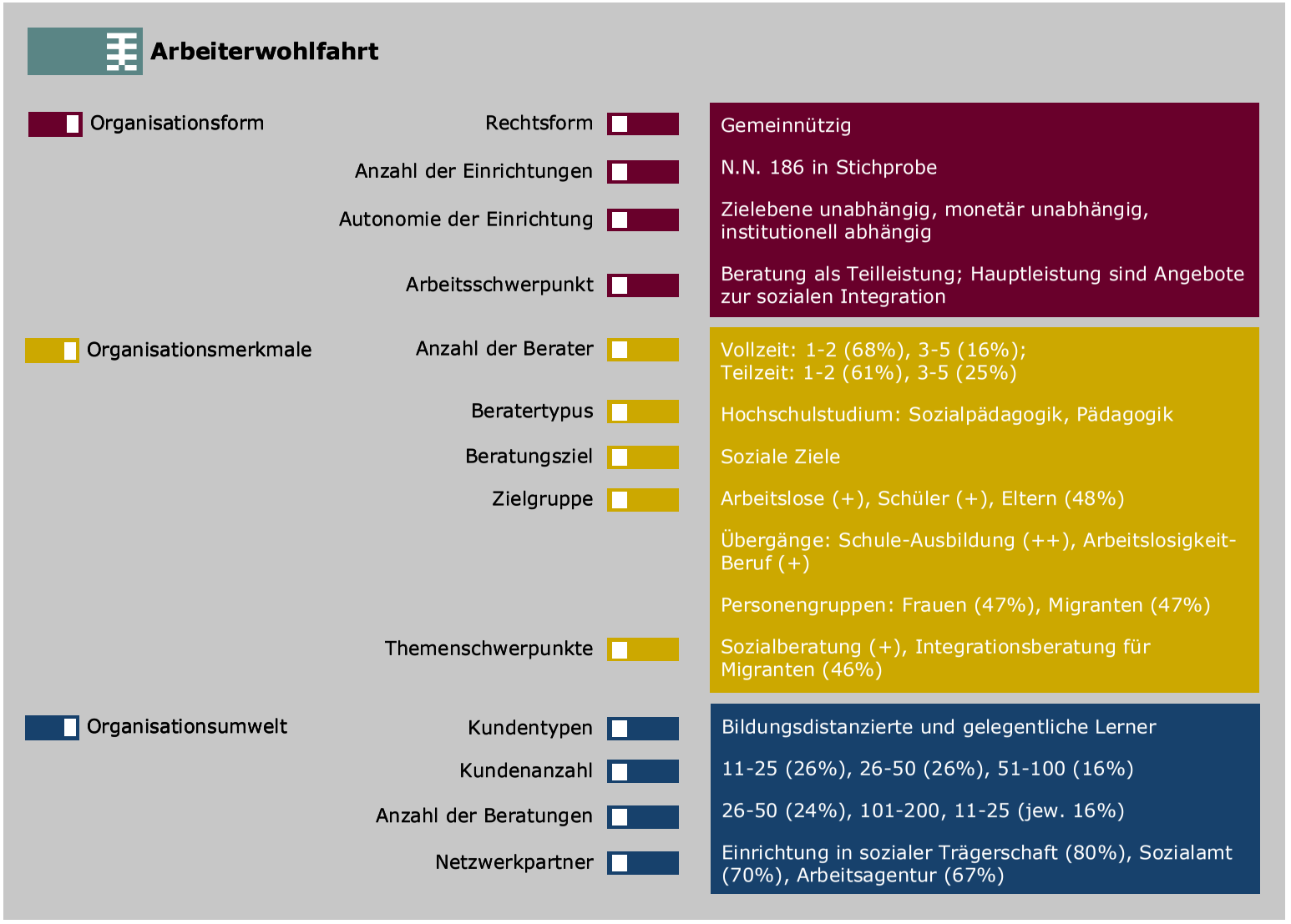
8.2 Akteursprofile

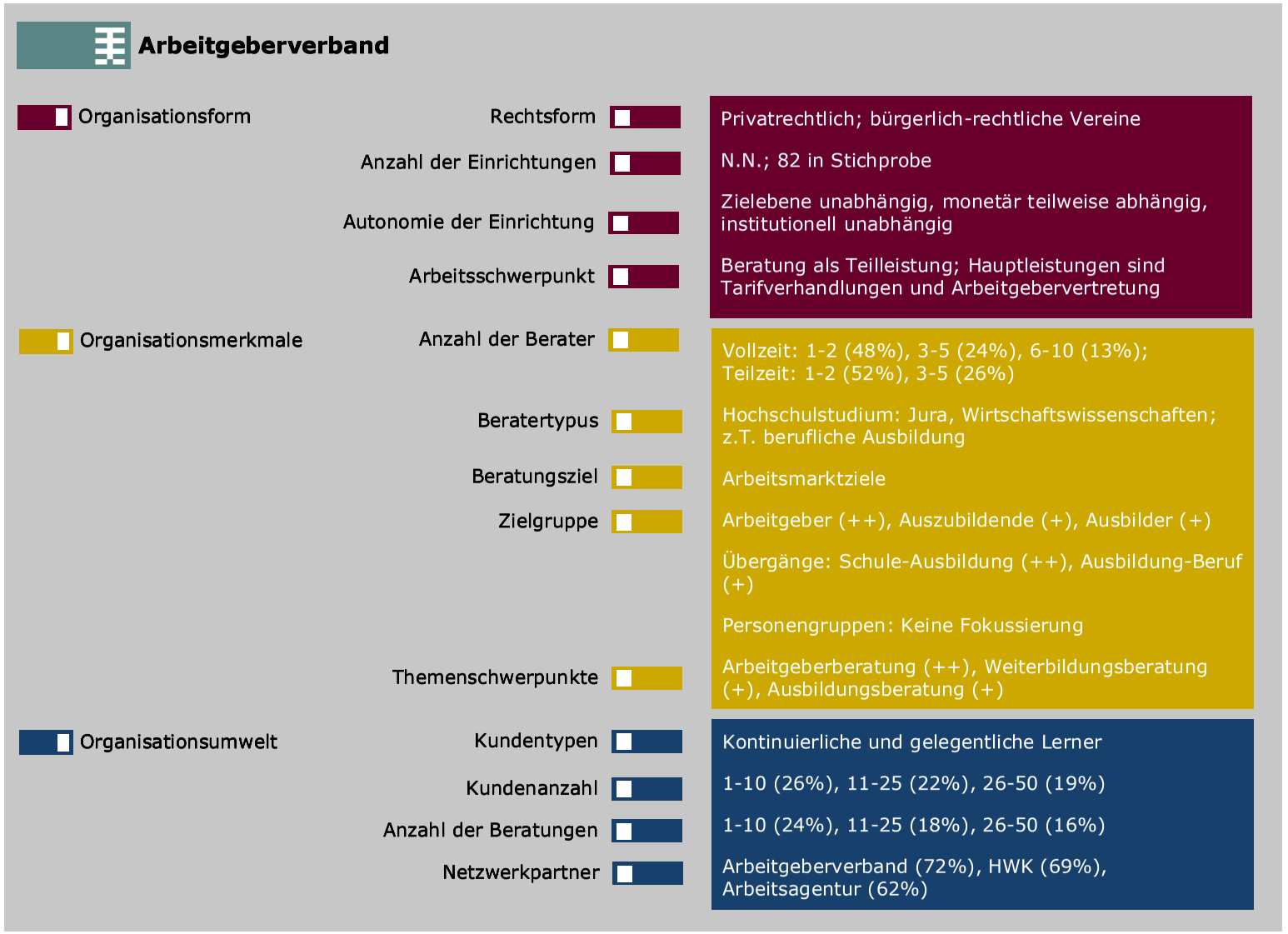
Rambøll Management hat im Rahmen der Studie 57 unterschiedliche Akteure identifiziert, die Beratung in den Bereichen Bildung, Beruf und/oder Beschäftigung anbieten. Die von uns befragten Beratungseinrichtungen haben sich in der Befragung einem dieser 57 Beratungsakteure zugeordnet. Auf Basis des Antwortverhaltens der befragten Personen kann für 44 Beratungsakteure ein Akteursprofil erstellt werden.[43] Die Profile machen für die der Befragung zugrunde liegende zugängliche Stichprobe belastbare Angaben zu Organisationsform, Organisationsmerkmalen und Organisationsumwelt der einzelnen Beratungsakteure. Die Profile haben den Anspruch, einen Akteurstyp generell zu beschreiben, und nicht, eine Beschreibung einer spezifischen Einrichtung eines Akteurs vorzunehmen. Einzelfalldarstellungen sind nicht Gegenstand der Untersuchung. Der Erkenntnisgewinn der Profile liegt darin, dass potenzielle Ratsuchende einen Eindruck davon bekommen können, welche Angebote für welche Zielgruppe ein bestimmter Akteurstyp mit hoher Wahrscheinlichkeit anbietet und unter welchen strukturellen Rahmenbedingungen die Beratungsleistung angeboten wird. Die Profile sind ein erster Schritt auf dem Weg zu mehr Transparenz, Struktur und Übersichtlichkeit in der Landschaft der BBB-Beratung. Dies nützt dem Ratsuchenden bei der Wahl passgenauer Beratungseinrichtungen, den Einrichtungen selbst, um sich in der Beratungslandschaft verorten zu können, und politisch handelnden Akteuren, um Ansatzpunkte für die Förderung und Steuerung der BBB-Beratung in Deutschland zu identifizieren.

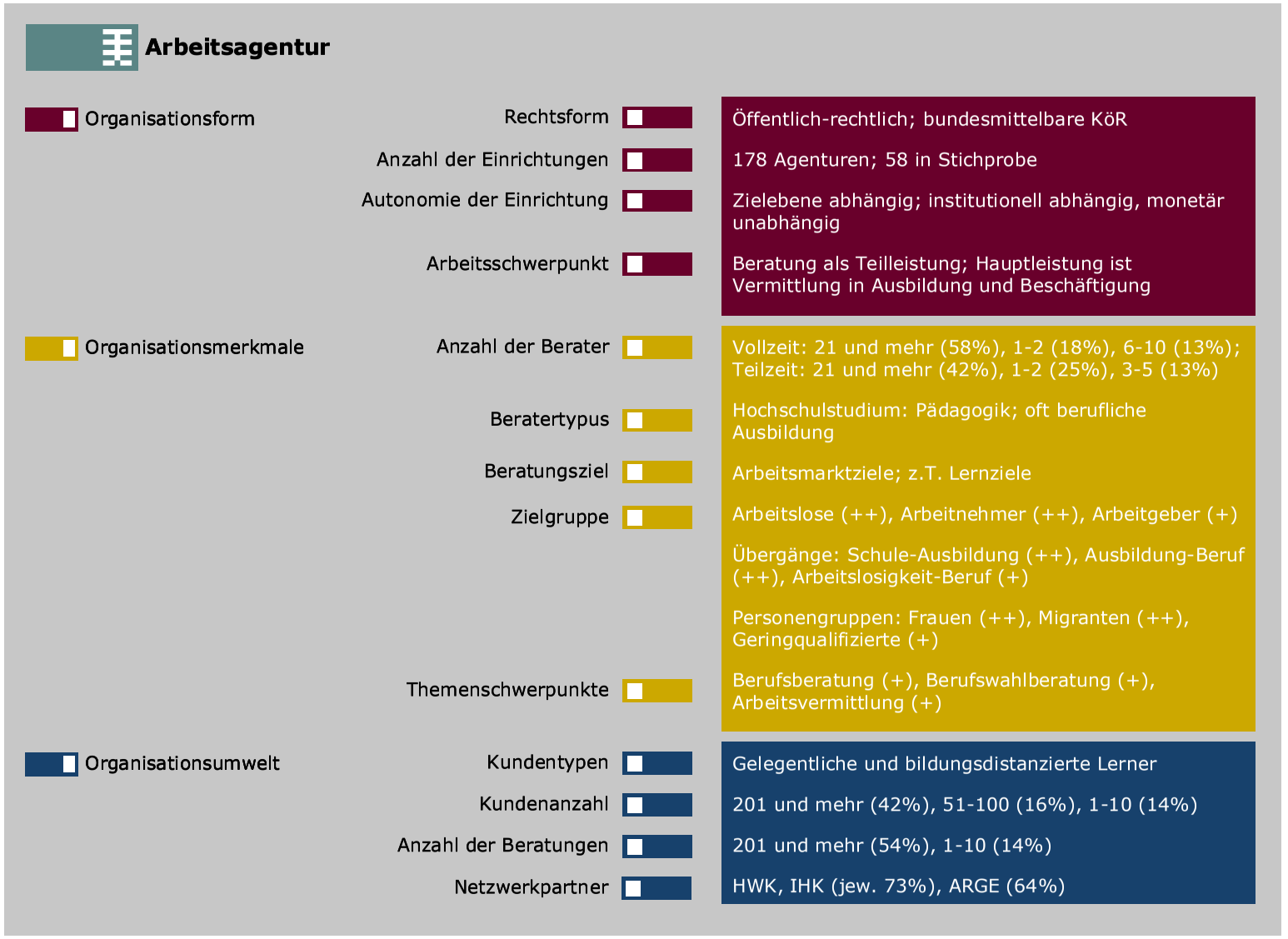
Im Folgenden werden alle 44 Akteursprofile in alphabetischer Reihenfolge abgebildet.

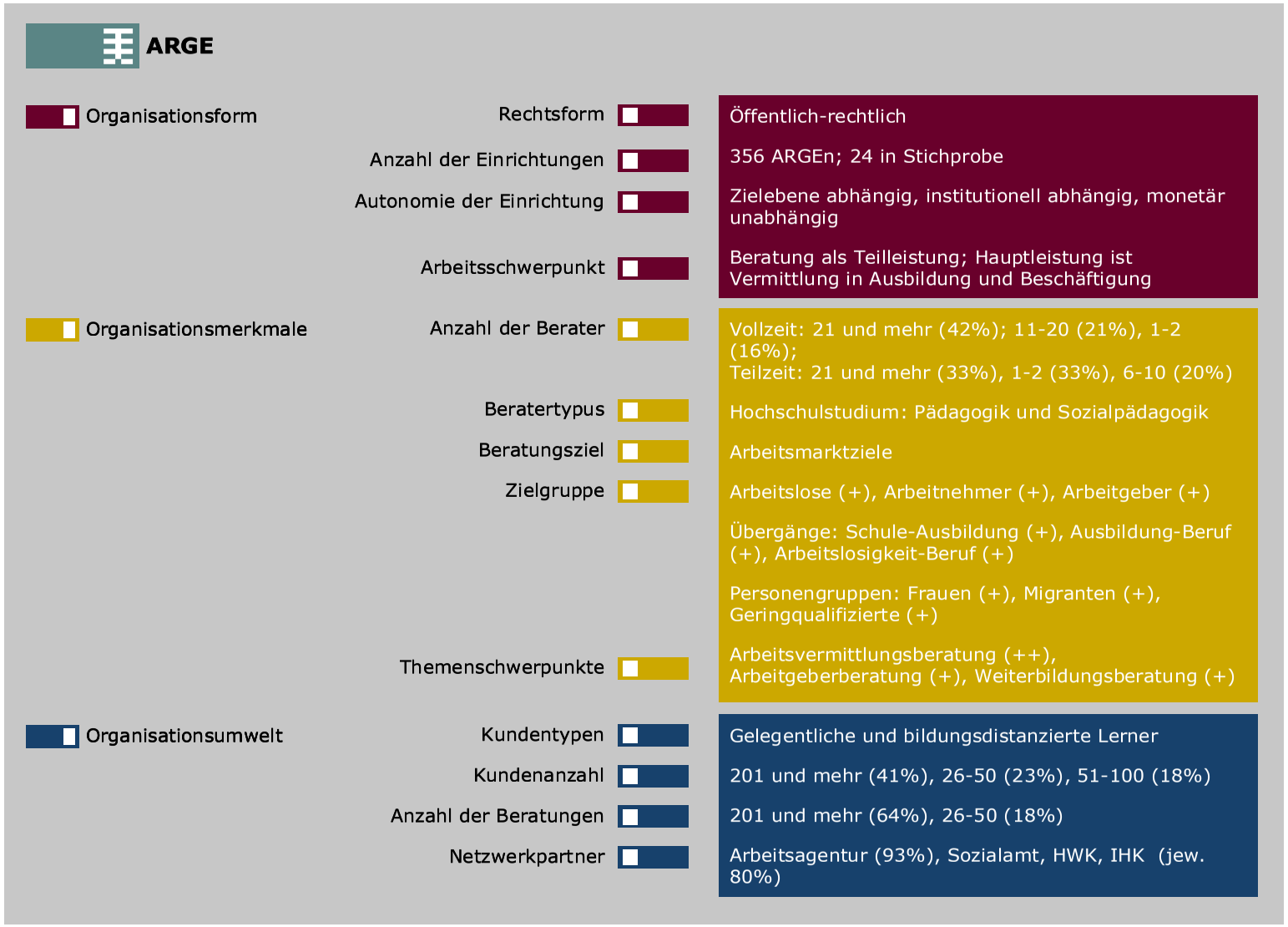
.

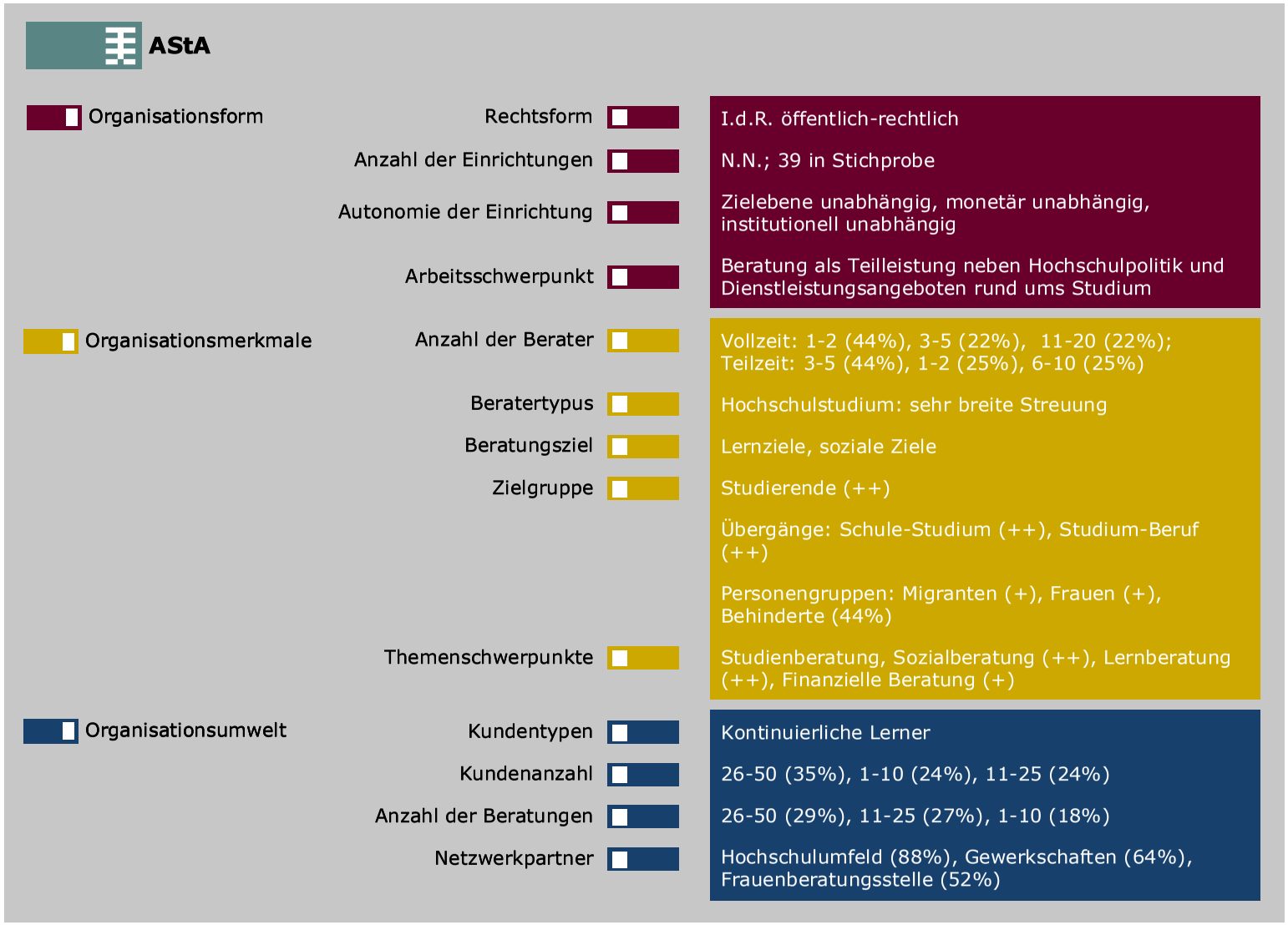
[43] Es wurden Akteursprofile für alle Beratungsakteure erstellt, deren Rücklauf in der Befragung N ≥ 20 beträgt. Ausnahmen bilden: (1) Rentenversicherungsträger, für die trotz der geringen absoluten Fallzahl von N = 8 in der Stichprobe aufgrund der hohen individuellen Rücklaufquote von 30,8 Prozent ein Akteursprofil erstellt wurde; (2) Jugendgerichtshilfe, für die trotz der geringen absoluten Fallzahl von N = 15 in der Stichprobe aufgrund ihrer spezifischen Beratungsthematik (Rechtsbereich) ein Akteursprofil erstellt wurde; (3) kommunale Weiterbildungsberatung, für die trotz der geringen Fallzahl von N = 15 in der Stichprobe ein Akteursprofil erstellt wurde, um zumindest Trendaussagen für diesen wichtigen BBB-Akteur abbilden zu können; (4 + 5) Stiftungen und Unternehmen, für die trotz der Fallzahl von N = 41 bzw. N = 344 in der Stichprobe keine Akteursprofile erstellt wurden, da das Feld der Stiftungen zu heterogen ist und sich gezeigt hat, dass die Antwortkategorie „Unternehmen" bei der Zuordnung der Beratungseinrichtungen zu einem Akteurstyp als Sammelbecken für eine relevante Anzahl antwortender Personen gedient hat, so dass von einem Beratungsakteur „Stiftungen" bzw. „Unternehmen" nicht gesprochen werden kann.

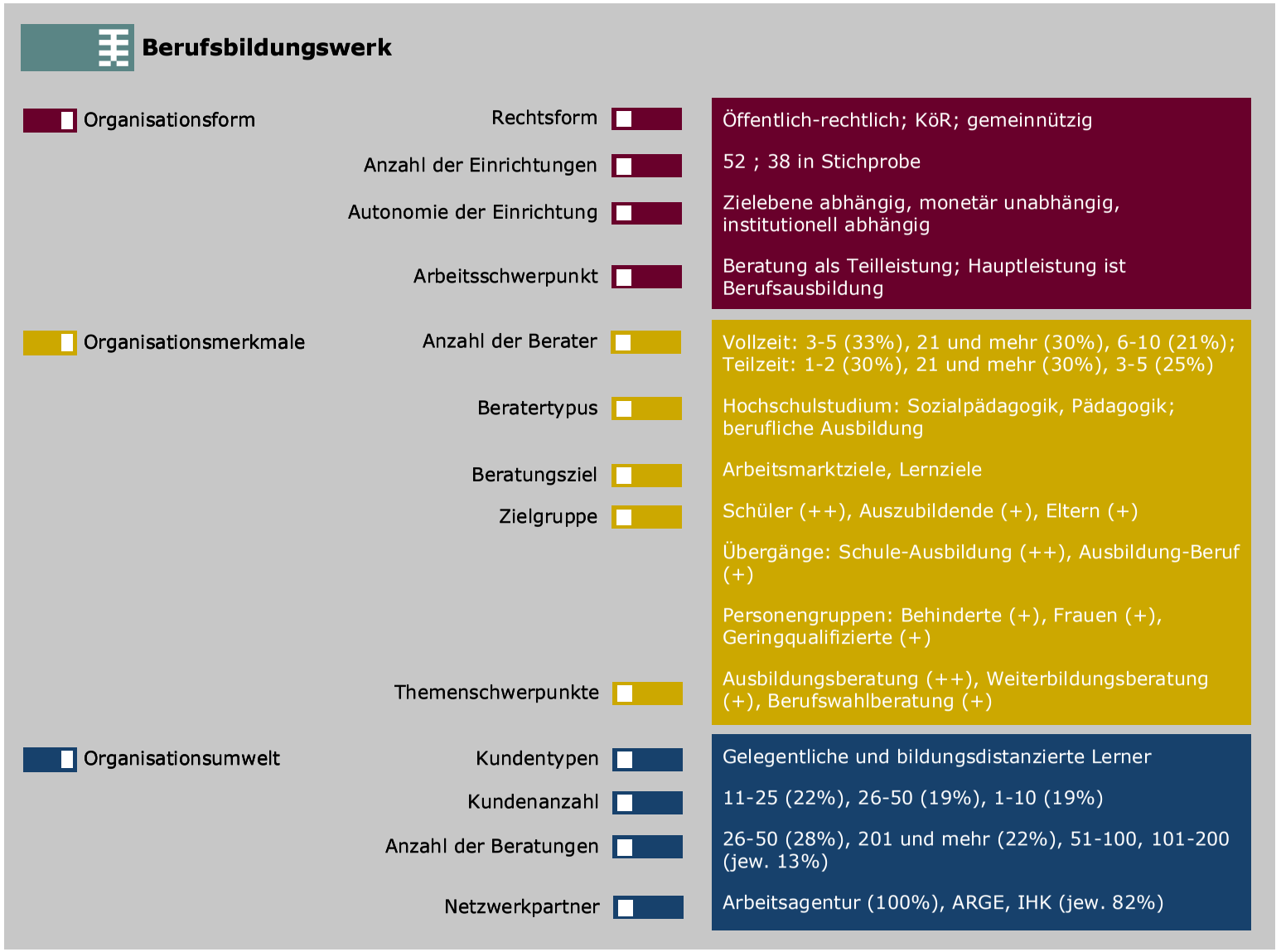

Arbeiterwohlfahrt
Organisationsform
Rechtsform
Gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N. 186 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (68%), 3-5 (16%);
Teilzeit: 1-2 (61%), 3-5 (25%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik, Pädagogik
Beratungsziel
Soziale Ziele
Zielgruppe
Arbeitslose (+), Schüler (+), Eltern (48%)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (47%), Migranten (47%)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (+), Integrationsberatung für Migranten (46%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
11-25 (26%), 26-50 (26%), 51-100 (16%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (24%), 101-200, 11-25 (jew. 16%)
Netzwerkpartner
Einrichtung in sozialer Trägerschaft (80%), Sozialamt (70%), Arbeitsagentur (67%)

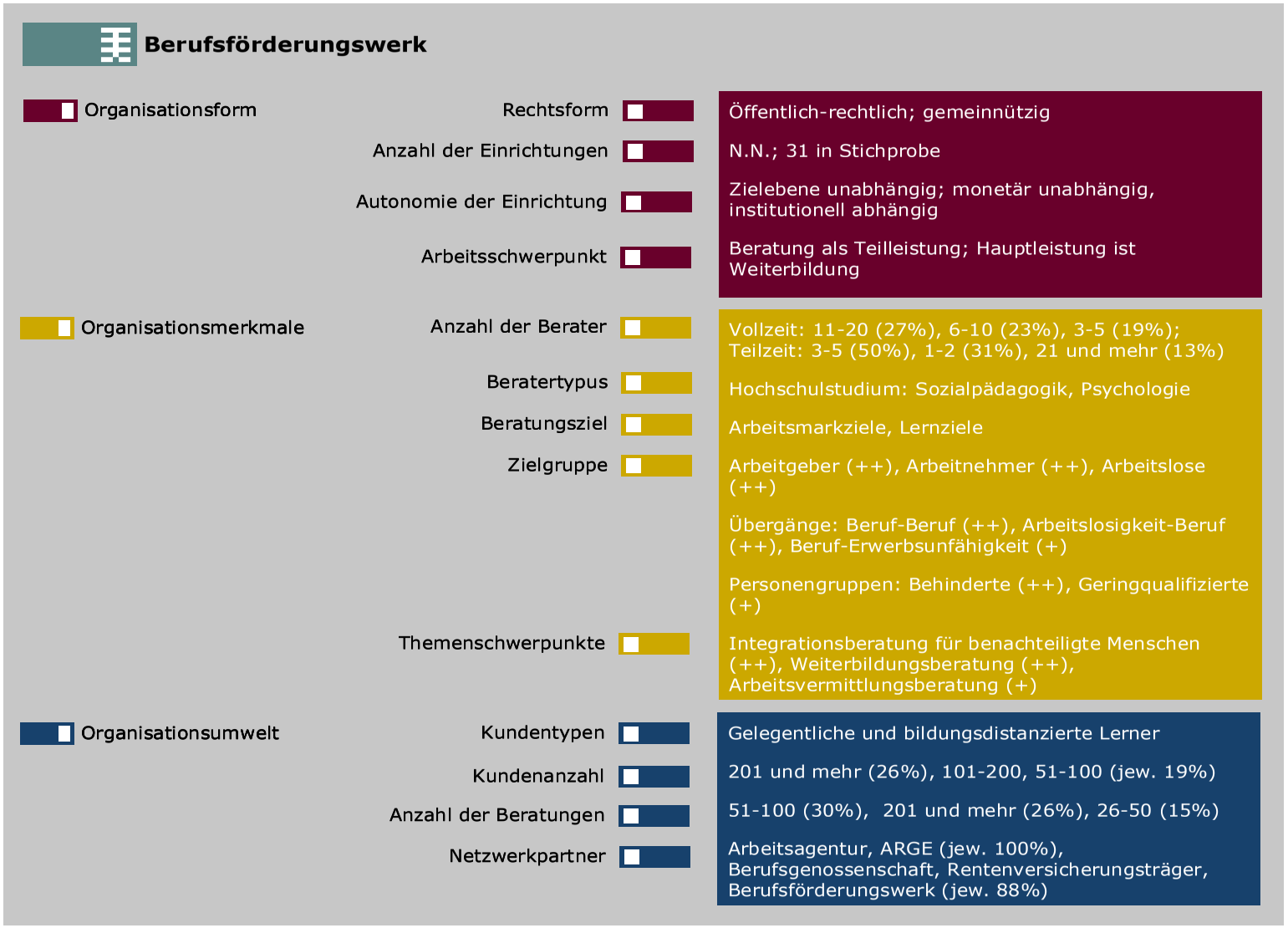

Arbeitgeberverband
Organisationsform
Rechtsform
Privatrechtlich; bürgerlich-rechtliche Vereine
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 82 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär teilweise abhängig, institutionell unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistungen sind Tarifverhandlungen und Arbeitgebervertretung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (48%), 3-5 (24%), 6-10 (13%); Teilzeit: 1-2 (52%), 3-5 (26%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Jura, Wirtschaftswissenschaften; z.T. berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitgeber (++), Auszubildende (+), Ausbilder (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Ausbildung-Beruf (+)
Personengruppen: Keine Fokussierung
Themenschwerpunkte
Arbeitgeberberatung (++), Weiterbildungsberatung (+), Ausbildungsberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (26%), 11-25 (22%), 26-50 (19%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (24%), 11-25 (18%), 26-50 (16%)
Netzwerkpartner
Arbeitgeberverband (72%), HWK (69%), Arbeitsagentur (62%)

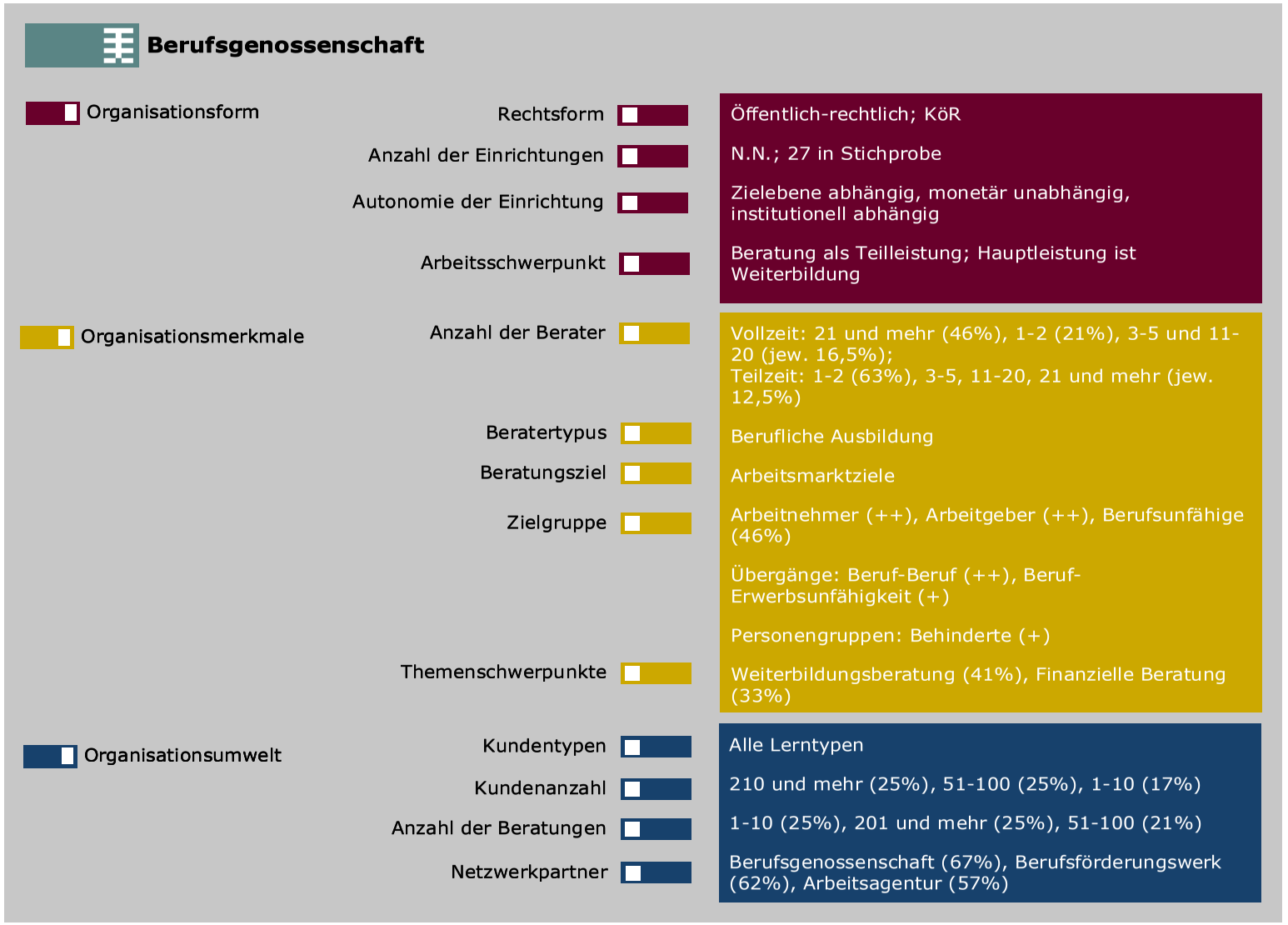

Arbeitsagentur
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; bundesmittelbare KöR
Anzahl der Einrichtungen
178 Agenturen; 58 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig; institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Vermittlung in Ausbildung und Beschäftigung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 21 und mehr (58%), 1-2 (18%), 6-10 (13%); Teilzeit: 21 und mehr (42%), 1-2 (25%), 3-5 (13%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Pädagogik; oft berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele; z.T. Lernziele
Zielgruppe
Arbeitslose (++), Arbeitnehmer (++), Arbeitgeber (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Ausbildung-Beruf (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (++), Migranten (++), Geringqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Berufsberatung (+), Berufswahlberatung (+), Arbeitsvermittlung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
201 und mehr (42%), 51-100 (16%), 1-10 (14%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (54%), 1-10 (14%)
Netzwerkpartner
HWK, IHK (jew. 73%), ARGE (64%)

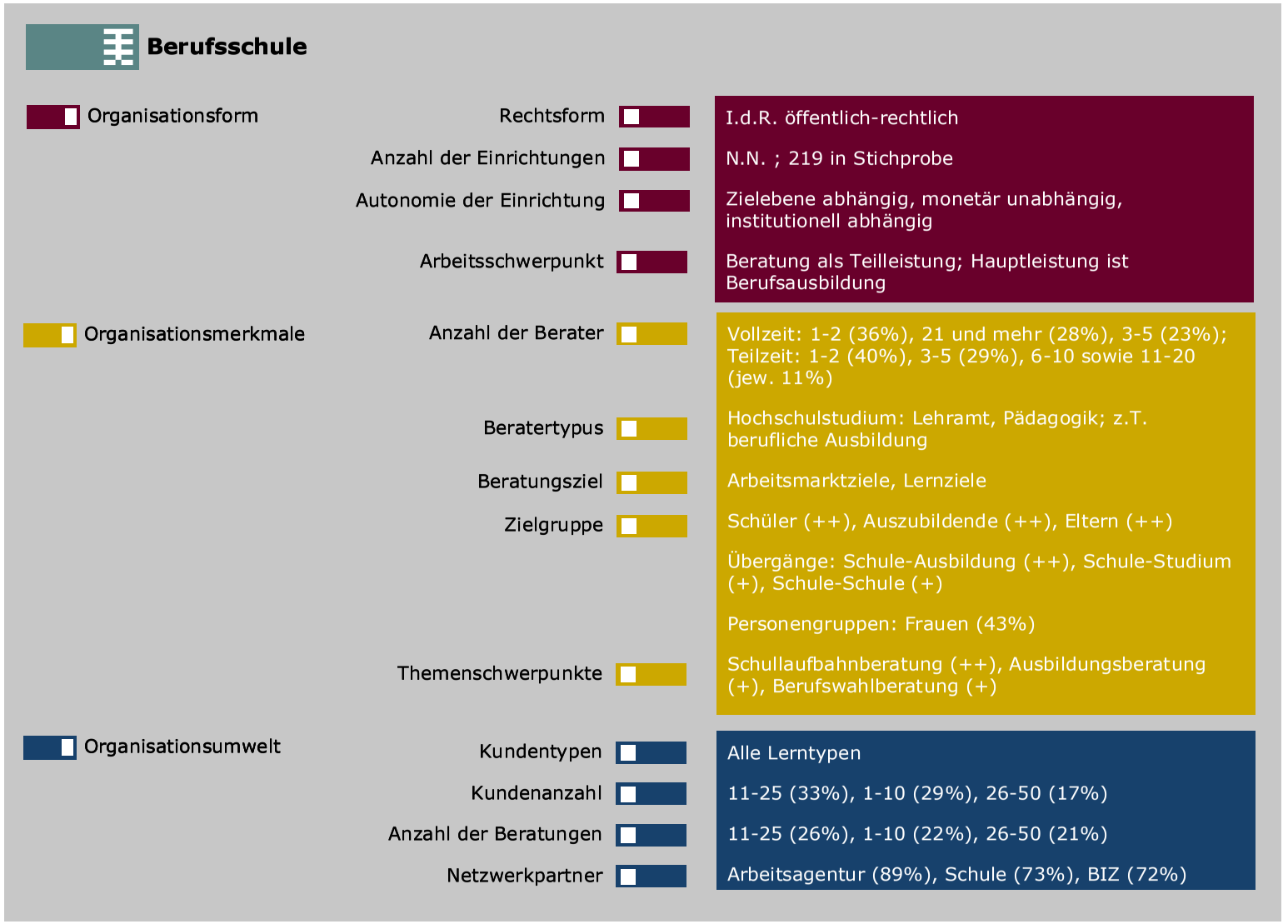

ARGE
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
356 ARGEn; 24 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Vermittlung in Ausbildung und Beschäftigung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 21 und mehr (42%); 11-20 (21%), 1-2 (16%);
Teilzeit: 21 und mehr (33%), 1-2 (33%), 6-10 (20%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Pädagogik und Sozialpädagogik
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitslose (+), Arbeitnehmer (+), Arbeitgeber (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (+), Ausbildung-Beruf (+), Arbeitslosigkeit-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (+), Migranten (+), Geringqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Arbeitsvermittlungsberatung (++), Arbeitgeberberatung (+), Weiterbildungsberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
201 und mehr (41%), 26-50 (23%), 51-100 (18%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (64%), 26-50 (18%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (93%), Sozialamt, HWK, IHK (jew. 80%)

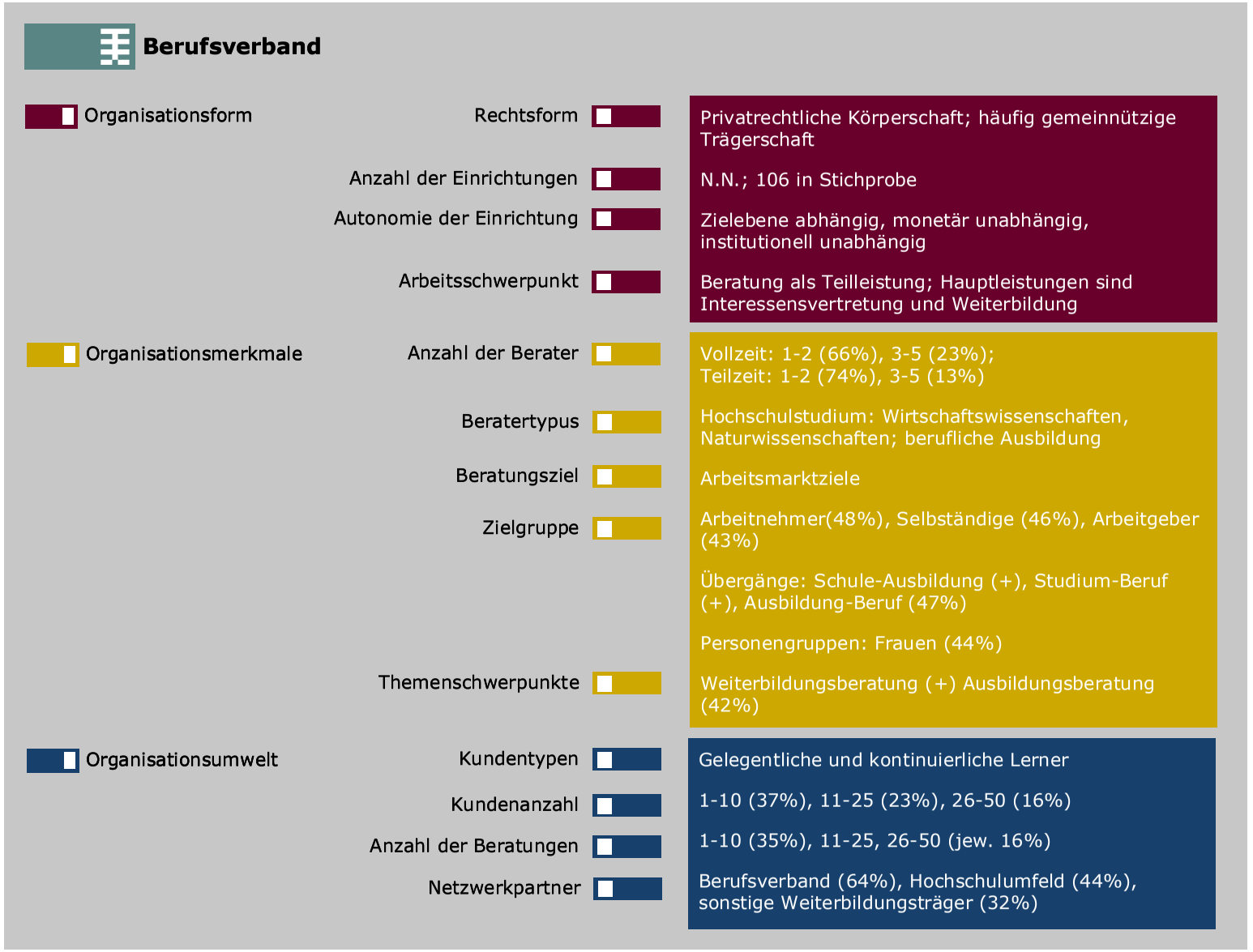

ASt A
Organisationsform
Rechtsform
I.d.R. öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 39 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung neben Hochschulpolitik und Dienstleistungsangeboten rund ums Studium
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (44%), 3-5 (22%), 11-20 (22%); Teilzeit: 3-5 (44%), 1-2 (25%), 6-10 (25%)
Beratertypus
Hochschulstudium: sehr breite Streuung
Beratungsziel
Lernziele, soziale Ziele
Zielgruppe
Studierende (++)
Übergänge: Schule-Studium (++), Studium-Beruf (++)
Personengruppen: Migranten (+), Frauen (+), Behinderte (44%)
Themenschwerpunkte
Studienberatung, Sozialberatung (++), Lernberatung (++), Finanzielle Beratung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
26-50 (35%), 1-10 (24%), 11-25 (24%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (29%), 11-25 (27%), 1-10 (18%)
Netzwerkpartner
Hochschulumfeld (88%), Gewerkschaften (64%), Frauenberatungsstelle (52%)

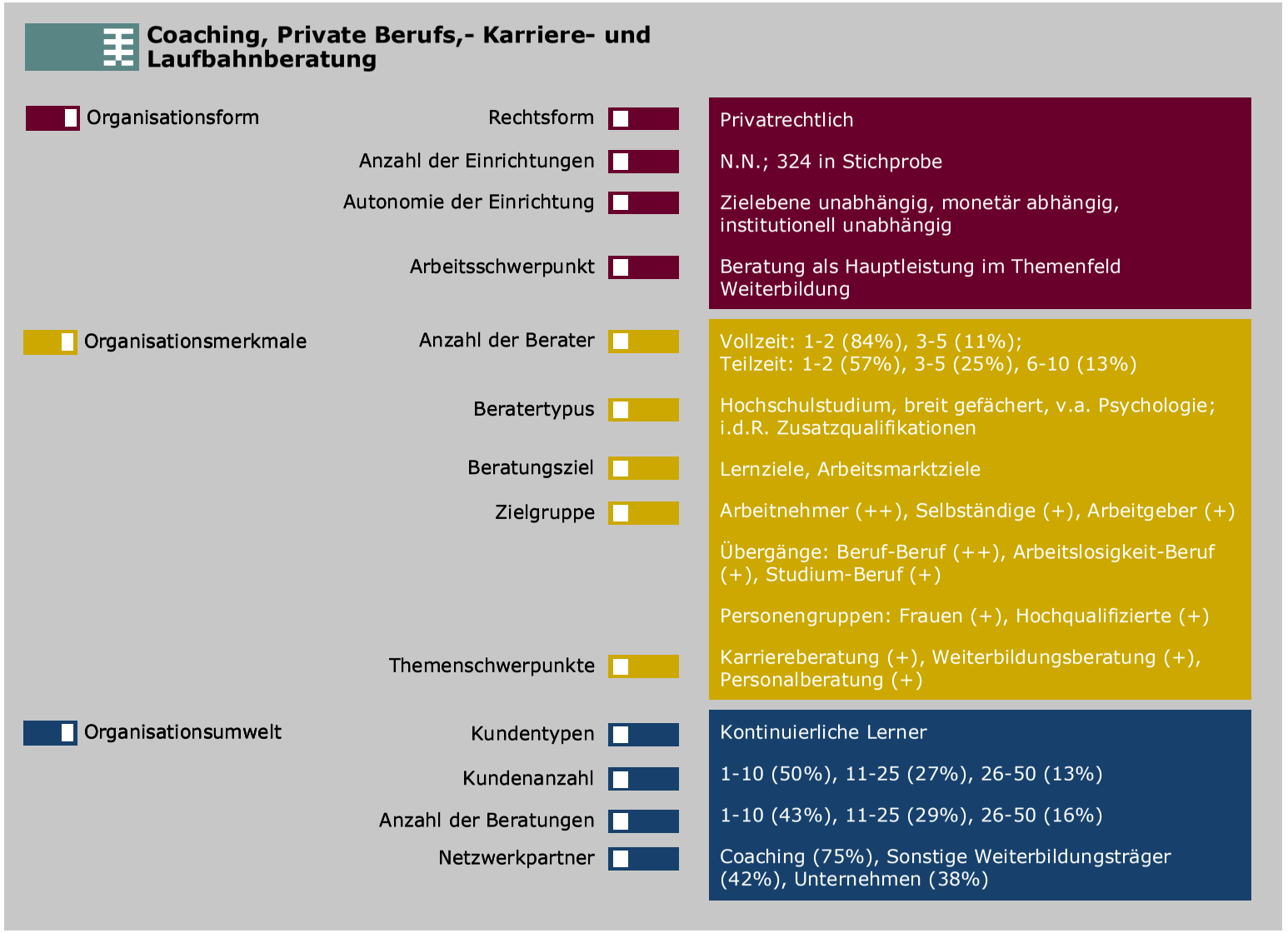

Berufsbildungswerk
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; KöR; gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
52 ; 38 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Berufsausbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 3-5 (33%), 21 und mehr (30%), 6-10 (21%); Teilzeit: 1-2 (30%), 21 und mehr (30%), 3-5 (25%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik, Pädagogik; berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, Lernziele
Zielgruppe
Schüler (++), Auszubildende (+), Eltern (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Ausbildung-Beruf (+)
Personengruppen: Behinderte (+), Frauen (+), Geringqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Ausbildungsberatung (++), Weiterbildungsberatung (+), Berufswahlberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
11-25 (22%), 26-50 (19%), 1-10 (19%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (28%), 201 und mehr (22%), 51-100, 101-200 (jew. 13%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (100%), ARGE, IHK (jew. 82%)

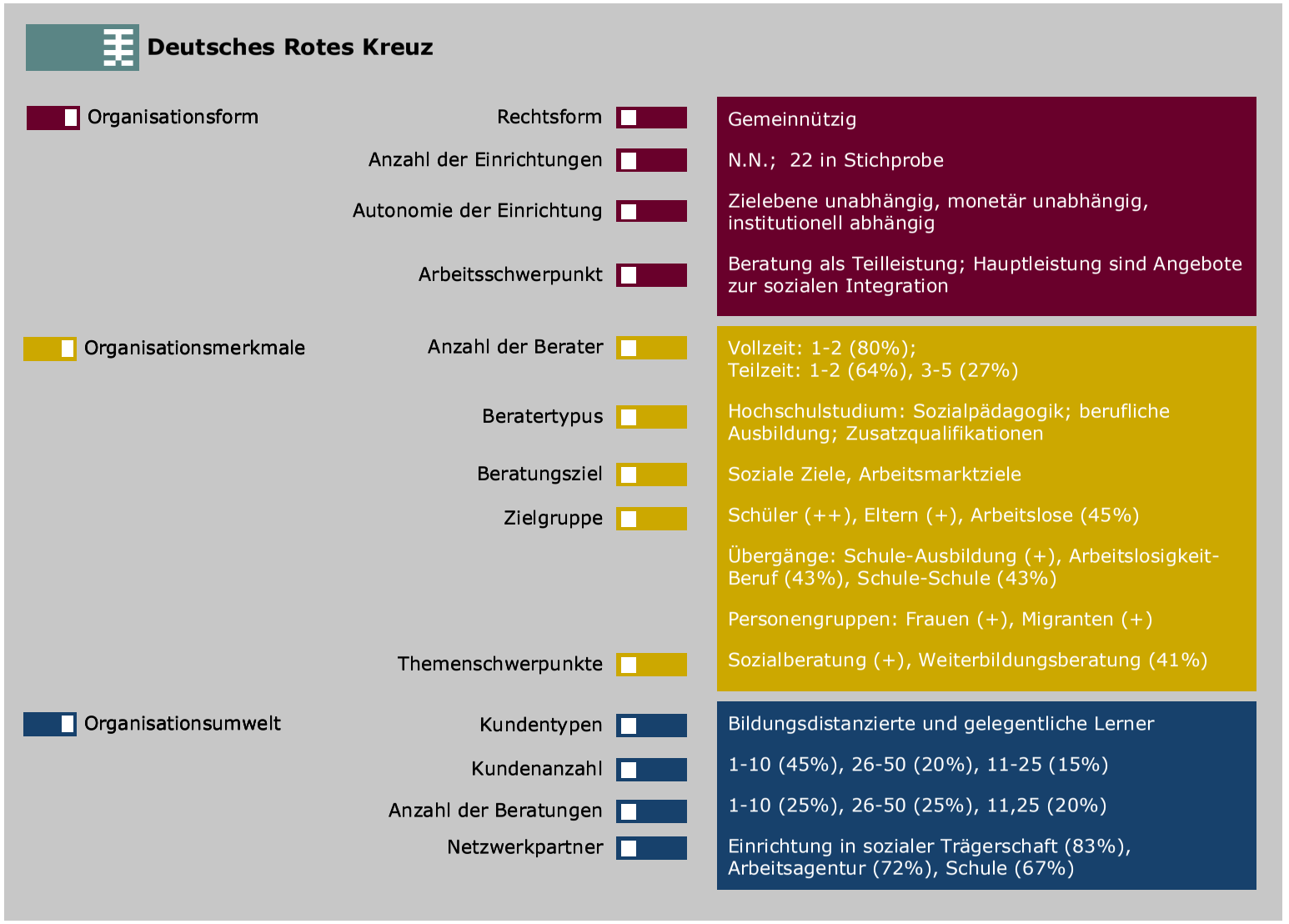

Berufsförderungswerk
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 31 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig; monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Weiterbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 11-20 (27%), 6-10 (23%), 3-5 (19%); Teilzeit: 3-5 (50%), 1-2 (31%), 21 und mehr (13%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik, Psychologie
Beratungsziel
Arbeitsmarkziele, Lernziele
Zielgruppe
Arbeitgeber (++), Arbeitnehmer (++), Arbeitslose (++)
Übergänge: Beruf-Beruf (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (++), Beruf-Erwerbsunfähigkeit (+)
Personengruppen: Behinderte (++), Geringqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Integrationsberatung für benachteiligte Menschen (++), Weiterbildungsberatung (++), Arbeitsvermittlungsberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
201 und mehr (26%), 101-200, 51-100 (jew. 19%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (30%), 201 und mehr (26%), 26-50 (15%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur, ARGE (jew. 100%), Berufsgenossenschaft, Rentenversicherungsträger, Berufsförderungswerk (jew. 88%)

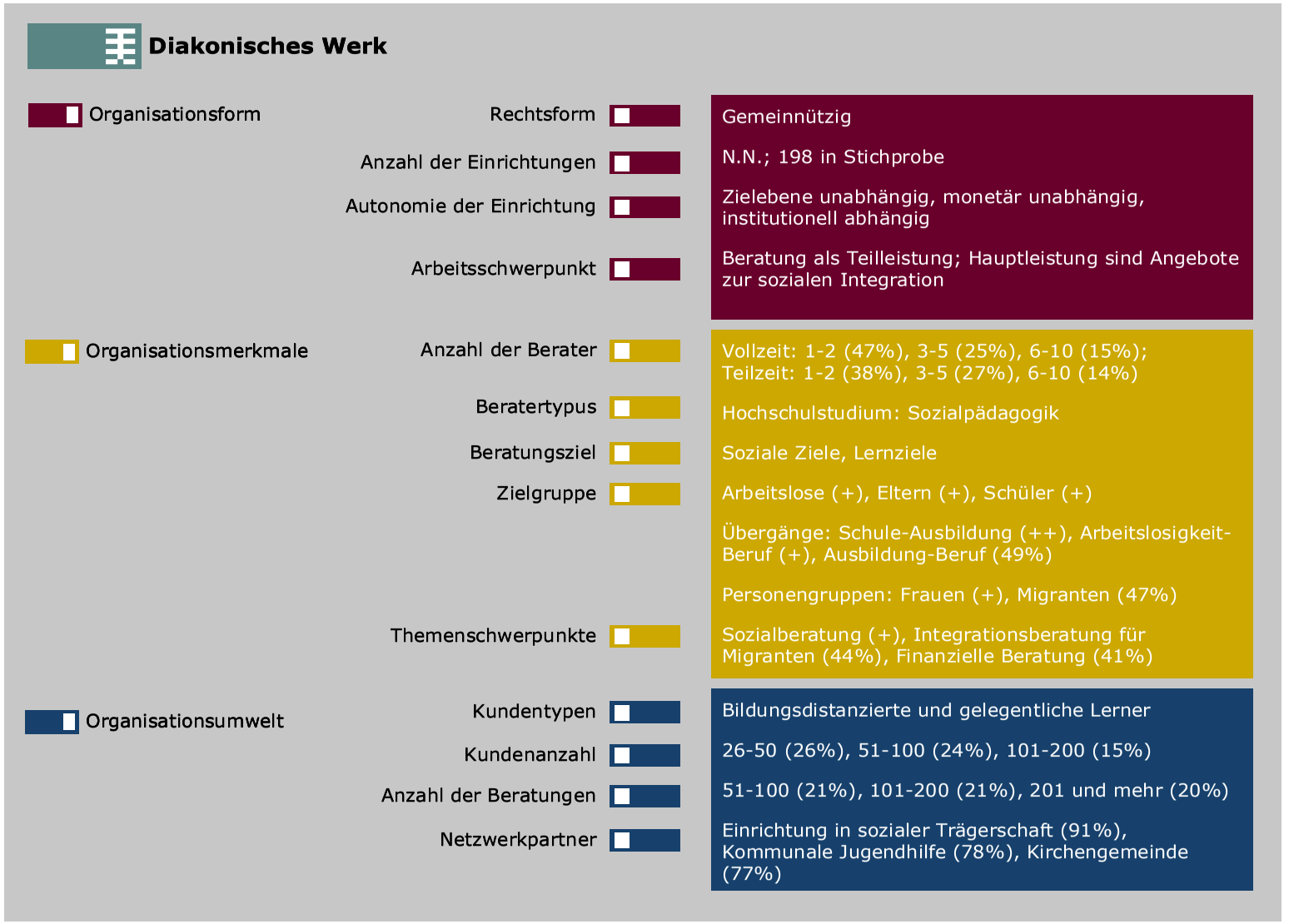

Berufsgenossenschaft
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; KöR
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 27 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Weiterbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 21 und mehr (46%), 1-2 (21%), 3-5 und 11-20 (jew. 16,5%);
Teilzeit: 1-2 (63%), 3-5, 11-20, 21 und mehr (jew. 12,5%)
Beratertypus
Berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer (++), Arbeitgeber (++), Berufsunfähige (46%)
Übergänge: Beruf-Beruf (++), Beruf-Erwerbsunfähigkeit (+)
Personengruppen: Behinderte (+)
Themenschwerpunkte
Weiterbildungsberatung (41%), Finanzielle Beratung (33%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
210 und mehr (25%), 51-100 (25%), 1-10 (17%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (25%), 201 und mehr (25%), 51-100 (21%)
Netzwerkpartner
Berufsgenossenschaft (67%), Berufsförderungswerk (62%), Arbeitsagentur (57%)

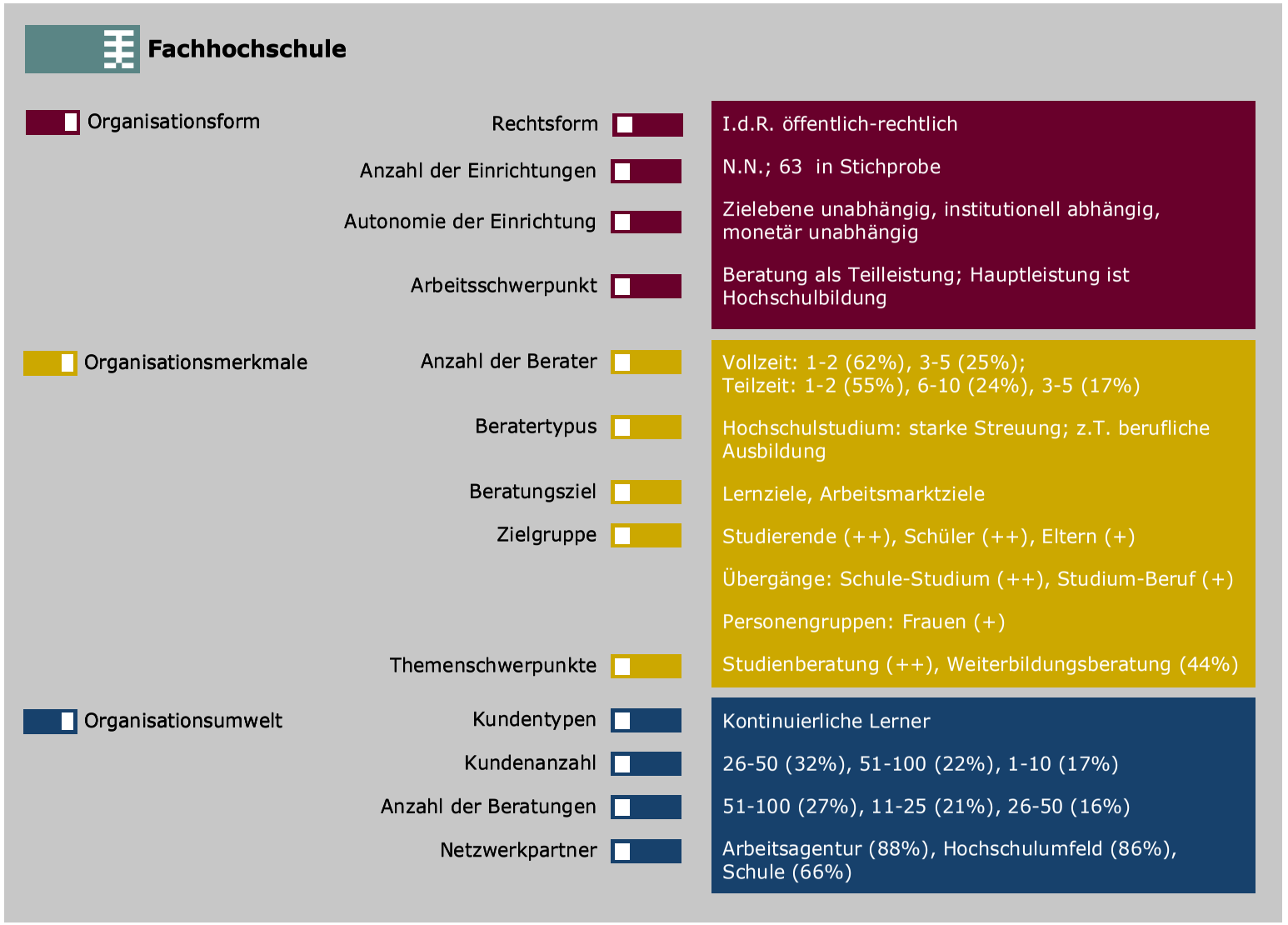

Berufsschule
Organisationsform
Rechtsform
I.d.R. öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N. ; 219 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Berufsausbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (36%), 21 und mehr (28%), 3-5 (23%); Teilzeit: 1-2 (40%), 3-5 (29%), 6-10 sowie 11-20 (jew. 11%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Lehramt, Pädagogik; z.T. berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, Lernziele
Zielgruppe
Schüler (++), Auszubildende (++), Eltern (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Studium (+), Schule-Schule (+)
Personengruppen: Frauen (43%)
Themenschwerpunkte
Schullaufbahnberatung (++), Ausbildungsberatung (+), Berufswahlberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
11-25 (33%), 1-10 (29%), 26-50 (17%)
Anzahl der Beratungen
11-25 (26%), 1-10 (22%), 26-50 (21%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (89%), Schule (73%), BIZ (72%)

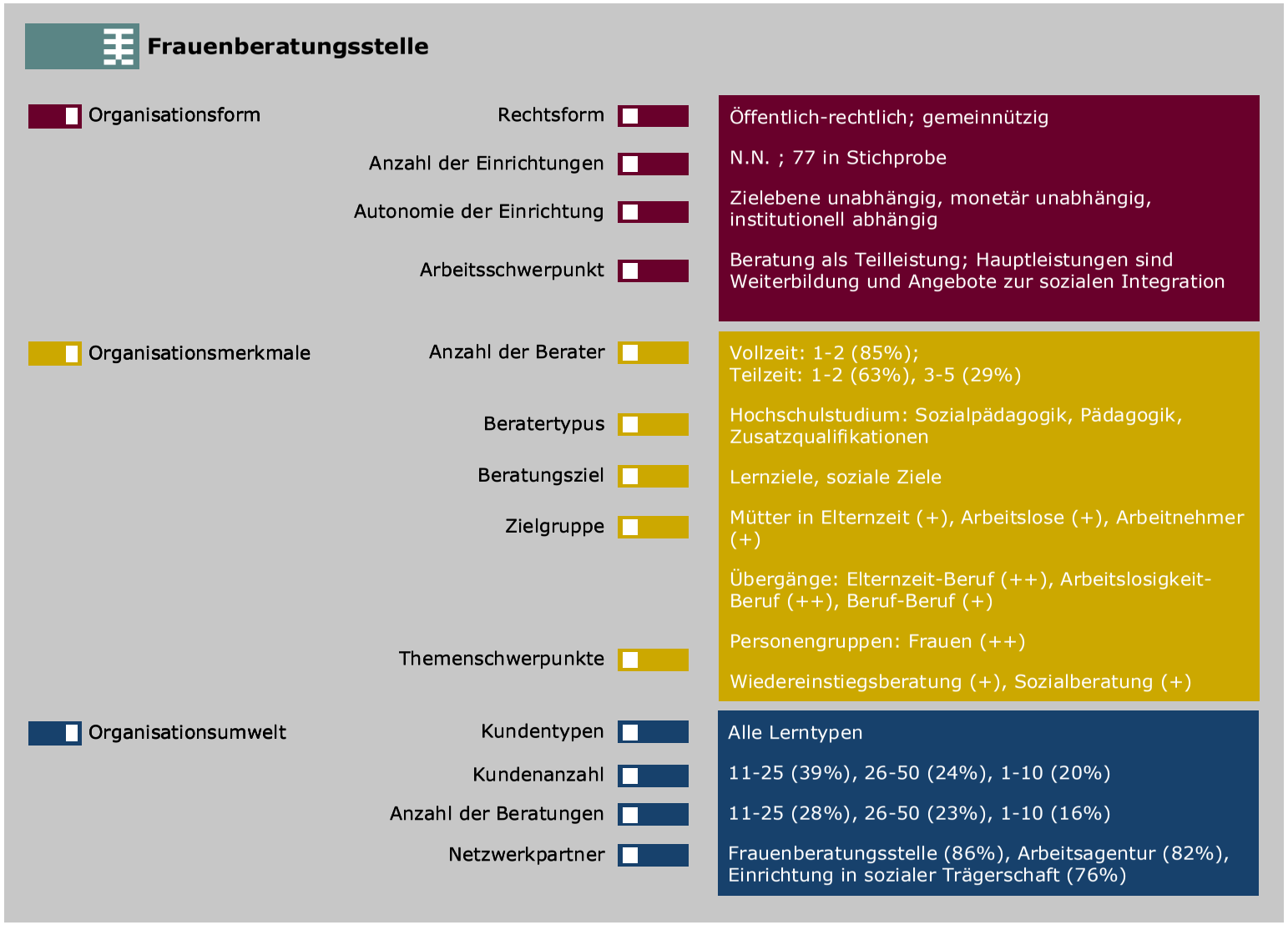

Berufsverband
Organisationsform
Rechtsform
Privatrechtliche Körperschaft; häufig gemeinnützige Trägerschaft
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 106 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär unabhängig, institutionell unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistungen sind Interessensvertretung und Weiterbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (66%), 3-5 (23%);
Teilzeit: 1-2 (74%), 3-5 (13%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Wirtschaftswissenschaften, Naturwissenschaften; berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer(48%), Selbständige (46%), Arbeitgeber (43%)
Übergänge: Schule-Ausbildung (+), Studium-Beruf (+), Ausbildung-Beruf (47%)
Personengruppen: Frauen (44%)
Themenschwerpunkte
Weiterbildungsberatung (+) Ausbildungsberatung (42%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Gelegentliche und kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (37%), 11-25 (23%), 26-50 (16%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (35%), 11-25, 26-50 (jew. 16%)
Netzwerkpartner
Berufsverband (64%), Hochschulumfeld (44%), sonstige Weiterbildungsträger (32%)

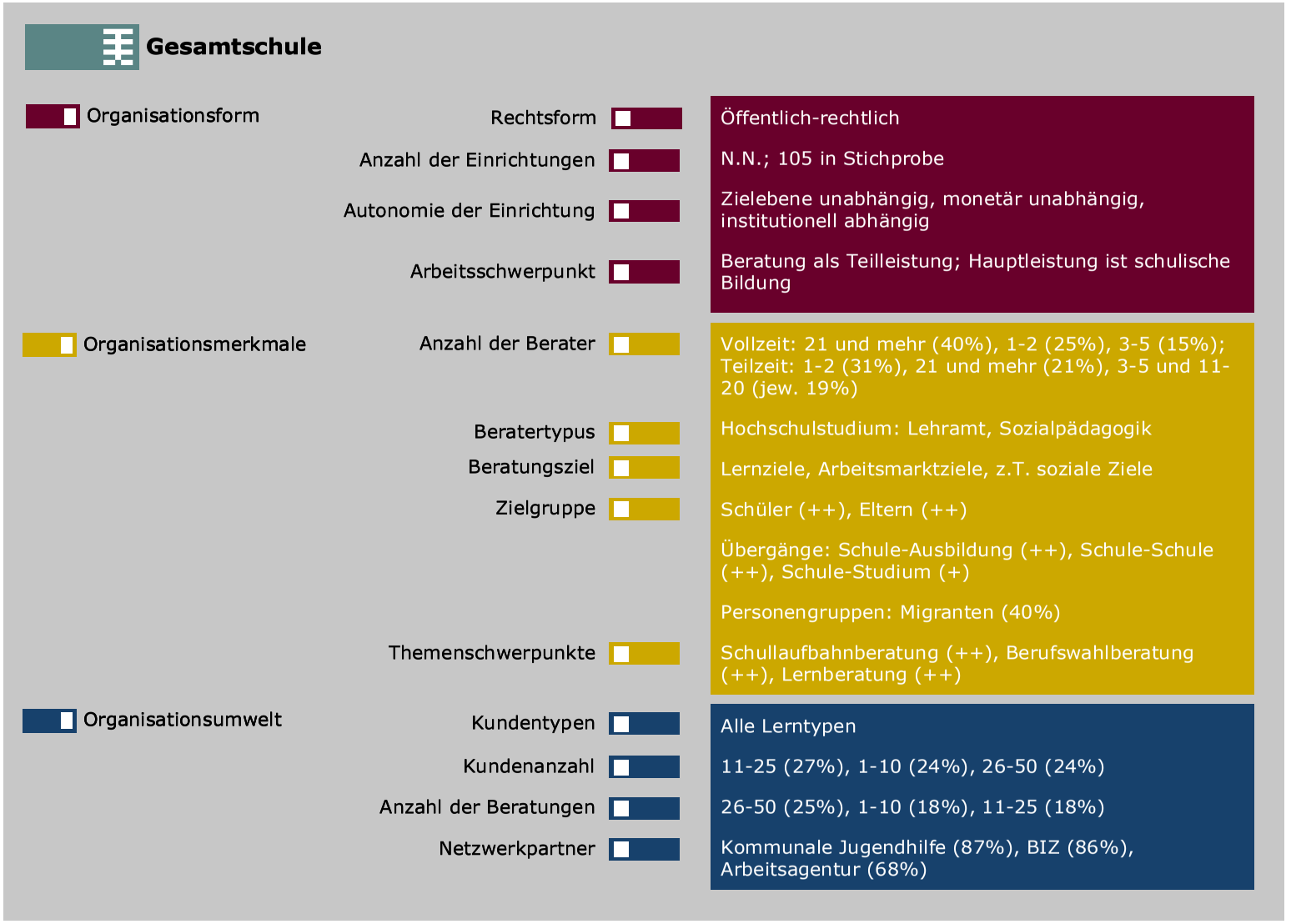

Coaching, Private Berufs,- Karriere- und Laufbahnberatung
Organisationsform
Rechtsform
Privatrechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 324 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär abhängig, institutionell unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Hauptleistung im Themenfeld Weiterbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (84%), 3-5 (11%);
Teilzeit: 1-2 (57%), 3-5 (25%), 6-10 (13%)
Beratertypus
Hochschulstudium, breit gefächert, v.a. Psychologie; i.d.R. Zusatzqualifikationen
Beratungsziel
Lernziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer (++), Selbständige (+), Arbeitgeber (+)
Übergänge: Beruf-Beruf (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (+), Studium-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (+), Hochqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Karriereberatung (+), Weiterbildungsberatung (+), Personalberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (50%), 11-25 (27%), 26-50 (13%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (43%), 11-25 (29%), 26-50 (16%)
Netzwerkpartner
Coaching (75%), Sonstige Weiterbildungsträger (42%), Unternehmen (38%)

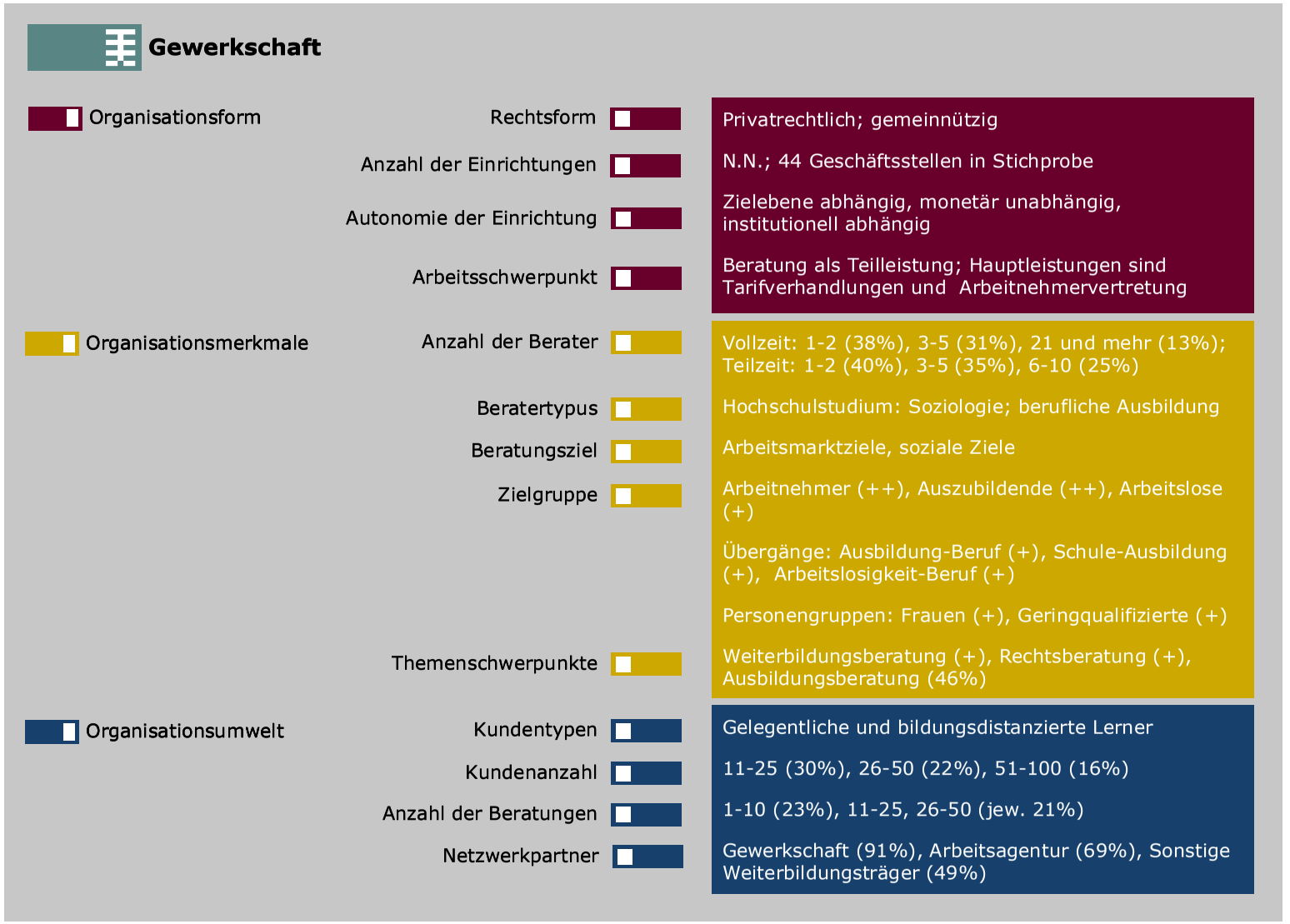

Deutsches Rotes Kreuz
Organisationsform
Rechtsform
Gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 22 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (80%);
Teilzeit: 1-2 (64%), 3-5 (27%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik; berufliche Ausbildung; Zusatzqualifikationen
Beratungsziel
Soziale Ziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (+), Arbeitslose (45%)
Übergänge: Schule-Ausbildung (+), Arbeitslosigkeit-Beruf (43%), Schule-Schule (43%)
Personengruppen: Frauen (+), Migranten (+)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (+), Weiterbildungsberatung (41%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (45%), 26-50 (20%), 11-25 (15%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (25%), 26-50 (25%), 11,25 (20%)
Netzwerkpartner
Einrichtung in sozialer Trägerschaft (83%), Arbeitsagentur (72%), Schule (67%)

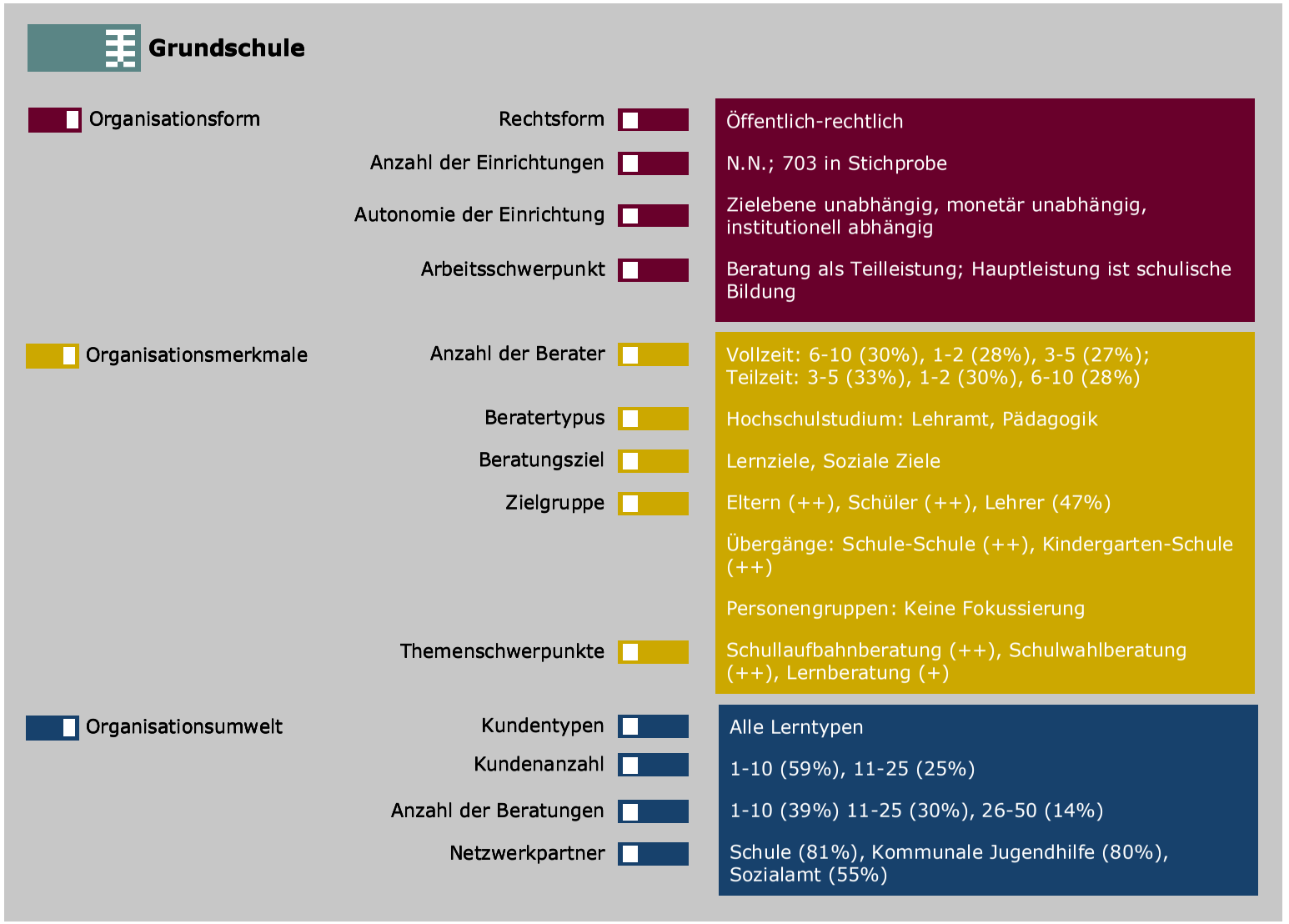

Diakonisches Werk
Organisationsform
Rechtsform
Gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 198 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (47%), 3-5 (25%), 6-10 (15%); Teilzeit: 1-2 (38%), 3-5 (27%), 6-10 (14%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik
Beratungsziel
Soziale Ziele, Lernziele
Zielgruppe
Arbeitslose (+), Eltern (+), Schüler (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (+), Ausbildung-Beruf (49%)
Personengruppen: Frauen (+), Migranten (47%)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (+), Integrationsberatung für Migranten (44%), Finanzielle Beratung (41%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
26-50 (26%), 51-100 (24%), 101-200 (15%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (21%), 101-200 (21%), 201 und mehr (20%)
Netzwerkpartner
Einrichtung in sozialer Trägerschaft (91%), Kommunale Jugendhilfe (78%), Kirchengemeinde (77%)

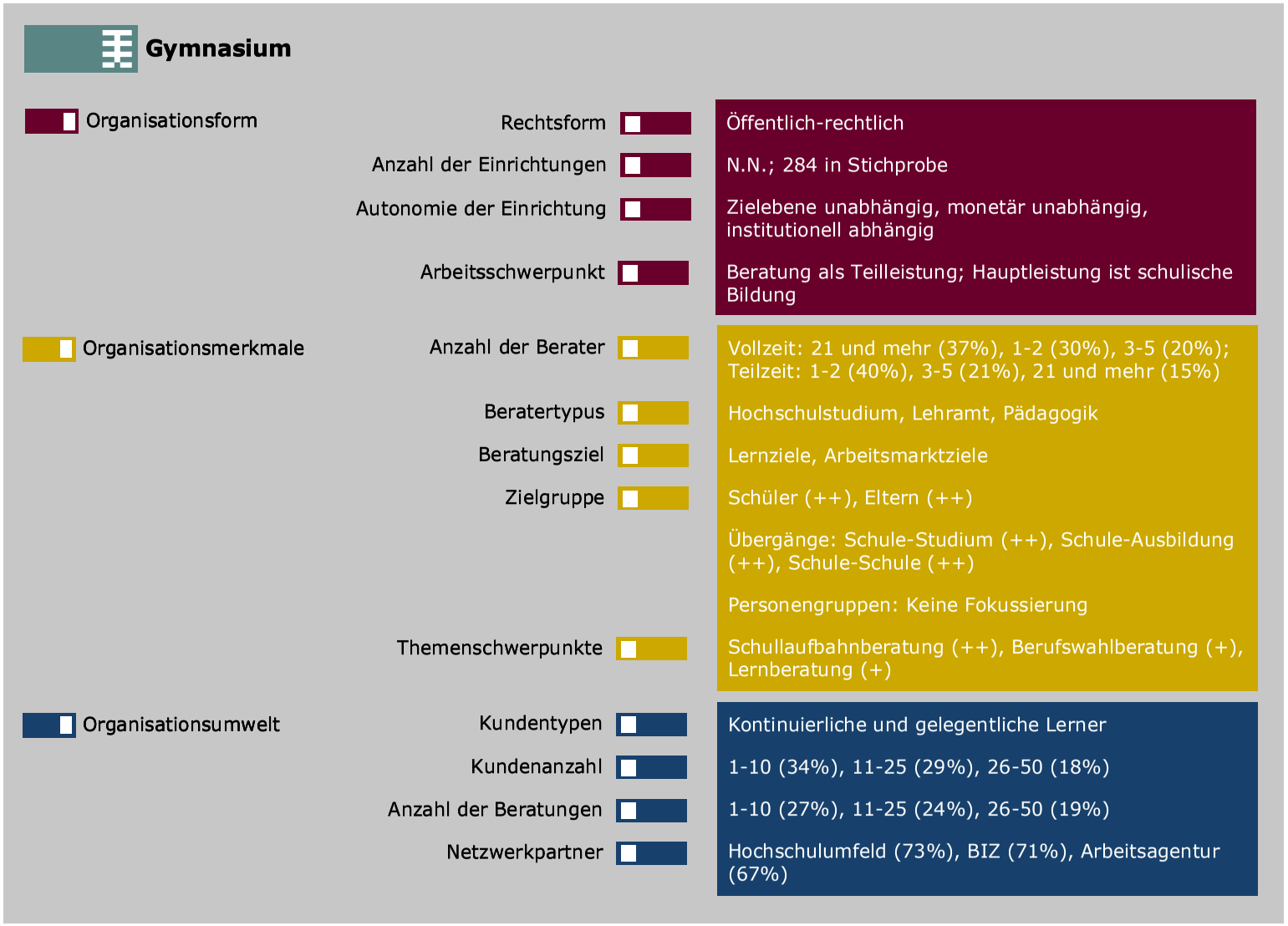

Fachhochschule
Organisationsform
Rechtsform
I.d.R. öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 63 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Hochschulbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (62%), 3-5 (25%);
Teilzeit: 1-2 (55%), 6-10 (24%), 3-5 (17%)
Beratertypus
Hochschulstudium: starke Streuung; z.T. berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Lernziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Studierende (++), Schüler (++), Eltern (+)
Übergänge: Schule-Studium (++), Studium-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (+)
Themenschwerpunkte
Studienberatung (++), Weiterbildungsberatung (44%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
26-50 (32%), 51-100 (22%), 1-10 (17%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (27%), 11-25 (21%), 26-50 (16%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (88%), Hochschulumfeld (86%), Schule (66%)

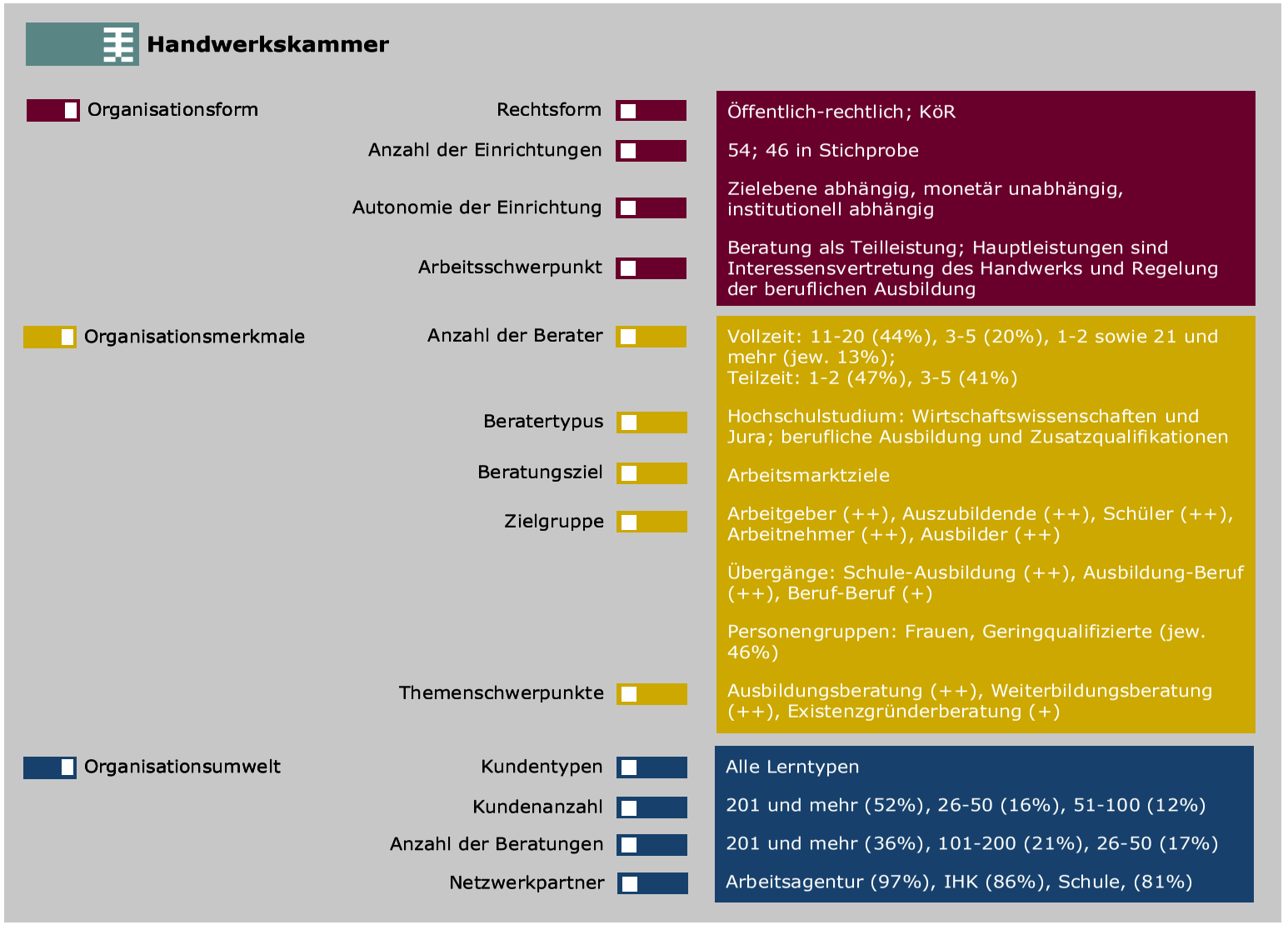

Frauenberatungsstelle
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N. ; 77 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistungen sind Weiterbildung und Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (85%);
Teilzeit: 1-2 (63%), 3-5 (29%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik, Pädagogik, Zusatzqualifikationen
Beratungsziel
Lernziele, soziale Ziele
Zielgruppe
Mütter in Elternzeit (+), Arbeitslose (+), Arbeitnehmer (+)
Übergänge: Elternzeit-Beruf (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (++), Beruf-Beruf (+)
Themenschwerpunkte
Personengruppen: Frauen (++)
Wiedereinstiegsberatung (+), Sozialberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
11-25 (39%), 26-50 (24%), 1-10 (20%)
Anzahl der Beratungen
11-25 (28%), 26-50 (23%), 1-10 (16%)
Netzwerkpartner
Frauenberatungsstelle (86%), Arbeitsagentur (82%), Einrichtung in sozialer Trägerschaft (76%)

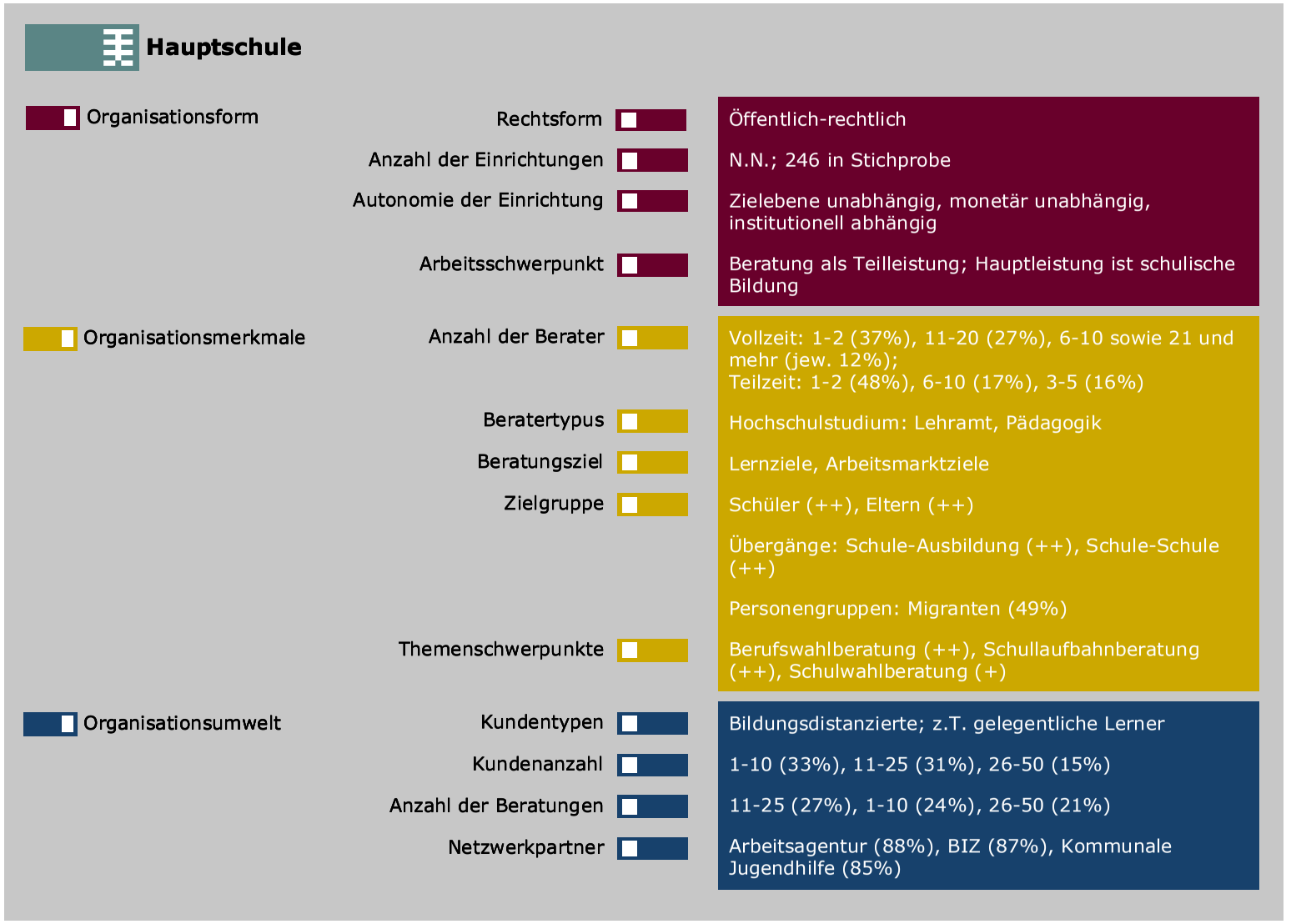

Gesamtschule
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 105 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist schulische Bildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 21 und mehr (40%), 1-2 (25%), 3-5 (15%); Teilzeit: 1-2 (31%), 21 und mehr (21%), 3-5 und 11-20 (jew. 19%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Lehramt, Sozialpädagogik
Beratungsziel
Lernziele, Arbeitsmarktziele, z.T. soziale Ziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (++), Schule-Studium (+)
Personengruppen: Migranten (40%)
Themenschwerpunkte
Schullaufbahnberatung (++), Berufswahlberatung (++), Lernberatung (++)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
11-25 (27%), 1-10 (24%), 26-50 (24%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (25%), 1-10 (18%), 11-25 (18%)
Netzwerkpartner
Kommunale Jugendhilfe (87%), BIZ (86%), Arbeitsagentur (68%)

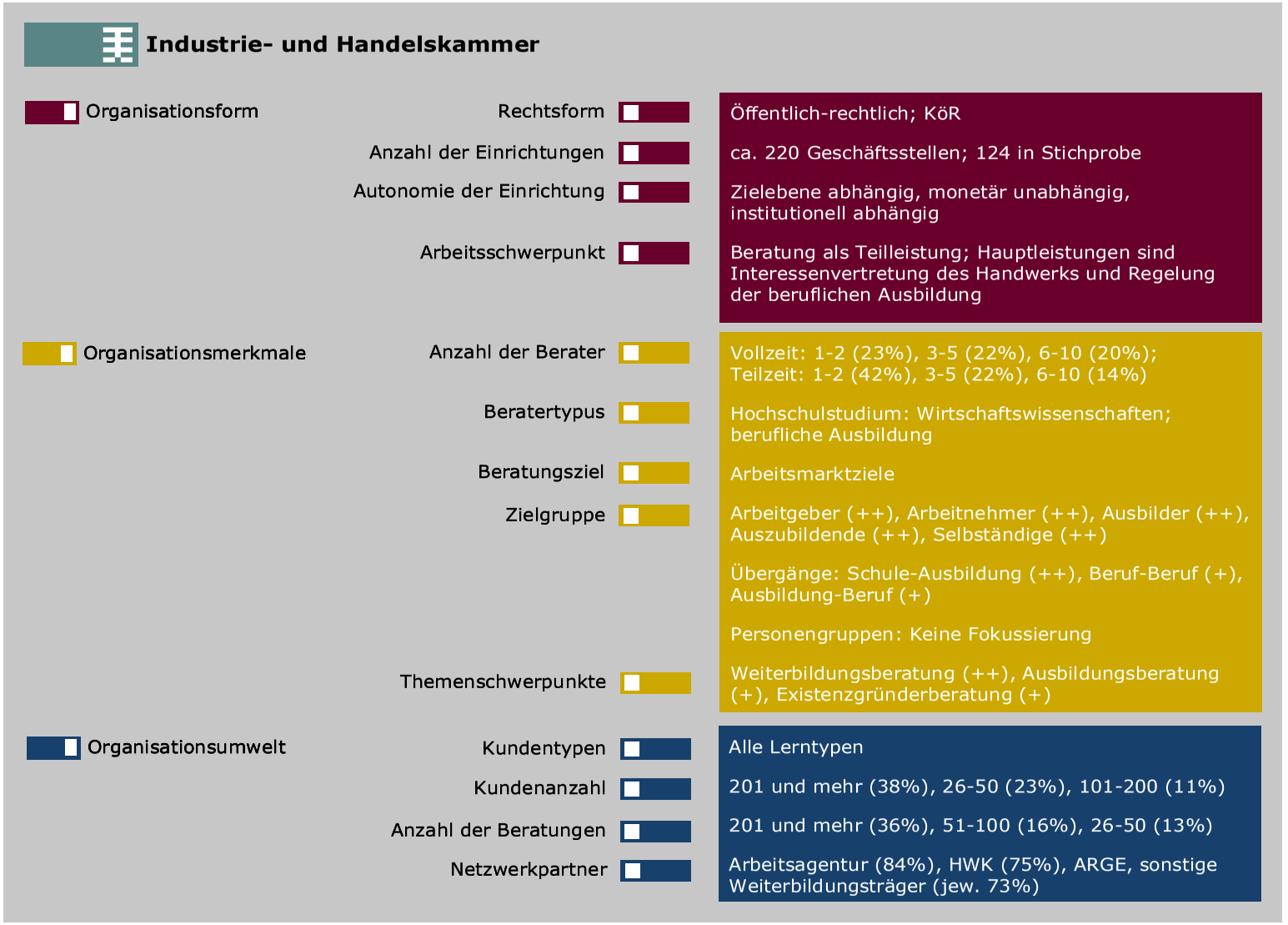

Gewerkschaft
Organisationsform
Rechtsform
Privatrechtlich; gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 44 Geschäftsstellen in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistungen sind Tarifverhandlungen und Arbeitnehmervertretung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (38%), 3-5 (31%), 21 und mehr (13%); Teilzeit: 1-2 (40%), 3-5 (35%), 6-10 (25%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Soziologie; berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, soziale Ziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer (++), Auszubildende (++), Arbeitslose (+)
Übergänge: Ausbildung-Beruf (+), Schule-Ausbildung (+), Arbeitslosigkeit-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (+), Geringqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Weiterbildungsberatung (+), Rechtsberatung (+), Ausbildungsberatung (46%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
11-25 (30%), 26-50 (22%), 51-100 (16%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (23%), 11-25, 26-50 (jew. 21%)
Netzwerkpartner
Gewerkschaft (91%), Arbeitsagentur (69%), Sonstige Weiterbildungsträger (49%)

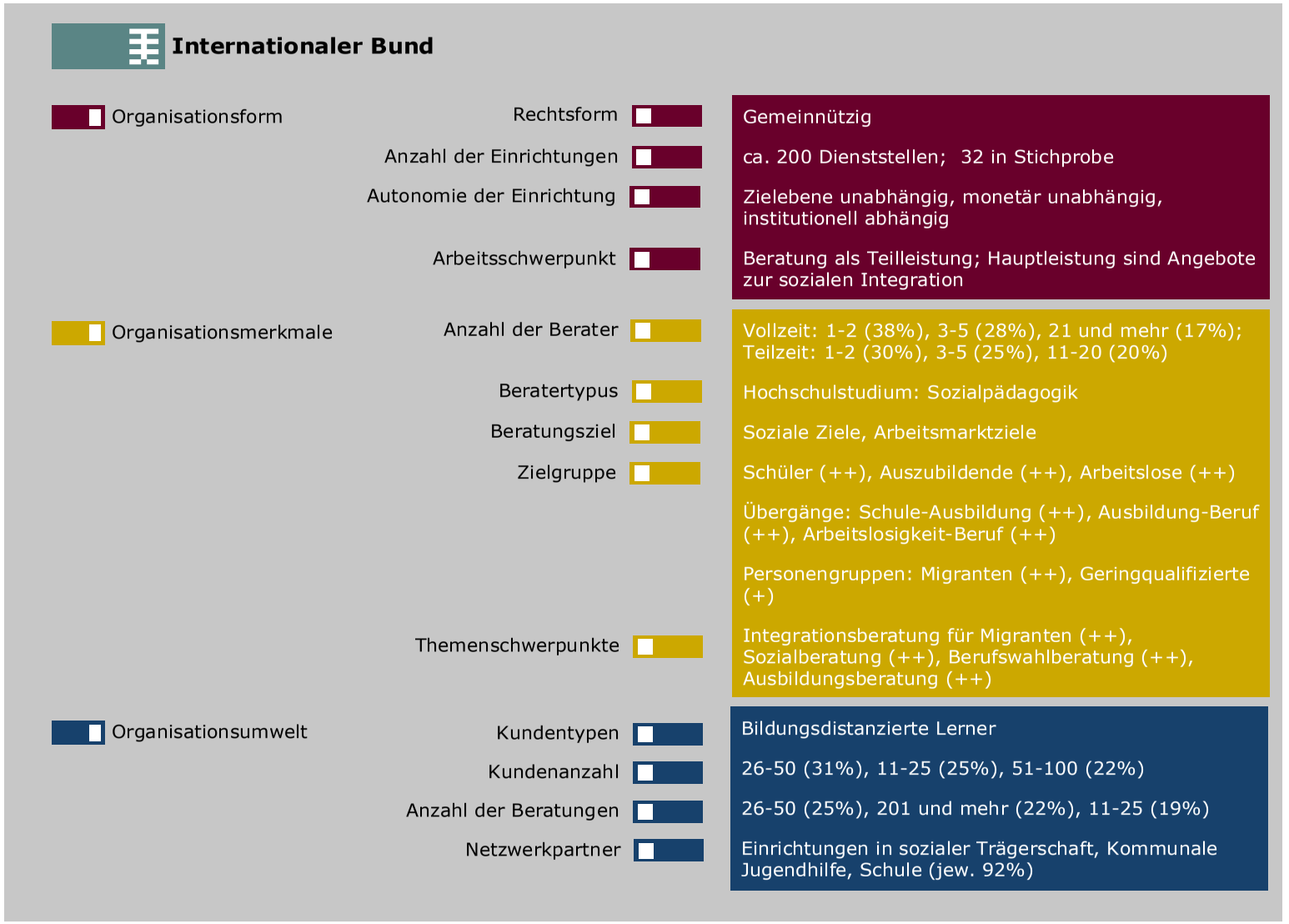

Grundschule
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 703 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist schulische Bildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 6-10 (30%), 1-2 (28%), 3-5 (27%); Teilzeit: 3-5 (33%), 1-2 (30%), 6-10 (28%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Lehramt, Pädagogik
Beratungsziel
Lernziele, Soziale Ziele
Zielgruppe
Eltern (++), Schüler (++), Lehrer (47%)
Übergänge: Schule-Schule (++), Kindergarten-Schule (++)
Personengruppen: Keine Fokussierung
Themenschwerpunkte
Schullaufbahnberatung (++), Schulwahlberatung (++), Lernberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
1-10 (59%), 11-25 (25%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (39%) 11-25 (30%), 26-50 (14%)
Netzwerkpartner
Schule (81%), Kommunale Jugendhilfe (80%), Sozialamt (55%)

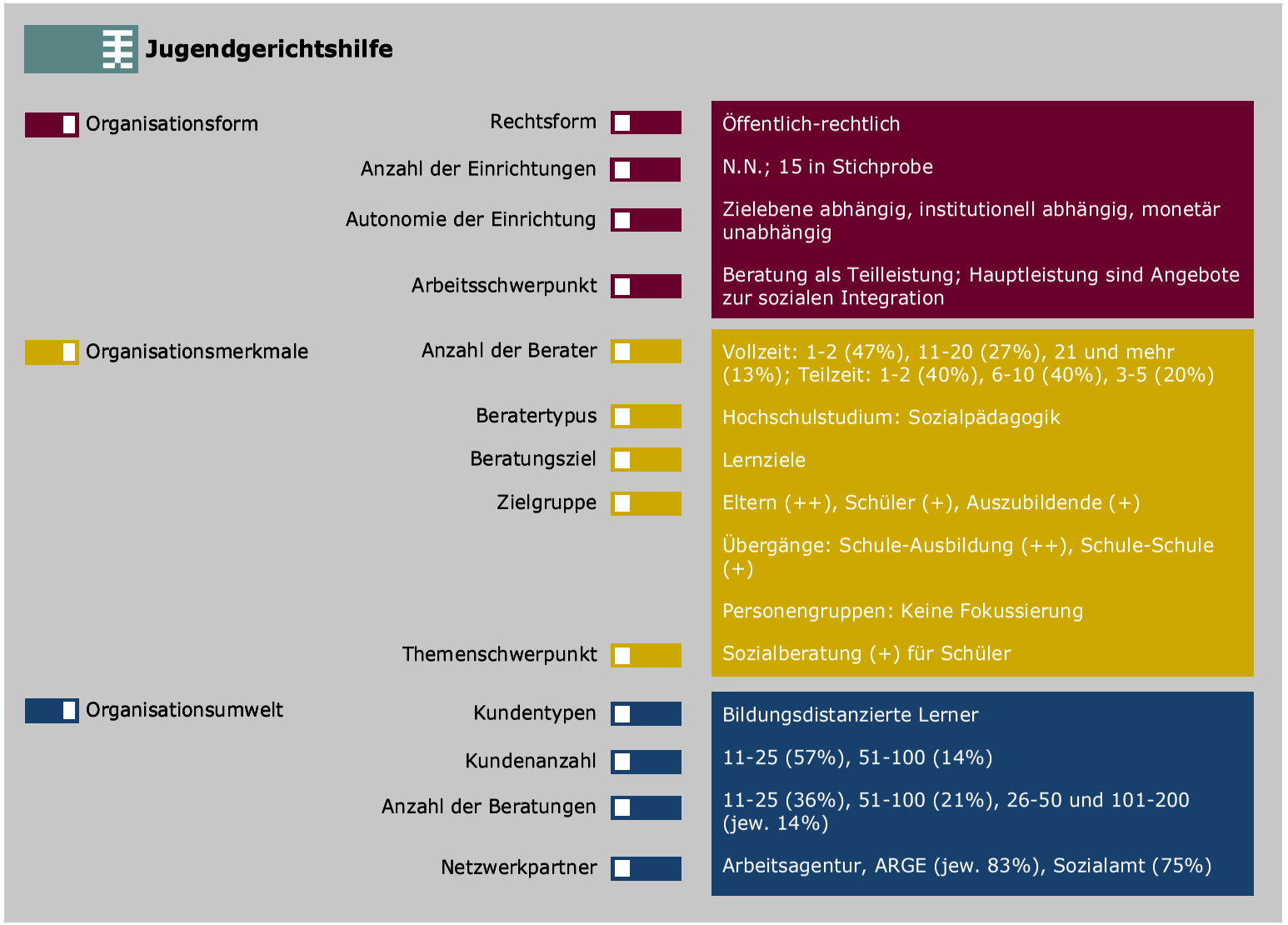

Gymnasium
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 284 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist schulische Bildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 21 und mehr (37%), 1-2 (30%), 3-5 (20%); Teilzeit: 1-2 (40%), 3-5 (21%), 21 und mehr (15%)
Beratertypus
Hochschulstudium, Lehramt, Pädagogik
Beratungsziel
Lernziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (++)
Übergänge: Schule-Studium (++), Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (++)
Personengruppen: Keine Fokussierung
Themenschwerpunkte
Schullaufbahnberatung (++), Berufswahlberatung (+), Lernberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (34%), 11-25 (29%), 26-50 (18%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (27%), 11-25 (24%), 26-50 (19%)
Netzwerkpartner
Hochschulumfeld (73%), BIZ (71%), Arbeitsagentur (67%)

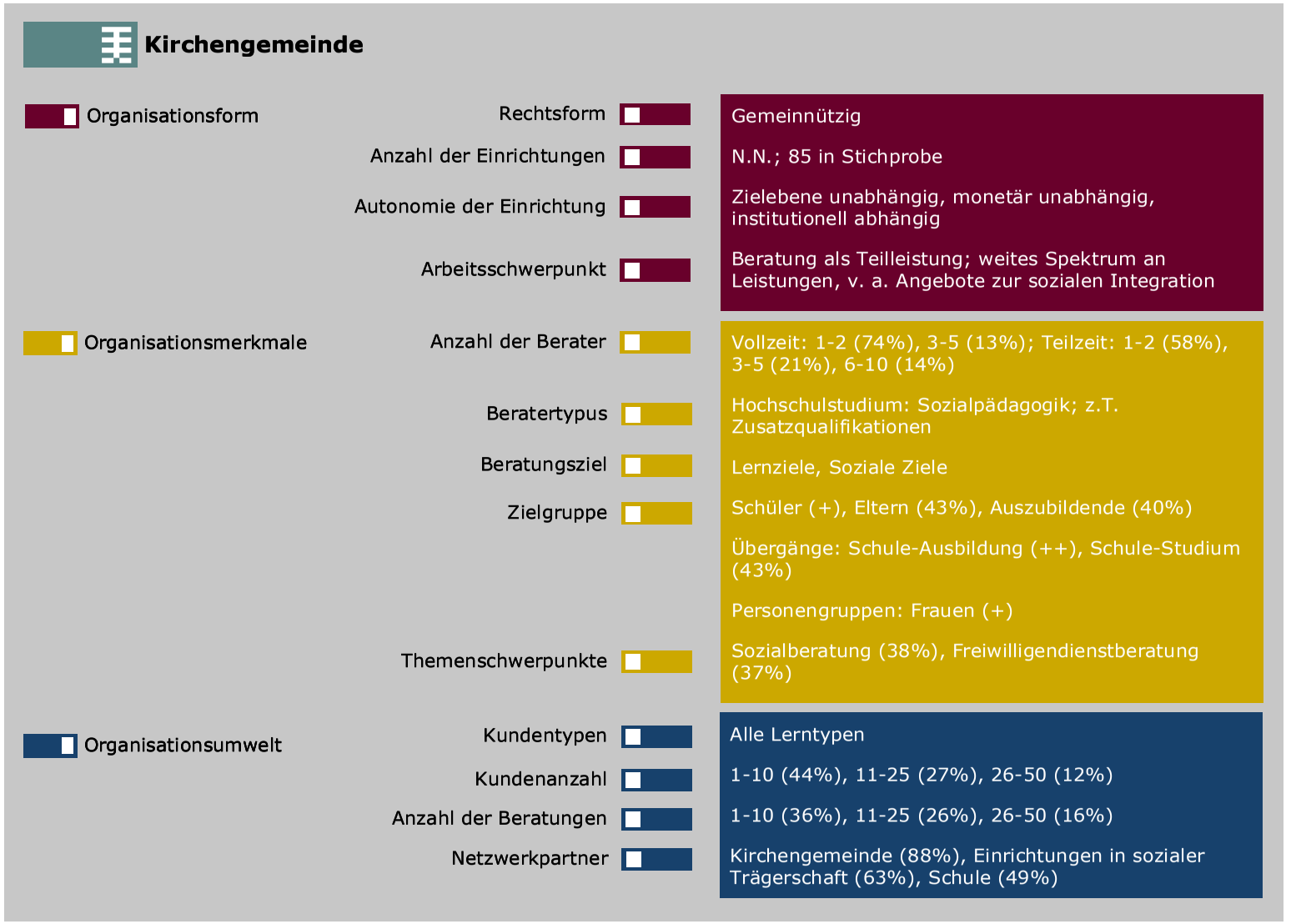

Handwerkskammer
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; KöR
Anzahl der Einrichtungen
54; 46 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistungen sind Interessensvertretung des Handwerks und Regelung der beruflichen Ausbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 11-20 (44%), 3-5 (20%), 1-2 sowie 21 und mehr (jew. 13%);
Teilzeit: 1-2 (47%), 3-5 (41%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Wirtschaftswissenschaften und Jura; berufliche Ausbildung und Zusatzqualifikationen
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitgeber (++), Auszubildende (++), Schüler (++), Arbeitnehmer (++), Ausbilder (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Ausbildung-Beruf (++), Beruf-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen, Geringqualifizierte (jew. 46%)
Themenschwerpunkte
Ausbildungsberatung (++), Weiterbildungsberatung (++), Existenzgründerberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
201 und mehr (52%), 26-50 (16%), 51-100 (12%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (36%), 101-200 (21%), 26-50 (17%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (97%), IHK (86%), Schule, (81%)

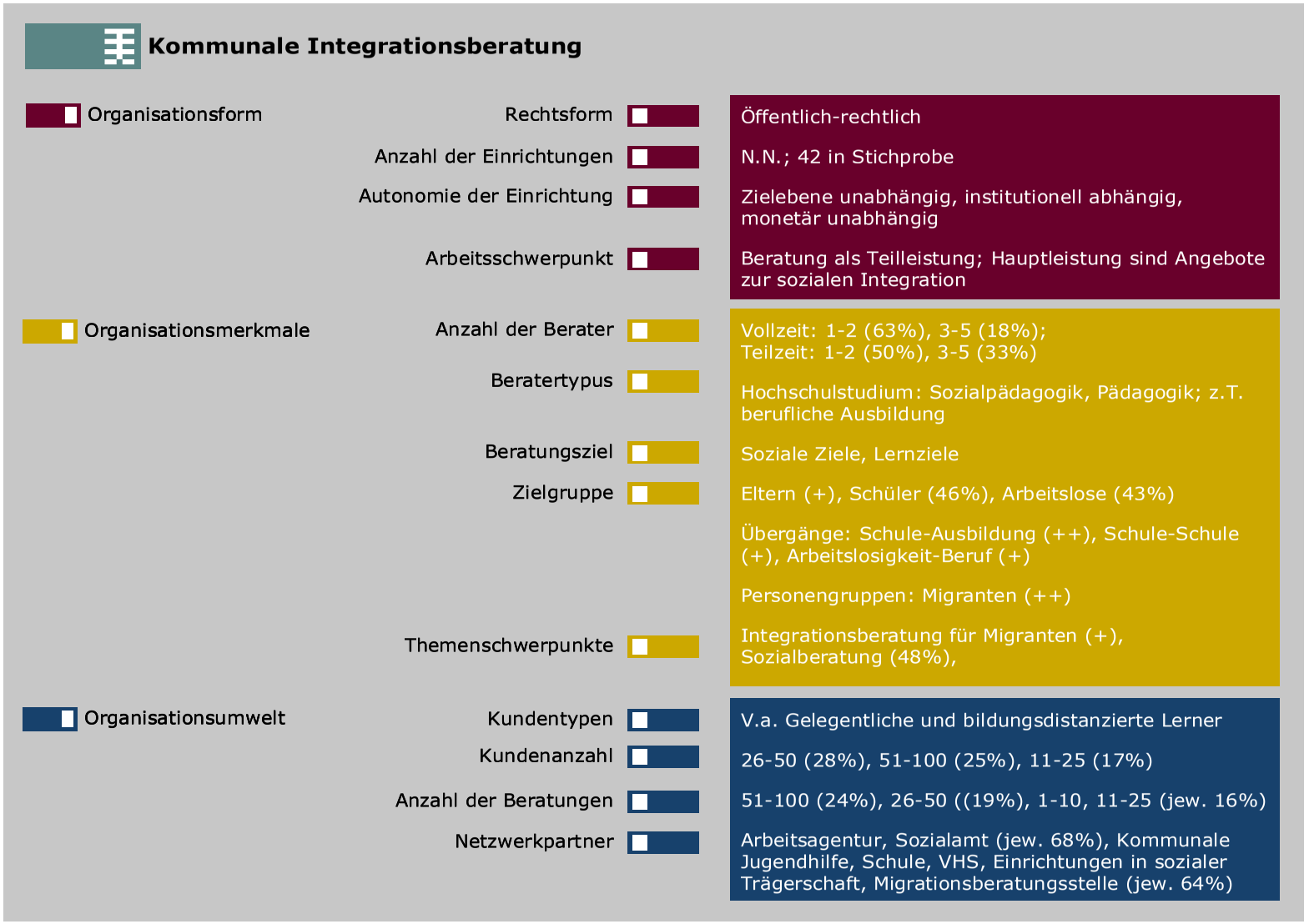

Hauptschule
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 246 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist schulische Bildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (37%), 11-20 (27%), 6-10 sowie 21 und mehr (jew. 12%);
Teilzeit: 1-2 (48%), 6-10 (17%), 3-5 (16%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Lehramt, Pädagogik
Beratungsziel
Lernziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (++)
Personengruppen: Migranten (49%)
Themenschwerpunkte
Berufswahlberatung (++), Schullaufbahnberatung (++), Schulwahlberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte; z.T. gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (33%), 11-25 (31%), 26-50 (15%)
Anzahl der Beratungen
11-25 (27%), 1-10 (24%), 26-50 (21%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (88%), BIZ (87%), Kommunale Jugendhilfe (85%)

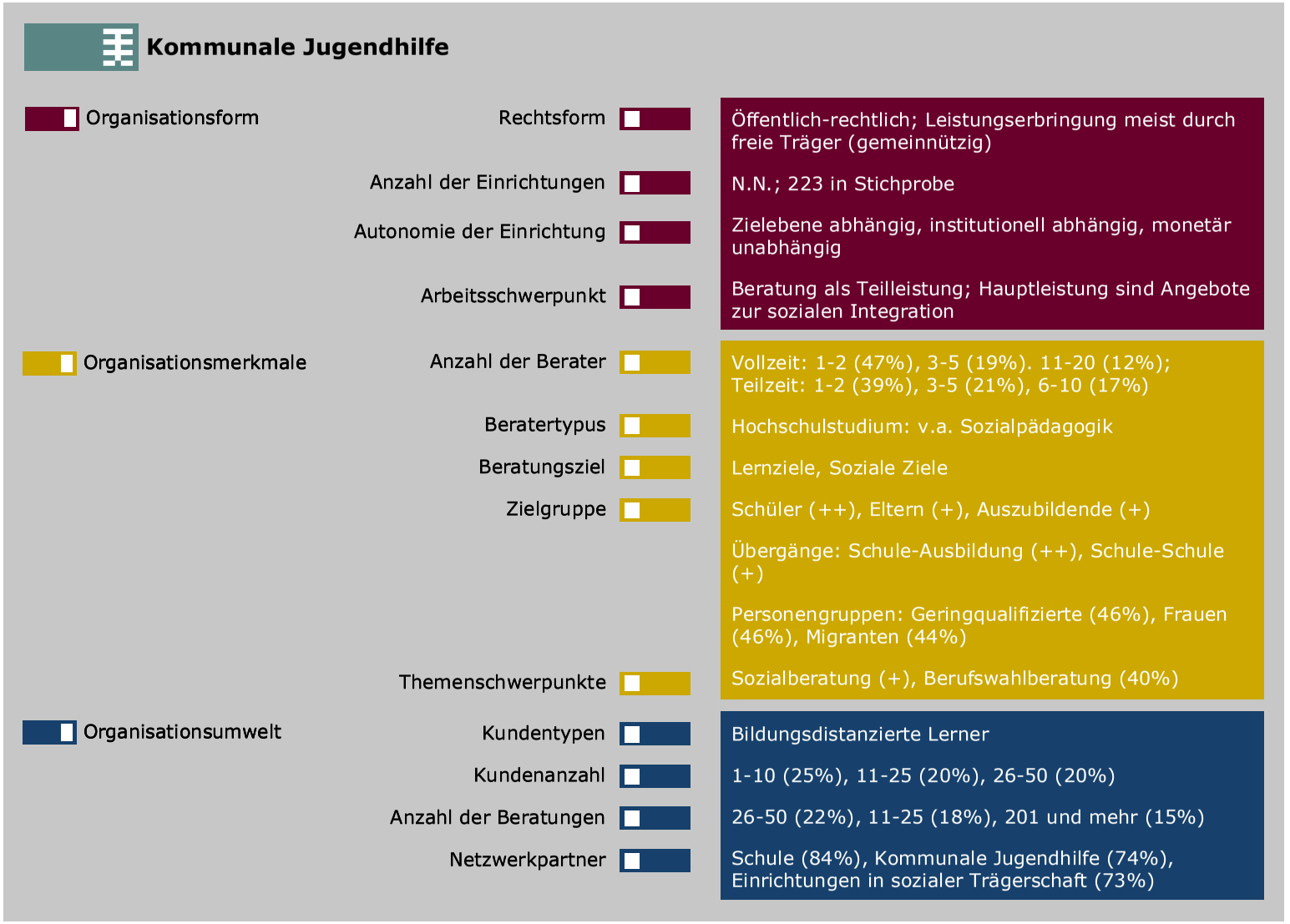

Industrie- und Handelskammer
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; KöR
Anzahl der Einrichtungen
ca. 220 Geschäftsstellen; 124 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistungen sind Interessenvertretung des Handwerks und Regelung der beruflichen Ausbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (23%), 3-5 (22%), 6-10 (20%); Teilzeit: 1-2 (42%), 3-5 (22%), 6-10 (14%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Wirtschaftswissenschaften; berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitgeber (++), Arbeitnehmer (++), Ausbilder (++), Auszubildende (++), Selbständige (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Beruf-Beruf (+), Ausbildung-Beruf (+)
Personengruppen: Keine Fokussierung
Themenschwerpunkte
Weiterbildungsberatung (++), Ausbildungsberatung (+), Existenzgründerberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
201 und mehr (38%), 26-50 (23%), 101-200 (11%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (36%), 51-100 (16%), 26-50 (13%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (84%), HWK (75%), ARGE, sonstige Weiterbildungsträger (jew. 73%)

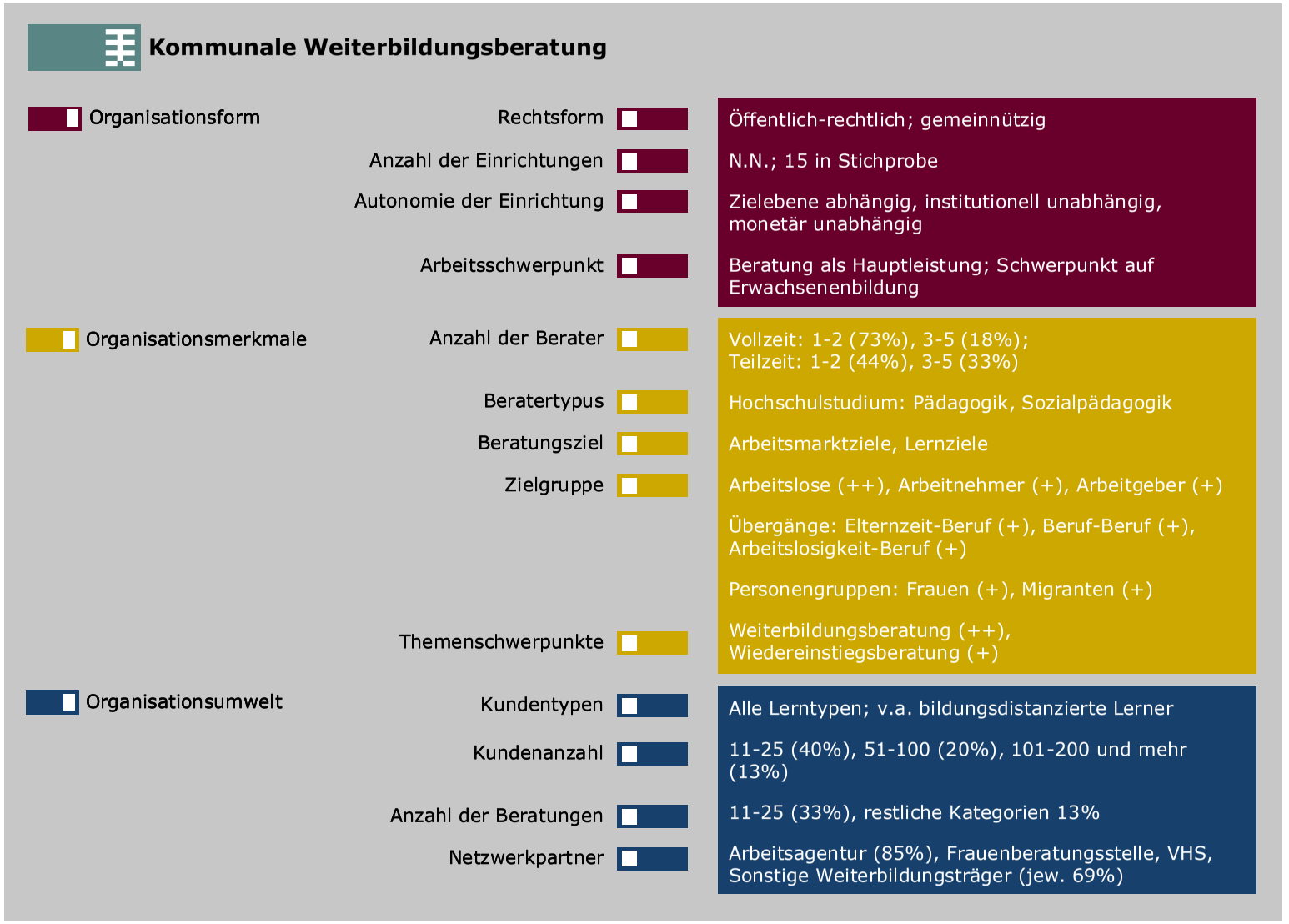

Internationaler Bund
Organisationsform
Rechtsform
Gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
ca. 200 Dienststellen; 32 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (38%), 3-5 (28%), 21 und mehr (17%); Teilzeit: 1-2 (30%), 3-5 (25%), 11-20 (20%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik
Beratungsziel
Soziale Ziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Schüler (++), Auszubildende (++), Arbeitslose (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Ausbildung-Beruf (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (++)
Personengruppen: Migranten (++), Geringqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Integrationsberatung für Migranten (++), Sozialberatung (++), Berufswahlberatung (++), Ausbildungsberatung (++)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
26-50 (31%), 11-25 (25%), 51-100 (22%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (25%), 201 und mehr (22%), 11-25 (19%)
Netzwerkpartner
Einrichtungen in sozialer Trägerschaft, Kommunale Jugendhilfe, Schule (jew. 92%)

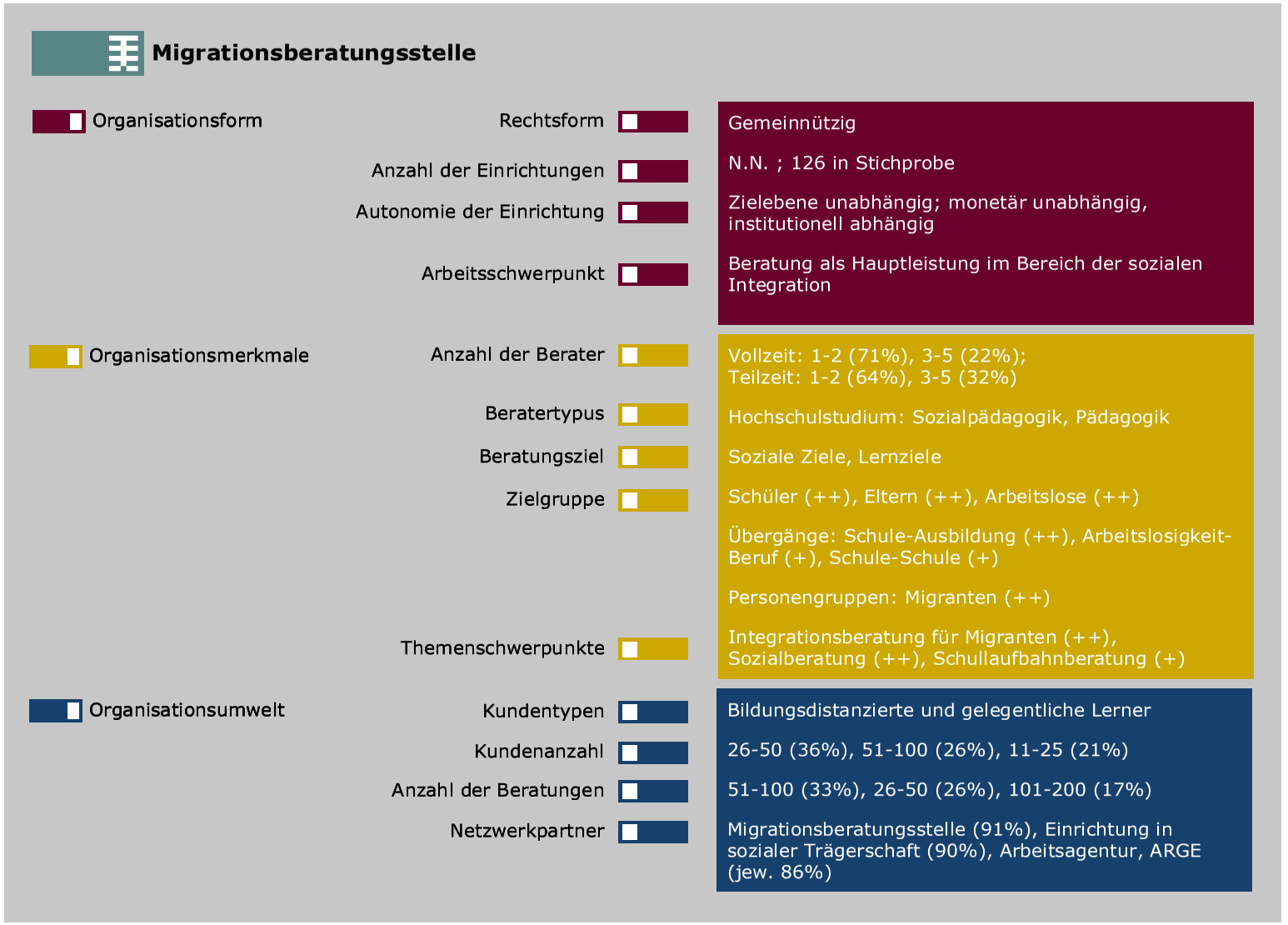

Jugendgerichtshilfe
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 15 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (47%), 11-20 (27%), 21 und mehr (13%); Teilzeit: 1-2 (40%), 6-10 (40%), 3-5 (20%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik
Beratungsziel
Lernziele
Zielgruppe
Eltern (++), Schüler (+), Auszubildende (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (+)
Personengruppen: Keine Fokussierung
Themenschwerpunkt
Sozialberatung (+) für Schüler
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
11-25 (57%), 51-100 (14%)
Anzahl der Beratungen
11-25 (36%), 51-100 (21%), 26-50 und 101-200 (jew. 14%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur, ARGE (jew. 83%), Sozialamt (75%)

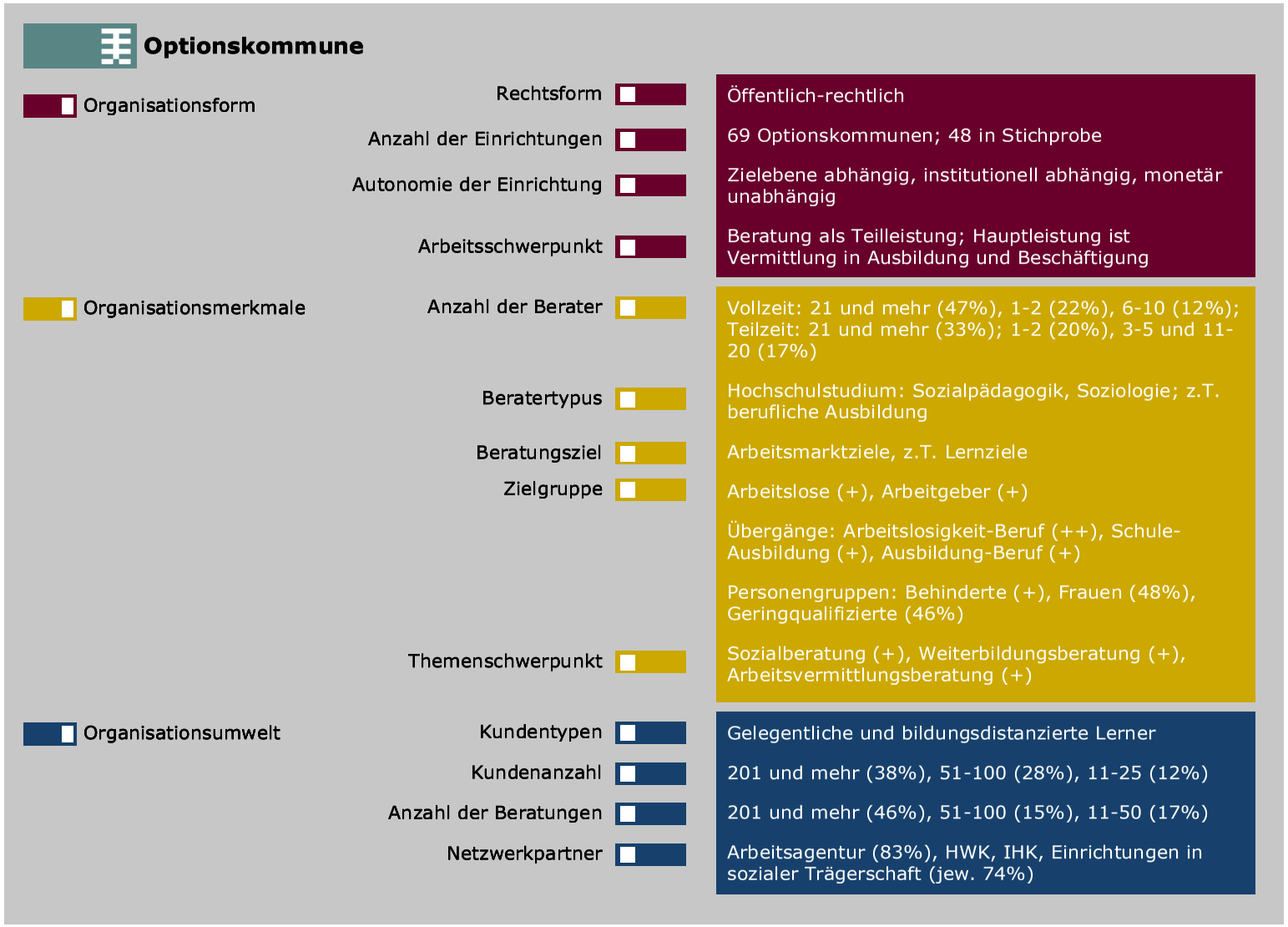

Kirchengemeinde
Organisationsform
Rechtsform
Gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 85 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; weites Spektrum an Leistungen, v. a. Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (74%), 3-5 (13%); Teilzeit: 1-2 (58%), 3-5 (21%), 6-10 (14%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik; z.T. Zusatzqualifikationen
Beratungsziel
Lernziele, Soziale Ziele
Zielgruppe
Schüler (+), Eltern (43%), Auszubildende (40%)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Studium (43%)
Personengruppen: Frauen (+)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (38%), Freiwilligendienstberatung (37%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
1-10 (44%), 11-25 (27%), 26-50 (12%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (36%), 11-25 (26%), 26-50 (16%)
Netzwerkpartner
Kirchengemeinde (88%), Einrichtungen in sozialer Trägerschaft (63%), Schule (49%)

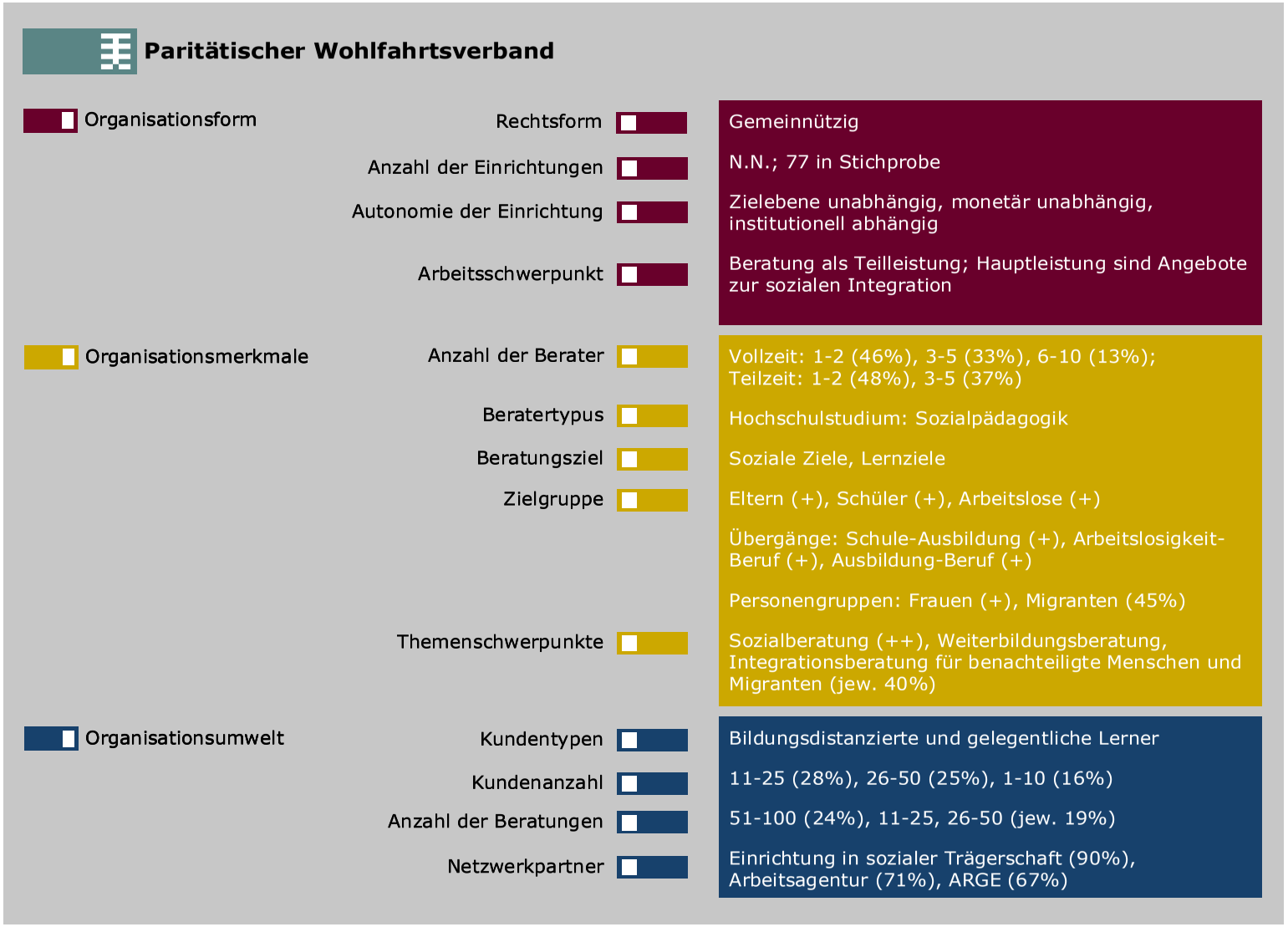

Kommunale Integrationsberatung
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 42 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (63%), 3-5 (18%);
Teilzeit: 1-2 (50%), 3-5 (33%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik, Pädagogik; z.T. berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Soziale Ziele, Lernziele
Zielgruppe
Eltern (+), Schüler (46%), Arbeitslose (43%)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (+), Arbeitslosigkeit-Beruf (+)
Personengruppen: Migranten (++)
Themenschwerpunkte
Integrationsberatung für Migranten (+), Sozialberatung (48%),
Organisationsumwelt
Kundentypen
V.a. Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
26-50 (28%), 51-100 (25%), 11-25 (17%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (24%), 26-50 ((19%), 1-10, 11-25 (jew. 16%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur, Sozialamt (jew. 68%), Kommunale Jugendhilfe, Schule, VHS, Einrichtungen in sozialer Trägerschaft, Migrationsberatungsstelle (jew. 64%)

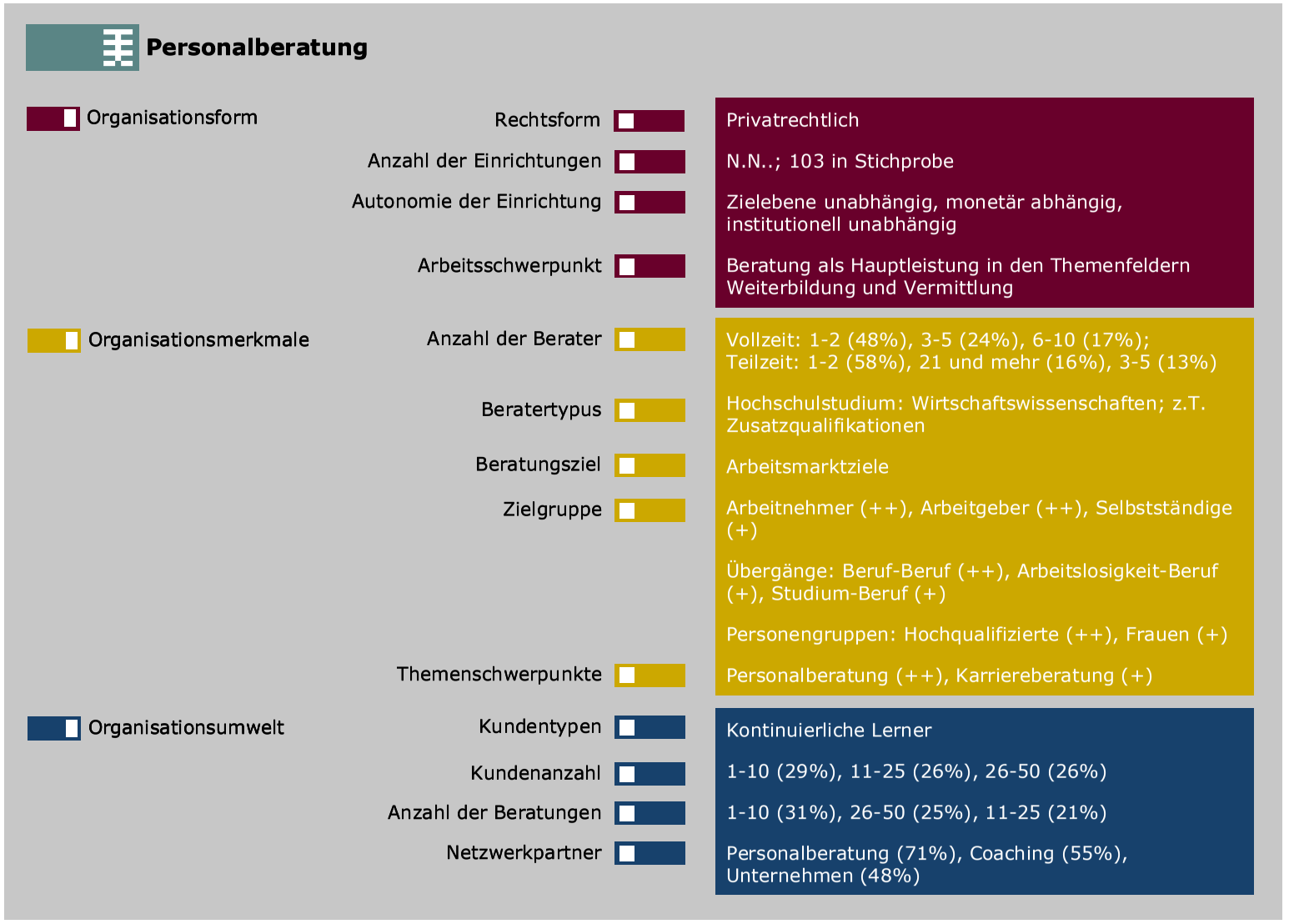

Kommunale Jugendhilfe
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; Leistungserbringung meist durch freie Träger (gemeinnützig)
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 223 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (47%), 3-5 (19%). 11-20 (12%); Teilzeit: 1-2 (39%), 3-5 (21%), 6-10 (17%)
Beratertypus
Hochschulstudium: v.a. Sozialpädagogik
Beratungsziel
Lernziele, Soziale Ziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (+), Auszubildende (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (+)
Personengruppen: Geringqualifizierte (46%), Frauen (46%), Migranten (44%)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (+), Berufswahlberatung (40%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
1-10 (25%), 11-25 (20%), 26-50 (20%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (22%), 11-25 (18%), 201 und mehr (15%)
Netzwerkpartner
Schule (84%), Kommunale Jugendhilfe (74%), Einrichtungen in sozialer Trägerschaft (73%)

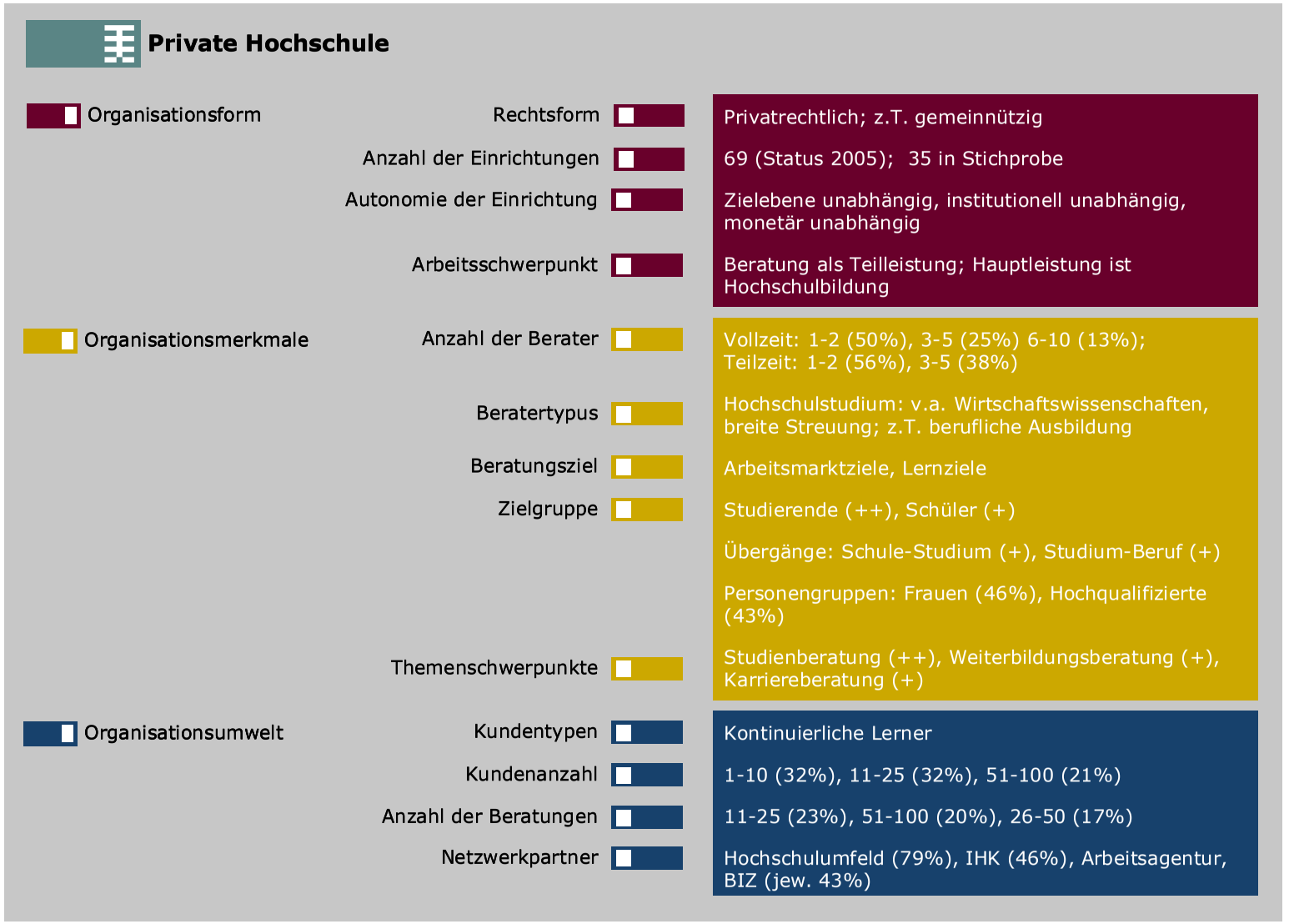

Kommunale Weiterbildungsberatung
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich; gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 15 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, institutionell unabhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Hauptleistung; Schwerpunkt auf Erwachsenenbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (73%), 3-5 (18%);
Teilzeit: 1-2 (44%), 3-5 (33%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Pädagogik, Sozialpädagogik
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, Lernziele
Zielgruppe
Arbeitslose (++), Arbeitnehmer (+), Arbeitgeber (+)
Übergänge: Elternzeit-Beruf (+), Beruf-Beruf (+), Arbeitslosigkeit-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (+), Migranten (+)
Themenschwerpunkte
Weiterbildungsberatung (++), Wiedereinstiegsberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen; v.a. bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
11-25 (40%), 51-100 (20%), 101-200 und mehr (13%)
Anzahl der Beratungen
11-25 (33%), restliche Kategorien 13%
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (85%), Frauenberatungsstelle, VHS, Sonstige Weiterbildungsträger (jew. 69%)

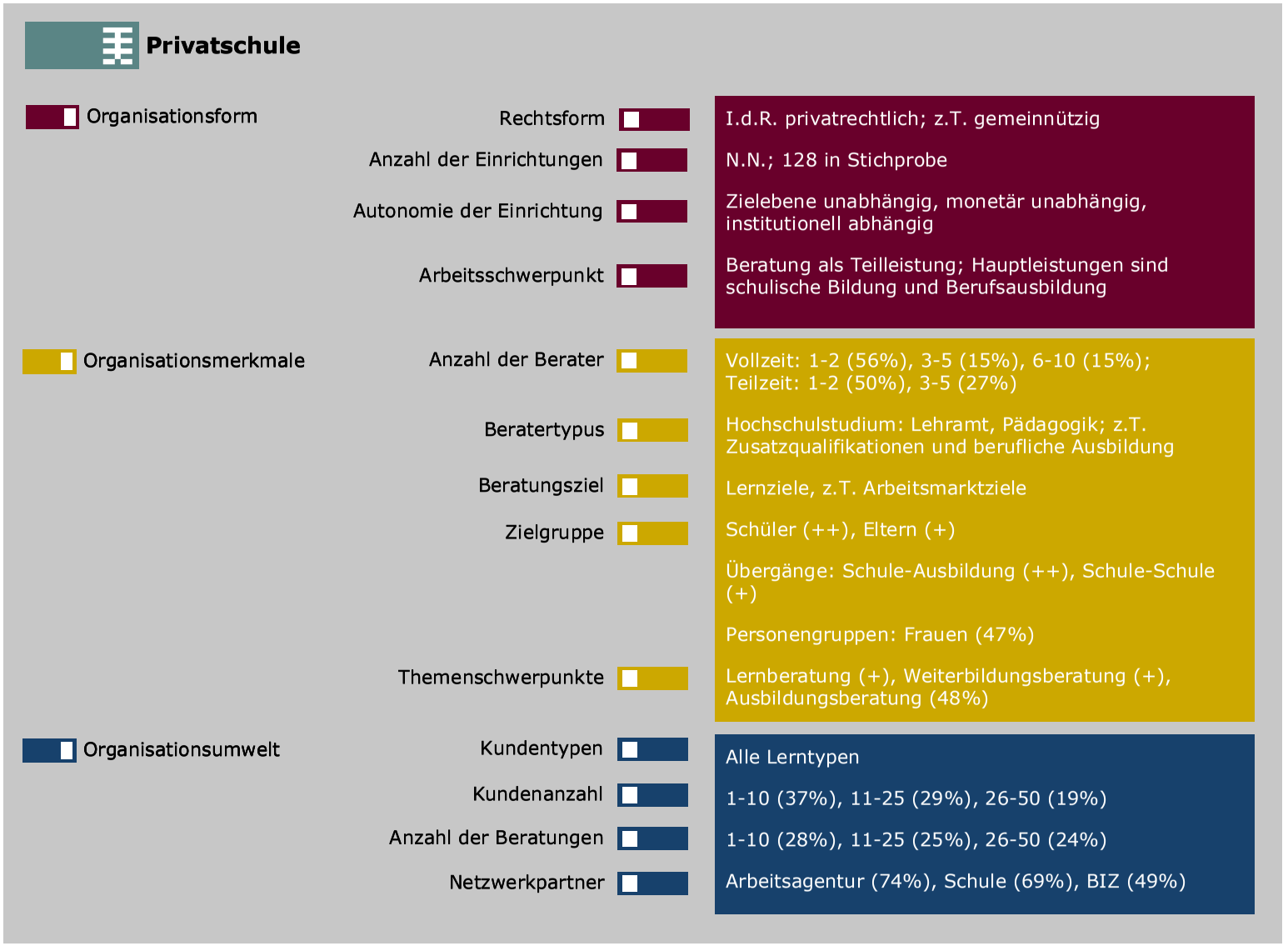

Migrationsberatungsstelle
Organisationsform
Rechtsform
Gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N. ; 126 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig; monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Hauptleistung im Bereich der sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (71%), 3-5 (22%);
Teilzeit: 1-2 (64%), 3-5 (32%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik, Pädagogik
Beratungsziel
Soziale Ziele, Lernziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (++), Arbeitslose (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (+), Schule-Schule (+)
Personengruppen: Migranten (++)
Themenschwerpunkte
Integrationsberatung für Migranten (++), Sozialberatung (++), Schullaufbahnberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
26-50 (36%), 51-100 (26%), 11-25 (21%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (33%), 26-50 (26%), 101-200 (17%)
Netzwerkpartner
Migrationsberatungsstelle (91%), Einrichtung in sozialer Trägerschaft (90%), Arbeitsagentur, ARGE (jew. 86%)

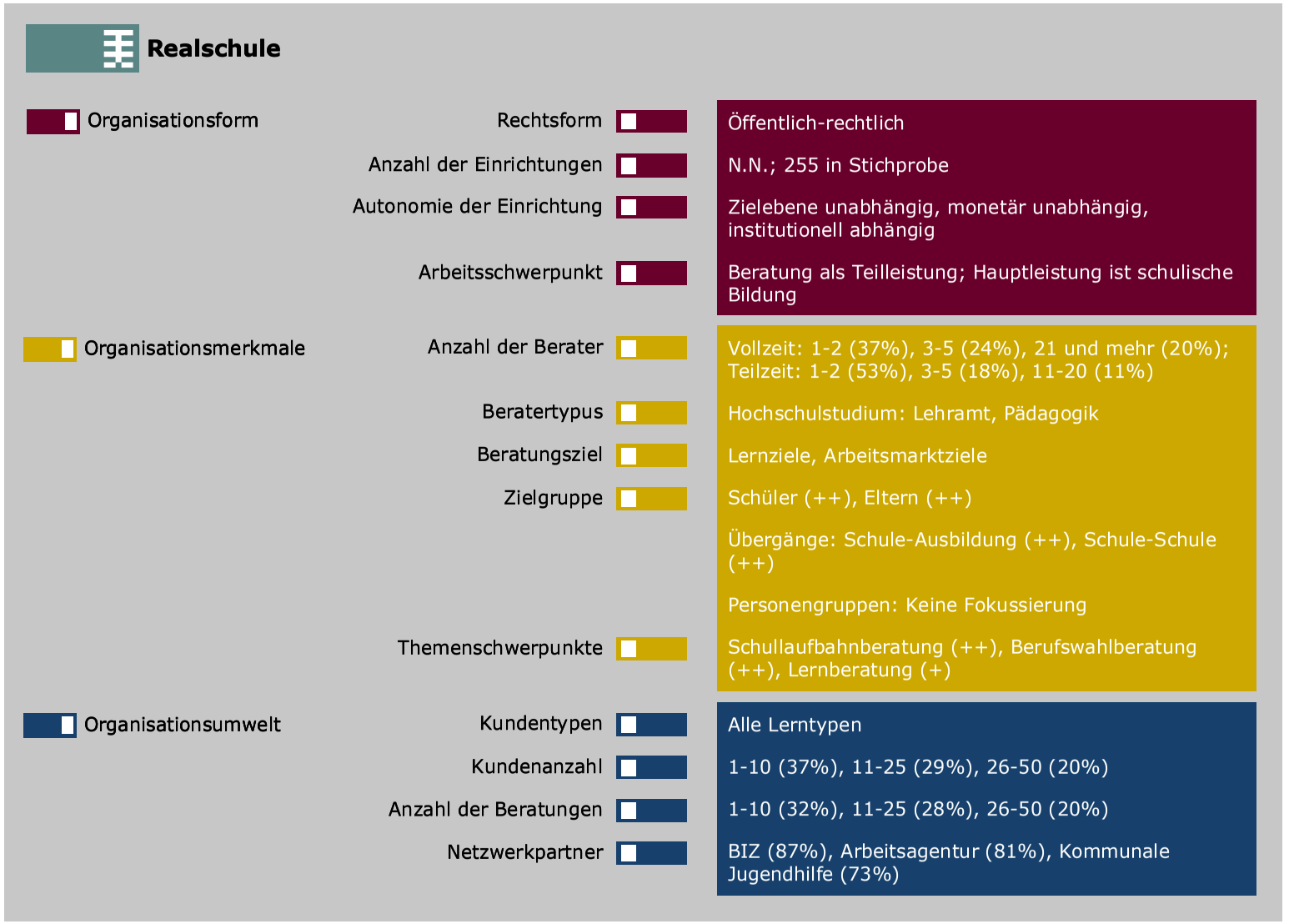

Optionskommune
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
69 Optionskommunen; 48 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Vermittlung in Ausbildung und Beschäftigung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 21 und mehr (47%), 1-2 (22%), 6-10 (12%); Teilzeit: 21 und mehr (33%); 1-2 (20%), 3-5 und 11-20 (17%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik, Soziologie; z.T. berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, z.T. Lernziele
Zielgruppe
Arbeitslose (+), Arbeitgeber (+)
Übergänge: Arbeitslosigkeit-Beruf (++), Schule-Ausbildung (+), Ausbildung-Beruf (+)
Personengruppen: Behinderte (+), Frauen (48%), Geringqualifizierte (46%)
Themenschwerpunkt
Sozialberatung (+), Weiterbildungsberatung (+), Arbeitsvermittlungsberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
201 und mehr (38%), 51-100 (28%), 11-25 (12%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (46%), 51-100 (15%), 11-50 (17%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (83%), HWK, IHK, Einrichtungen in sozialer Trägerschaft (jew. 74%)

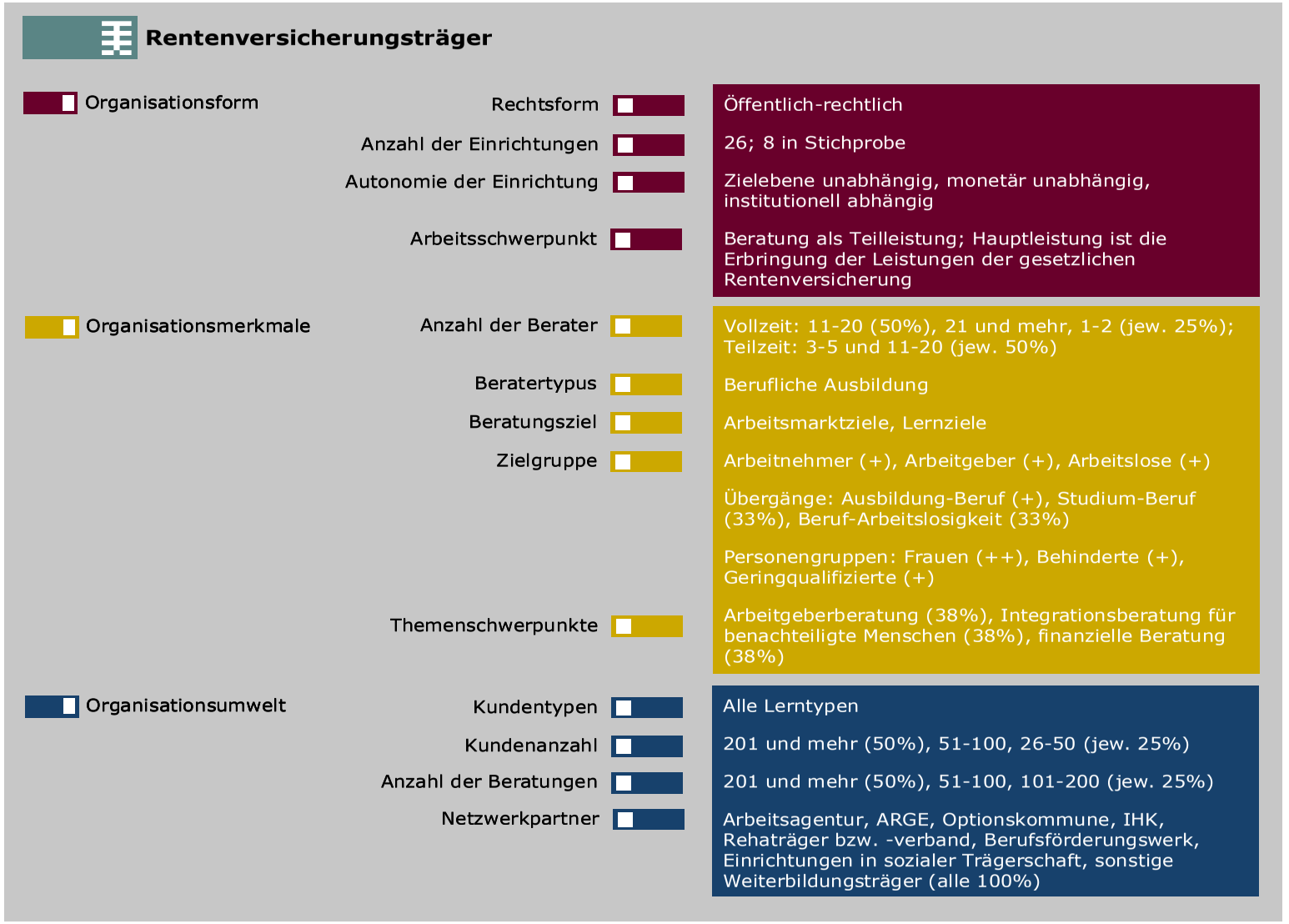

Paritätischer Wohlfahrtsverband
Organisationsform
Rechtsform
Gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 77 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (46%), 3-5 (33%), 6-10 (13%); Teilzeit: 1-2 (48%), 3-5 (37%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik
Beratungsziel
Soziale Ziele, Lernziele
Zielgruppe
Eltern (+), Schüler (+), Arbeitslose (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (+), Arbeitslosigkeit-Beruf (+), Ausbildung-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (+), Migranten (45%)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (++), Weiterbildungsberatung, Integrationsberatung für benachteiligte Menschen und Migranten (jew. 40%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
11-25 (28%), 26-50 (25%), 1-10 (16%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (24%), 11-25, 26-50 (jew. 19%)
Netzwerkpartner
Einrichtung in sozialer Trägerschaft (90%), Arbeitsagentur (71%), ARGE (67%)

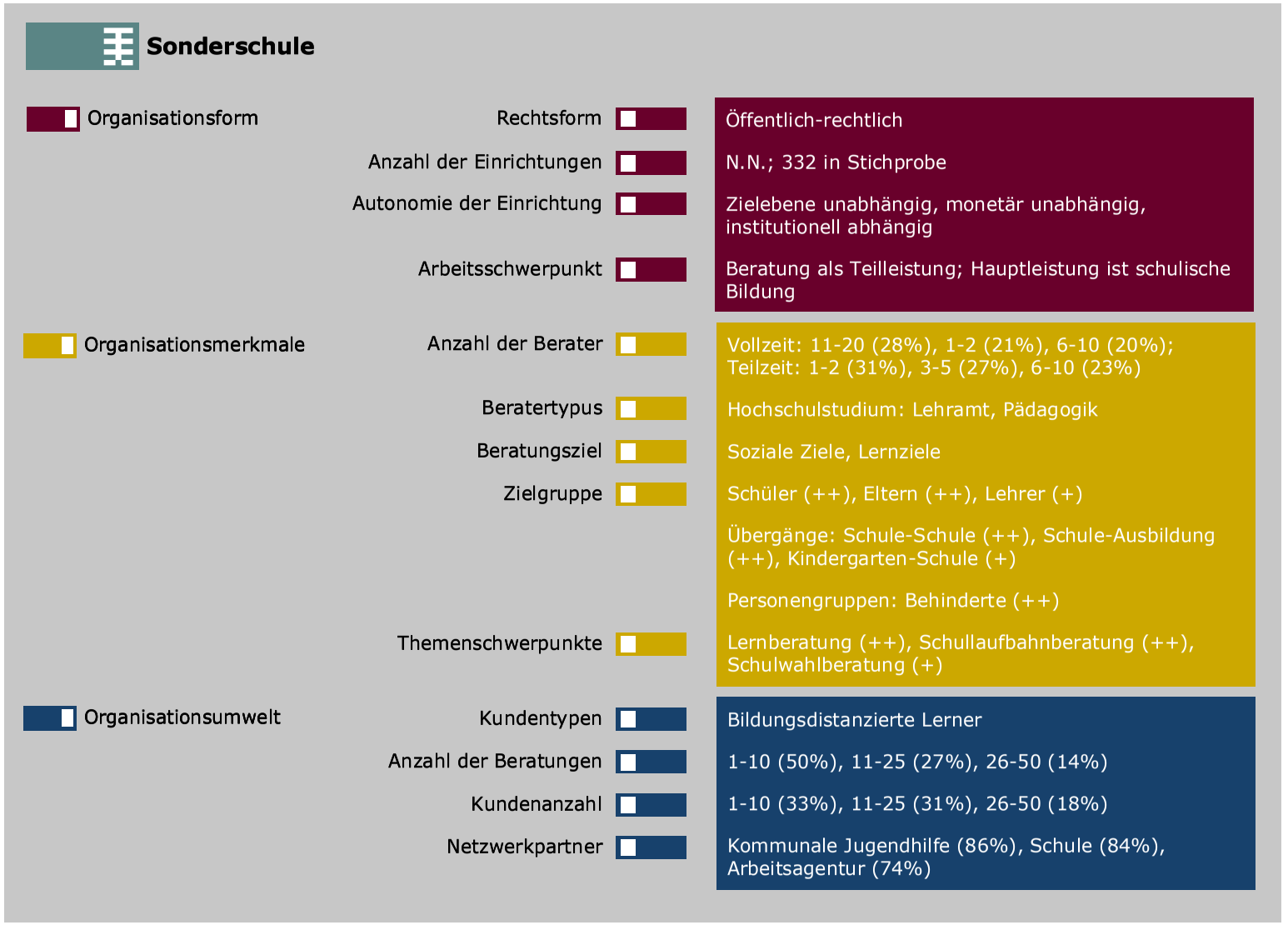

Personalberatung
Organisationsform
Rechtsform
Privatrechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N..; 103 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär abhängig, institutionell unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Hauptleistung in den Themenfeldern Weiterbildung und Vermittlung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (48%), 3-5 (24%), 6-10 (17%); Teilzeit: 1-2 (58%), 21 und mehr (16%), 3-5 (13%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Wirtschaftswissenschaften; z.T. Zusatzqualifikationen
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer (++), Arbeitgeber (++), Selbstständige (+)
Übergänge: Beruf-Beruf (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (+), Studium-Beruf (+)
Personengruppen: Hochqualifizierte (++), Frauen (+)
Themenschwerpunkte
Personalberatung (++), Karriereberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (29%), 11-25 (26%), 26-50 (26%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (31%), 26-50 (25%), 11-25 (21%)
Netzwerkpartner
Personalberatung (71%), Coaching (55%), Unternehmen (48%)

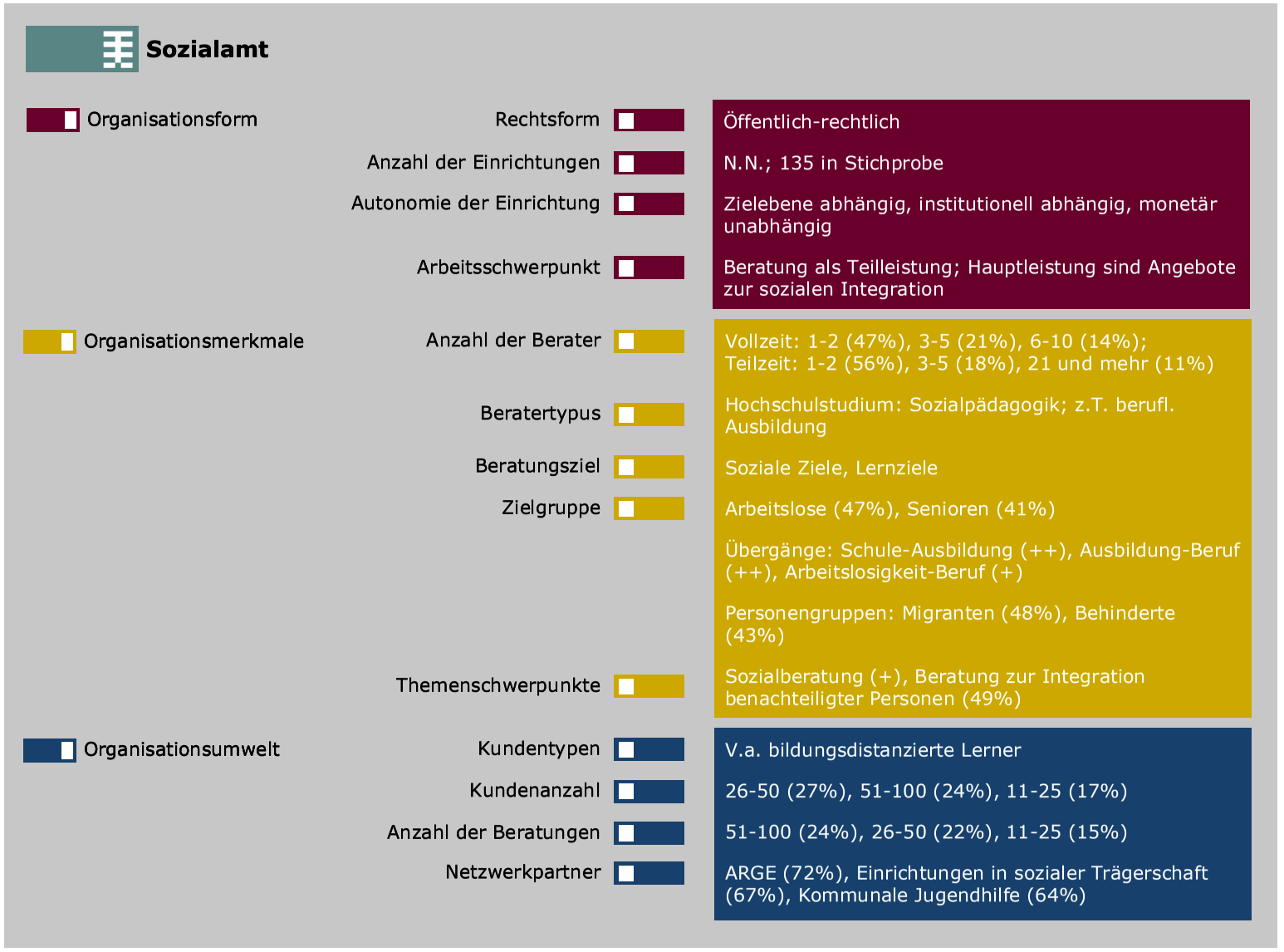

Private Hochschule
Organisationsform
Rechtsform
Privatrechtlich; z.T. gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
69 (Status 2005); 35 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, institutionell unabhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Hochschulbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (50%), 3-5 (25%) 6-10 (13%); Teilzeit: 1-2 (56%), 3-5 (38%)
Beratertypus
Hochschulstudium: v.a. Wirtschaftswissenschaften, breite Streuung; z.T. berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, Lernziele
Zielgruppe
Studierende (++), Schüler (+)
Übergänge: Schule-Studium (+), Studium-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (46%), Hochqualifizierte (43%)
Themenschwerpunkte
Studienberatung (++), Weiterbildungsberatung (+), Karriereberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (32%), 11-25 (32%), 51-100 (21%)
Anzahl der Beratungen
11-25 (23%), 51-100 (20%), 26-50 (17%)
Netzwerkpartner
Hochschulumfeld (79%), IHK (46%), Arbeitsagentur, BIZ (jew. 43%)

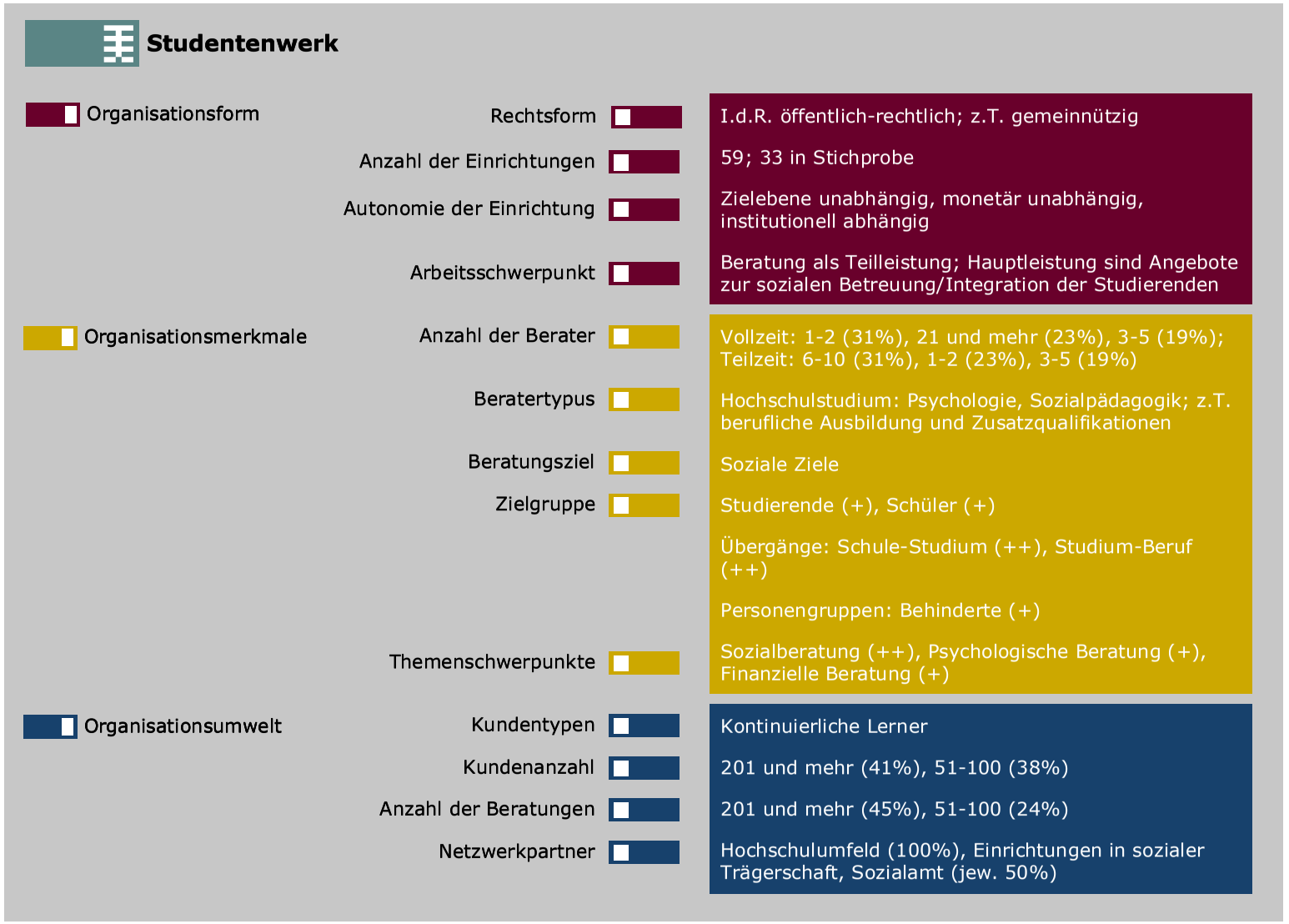

Privatschule
Organisationsform
Rechtsform
I.d.R. privatrechtlich; z.T. gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 128 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistungen sind schulische Bildung und Berufsausbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (56%), 3-5 (15%), 6-10 (15%); Teilzeit: 1-2 (50%), 3-5 (27%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Lehramt, Pädagogik; z.T. Zusatzqualifikationen und berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Lernziele, z.T. Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (+)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (+)
Personengruppen: Frauen (47%)
Themenschwerpunkte
Lernberatung (+), Weiterbildungsberatung (+), Ausbildungsberatung (48%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
1-10 (37%), 11-25 (29%), 26-50 (19%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (28%), 11-25 (25%), 26-50 (24%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (74%), Schule (69%), BIZ (49%)

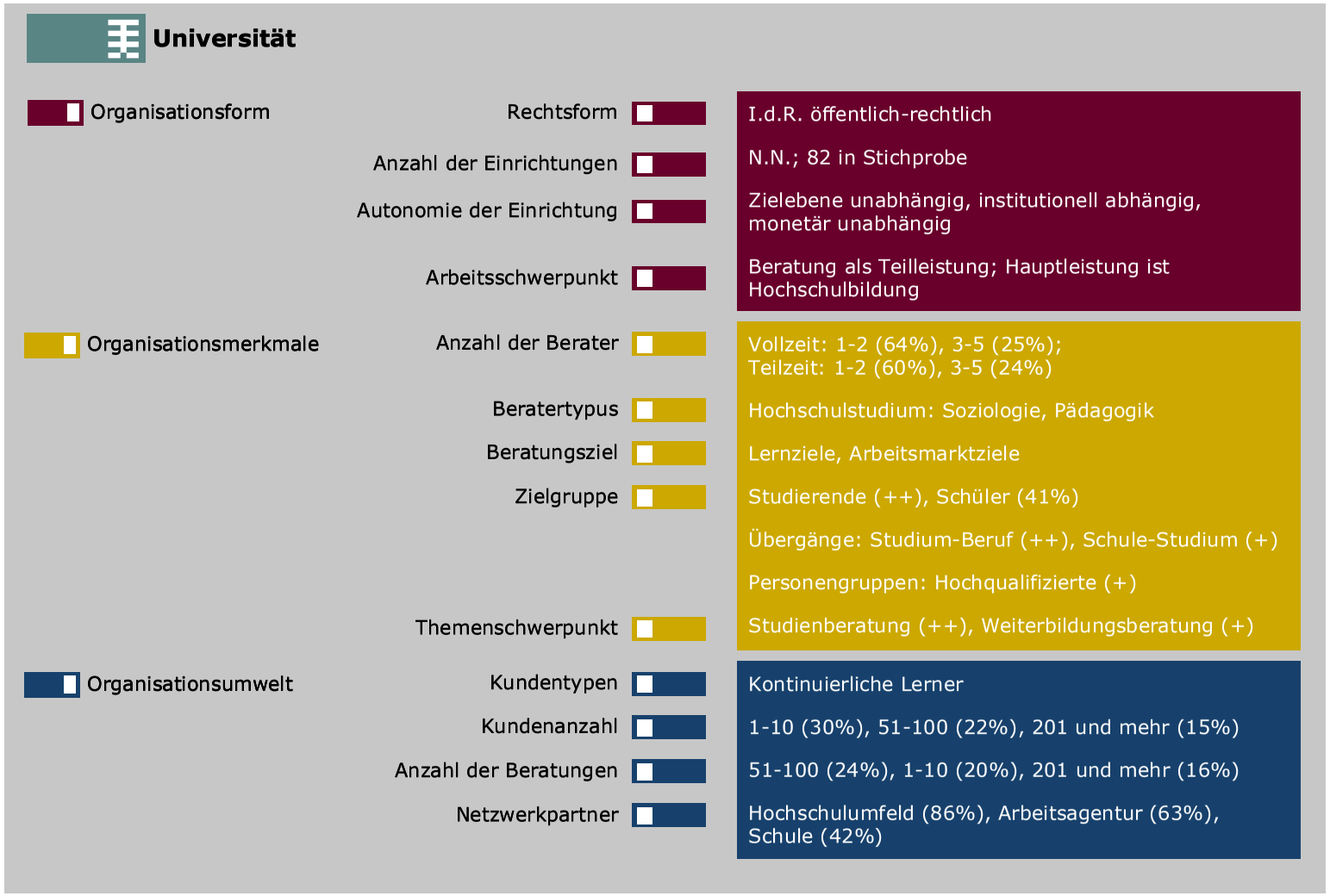

Realschule
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 255 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist schulische Bildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (37%), 3-5 (24%), 21 und mehr (20%); Teilzeit: 1-2 (53%), 3-5 (18%), 11-20 (11%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Lehramt, Pädagogik
Beratungsziel
Lernziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (++)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Schule-Schule (++)
Personengruppen: Keine Fokussierung
Themenschwerpunkte
Schullaufbahnberatung (++), Berufswahlberatung (++), Lernberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
1-10 (37%), 11-25 (29%), 26-50 (20%)
Anzahl der Beratungen
1-10 (32%), 11-25 (28%), 26-50 (20%)
Netzwerkpartner
BIZ (87%), Arbeitsagentur (81%), Kommunale Jugendhilfe (73%)

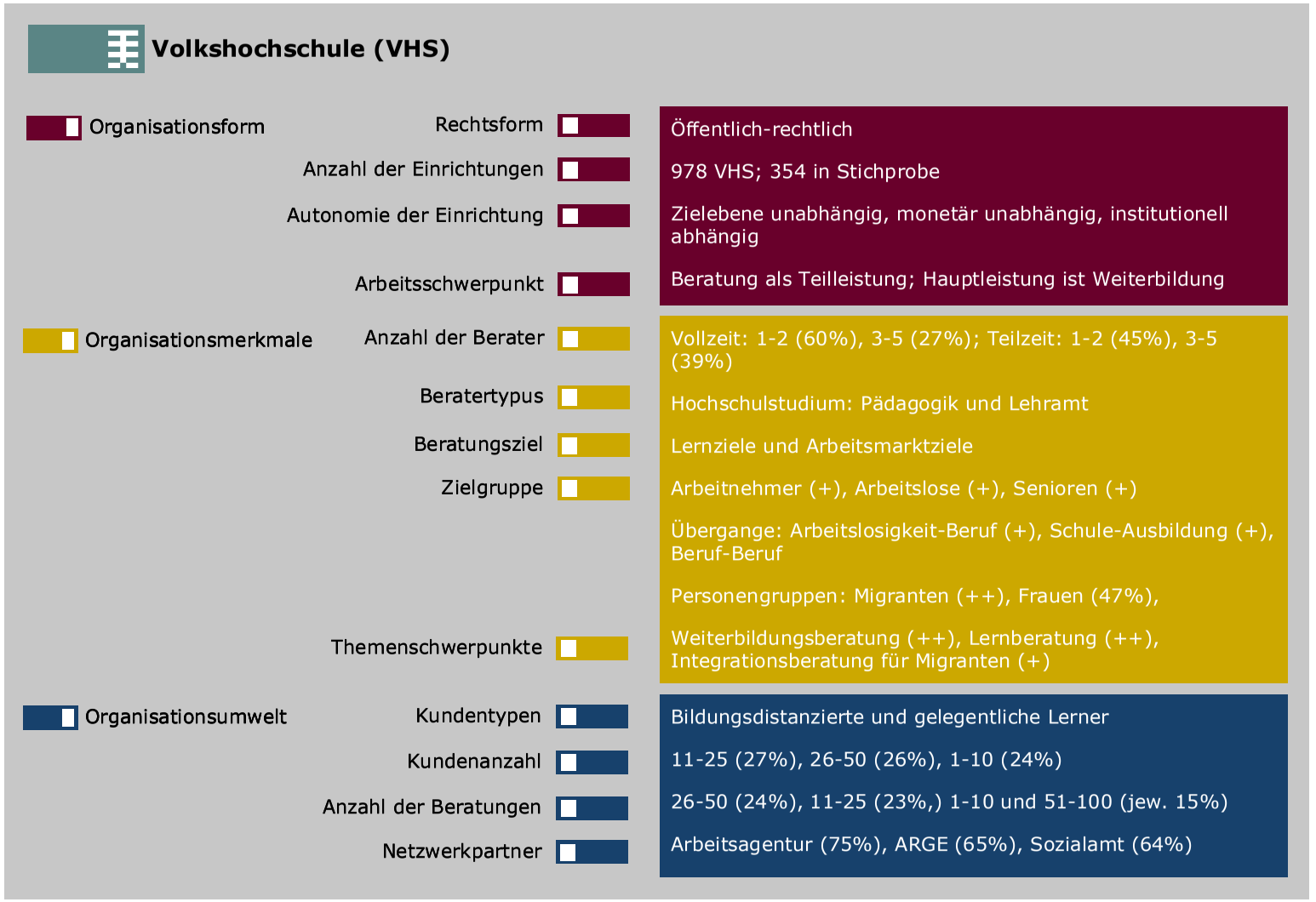

Rentenversicherungsträger
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
26; 8 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist die Erbringung der Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 11-20 (50%), 21 und mehr, 1-2 (jew. 25%); Teilzeit: 3-5 und 11-20 (jew. 50%)
Beratertypus
Berufliche Ausbildung
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, Lernziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer (+), Arbeitgeber (+), Arbeitslose (+)
Übergänge: Ausbildung-Beruf (+), Studium-Beruf (33%), Beruf-Arbeitslosigkeit (33%)
Personengruppen: Frauen (++), Behinderte (+), Geringqualifizierte (+)
Themenschwerpunkte
Arbeitgeberberatung (38%), Integrationsberatung für benachteiligte Menschen (38%), finanzielle Beratung (38%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
201 und mehr (50%), 51-100, 26-50 (jew. 25%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (50%), 51-100, 101-200 (jew. 25%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur, ARGE, Optionskommune, IHK, Rehaträger bzw. -verband, Berufsförderungswerk, Einrichtungen in sozialer Trägerschaft, sonstige Weiterbildungsträger (alle 100%)

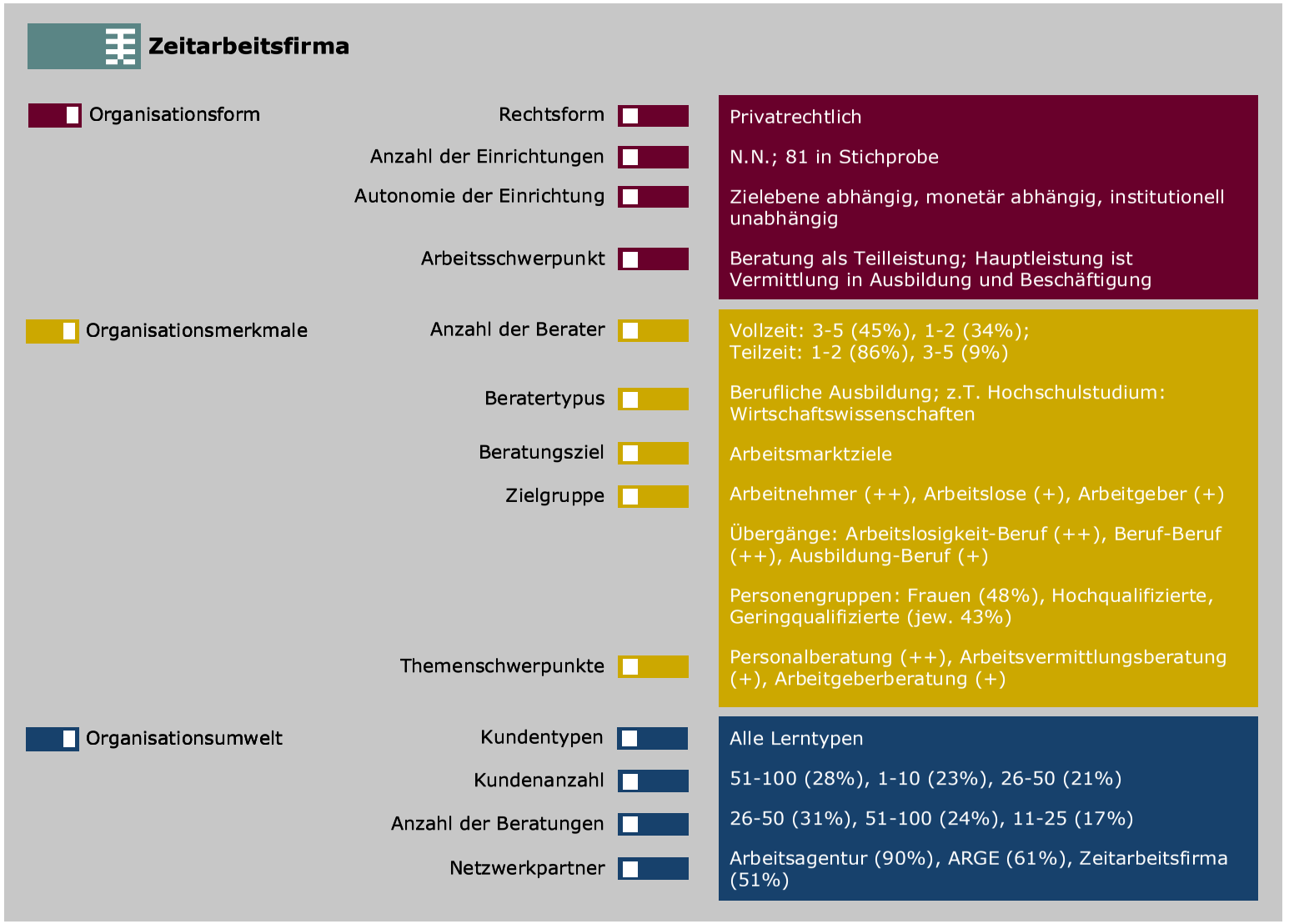

Sonderschule
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 332 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist schulische Bildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 11-20 (28%), 1-2 (21%), 6-10 (20%); Teilzeit: 1-2 (31%), 3-5 (27%), 6-10 (23%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Lehramt, Pädagogik
Beratungsziel
Soziale Ziele, Lernziele
Zielgruppe
Schüler (++), Eltern (++), Lehrer (+)
Übergänge: Schule-Schule (++), Schule-Ausbildung (++), Kindergarten-Schule (+)
Personengruppen: Behinderte (++)
Themenschwerpunkte
Lernberatung (++), Schullaufbahnberatung (++), Schulwahlberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte Lerner
Anzahl der Beratungen
1-10 (50%), 11-25 (27%), 26-50 (14%)
Kundenanzahl
1-10 (33%), 11-25 (31%), 26-50 (18%)
Netzwerkpartner
Kommunale Jugendhilfe (86%), Schule (84%), Arbeitsagentur (74%)

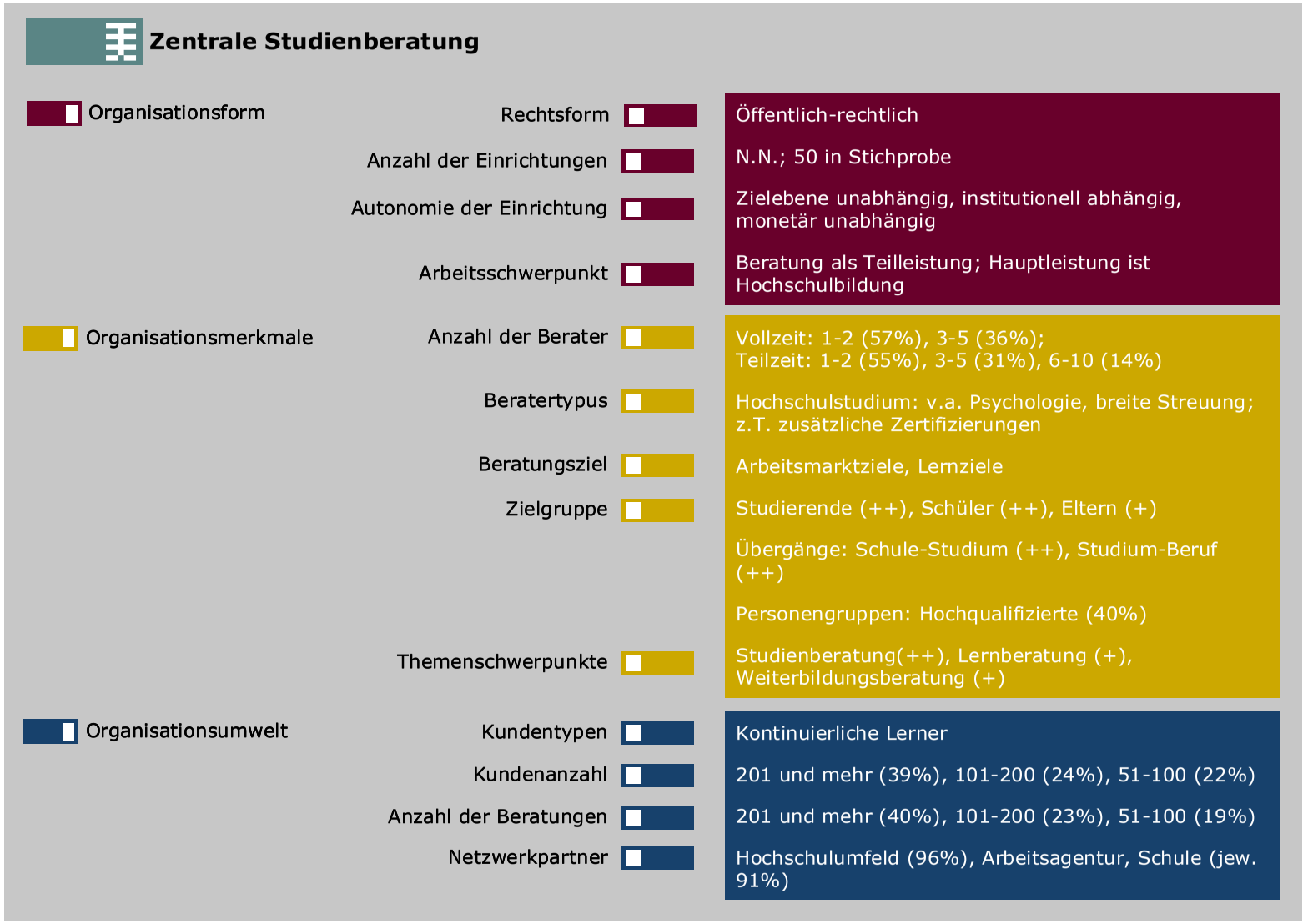

Sozialamt
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 135 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Integration
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (47%), 3-5 (21%), 6-10 (14%);
Teilzeit: 1-2 (56%), 3-5 (18%), 21 und mehr (11%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Sozialpädagogik; z.T. berufl. Ausbildung
Beratungsziel
Soziale Ziele, Lernziele
Zielgruppe
Arbeitslose (47%), Senioren (41%)
Übergänge: Schule-Ausbildung (++), Ausbildung-Beruf (++), Arbeitslosigkeit-Beruf (+)
Personengruppen: Migranten (48%), Behinderte (43%)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (+), Beratung zur Integration benachteiligter Personen (49%)
Organisationsumwelt
Kundentypen
V.a. bildungsdistanzierte Lerner
Kundenanzahl
26-50 (27%), 51-100 (24%), 11-25 (17%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (24%), 26-50 (22%), 11-25 (15%)
Netzwerkpartner
ARGE (72%), Einrichtungen in sozialer Trägerschaft (67%), Kommunale Jugendhilfe (64%)


Studentenwerk
Organisationsform
Rechtsform
I.d.R. öffentlich-rechtlich; z.T. gemeinnützig
Anzahl der Einrichtungen
59; 33 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung sind Angebote zur sozialen Betreuung/Integration der Studierenden
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (31%), 21 und mehr (23%), 3-5 (19%); Teilzeit: 6-10 (31%), 1-2 (23%), 3-5 (19%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Psychologie, Sozialpädagogik; z.T. berufliche Ausbildung und Zusatzqualifikationen
Beratungsziel
Soziale Ziele
Zielgruppe
Studierende (+), Schüler (+)
Übergänge: Schule-Studium (++), Studium-Beruf (++)
Personengruppen: Behinderte (+)
Themenschwerpunkte
Sozialberatung (++), Psychologische Beratung (+), Finanzielle Beratung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
201 und mehr (41%), 51-100 (38%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (45%), 51-100 (24%)
Netzwerkpartner
Hochschulumfeld (100%), Einrichtungen in sozialer Trägerschaft, Sozialamt (jew. 50%)


Universität
Organisationsform
Rechtsform
I.d.R. öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 82 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Hochschulbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (64%), 3-5 (25%);
Teilzeit: 1-2 (60%), 3-5 (24%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Soziologie, Pädagogik
Beratungsziel
Lernziele, Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Studierende (++), Schüler (41%)
Übergänge: Studium-Beruf (++), Schule-Studium (+)
Personengruppen: Hochqualifizierte (+)
Themenschwerpunkt
Studienberatung (++), Weiterbildungsberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
1-10 (30%), 51-100 (22%), 201 und mehr (15%)
Anzahl der Beratungen
51-100 (24%), 1-10 (20%), 201 und mehr (16%)
Netzwerkpartner
Hochschulumfeld (86%), Arbeitsagentur (63%), Schule (42%)


Volkshochschule (VHS)
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
978 VHS; 354 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, monetär unabhängig, institutionell abhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Weiterbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (60%), 3-5 (27%); Teilzeit: 1-2 (45%), 3-5 (39%)
Beratertypus
Hochschulstudium: Pädagogik und Lehramt
Beratungsziel
Lernziele und Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer (+), Arbeitslose (+), Senioren (+)
Übergange: Arbeitslosigkeit-Beruf (+), Schule-Ausbildung (+), Beruf-Beruf
Personengruppen: Migranten (++), Frauen (47%),
Themenschwerpunkte
Weiterbildungsberatung (++), Lernberatung (++), Integrationsberatung für Migranten (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner
Kundenanzahl
11-25 (27%), 26-50 (26%), 1-10 (24%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (24%), 11-25 (23%,) 1-10 und 51-100 (jew. 15%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (75%), ARGE (65%), Sozialamt (64%)


Zeitarbeitsfirma
Organisationsform
Rechtsform
Privatrechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 81 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene abhängig, monetär abhängig, institutionell unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Vermittlung in Ausbildung und Beschäftigung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 3-5 (45%), 1-2 (34%);
Teilzeit: 1-2 (86%), 3-5 (9%)
Beratertypus
Berufliche Ausbildung; z.T. Hochschulstudium: Wirtschaftswissenschaften
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele
Zielgruppe
Arbeitnehmer (++), Arbeitslose (+), Arbeitgeber (+)
Übergänge: Arbeitslosigkeit-Beruf (++), Beruf-Beruf (++), Ausbildung-Beruf (+)
Personengruppen: Frauen (48%), Hochqualifizierte, Geringqualifizierte (jew. 43%)
Themenschwerpunkte
Personalberatung (++), Arbeitsvermittlungsberatung (+), Arbeitgeberberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Alle Lerntypen
Kundenanzahl
51-100 (28%), 1-10 (23%), 26-50 (21%)
Anzahl der Beratungen
26-50 (31%), 51-100 (24%), 11-25 (17%)
Netzwerkpartner
Arbeitsagentur (90%), ARGE (61%), Zeitarbeitsfirma (51%)


Zentrale Studienberatung
Organisationsform
Rechtsform
Öffentlich-rechtlich
Anzahl der Einrichtungen
N.N.; 50 in Stichprobe
Autonomie der Einrichtung
Zielebene unabhängig, institutionell abhängig, monetär unabhängig
Arbeitsschwerpunkt
Beratung als Teilleistung; Hauptleistung ist Hochschulbildung
Organisationsmerkmale
Anzahl der Berater
Vollzeit: 1-2 (57%), 3-5 (36%);
Teilzeit: 1-2 (55%), 3-5 (31%), 6-10 (14%)
Beratertypus
Hochschulstudium: v.a. Psychologie, breite Streuung; z.T. zusätzliche Zertifizierungen
Beratungsziel
Arbeitsmarktziele, Lernziele
Zielgruppe
Studierende (++), Schüler (++), Eltern (+)
Übergänge: Schule-Studium (++), Studium-Beruf (++)
Personengruppen: Hochqualifizierte (40%)
Themenschwerpunkte
Studienberatung(++), Lernberatung (+), Weiterbildungsberatung (+)
Organisationsumwelt
Kundentypen
Kontinuierliche Lerner
Kundenanzahl
201 und mehr (39%), 101-200 (24%), 51-100 (22%)
Anzahl der Beratungen
201 und mehr (40%), 101-200 (23%), 51-100 (19%)
Netzwerkpartner
Hochschulumfeld (96%), Arbeitsagentur, Schule (jew. 91%)

9. Empfehlungen zur Qualitätssicherung in der BBB-Beratung

Aus der Herleitung der relevanten Standards und der empirischen Betrachtung von Qualitätsaspekten im Rahmen der Befragung lassen sich nun Empfehlungen zur Sicherung von Qualität in der BBB-Beratung entwickeln, die sowohl für Ratsuchende als auch für Anbieter zur Beurteilung und Sicherung der Beratungsqualität herangezogen werden können. Sie umfassen zwei Aspekte:

1. Empfehlungen zur Umsetzung der Standards
2. Profile der Qualitätsstandards

Die Empfehlungen zur Umsetzung der Standards beschreiben, wie die Standards durch die einzelnen Einrichtungen genutzt werden können/sollten. Hier schlagen wir ein flexibles, für die Einrichtungen individuell gestaltbares System vor. Die Profile der Qualitätsstandards stellen ein wesentliches Element dieses Systems dar, indem sie den Einrichtungen für jeden Standard verdeutlichen, auf welches Qualitätsmerkmal sich der jeweilige Standard bezieht, welche Ziele damit verfolgt werden und wie der Standard umgesetzt und gemessen werden kann.

9.1 Umsetzung der Standards

Wie die Befragungsergebnisse deutlich gemacht haben, sind der Formulierung und Umsetzung einheitlicher und allgemein anwendbarer Qualitätsstandards durch verschiedene Faktoren Grenzen gesetzt:

- Die Heterogenität der Beratungslandschaft hinsichtlich der verschiedenen Schwerpunkte, Zielgruppen und Übergänge in der BBB-Beratung wurde durch die Befragungsergebnisse bestätigt. Die Rahmenbedingungen für Anbieter mit unterschiedlichen Schwerpunkten variieren teilweise beträchtlich, etwa mit Blick auf die Finanzierung oder die Zuführung Ratsuchender.
- Diese Heterogenität spiegelt sich in entsprechend unterschiedlichen Qualitätsausprägungen wider. Diese betreffen u. a. die Qualifizierung der Berater, die eingesetzten Beratungsmethoden/-konzepte und die Berücksichtigung von Qualitätsstandards in den Einrichtungen.
- Darüber hinaus stellt Beratung in mehr als vier von fünf Einrichtungen nicht den Schwerpunkt der Tätigkeit dar. Damit einher geht ein sehr unterschiedlicher Professionalisierungsgrad der Berater bzw. der Beratung in den einzelnen Einrichtungen.

In der Summe kann weder von einem einheitlichen Beratungsverständnis noch von vergleichbaren Rahmenbedingungen oder Qualitätsansprüchen

ausgegangen werden. Zwar gab eine große Mehrheit aller Einrichtungen an, über Qualitätsstandards zu verfügen. Allerdings decken diese nur in wenigen Fällen alle drei Qualitätsbereiche (Input, Throughput, Output) ab. Zudem macht gerade die relativ geringe Anzahl von Einrichtungen, die im Schwerpunkt BBB-Beratung erbringen, die Notwendigkeit deutlich, allen Einrichtungen eine Orientierung über sinnvolle Qualitätsstandards vorzugeben.

Notwendig ist damit aus unserer Sicht die Entwicklung eines Qualitätsmodells, das

- die speziellen Hintergründe und Strukturen von BBB-Beratung erfasst,
- die Komplexität auf die wesentlichen Elemente reduziert,
- damit den Aufwand zur Umsetzung für die Anbieter von BBB-Beratungsleistungen in vertretbaren Grenzen hält und
- einzelnen Einrichtungen sowie potenziellen Ratsuchenden einen schnellen Überblick über die Qualität der angebotenen Leistung verschafft.

In Abschnitt 6.1.2 haben wir die drei gängigen beziehungsweise möglichen Modelle zur Qualitätssicherung vorgestellt: Staatlich vorgegebene Qualitätsstandards, (freiwillige) Zertifizierung durch eine externe Organisation sowie dezentrale Qualitätssicherung. In Anbetracht der beschriebenen Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Modelle, aber insbesondere mit Blick auf die bestehenden Strukturen der Beratungslandschaft und die Möglichkeiten zentraler Regulierung im föderalen deutschen System, schlagen wir ein dezentrales System der Qualitätssicherung in der BBB-Beratung vor. Ein solches System kann zwar nicht die Verbindlichkeit zentral gesteuerter Systeme herstellen, erlaubt es dafür aber, den unterschiedlichen Ausprägungen in den einzelnen Einrichtungen gerecht zu werden und somit (potenziell) die vielen Anbieter zu integrieren, die Beratung neben anderen Dienstleistungen erbringen.

Die Grundidee unseres Ansatzes ist es, den Akteuren vor Ort eine Unterstützung für die Erbringung der Beratung zu liefern, ohne dass es dadurch zu einer Verpflichtung zu aufwändigen Verfahren oder Veränderungen der Strukturen kommen muss. Den Ausgangspunkt für die Qualitätssicherung bilden die definierten Qualitätsstandards. Diese sind als Grundgerüst zu begreifen, das die Einrichtungen flexibel und individuell zum Einsatz bringen können.

In einem ersten Schritt können die Einrichtungen die Standards zur eigenen Standortbestimmung nutzen. Der Abgleich der eigenen Organisation mit den Vorgaben der Standards erlaubt es den Einrichtungen, die eigene Qualität beziehungsweise die eigenen Anstrengungen zur Qualitätssicherung der BBB-Beratung zu bewerten.

Je nach individueller Ausgangssituation können die Standards ein Maximalziel bilden, das kurz-, mittel- oder langfristig angestrebt werden kann, oder eine Basis für ein umfangreicheres Qualitätsmanagement sein.

Einrichtungen, die zurzeit keine oder nur einen Teil der benannten Standards erfüllen, können für sich prüfen, welche Standards zukünftig für sie erfüllbar beziehungsweise umsetzbar sind und welche Standards auch in Zukunft aufgrund der Bedingungen vor Ort nicht eingehalten werden können. Grundsätzlich gilt dabei, dass jeder einzelne Standard die Qualität der Beratungsleistung (potenziell) verbessert. Je mehr Standards eingehalten werden, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit einer hohen Qualität in der Beratung.

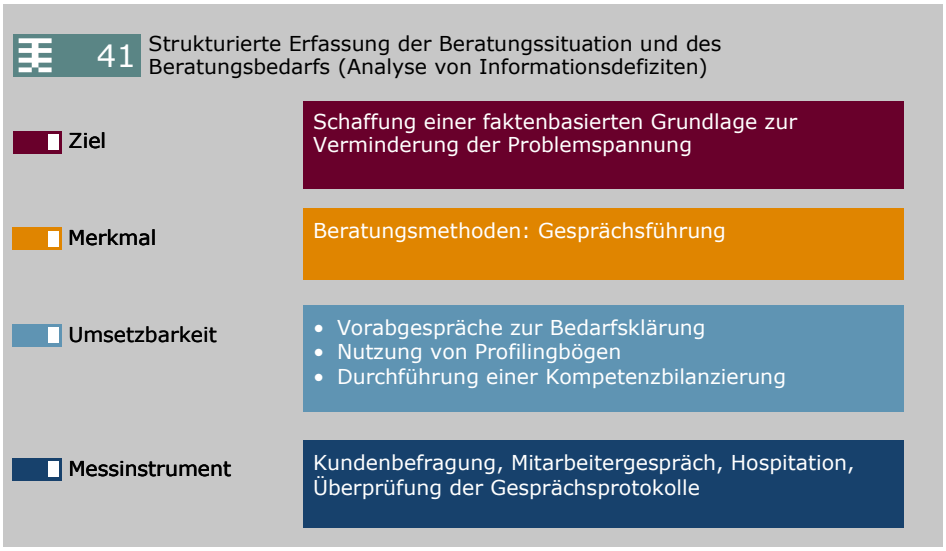
Auf der anderen Seite können Einrichtungen bereits ein umfassendes Qualitätsmanagement betreiben, das möglicherweise detailliertere und spezifisch auf die jeweilige Organisation und ihre Beratung ausgerichtete Qualitätsstandards umfasst. Für diese Einrichtungen können die Standards zur Überprüfung der Vollständigkeit ihrer eigenen Qualitätsstandards dienen. Wichtig ist zu betonen, dass Konflikte zwischen den hier benannten Standards und denen einer Einrichtung zwar im Einzelfall auftreten können, grundsätzlich aber nicht zu erwarten sind. Denn die vorgeschlagenen Standards erlauben eine flexible Anwendung, weil sie einerseits in den vorgegebenen Maßstäben konkret sind, d. h. beispielsweise präzise Aussagen zur Ausprägung eines Qualitätsmerkmals und der Umsetzung des jeweiligen Standards treffen, andererseits aber auf einer allgemeinen Ebene ansetzen, die Festlegungen für einzelne Zielgruppen oder Themenschwerpunkte vermeidet, ohne spezifische Standards für diese auszuschließen.

Damit sind die Standards in der Regel anwendbar für alle Akteure, in allen Einrichtungen und für alle Zielgruppen. Damit diese Zugang zu den Qualitätsstandards erhalten und für die Notwendigkeit der Qualitätssicherung sensibilisiert werden, schlägt Rambøll Management vor, die Qualitätsstandards mit Hilfe der Adressdatenbank zu verteilen, die wir im Zuge der Befragung erstellt haben (siehe Kapitel 7.1). Diese kann genutzt werden, um allen ermittelten Einrichtungen (Befragungsteilnehmer und Einrichtungen, die nicht an der Befragung teilgenommen haben) die Qualitätsstandards sowie gegebenenfalls ergänzende Erläuterungen elektronisch zukommen zu lassen. Das Verschicken per E-Mail ermöglicht dabei eine Ressourcen schonende Verbreitung der Qualitätsstandards. Gleichzeitig kann ein großer Anteil der Beratungseinrichtungen in Deutschland über den Verteiler erreicht werden.

9.2 Profile der Qualitätsstandards

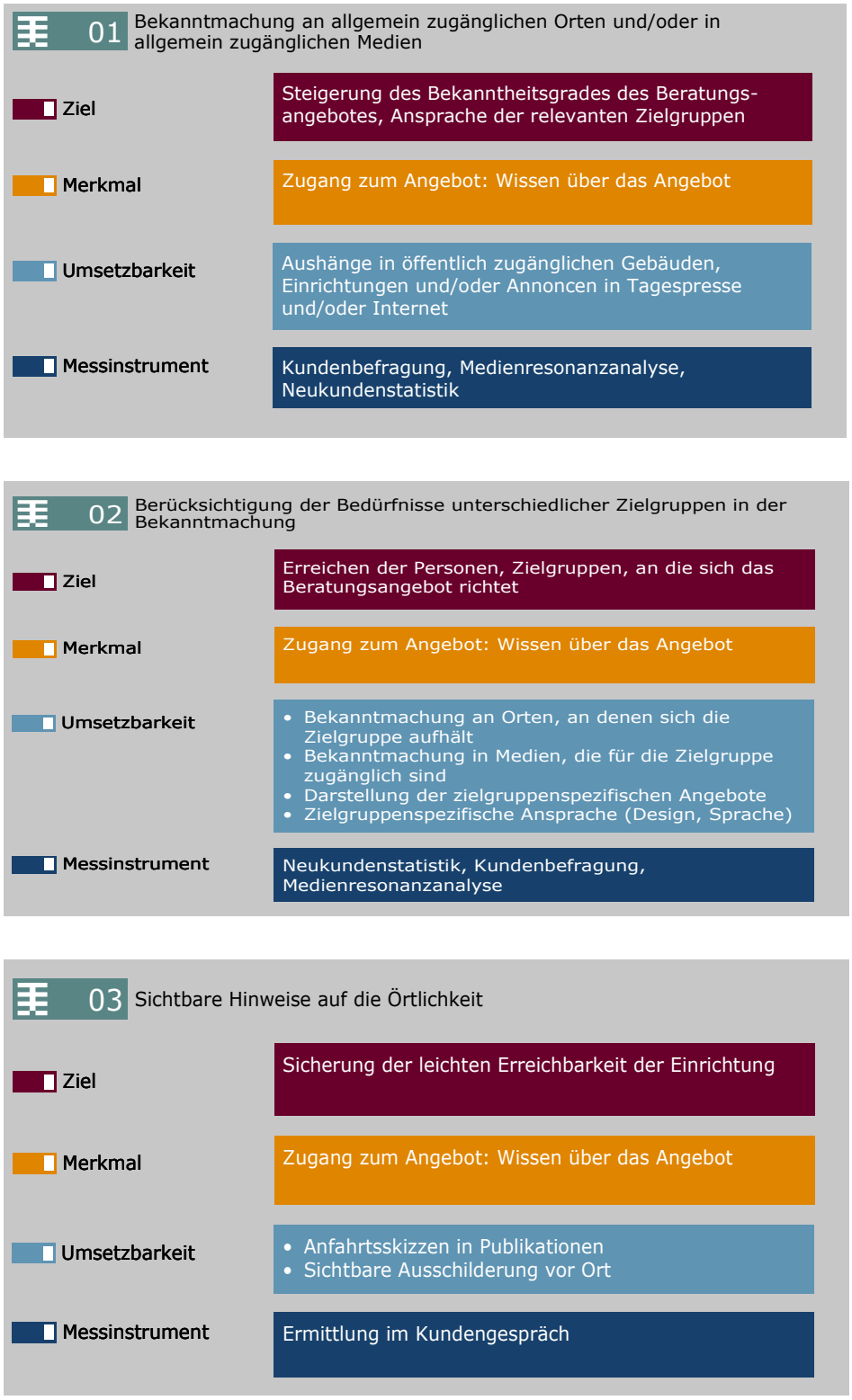
Um die Anwendung der Qualitätsstandards so einfach wie möglich zu gestalten, kann jeder Standard in einem „Standardprofil" dargestellt werden, das – neben dem präzisen Standard – folgende Informationen enthält:

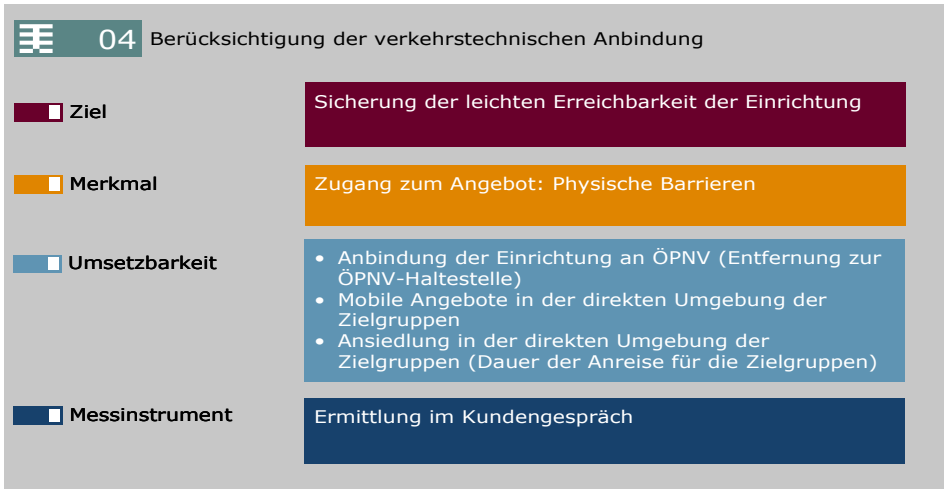
Abbildung 75: Beispiel Standard profil

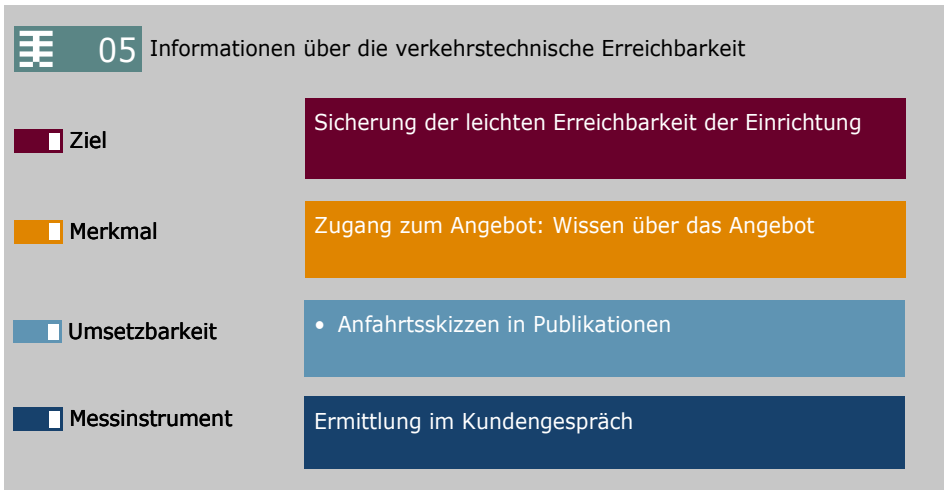


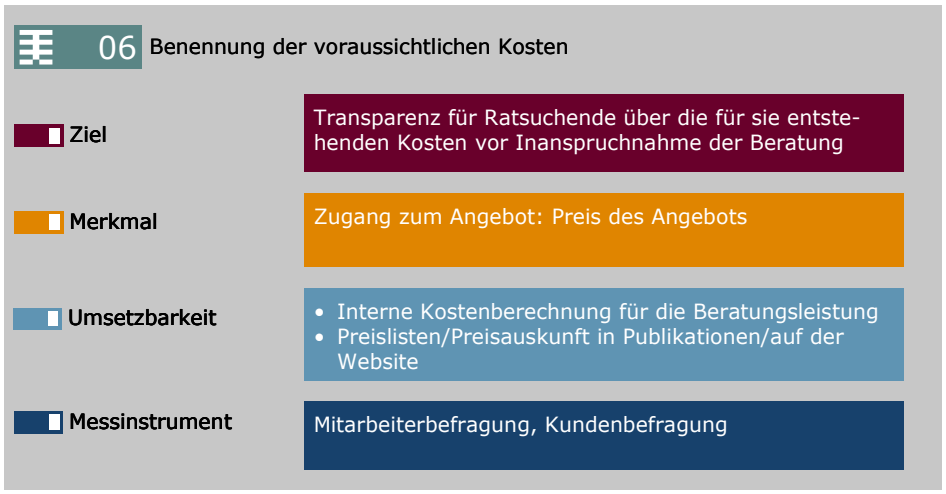
Das *Ziel* benennt die personenbezogenen Ziele, für deren Erreichen ein Standard relevant ist, und greift damit das zentrale Bewertungskriterium der Zielentsprechung auf. Zentraler Maßstab ist dabei der Nutzen, den ein Qualitätsstandard für den Ratsuchenden liefert. Der Aspekt *Merkmal* benennt das Qualitätsmerkmal, auf das sich der Standard bezieht. Die *Umsetzbarkeit* gibt Hinweise, wie der Standard in der Praxis umgesetzt werden kann. Die *Überprüfbarkeit* schließlich benennt Möglichkeiten, wie die Einhaltung des Standards überprüft werden kann. Durch diese Informationen wird den Einrichtungen also nicht bloß ein Standard vorgegeben, sondern auch eine Hilfestellung geliefert, mit welchen Mitteln ein Standard erreicht und überprüft werden kann. Gleichzeitig soll das Ziel den Einrichtungen vermitteln, welchen Mehrwert für die Beratungsleistung die Umsetzung eines Standards erzeugen kann, und so den Anreiz zur Einhaltung des Standards erhöhen.

9.2.1 *Qualitätsprofile – Input-Standards*

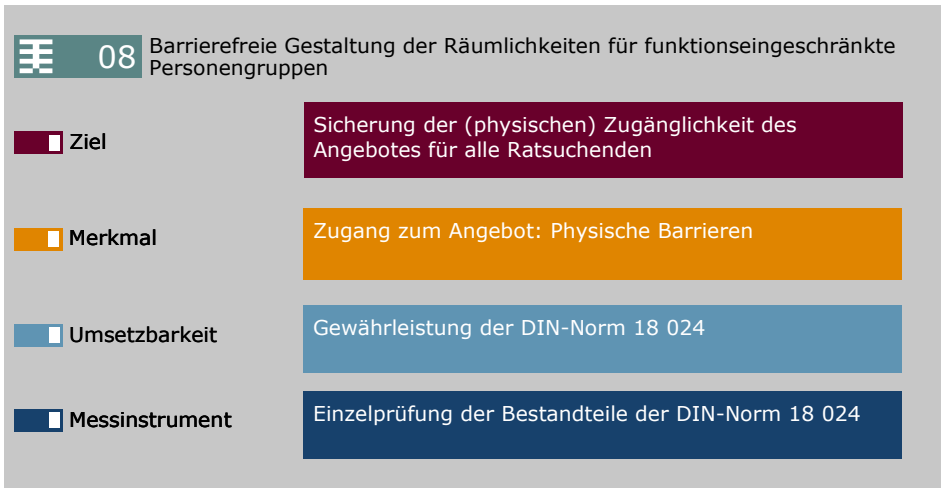


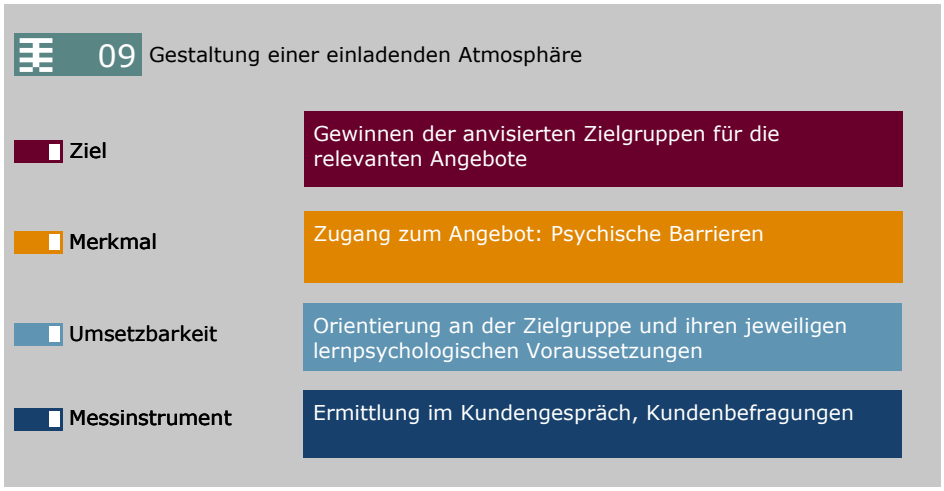

04 Berücksichtigung der verkehrstechnischen Anbindung
Ziel
Sicherung der leichten Erreichbarkeit der Einrichtung
Merkmal
Zugang zum Angebot: Physische Barrieren
Umsetzbarkeit
• Anbindung der Einrichtung an ÖPNV (Entfernung zur ÖPNV-Haltestelle)
• Mobile Angebote in der direkten Umgebung der Zielgruppen
• Ansiedlung in der direkten Umgebung der Zielgruppen (Dauer der Anreise für die Zielgruppen)
Messinstrument
Ermittlung im Kundengespräch


05 Informationen über die verkehrstechnische Erreichbarkeit
Ziel
Sicherung der leichten Erreichbarkeit der Einrichtung
Merkmal
Zugang zum Angebot: Wissen über das Angebot
Umsetzbarkeit
• Anfahrtsskizzen in Publikationen
Messinstrument
Ermittlung im Kundengespräch


06 Benennung der voraussichtlichen Kosten
Ziel
Transparenz für Ratsuchende über die für sie entstehenden Kosten vor Inanspruchnahme der Beratung
Merkmal
Zugang zum Angebot: Preis des Angebots
Umsetzbarkeit
• Interne Kostenberechnung für die Beratungsleistung
• Preislisten/Preisauskunft in Publikationen/auf der Website
Messinstrument
Mitarbeiterbefragung, Kundenbefragung


07 Berücksichtigung finanzieller Kapazitäten der Zielgruppen
Ziel
Gewinnen der anvisierten Zielgruppen für die relevanten Angebote
Merkmal
Zugang zum Angebot: Preis des Angebots
Umsetzbarkeit
• Marktanalysen
• Zielgruppenspezifische Preisgestaltung
Messinstrument
Kundenbefragung, Auswertung sekundär-statistischer Daten


08 Barrierefreie Gestaltung der Räumlichkeiten für funktionseingeschränkte Personengruppen
Ziel
Sicherung der (physischen) Zugänglichkeit des Angebotes für alle Ratsuchenden
Merkmal
Zugang zum Angebot: Physische Barrieren
Umsetzbarkeit
Gewährleistung der DIN-Norm 18 024
Messinstrument
Einzelprüfung der Bestandteile der DIN-Norm 18 024


09 Gestaltung einer einladenden Atmosphäre
Ziel
Gewinnen der anvisierten Zielgruppen für die relevanten Angebote
Merkmal
Zugang zum Angebot: Psychische Barrieren
Umsetzbarkeit
Orientierung an der Zielgruppe und ihren jeweiligen lernpsychologischen Voraussetzungen
Messinstrument
Ermittlung im Kundengespräch, Kundenbefragungen

10 Übersichtliche und verständliche Darstellung des Angebots

Ziel	Gewinnen der anvisierten Zielgruppen für die relevanten Angebote
Merkmal	Zugang zum Angebot: Psychische Barrieren
Umsetzbarkeit	• Einfache Formulierungen in der Darstellung der Angebote (Vermeidung von Fachtermini) • Präsentation der Angebote in Form von Flyern, Kundeninformationsblättern etc. • Standards für die Angebotsvorstellung durch die Mitarbeiter
Messinstrument	Kundenbefragungen, Medienresonanzanalysen

11 Beratungsangebote in bestimmten Sprachen

Ziel	Ermöglichung von Beratung für Personen mit Migrationshintergrund/mangelnden Deutschkenntnissen
Merkmal	Zugang zum Angebot: Kulturelle Barrieren
Umsetzbarkeit	•Mehrsprachige Informationen für die wesentlichen Migrantengruppen unter den Kunden •Beschäftigung mehrsprachiger Berater
Messinstrument	Überprüfung der Fremdsprachenkenntnisse der Berater im Vorstellungsgespräch; Medienresonanzanalyse

12 Niedrigschwellige Beratungsformen

Ziel	Gewinnen der anvisierten Zielgruppen für die relevanten Angebote
Merkmal	Zugang zum Angebot: Kulturelle Barrieren
Umsetzbarkeit	Integration der Beratungsleistung in andere, zielgruppenspezifische Kontexte
Messinstrument	Kundenbefragung, Neukundenstatistik

13 Berücksichtigung kulturell geprägter Eigenheiten von Minderheiten

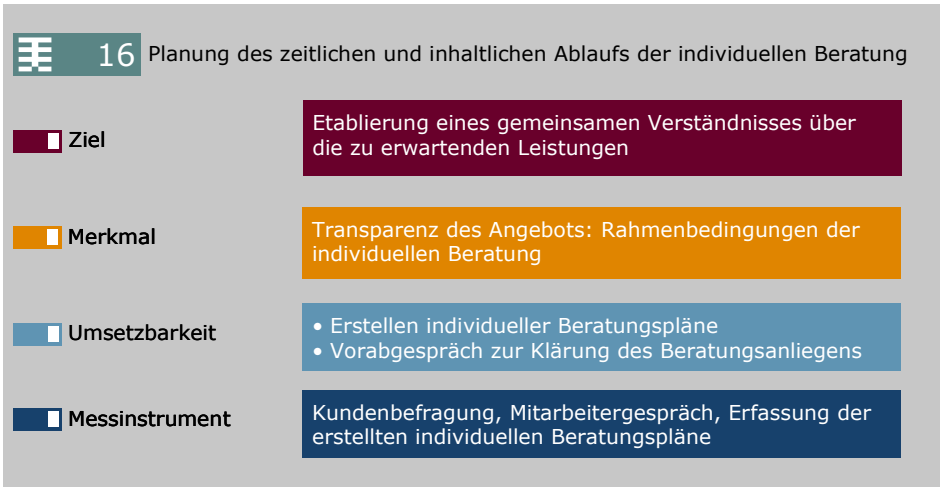
Ziel	Vermeidung von interkulturellen Missverständnissen und Hindernissen
Merkmal	Zugang zum Angebot: Kulturelle Barrieren
Umsetzbarkeit	• Interkulturelles Training für die Berater • Vermeidung religiöser und/oder kultureller Symbolik in der Beratungseinrichtung
Messinstrument	Überprüfung der interkulturellen Kompetenz der Berater über Zertifikate und Mitarbeitergespräche, Kundenbefragung, Neukundenstatistik

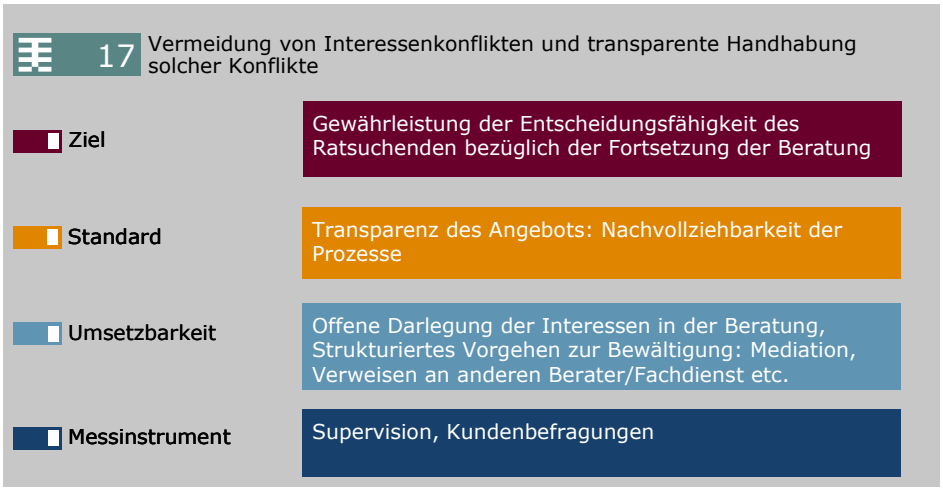
14 Bekanntmachung von institutionellen Rahmenbedingungen, die eine Parteilichkeit zur Folge haben könnten

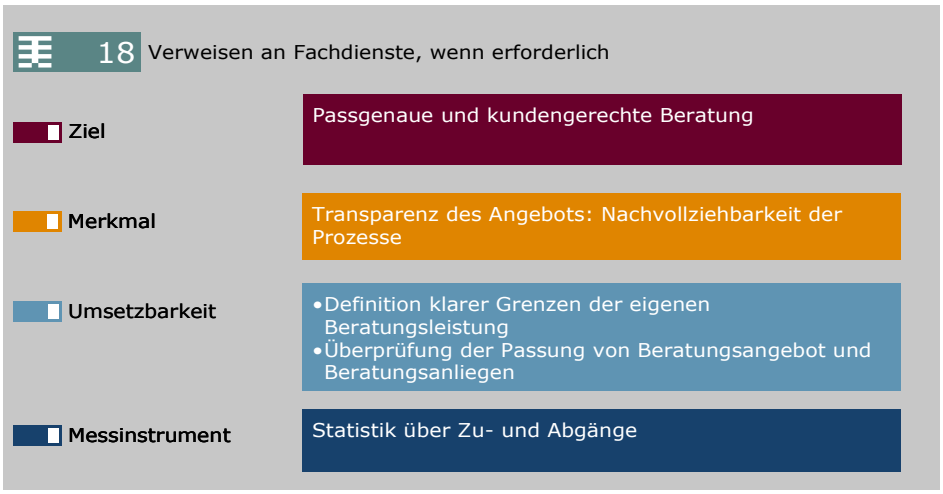
Ziel	Gewährleistung einer objektiven und kundengerechten Beratung
Merkmal	Transparenz des Angebots: Institutionelle Rahmenbedingungen
Umsetzbarkeit	Darstellung von Trägerschaften, Kooperationen, Geschäftsbereichen und Finanzierung der Beratungseinrichtung in Publikationen/auf der Website
Messinstrument	Kundengespräch, Mitarbeitergespräch

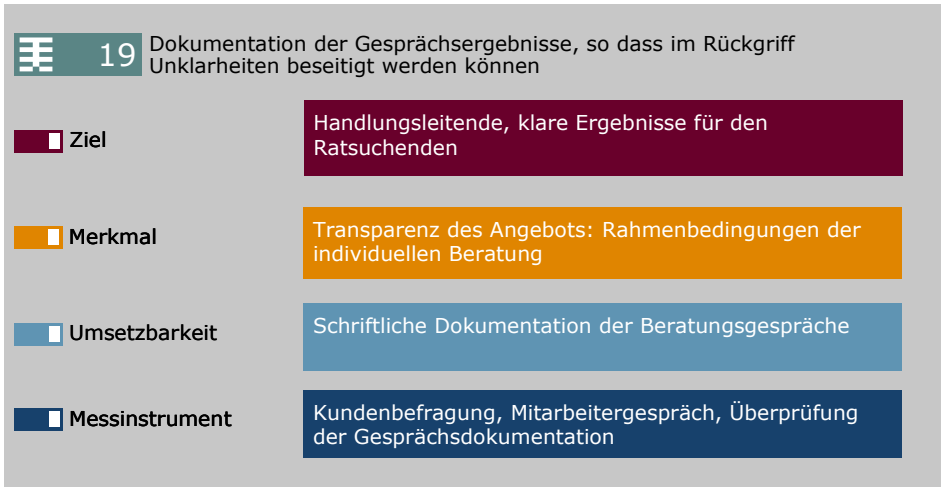
15 Bekanntmachung der fachlichen Grundlagen des Angebots (Theorieschulen o.ä.)

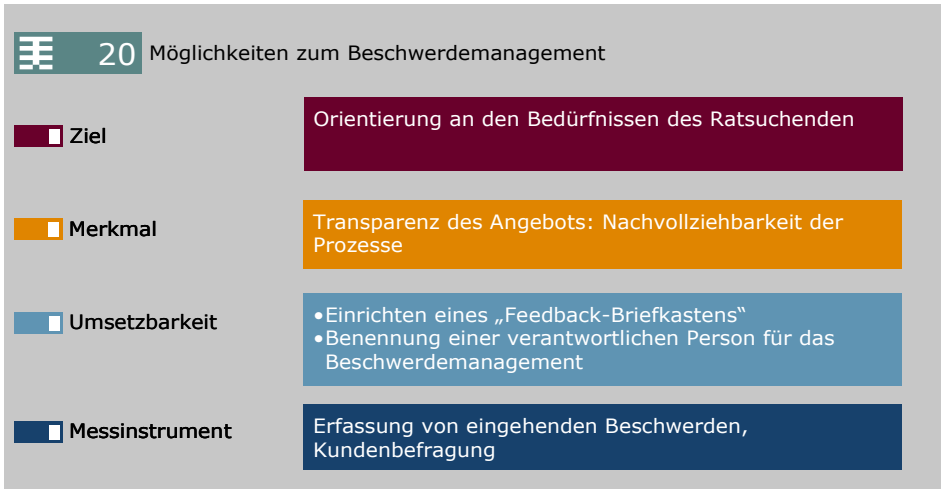
Ziel	Transparenz für den Ratsuchenden über die grundsätzliche Herangehensweise der Einrichtung
Merkmal	Transparenz des Angebots: Fachliche Grundlagen
Umsetzbarkeit	Beschreibung der fachlichen Grundlagen in Kundeninformationsblättern/auf der Website
Messinstrument	Kundengespräch, Kundenbefragung


16
Planung des zeitlichen und inhaltlichen Ablaufs der individuellen Beratung
Ziel
Etablierung eines gemeinsamen Verständnisses über die zu erwartenden Leistungen
Merkmal
Transparenz des Angebots: Rahmenbedingungen der individuellen Beratung
Umsetzbarkeit
• Erstellen individueller Beratungspläne
• Vorabgespräch zur Klärung des Beratungsanliegens
Messinstrument
Kundenbefragung, Mitarbeitergespräch, Erfassung der erstellten individuellen Beratungspläne

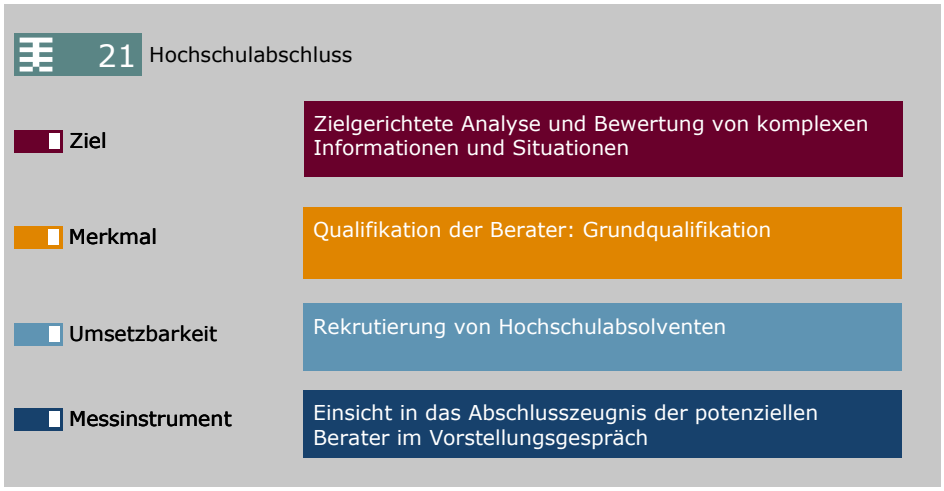

17
Vermeidung von Interessenkonflikten und transparente Handhabung solcher Konflikte
Ziel
Gewährleistung der Entscheidungsfähigkeit des Ratsuchenden bezüglich der Fortsetzung der Beratung
Standard
Transparenz des Angebots: Nachvollziehbarkeit der Prozesse
Umsetzbarkeit
Offene Darlegung der Interessen in der Beratung, Strukturiertes Vorgehen zur Bewältigung: Mediation, Verweisen an anderen Berater/Fachdienst etc.
Messinstrument
Supervision, Kundenbefragungen

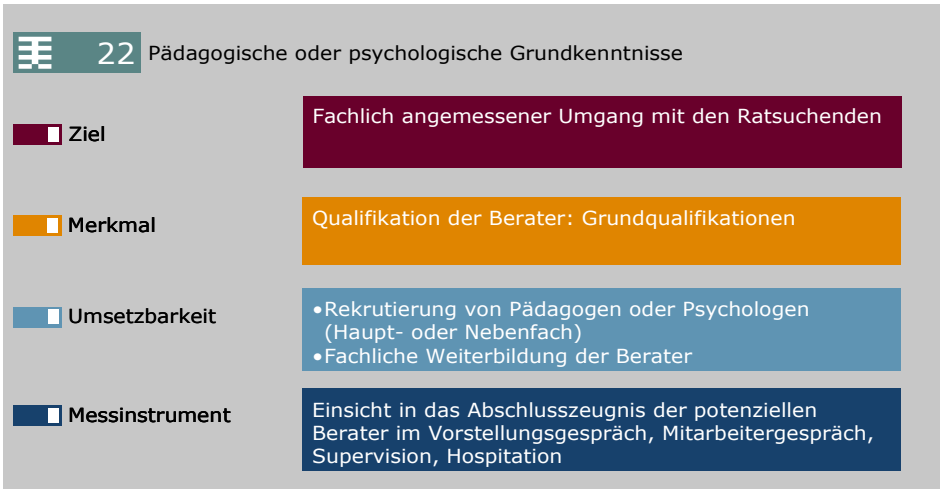

18
Verweisen an Fachdienste, wenn erforderlich
Ziel
Passgenaue und kundengerechte Beratung
Merkmal
Transparenz des Angebots: Nachvollziehbarkeit der Prozesse
Umsetzbarkeit
•Definition klarer Grenzen der eigenen Beratungsleistung
•Überprüfung der Passung von Beratungsangebot und Beratungsanliegen
Messinstrument
Statistik über Zu- und Abgänge

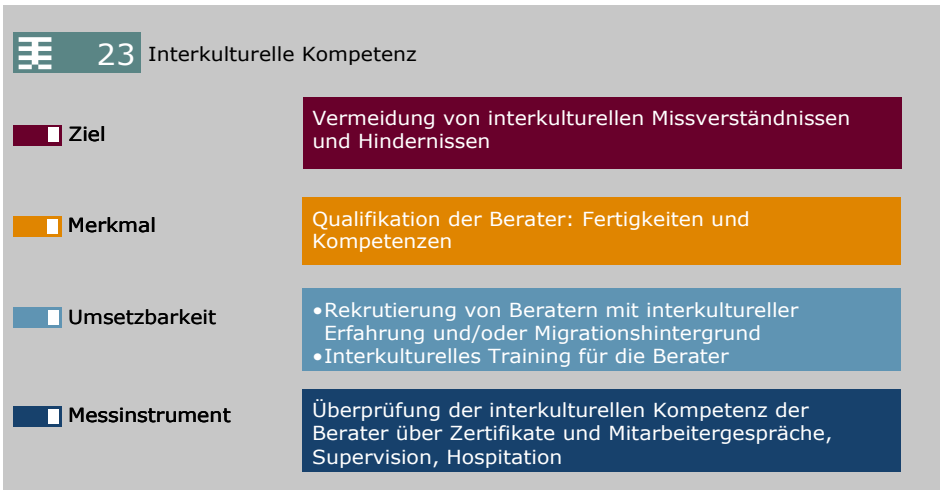


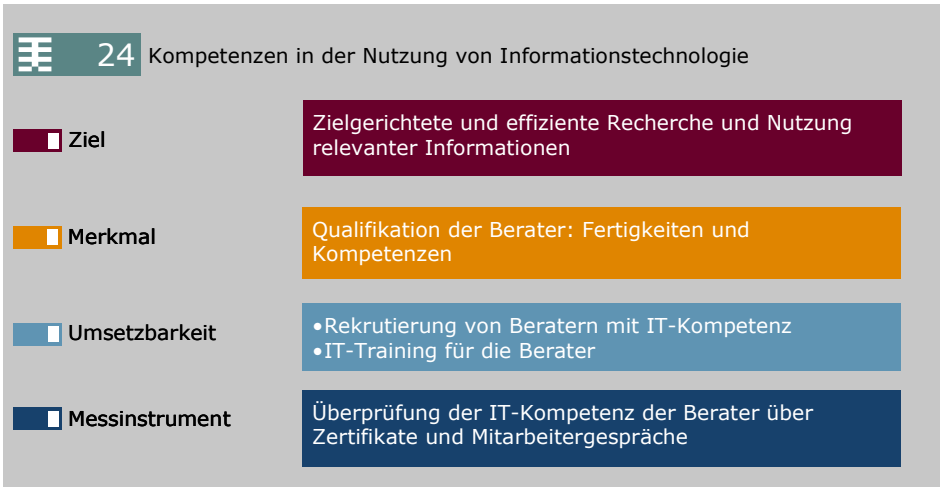


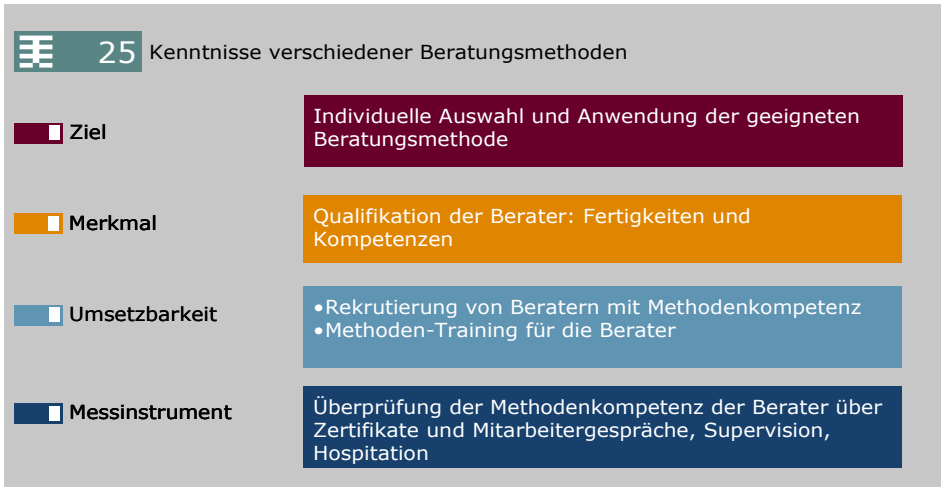
9.2.2 *Qualitätsprofile – Throughput-Standards*

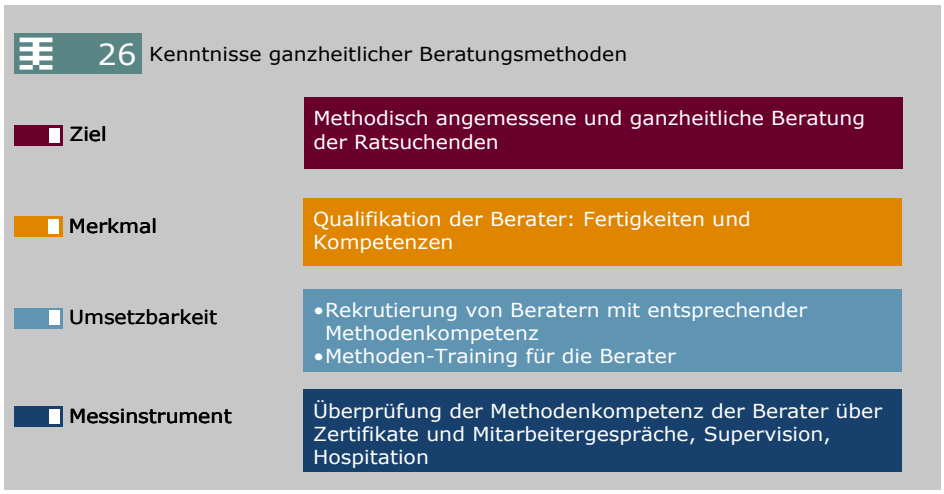


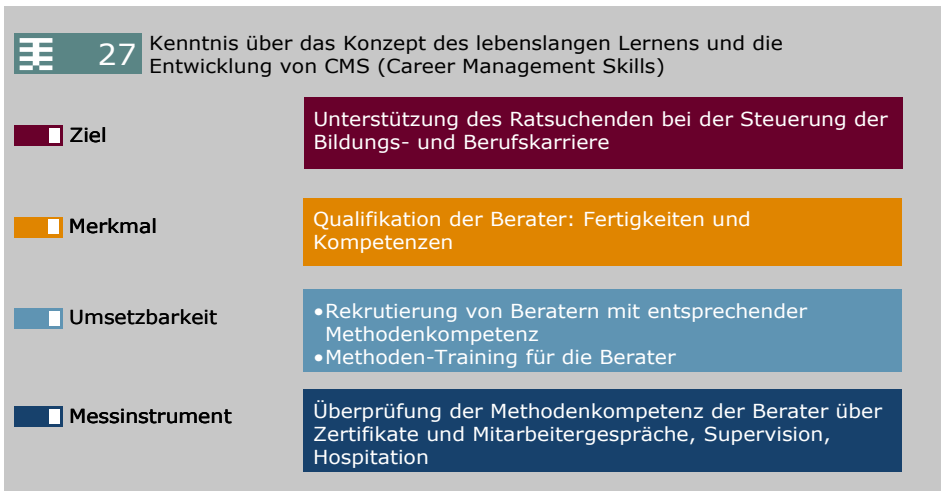

22 Pädagogische oder psychologische Grundkenntnisse
Ziel
Fachlich angemessener Umgang mit den Ratsuchenden
Merkmal
Qualifikation der Berater: Grundqualifikationen
Umsetzbarkeit
•Rekrutierung von Pädagogen oder Psychologen (Haupt- oder Nebenfach)
•Fachliche Weiterbildung der Berater
Messinstrument
Einsicht in das Abschlusszeugnis der potenziellen Berater im Vorstellungsgespräch, Mitarbeitergespräch, Supervision, Hospitation


23 Interkulturelle Kompetenz
Ziel
Vermeidung von interkulturellen Missverständnissen und Hindernissen
Merkmal
Qualifikation der Berater: Fertigkeiten und Kompetenzen
Umsetzbarkeit
•Rekrutierung von Beratern mit interkultureller Erfahrung und/oder Migrationshintergrund
•Interkulturelles Training für die Berater
Messinstrument
Überprüfung der interkulturellen Kompetenz der Berater über Zertifikate und Mitarbeitergespräche, Supervision, Hospitation


24 Kompetenzen in der Nutzung von Informationstechnologie
Ziel
Zielgerichtete und effiziente Recherche und Nutzung relevanter Informationen
Merkmal
Qualifikation der Berater: Fertigkeiten und Kompetenzen
Umsetzbarkeit
•Rekrutierung von Beratern mit IT-Kompetenz
•IT-Training für die Berater
Messinstrument
Überprüfung der IT-Kompetenz der Berater über Zertifikate und Mitarbeitergespräche


25
Kenntnisse verschiedener Beratungsmethoden
Ziel
Individuelle Auswahl und Anwendung der geeigneten Beratungsmethode
Merkmal
Qualifikation der Berater: Fertigkeiten und Kompetenzen
Umsetzbarkeit
•Rekrutierung von Beratern mit Methodenkompetenz
•Methoden-Training für die Berater
Messinstrument
Überprüfung der Methodenkompetenz der Berater über Zertifikate und Mitarbeitergespräche, Supervision, Hospitation


26
Kenntnisse ganzheitlicher Beratungsmethoden
Ziel
Methodisch angemessene und ganzheitliche Beratung der Ratsuchenden
Merkmal
Qualifikation der Berater: Fertigkeiten und Kompetenzen
Umsetzbarkeit
•Rekrutierung von Beratern mit entsprechender Methodenkompetenz
•Methoden-Training für die Berater
Messinstrument
Überprüfung der Methodenkompetenz der Berater über Zertifikate und Mitarbeitergespräche, Supervision, Hospitation


27
Kenntnis über das Konzept des lebenslangen Lernens und die Entwicklung von CMS (Career Management Skills)
Ziel
Unterstützung des Ratsuchenden bei der Steuerung der Bildungs- und Berufskarriere
Merkmal
Qualifikation der Berater: Fertigkeiten und Kompetenzen
Umsetzbarkeit
•Rekrutierung von Beratern mit entsprechender Methodenkompetenz
•Methoden-Training für die Berater
Messinstrument
Überprüfung der Methodenkompetenz der Berater über Zertifikate und Mitarbeitergespräche, Supervision, Hospitation

28 Kenntnis über regionale und überregionale Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt

Ziel	Career Management unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Arbeitsmarktes
Merkmal	Qualifikation der Berater: Fertigkeiten und Kompetenzen
Umsetzbarkeit	• Nutzung einschlägiger Fachpublikationen • Interner Arbeitsmarkt-Newsletter • Regionale Arbeitsmarktanalysen • Teilnahme an Konferenzen
Messinstrument	Kundenbefragung, Befragung von relevanten regionalen Arbeitsmarktexperten, Mitarbeitergespräche

29 Regelmäßige Fortbildung

Ziel	Sicherung der Aktualität des Fach- und Methoden-wissens der Berater
Merkmal	Qualifikation der Berater: Fortbildung
Umsetzbarkeit	•Identifikation der Stärken und Schwächen der Mitarbeiter •Bestimmung des Fortbildungsbedarfs der Berater •Zielvereinbarungen über die Teilnahme an Fortbildungen mit den Beratern
Messinstrument	Überprüfung der erfolgreichen Teilnahme der Berater an Fortbildungen über Zertifikate und Mitarbeitergespräche

30 Geschützte und ungestörte Atmosphäre

Ziel	Schaffung von Vertrauen zwischen Ratsuchendem und Berater, Gewährleistung der Vertraulichkeit
Merkmal	Rahmenbedingungen: Ausstattung
Umsetzbarkeit	•Einrichtung geschlossener Beratungsbereiche •Einzelgespräche •Vermeiden von Unterbrechungen des Beratungsgesprächs
Messinstrument	Supervision, Kundenbefragung, Überprüfung der Raumplanung

31 Ausreichender Zeitrahmen

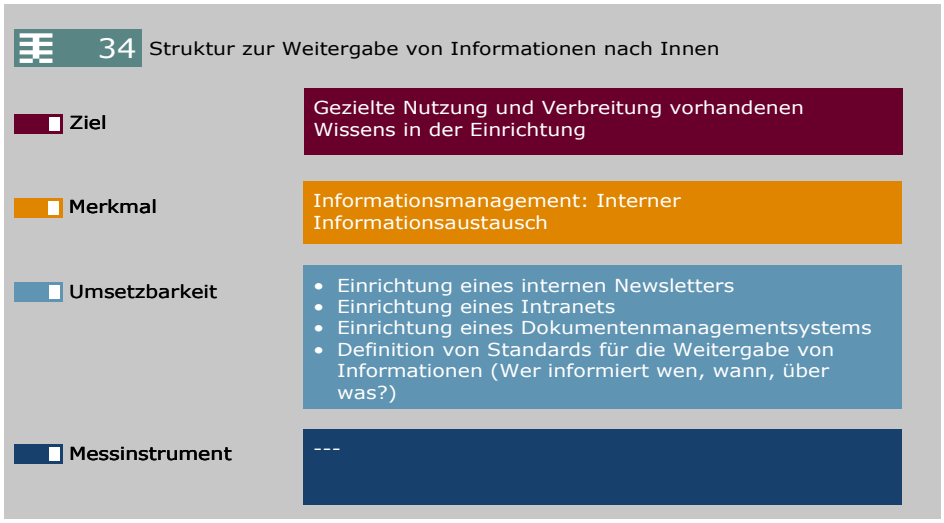
Ziel	Sicherung einer an den individuellen Bedürfnissen orientierten Beratung
Merkmal	Rahmenbedingungen: Ausstattung
Umsetzbarkeit	•Planung des zeitlichen Aufwandes anhand des individuellen Beratungsplans •Feste Terminvereinbarungen (Zeitpunkt und Dauer) •Vorhaltung von ausreichend Beratungspersonal
Messinstrument	Kundenbefragung, Überprüfung der Dienstpläne, Mitarbeitergespräche

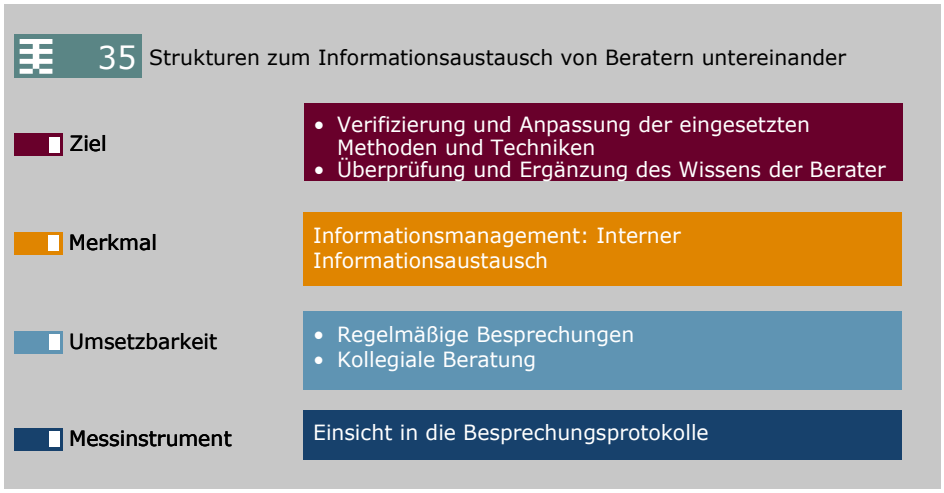
32 Regelmäßiger Austausch mit wissenschaftlichem Umfeld

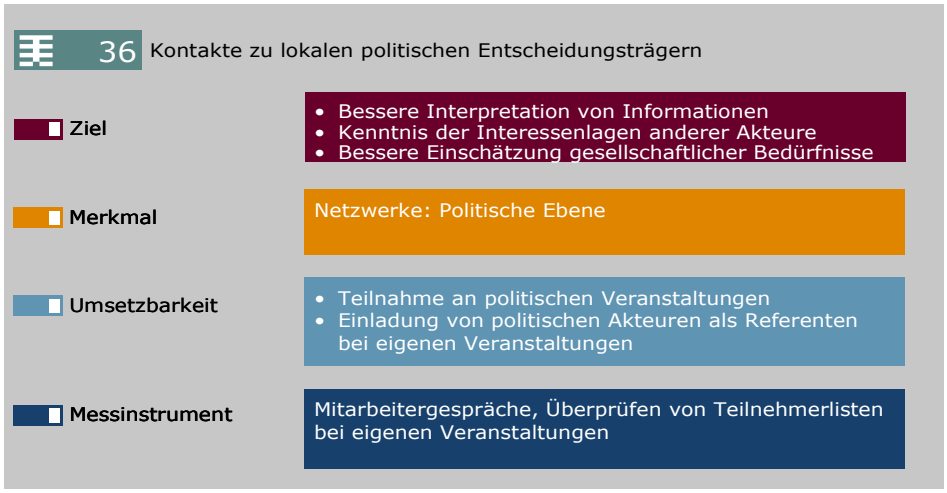
Ziel	Berücksichtigung aktueller/neuer Erkenntnisse aus der relevanten Forschung
Merkmal	Informationsmanagement: Informationsumfeld
Umsetzbarkeit	• Teilnahme an Konferenzen • Nutzung einschlägiger Fachpublikationen • Abonnieren relevanter Newsletter
Messinstrument	Mitarbeitergespräch, Überprüfung der Archivierung der Newsletter/Fachpublikationen

33 Nutzung von Datenbanken

Ziel	Zielgerichtete und effiziente Nutzung relevanter Informationen
Merkmal	Informationsmanagement: Informationsumfeld
Umsetzbarkeit	• Erfassung und Bewertung relevanter Datenbanken • Zuordnung der Datenbanken zu Beratungsanlässen und Zielgruppen • Erwerb des Nutzungsrechts für relevante Datenbanken
Messinstrument	Überprüfung der Dokumentation der Datenbankanalyse


34 Struktur zur Weitergabe von Informationen nach Innen
Ziel
Gezielte Nutzung und Verbreitung vorhandenen Wissens in der Einrichtung
Merkmal
Informationsmanagement: Interner Informationsaustausch
Umsetzbarkeit
• Einrichtung eines internen Newsletters
• Einrichtung eines Intranets
• Einrichtung eines Dokumentenmanagementsystems
• Definition von Standards für die Weitergabe von Informationen (Wer informiert wen, wann, über was?)
Messinstrument


35 Strukturen zum Informationsaustausch von Beratern untereinander
Ziel
• Verifizierung und Anpassung der eingesetzten Methoden und Techniken
• Überprüfung und Ergänzung des Wissens der Berater
Merkmal
Informationsmanagement: Interner Informationsaustausch
Umsetzbarkeit
• Regelmäßige Besprechungen
• Kollegiale Beratung
Messinstrument
Einsicht in die Besprechungsprotokolle


36 Kontakte zu lokalen politischen Entscheidungsträgern
Ziel
• Bessere Interpretation von Informationen
• Kenntnis der Interessenlagen anderer Akteure
• Bessere Einschätzung gesellschaftlicher Bedürfnisse
Merkmal
Netzwerke: Politische Ebene
Umsetzbarkeit
• Teilnahme an politischen Veranstaltungen
• Einladung von politischen Akteuren als Referenten bei eigenen Veranstaltungen
Messinstrument
Mitarbeitergespräche, Überprüfen von Teilnehmerlisten bei eigenen Veranstaltungen

37 Austausch mit Akteuren auf der Verwaltungsebene, z.B. Behördenmitarbeiter, Sozialarbeiter, Lehrer

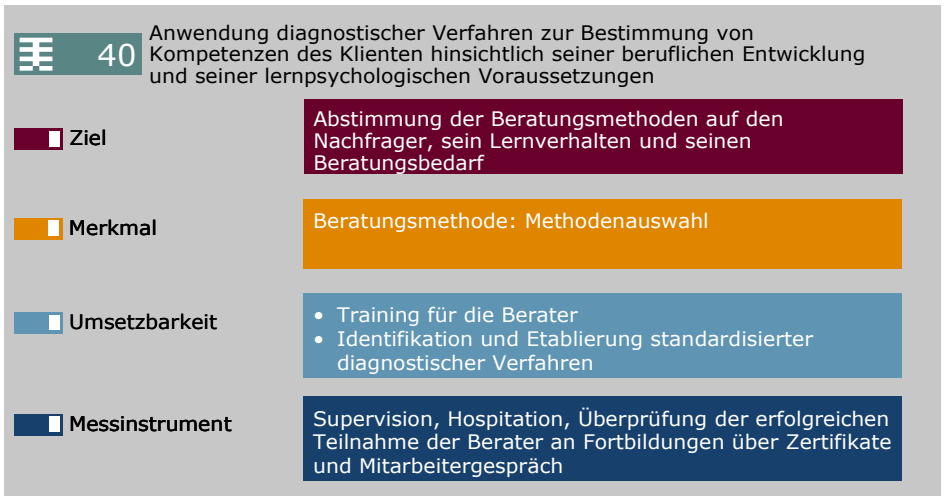
Ziel	•Bessere Interpretation von Informationen •Kenntnis der Interessenlagen anderer Akteure •Bessere Einschätzung von Strategien der Verwaltung
Merkmal	Netzwerke: Verwaltungsebene
Umsetzbarkeit	• Teilnahme an Veranstaltungen der öffentlichen Verwaltung • Präsentation der eigenen Beratungsangebote auf Messen etc. • Einbindung von Mitarbeitern der Verwaltung in eigene Veranstaltungen
Messinstrument	Mitarbeitergespräche, Überprüfen von Teilnehmerlisten bei eigenen Veranstaltungen

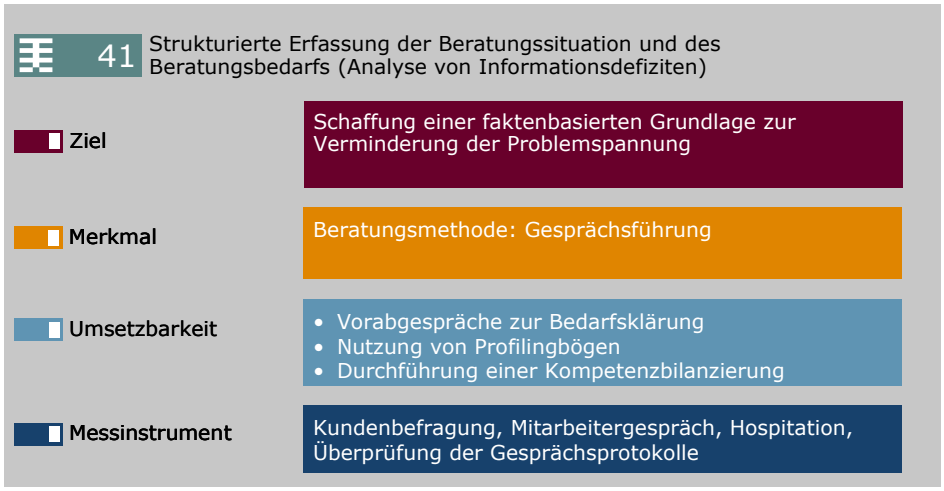
38 Kontakte zum Beratungsmarkt: mögliche Kunden und konkurrierende Anbieter

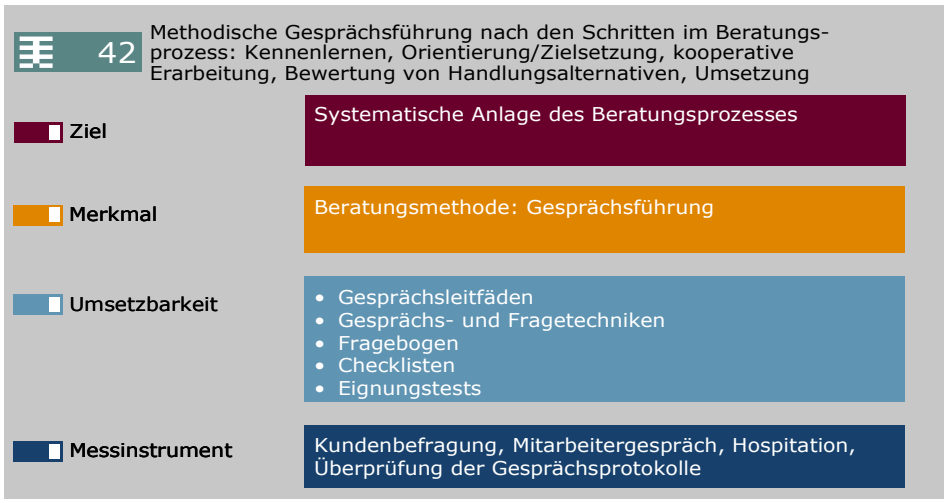
Ziel	• Berücksichtigung des Bedarfs der Zielgruppen • Realistische Einschätzung des eigenen Angebots • Effizientes Verweisen der Ratsuchenden an andere Einrichtungen
Merkmal	Netzwerke: Praktische Handlungsebene
Umsetzbarkeit	• Partnerschaften/regelmäßige Treffen mit anderen Anbietern • Kundenbefragungen • Tag der offenen Tür
Messinstrument	Kundenbefragung, Mitarbeitergespräch

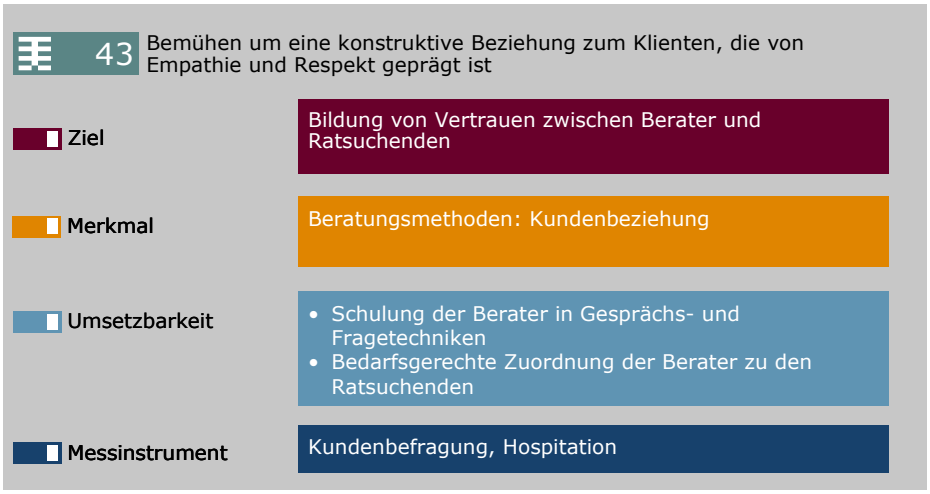
39 Klientenorientierung bei der Auswahl der Methoden

Ziel	Abstimmung der Beratungsmethoden auf den Nachfrager, sein Lernverhalten und seinen Beratungsbedarf
Merkmal	Beratungsmethode: Methodenauswahl
Umsetzbarkeit	• Training für die Berater • Zielgruppenanalyse • Zuordnung der Beratungsmethoden zu Beratungsanlässen und Zielgruppen
Messinstrument	Supervision, Hospitation, Überprüfung der erfolgreichen Teilnahme der Berater an Fortbildungen über Zertifikate und Mitarbeitergespräch

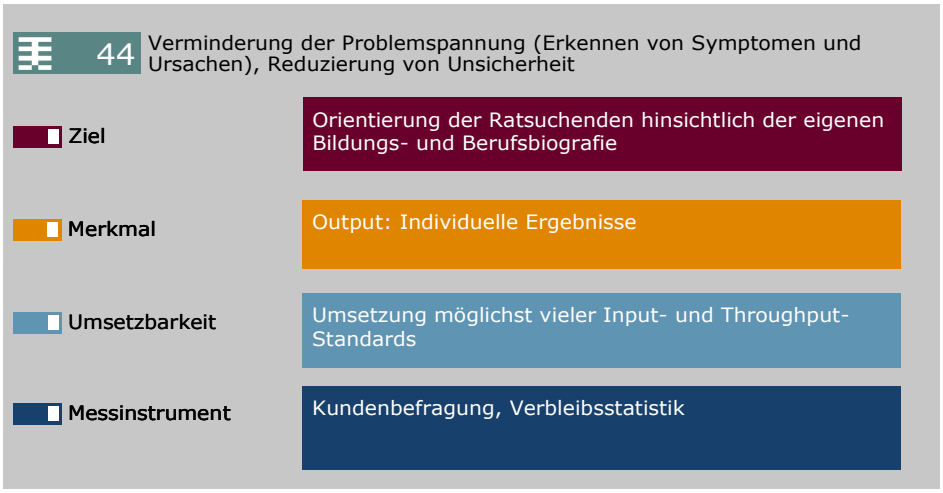

40
Anwendung diagnostischer Verfahren zur Bestimmung von Kompetenzen des Klienten hinsichtlich seiner beruflichen Entwicklung und seiner lernpsychologischen Voraussetzungen
Ziel
Abstimmung der Beratungsmethoden auf den Nachfrager, sein Lernverhalten und seinen Beratungsbedarf
Merkmal
Beratungsmethode: Methodenauswahl
Umsetzbarkeit
• Training für die Berater
• Identifikation und Etablierung standardisierter diagnostischer Verfahren
Messinstrument
Supervision, Hospitation, Überprüfung der erfolgreichen Teilnahme der Berater an Fortbildungen über Zertifikate und Mitarbeitergespräch

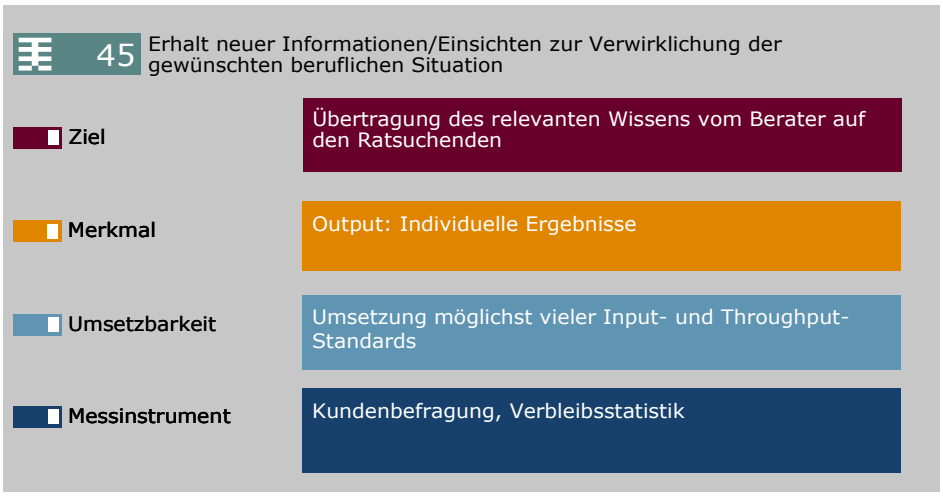

41
Strukturierte Erfassung der Beratungssituation und des Beratungsbedarfs (Analyse von Informationsdefiziten)
Ziel
Schaffung einer faktenbasierten Grundlage zur Verminderung der Problemspannung
Merkmal
Beratungsmethode: Gesprächsführung
Umsetzbarkeit
• Vorabgespräche zur Bedarfsklärung
• Nutzung von Profilingbögen
• Durchführung einer Kompetenzbilanzierung
Messinstrument
Kundenbefragung, Mitarbeitergespräch, Hospitation, Überprüfung der Gesprächsprotokolle

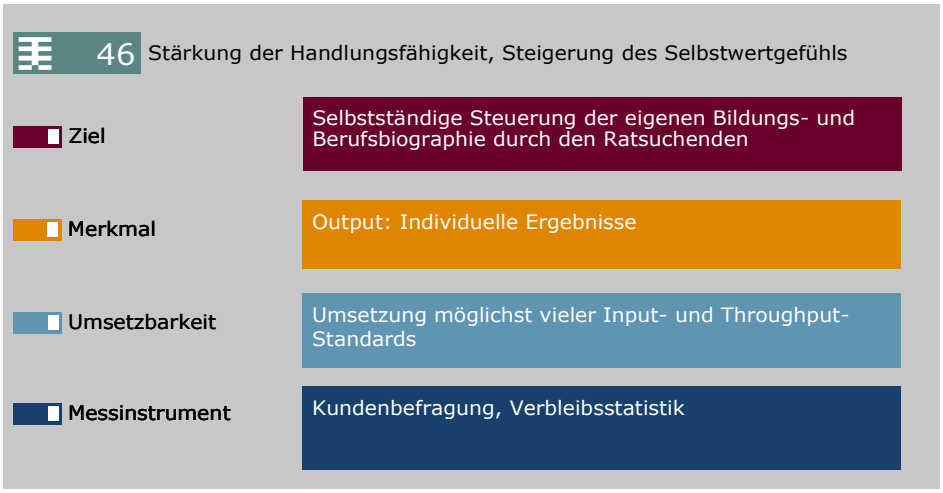

42
Methodische Gesprächsführung nach den Schritten im Beratungsprozess: Kennenlernen, Orientierung/Zielsetzung, kooperative Erarbeitung, Bewertung von Handlungsalternativen, Umsetzung
Ziel
Systematische Anlage des Beratungsprozesses
Merkmal
Beratungsmethode: Gesprächsführung
Umsetzbarkeit
• Gesprächsleitfäden
• Gesprächs- und Fragetechniken
• Fragebogen
• Checklisten
• Eignungstests
Messinstrument
Kundenbefragung, Mitarbeitergespräch, Hospitation, Überprüfung der Gesprächsprotokolle

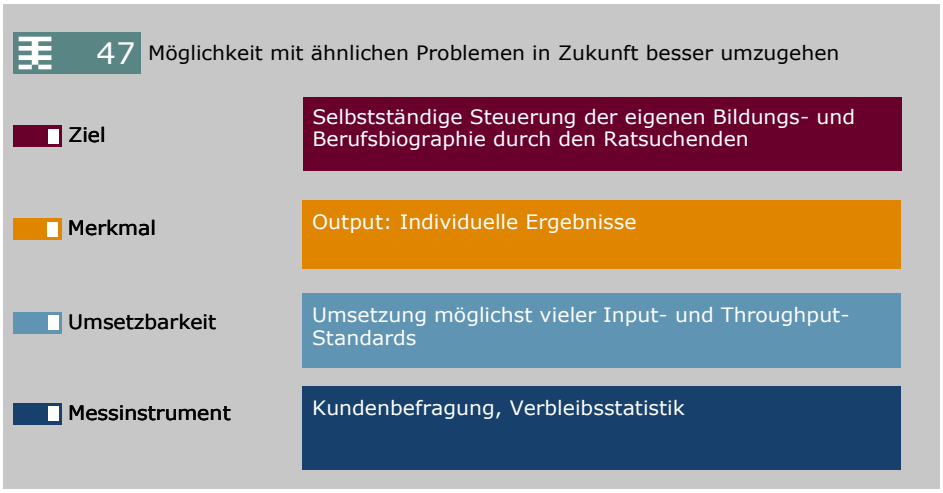


9.2.3 *Qualitätsprofile – Output-Standards*

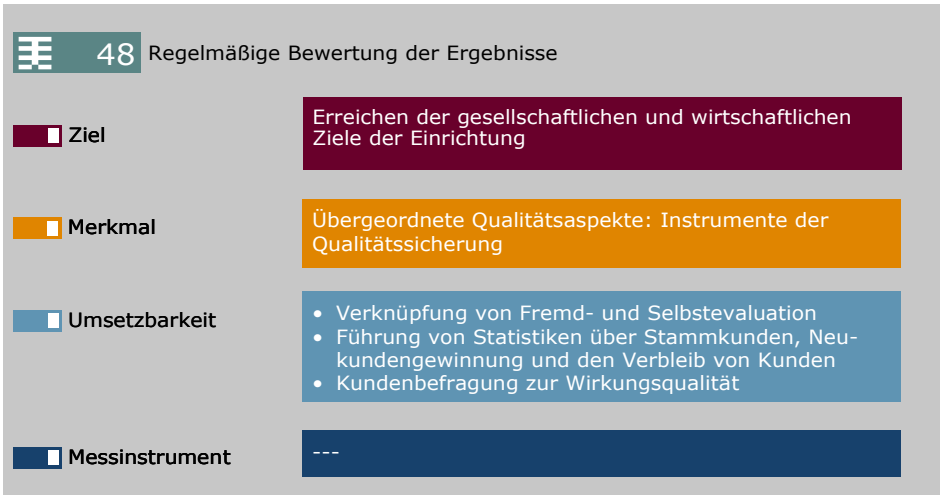


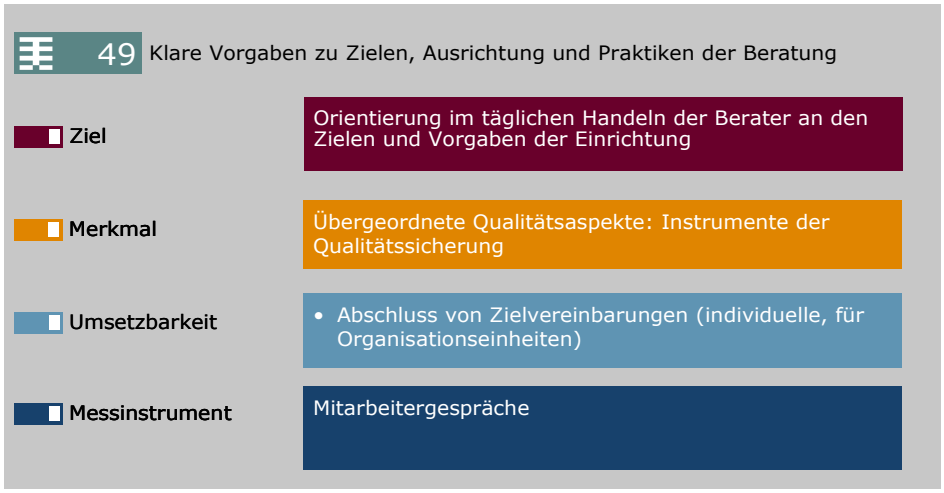


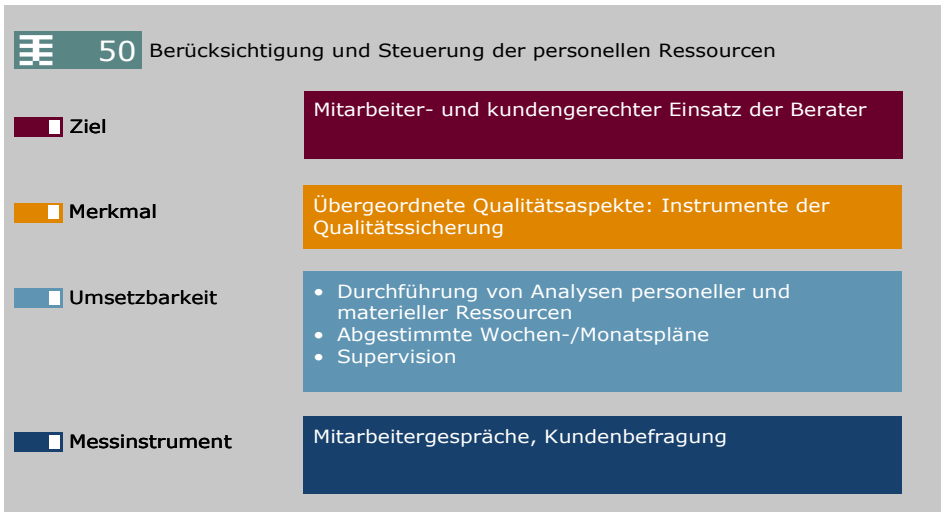




9.2.4 *Qualitätsprofile – Übergeordnete Qualitätsaspekte*




49
Klare Vorgaben zu Zielen, Ausrichtung und Praktiken der Beratung
Ziel
Orientierung im täglichen Handeln der Berater an den Zielen und Vorgaben der Einrichtung
Merkmal
Übergeordnete Qualitätsaspekte: Instrumente der Qualitätssicherung
Umsetzbarkeit
• Abschluss von Zielvereinbarungen (individuelle, für Organisationseinheiten)
Messinstrument
Mitarbeitergespräche


50
Berücksichtigung und Steuerung der personellen Ressourcen
Ziel
Mitarbeiter- und kundengerechter Einsatz der Berater
Merkmal
Übergeordnete Qualitätsaspekte: Instrumente der Qualitätssicherung
Umsetzbarkeit
• Durchführung von Analysen personeller und materieller Ressourcen
• Abgestimmte Wochen-/Monatspläne
• Supervision
Messinstrument
Mitarbeitergespräche, Kundenbefragung

10. Schlussfolgerungen

BBB-Beratung in Deutschland wird von einer großen Anzahl verschiedener Beratungsakteure für eine Vielzahl verschiedener Nutzergruppen in unterschiedlichsten Lebenssituationen angeboten. Beratungseinrichtungen und Ratsuchende finden in unterschiedlichsten Beratungs-Settings zueinander. Diese Settings haben eine große Anzahl von Auslösern, die aus der Person des Ratsuchenden selbst oder aus externen Einflussgrößen resultieren können. Kurz gesagt: Die Beratungslandschaft als Ganzes betrachtet ist heterogen und an vielen Stellen unübersichtlich. Damit bestätigen die Befunde der Studie eine Einschätzung der Beratungssituation in Deutschland, die von vielen Experten aus Politik, Wissenschaft und Praxis in den vergangenen Jahren geäußert wurde.

Beratungsschwerpunkte
Beratungsschwerpunkte der Anbieter lassen sich gegenwärtig in institutionalisierten Bereichen verorten. Dies betrifft die Wachstums- und Etablierungsphase der Individuen im Bereich schulischer Bildung, die Etablierungs- und Erkundungsphase im Bereich der öffentlichen Arbeitsverwaltung sowie den Sozialbereich, in dem Personen in allen Lebensphasen Formen der Beratung zur sozialen Stabilisierung und Integration in Anspruch nehmen können.

Der Wachstums- und Etablierungsphase kommt eine besondere Bedeutung zu, um Chancengleichheit bei der Gestaltung der Bildungsbiografie für alle gesellschaftlichen Gruppen herzustellen und das Individuum frühzeitig für die Notwendigkeit lebenslangen Lernens zu sensibilisieren. Der Übergang Kindergarten–Schule hat in der BBB-Beratung bisher jedoch wenig Beachtung gefunden. Spezifische Angebote sind selten und es gibt nur wenig rechtliche Regulierung von Beratung in diesem Bereich. Verbindliche Beratungs-Settings bestehen daher nicht. Auch ein zentraler Akteur ist nicht auszumachen. Anders stellt sich die Situation für den Übergang Schule–Schule dar, an dem die Schulen selbst den zentralen Anbieter bilden. Allerdings bildet Beratung weder für die Institution Schule noch für die Personen, die die Beratung durchführen (i.d.R. Lehrer) den Schwerpunkt ihrer Aufgaben. Im Vergleich zu anderen Anbietern kann für die schulische Beratung daher von einem vergleichsweise niedrigen Professionalisierungsgrad ausgegangen werden. Gleichzeitig stellen die verschiedenen Schulformen in der Summe die einzige Institution dar, die alle Individuen in ihrem Leben durchlaufen. Mit anderen Worten: Zurzeit sind nur die Schulen in der Lage, in der Wachstumsphase das Prinzip des lebenslangen Lernens bei allen Individuen zu etablieren. Dies kann über den schulischen Unterricht oder über begleitende Beratung erfolgen.

Allerdings sind die Orientierung über die Bildungsbiografie und ihre Gestaltung nicht auf die Wachstumsphase begrenzt. Vielmehr ist der Übergang in

die Erkundungsphase als fließend anzusehen. Hier bietet eine große Zahl von Akteuren Angebote an, insbesondere für den Übergang von der Schule in die Ausbildung. Neben den Schulen umfassen die Anbieter hier unter anderen die Wohlfahrtsverbände, die Arbeitsverwaltung und die Sozialpartner. Für einige dieser Akteure bestehen Verpflichtungen, entsprechende Beratungsleistungen anzubieten (u. a. Schulen, Arbeitsagenturen, Kammern), denen in den meisten Fällen jedoch keine Verpflichtung der Ratsuchenden gegenübersteht, diese Beratung in Anspruch zu nehmen. Zudem liegt der Arbeitsschwerpunkt sämtlicher genannter Akteure auf anderen Aufgaben. Beratung stellt für sie lediglich eine Nebenleistung dar. Darüber hinaus unterscheiden sich die Akteure in ihrem Professionalisierungsgrad.

Klar definierte Strukturen existieren zudem in der Etablierungs- und Erhaltungsphase an den Übergängen zwischen Beruf und Arbeitslosigkeit. Hier nimmt die Arbeitsverwaltung eine hervorgehobene Position ein. In beiden Phasen entstehen aber zunehmend weitere Angebote, die von einer breiteren Anzahl von Beratungsakteuren erbracht werden. Sie umfassen sowohl die Themenschwerpunkte und Nutzergruppen der Arbeitsverwaltung als auch andere, neue Beratungsanlässe und Nutzer.

In der Loslösungsphase hat sich bis dato keine Beratungsstruktur herausgebildet. Es lassen sich weder zentrale Akteure noch Angebote in der Breite identifizieren.

Transparenz und Nachfragesteuerung

Es gibt also in der Regel nicht den einen Beratungsakteur für jeden Themenschwerpunkt, jede Zielgruppe und/oder jeden Übergang. Die Heterogenität und Intransparenz relativiert sich jedoch bei der Betrachtung der Beratungslandschaft aus der Binnensicht der Anbieter von BBB-Beratung. Die Mehrzahl der Einrichtungen einzelner Beratungsakteure hat sich in ihrer Beratungsleistung fokussiert auf wenige Themenschwerpunkte mit den dazu passenden Zielgruppen und Übergangsphasen. Aus der Perspektive der Ratsuchenden bieten sich zwei grundsätzliche Ansatzpunkte für die Ermittlung von passenden Beratungsangeboten: Der Beratungsfokus der Einrichtung sowie die Orientierung an etablierten Akteuren.

Neue Beratungsbedarfe liegen vielfach außerhalb der traditionellen Lernstrukturen im Normalarbeitsverhältnis und finden deshalb keine Entsprechung in bestehenden etablierten Beratungsstrukturen. Solche Beratungsbedarfe – z. B. die proaktive Gestaltung der beruflichen Karriere auch unterhalb von Führungspositionen in festen Arbeitsverhältnissen oder die Befriedigung individueller Bildungswünsche für Personen, für die Bildung einen Wert an sich bedeutet – werden in der Regel von privaten Anbietern befriedigt. Diese Akteure bieten Beratung oft als Hauptleistung an und sind somit für den Ratsuchenden vergleichsweise leichter zu identifizieren.

Öffentliche und gemeinnützige Akteure sind vielerorts in den klassischen, immer noch stark öffentlich regulierten und finanzierten Beratungsfeldern aktiv. Diese Akteure sind einer breiten Öffentlichkeit bekannt. Prominente Beispiele sind die Beratung in Schulen oder in der öffentlichen Arbeitsverwaltung. Allerdings wird Beratung hier oftmals neben anderen Dienstleistungen erbracht. Zudem ist ein Trend auszumachen, dass öffentliche und gemeinnützige Beratungsanbieter vermehrt ihr Leistungsportfolio erweitern. Dadurch werden diese zwar zum einen für eine neue Gruppe von Ratsuchenden mit ihren Beratungsleistungen attraktiv beziehungsweise sie begegnen dem Beratungsbedarf dieser Personengruppen. Diese Entwicklung hat zum anderen aber Auswirkungen auf die Transparenz der Beratungsstrukturen. In dem Maße, in dem Einrichtungen mit bis dato klar zuzuordnenden Zielgruppen und Angebotsstrukturen ihre Aktivitäten auf neue Beratungsfelder ausweiten, wird die Auswahl passgenauer Beratungen für den Ratsuchenden weiter erschwert. Die Identifikation der Beratungsleistung ist für den Ratsuchenden in jedem Fall einfacher bei Einrichtungen, die sich auf die Durchführung von Beratung spezialisiert haben. Dies wird deutlich an der Tatsache, dass bei Beratungsakteuren, die Beratung als eine von mehreren Leistungen anbieten, die Beratung oftmals in Verbindung mit anderen Dienstleistungen erbracht wird. Der Ratsuchende steht in solchen Fällen vor der Herausforderung, zu erkennen, wo die Beratung anfängt und andere Dienstleistungen aufhören.

Eine stärkere Transparenz für die Ratsuchenden über die bestehenden Angebote bildet eine notwendige Voraussetzung, um eine stärkere Partizipation aller gesellschaftlichen Gruppen – bei objektiv steigendem Beratungsbedarf in der Wissensgesellschaft – herbeizuführen. Die Ergebnisse dieser Studie können durch eine Beschreibung der Anbieter anhand relevanter Merkmale hierfür eine Grundlage liefern. Eine weitere Voraussetzung für eine stärkere Nachfrage nach BBB-Beratung liegt in der Vermittlung des Nutzens von BBB-Beratung an Ratsuchende, um damit eine Grundlage für die Steigerung der Zahlungsbereitschaft von Ratsuchenden zu schaffen. Zurzeit erfolgt BBB-Beratung vor allem reaktiv, d. h. bei auftretenden Problemen einzelner Ratsuchender beziehungsweise Nutzergruppen. Eine präventive Beratung, die eine proaktive Steuerung der eigenen (Berufs)-Biografie erlaubt, setzt voraus, dass Ratsuchende den Mehrwert einer rechtzeitigen BBB-Beratung erkennen und nutzen.

Finanzierung

Das Nachfrageverhalten ist zudem eng mit der Frage der Finanzierung von BBB-Beratung verbunden. Die Beratung in den aktuellen Schwerpunkten der BBB-Beratung ist traditionell für den Ratsuchenden kostenlos. Unabhängig von der Unterscheidung zwischen öffentlichen und privaten Beratungsakteuren, Anbietern, die Beratung im Schwerpunkt anbieten, und solchen, die neben anderen Leistungen auch beraten, oder der Differenzierung zwischen

klassischen Beratungsfeldern und neu nachgefragten Beratungen erfolgt die Finanzierung der Beratungsleistung in der Gesamtbetrachtung nahezu ausschließlich durch öffentliche Mittel. Mit wenigen Ausnahmen ist Beratung nicht marktfähig. Die Ausnahmen sind dort zu verorten, wo Beratungsangebote auf Ratsuchende mit genereller Zahlungsbereitschaft treffen. Dies betrifft mit Blick auf unterschiedliche Lerntypen die Gruppe der kontinuierlichen Lerner. Diese Gruppe befindet sich überdurchschnittlich oft in gesicherten Arbeitsverhältnissen. Ihr Beratungsbedarf besteht überwiegend in der Festigung oder dem Ausbau der beruflichen Karriere beziehungsweise nach Beendigung der Berufsbiografie in der Gestaltung der eigenen Bildungsbiografie. Dementsprechend sind es vornehmlich Coaching-Angebote oder Karriereberatungen, die sich als marktfähig herausgestellt haben. Pointiert gesprochen haben die Anforderungen der Wissensgesellschaft einen neuen Kundentypen für Beratungsleistungen produziert: den eigenverantwortlichen Arbeitnehmer, der in der Lage ist, seine Entwicklungsbedarfe selbst zu erkennen, und ein Bewusstsein für den Nutzen und damit auch den Wert von BBB-Beratung besitzt.

Für die Zusammenführung von Beratungsbedarf und Beratungsangebot wird eine zentrale Herausforderung darin liegen, die Einsicht in die Notwendigkeit von BBB-Beratung bei einer größeren Gruppe von potenziellen Ratsuchenden herbeizuführen und damit einhergehend eine Steigerung der Zahlungsbereitschaft der Kunden zu bewirken. Dies ist umso wichtiger, da nicht nur die skizzierte Gruppe der zahlungsbereiten kontinuierlichen Lerner mit den neuen Anforderungen der Berufswelt konfrontiert wird. Vielmehr wirken sich diese Anforderungen in weit höherem Maße auf die restlichen Lerntypen und die Nutzergruppen, in denen diese überproportional vertreten sind, aus. Gelegentliche und bildungsdistanzierte Lerner müssen stärker als bisher durch Beratung bei der Gestaltung der Bildungs- und Berufsbiografie unterstützt werden.

Die quantitativ steigenden Beratungsbedarfe erzeugen konstant höhere Kosten für die Gewährung der Beratungsleistungen. Der Trend der öffentlichen Hand, sich seit den 1990er Jahren, spätestens mit der Aufhebung des Beratungsmonopols der BA, sukzessive aus bestimmten Beratungssegmenten zurückzuziehen und finanzielle Zuwendungen zu begrenzen, weist darauf hin, dass ein begrenztes öffentlich finanziertes Budget für die BBB-Beratung zur Verfügung steht. Diese Begrenzung steht im Widerspruch zum wachsenden Bedarf. Die Voraussetzungen für eine Ausweitung der Zahlungsbereitschaft bei den Ratsuchenden, die dazu beitragen könnte, die Finanzierung von BBB-Beratung weniger als bisher von der öffentlichen Hand abhängig zu machen, sind bisher jedoch nicht gegeben. Bildungsdistanzierte und gelegentliche Lerner, also Lerntypen mit tendenziell erhöhtem Beratungsbedarf, haben wenig Einsicht in den Nutzen von BBB-Beratung, fragen diese nicht aktiv nach und haben konsequenterweise eine geringe Zahlungsbereitschaft und

oftmals auch nicht die finanziellen Möglichkeiten, sich an den Kosten der Beratung zu beteiligen. Kontinuierliche Lerner haben zwar ein Bewusstsein für den Nutzen von Beratung, die aktive Nachfrage hat aber auch noch keine kritische Masse erreicht, so dass die selbstständige Inanspruchnahme von BBB-Beratung auf einzelne Beratungsfelder beschränkt bleibt. Unter diesen Voraussetzungen bleibt zu erwarten, dass die öffentliche Finanzierung von Beratung in einem Feld zu Lasten der finanziellen Unterstützung der Beratung in anderen Beratungsfeldern geht.

11. Literaturverzeichnis

ADM, ASI, BVM, D.G.O.F. (Hrsg.) (2001): Standards zur Qualitätssicherung für Onlinebefragungen

Akerlof, G. A. (1970): The Markets for Lemons: Quality and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 84, 488-500

Amundson, N. (2006): Challenges for Career Interventions in Changing Contexts. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 6 (1), 3-14

BA [Bundesagentur für Arbeit] (2004): Leitfaden für ausbildungssuchende Jugendliche unter 25 Jahren im Rechtskreis des SGB II; Nürnberg

Backhaus, K., Erichson, B, Plinke, W. & Weiber, R. (2005): Multivariate Analysemethoden; Berlin: Springer-Verlag

Baethge-Kinsky, V. (2003): Weiterbildung und Arbeitserfahrungen – Ergebnisse einer Studie zum Weiterbildungsbewusstsein, in: KAW (Hrsg.): *Lebenswelten Arbeitswelten: Konsequenzen für die Weiterbildungspraxis – Dokumentation der Fachtagung der Konzertierten Aktion Weiterbildung (KAW);* Berlin: KAW, 17-20

Barz, H. & Tippelt, R. (Hrsg.) (2004): Weiterbildung und soziale Milieus in Deutschland; Bielefeld: Bertelsmann

Barz, H. (2005): Weiterbildungsmarketing und soziale Milieus – Ein Zielgruppenmodell für die Bildungspraxis. [URL: http://www.philfak. uni-duesseldorf.de/ew/bf/bf_veranstaltungen/ss06/ HS_Bildungssoziologie/IHK_Bildungsforum_Neuss_15-6-2005.pdf; Stand: 05.12.2006]

Batinic, B. (2003): Datenqualität bei internetbasierten Befragungen, in: *A. Theobald, M. Dreyer & T. Starsetzki: Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*; Wiesbaden: Gabler Verlag, 148ff.

Bell, D. (1985 [1973]): Die nachindustrielle Gesellschaft; Frankfurt/M.: Campus

Bhagwati, J. (2004): In Defense of Globalization; Oxford: Oxford University Press

BIBB (2005): Empfehlungen zur Berufsorientierung und Berufsberatung – Pressemitteilung 16.12.2005; Bonn: BIBB

BIBB (2006): Förderrichtlinie zur Durchführung des Programms „Jobstarter – für die Zukunft ausbilden"; Bonn: BIBB

BMBF [Bundesministerium für Bildung und Forschung] (2006): Förderrichtlinie für das Programm „Lernende Regionen - Förderung von Netzwerken"; Bonn: BMBF

Bortz & Döring (1995): Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler; Berlin: Springer Verlag

Bovelet, R. (2006): Empirische Einblicke in die Vernetzungspraxis der Weiterbildung NRW – Netzwerkatlas Weiterbildung NRW, in: *Landesinstitut für Qualifizierung NRW (Hrsg.): Kooperation und Vernetzung in der Weiterbildung*; Bielefeld: Bertelsmann

Brödel, R. (2004): Modernität und Innovation in einer Weiterbildungslandschaft, in: *Brödel, R. (Hrsg.): Weiterbildung als Netzwerk des Lernens*; Bielefeld: Bertelsmann

Brödel, R. (Hrsg.) (2004): Weiterbildung als Netzwerk des Lernens; Bielefeld: Bertelsmann

Brödel, R. (2006): Der Nutzer in der BBB-Beratung – Status quo der wissenschaftlichen Forschung [13.03.2006]. Vortrag während des Rambøll-Management-Workshops: „Der Nutzer in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung"; Hamburg: Rambøll Management

BT [Deutscher Bundestag] (2004): Unterrichtung durch die Bundesregierung – Bericht zur Entwicklung von Qualitätsstandards in der privaten Arbeitsvermittlung. Drucksache, 15(2521), 1-6

BT [Deutscher Bundestag] (2006): Unterrichtung durch die Bundesregierung – Bericht 2005 der Bundesregierung zur Wirksamkeit moderner Dienstleistungen am Arbeitsmarkt. Drucksache, 16(505), 1-156

Büchler, R. & Wittmer, U. (1977): Zur Bewährungskontrolle in der Laufbahnberatung; Zürich: Zentralstelle für Berufsberatung

Bußhoff, L. (2001): Zum Konzept des beruflichen Übergangs – Eine theoretische Erörterung unter Bezug auf Supers Ansatz zur Erklärung der Laufbahnentwicklung. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 1, 59-76

Carkhuff, R. R. (1969): Human and Helping Relations (Volume 1 and 2); New York: Holt, Rinehart and Winston

Castles, F. G. (2004): The Future of the Welfare State – Crisis Myths and Crisis Reality; Oxford: Oxford University Press

Cedefop (2004): Synthesebericht „Strategien zur Bildungs- und Berufsberatung in Europa"; Thessaloniki: Cedefop

Cedefop (2005): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung; Thessaloniki: Cedefop

Chur, D. (1997): Beratung und Kontext – Überlegungen zu einem handlungsanleitenden Modell, in: *F. Nestmann (Hrsg.): Beratung – Bausteine für eine interdisziplinäre Wissenschaft und Praxis*;

Tübingen: Forum für Verhaltenstherapie und soziale Praxis, 37, 39-69

Czada, R. & Zintl, R. (Hrsg.) (2003): Politik und Markt – PVS Sonderheft 34; Wiesbaden: VS Verlag

De Masi, D. (2000): A sociedade pós-industrial [The post-industrial society]; São Paulo: SENAC-SP

DGfK [Deutsche Gesellschaft für Karriereberatung] (2003): DGfK Standards und ethische Grundsätze; Frankfurt: DGfK

Dieckmann, A. (1998): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen; Reinbek: Rowohlt

Dobischat, R. (2000): Beratung in Zeiten zunehmender Unsicherheit, in: *DIE Zeitschrift*, o.J.(3), 23-26

Dülmen, R. van & Rauschenbach, S. (2004): Die Macht des Wissens – Die Entstehung der modernen Wissensgesellschaft; Köln: Böhlau

Dunleavy, P. (1997): Explaining the Centralization of the European Union: A Public Choice Analysis, in: *Außenwirtschaft*, 52(1-2), 183-212

dvb [Deutscher Verband für Berufsberatung] (1998): Qualitätsstandards für berufliche Beratung des Deutschen Verbandes für Berufsberatung e. V.; Düsseldorf: dvb

EFQM [European Foundation for Quality Management] (2003): Die Grundkonzepte der Excellence; Brüssel: EFQM

Egan, K. (1981): Plato's Theory of Educational Development: On the Inappropriateness of Applied Psychology, in: *Curriculum Inquiry*, 11(2), 123-141

Egloff, E. (1968): Wie gut sind die Leistungen der Berufsberatung?, in: *Berufsberatung und Berufsbildung,* 53, 207-212

Erlenkämper, A, Fichte, W. & Fock, M. (2002): Sozialrecht; Berlin u. a.: Carl Heymanns Verlag KG

Ertelt, B. J. (Hrsg.) (1989): Beraterausbildung im internationalen Bereich (2. Auflage); Mannheim: Fachhochschule der Bundesanstalt für Arbeit

Ertelt, B. J. & Schulz, W. E. (1997): Beratung in Bildung und Beruf; Leonberg: Rosenberger

Ertelt, B. J. (2004): Beraterqualifizierung, Curriculare Entwicklungen. Fachtagung des Gustav-Stresemann-Instituts: „Zukunft der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung"; Juni 2004: Bonn

EUKom [Europäische Kommission] (2004): Grundlagen eines „Gemeinsamen Bezugsrahmens für die Qualitätssicherung" für die berufliche

Bildung in Europa; Facharbeitsgruppe „Qualität in der Berufsbildung"; Brüssel: EUKom

EUKom [Europäische Kommission] (2005): Berufsberatung. Ein Handbuch für politisch Verantwortliche; Brüssel: EUKom

EURat [Europäischer Rat] (2004): Ausbau der Politiken, Systeme und Praktiken auf dem Gebiet der lebensbegleitenden Beratung in Europa; Brüssel

Expertenkommission Finanzierung Lebenslangen Lernens (2004): Schlussbericht der unabhängigen Expertenkommission Finanzierung Lebenslangen Lernens. [URL:http://www.bmbf.de/pub/schlussbericht_kommission_lll.pdf]

Festinger, L. (1957): A Theory of Cognitive Dissonance; Stanford: Stanford University Press

Fuhr, R. & Gremmler-Fuhr, M. (2002): Gestalt-Ansatz: Grundkonzepte und -modelle aus neuer Perspektive (2. Auflage); Bergisch-Gladbach: EHP

Fuhr, R. (2003): Struktur und Dynamik der Berater-Klient-Beziehung, in: *C. Krause, B. Fittkau, R. Fuhr & H.-U. Thiel (Hrsg.): Pädagogische Beratung*; Stuttgart: UTB, 32-50

Grubb, N. W. (2004): An Occupation in Harmony: The Roles of Markets and Government in Career Information and Guidance, in: *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 4, 123-139

Haas, H. (2003): Berufliche Beratung, in: *C. Krause, B. Fittkau, R. Fuhr & H.-U. Thiel (Hrsg.): Pädagogische Beratung*; Stuttgart: UTB, 257-276

Hanesch, W. (2001): Activation: Narratives and Realities. A Seven Countries Comparison, „Vision and Divisions". Fifth Conference of the European Sociological Association (ESA). 30. August 2001, Helsinki

Hauck, K. (2000): SGB VIII; Kinder- und Jugendhilfe – Kommentar; Berlin: Erich Schmidt Verlag

Herr, E. L., & Cramer, S. (1995): Career guidance and Counselling through the Life Span: Systematic Approaches (5. Auflage); Boston: Little, Brown & Co.

IMBWL [Innenministerium Baden-Württemberg] (1999): Qualitätsmanagement und lernende Organisation in der Landesverwaltung Baden-Württemberg; Stuttgart: IMBWL

Ivey, A. E. & Authier, J. (1978): Microcounselling (2. Ausgabe); Springfield, Illinois: Charles C. Thomas

Ivey, A. E. (1983): Intentional interviewing and Counselling; Monterey, Cal.: Brooks-Cole

Ivey, A. E. (1994): Intentional interviewing and Counselling; Monterey, Cal.: Brooks-Cole

Janis, I. & Mann, L. (1977): Decision Making: A Psychological Analysis of Conflict, Choice and Commitment; New York: Free Press

Jarvis, P. S. (2003): Career Management Paradigm Shift: Prosperity for Citizens, Windfall for Governments. [URL: http://www.sowi-online.de/reader/berufsorientierung/akteure-nlwc.htm; Stand: 28.11.2006]

Jenschke, B. (2004): Internationale Standards für Qualität und Professionalität in der Beratung. Fachtagung „Zukunft der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung" des Gustav-Stresemann-Instituts; Juni 2004: Bonn

Jütte, W. (2002): Soziales Netzwerk als Weiterbildung; Bielefeld: Bertelsmann

Killeen, J. (1996): Career Theory, in: *A. G. Watts, B. Law, J. Killeen, J. M. Kidd & R. Hawthorn, (Hrsg.): Rethinking Careers Education and Guidance*; London: Routledge, 23-45

Konle-Seidl, R. (2002): Steigerung von Effizienz und Reputation in der Arbeitsvermittlung – Fragen der Privatisierung oder Modernisierung im Spiegel internationaler Ansätze und Erfahrungen, in: *IAB Werkstattbericht,* o.J.(15), 1-46

Kreft, W. (2003): Qualitätsmanagement – Praktische Umsetzung eines Modells der Berufsberatung in Liechtenstein, in: *ibv*, o.Jg.(20), 18-21

Landsberg, G. von (1977): Verlauf und Ergebnis von Berufsberatungsgesprächen; Frankfurt

Larsen, J. E. (2005): The Active Society and Activation Policy – Ideologies, Contexts and Effects, in: *J. G. Andersen, A.-M. Guillemard, P. H. Jensen & B. Pfau-Effinger (Hrsg.): The Changing Face of Welfare – Consequences and Outcomes from a Citizenship Perspective*; Bristol: Policy Press, 135-150

Leong, F. T. (1996): Challenges to career counselling: boundaries, cultures, and complexity, in: *M.L. Savickas & W.B. Walsh, (Hrsg.): Handbook of Career Counselling – Theory and Practice*; Palo Alto, Cal.: Davies-Black Publishing, 333-345

Lijphart, A. (1994): Democracies: Forms, Performance and Constitutional Engineering, in: *European Journal of Political Research*, 25(1), 1-17

Majone, G. (1996): Regulating Europe; London: Routledge

Mayhew, D. (1974): Congress: The Electoral Connection; New Haven: Yale University Press

McCarthy. J. (2001): The skills, training and qualifications of guidance workers. [URL: http://www.oecd.org/dataoecd/36/24/2698214.pdf; Stand: 05.12.2006]

Miller, G. & de Shazer, St. (1991) Jenseits von Beschwerden: Ein Entwurf der Kurztherapie, in: *Reiter, L. & Ahlers, C. (Hrsg.) Systemisches Denken und therapeutischer Prozeß*; Berlin: Springer

Möller, S. (2002): Marketing in der Weiterbildung – Eine empirische Studie an Volkshochschulen; Bielefeld: Bertelsmann

Mörth, M. & Söller, I. (2005): Handbuch für die Berufs- und Laufbahnberatung; Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

NACCEG [National Advisory Council for Careers & Educational Guidance] (2004): Principles for Coherent Information, Advice and Guidance Delivery (Matrix-Standards); Leicester: ACACE

Nicholson, N. & West, M. (1989): Transitions, Work Histories and Careers, in: *M.B. Arthur, D.T. Hall & B.S. Lawrence, (Hrsg.): Handbook of Career Theory*; Cambridge: Cambridge University Press, 181-201OECD (2003): Neue Ansätze der Berufsberatung. Bildungspolitische Analyse; Paris: OECD

OECD (2004): Career Guidance and Public Policy; Paris: OECD

Patton, W. & Lokan, J. (2001): Perspectives on Donald Super's Construct of Career Maturity. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 1(1), 31-48

Plant, P. (2004): Quality in Career Guidance: Issues and Methods; in: *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 4(2-3), 141-157

Putnam, R. D. (2002): Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society; Oxford: Oxford University Press

Radtke, P. & Wilmes, D. (2002): European Quality Award; München: Hanser Verlag

Rambøll Management (2005): Ergebnisbericht der wissenschaftlichen Begleitung – Befragung. (Programminterner Bericht)

Rambøll Management (2006): Gelingensbedingungen von Netzwerken im Förderprogramm „Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken" (Programminterner Bericht)

Reich, J. (2005): Soziale Milieus als Instrument des Zielgruppenmarketings in der Weiterbildung. Bildungsforschung, 2(2). [URL:

http://www.bildungsforschung.org/Archiv/2005-01/milieus/; Stand: 05.12.2006]

Renner, G. (2005): Ausländerrecht, Kommentar; München: C.H.Beck.

Rifkin, J. (1995): The end of work; New York: G. P. Putnam's Sons

Rifkin, J. (2000): The Age of Access: The New Culture of Capitalism – Where All of Life is a Paid-For Experience: New York: Jeremy P. Tarcher

Riverin-Simard, D. & Simard, Y. (2005): Towards a Model of Continuous Participation: The Central Role of Career Counselling; Québec: Ministère de l'Éducation

Rogers, C. R. (1951): Klientenzentrierte Psychotherapie, in: *Rogers & Schmid: Person-zentriert. Grundlagen einer Theorie und Praxis*; Mainz: Grünewald

Savickas, M. L. (2001): A Developmental Perspective on Vocational Behaviour: Career Patterns, Salience and Themes. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 1(1), 49-57

Schäffter, O. (2004): Auf dem Weg zum Lernen in Netzwerken – Institutionelle Voraussetzungen für lebensbegleitendes Lernen, in: *Brödel, R. (Hrsg.): Weiterbildung als Netzwerk des Lernens*; Bielefeld: Bertelsmann, 29-48

Schiersmann, C. (2004a): Beratungsfelder in der Weiterbildung. Eine empirische Bestandsaufnahme; Baltmannsweiler: Schneider Verlag.

Schiersmann, C. (2004b): Beratung in der Weiterbildung – ein Überblick über Beratungsfelder und -anbieter, in: *E. Herbrich & J. Jukeit (Hrsg.): Lebenslanges Lernen und Bildungsberatung zwischen Theorie und Praxis*; Berlin: Karin Kramer Verlag, 14-35

Schiersmann, C. (2006): Profile lebenslangen Lernens – Weiterbildungserfahrungen und Lernbereitschaft der erwerbstätigen Bevölkerung; Bielefeld: Bertelsmann

Schober, K. (2000): Die Pluralisierung der Beratungslandschaft, in: *Schober, K. (Hrsg.): Beratung im Umfeld beruflicher Bildung – Dokumentation der Beiträge zu den 11. Hochschultagen unter dem Thema „Berufsbildung zwischen innovativer Programmatik und offener Umsetzung"*; Bielefeld: Bertelsmann, 14

Schulenberg, W., Loeber, H.-D., Loeber-Pautsch, U. & Pühler, S. (1978): Soziale Faktoren der Bildungsbereitschaft Erwachsener. Eine empirische Untersuchung; Stuttgart: Kohlhammer

Schulenberg, W., Loeber, H.-D., Loeber-Pautsch, U. & Pühler, S. (1979): Soziale Lage und Weiterbildung: Braunschweig: Westermann

Schulze-Böing, M. (2000): Leitbild „aktivierende Stadt" – Konzepte zur aktivierenden Sozialpolitik und Arbeitsförderung auf kommunaler Ebene, in: *E. Metzger & K.-W. West (Hrsg.): Aktivierender Sozialstaat und politisches Handeln*; Marburg: Schüren Presseverlag, 51-62

Shazer, S. de (1999): Wege der erfolgreichen Kurztherapie; Stuttgart: Klett-Cotta

Sickendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (1999): Beratung – Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze; München: Juventa

Smart, R. & Peterson, C. (1997): Super's Career Stages and the Decision to Change Careers, in: *Journal of Vocational Behaviour*, 51, 358-374

Spiegler, M.D. & Guevremont, D.C. (1993): Contemporary Behaviour Therapy; Wadsworth

Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (2006): Datenreport 2006 – Zahlen und Fakten über die Bundesrepublik Deutschland; Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung

Strzelewicz, W., Raapke, H.-D. & Schulenberg, W. (1966): Bildung und gesellschaftliches Bewußtsein – Eine mehrstufige soziologische Untersuchung in Westdeutschland; Stuttgart: Kohlhammer

Super, D. E. (1939): Occupational Level and Job Satisfaction, in: *Journal of Applied Psychology*, 23, 547-564

Super, D. E. (1953): A Theory of Vocational Development, in: *American Psychologist*, 8, 185-190

Super, D. E. (1954): Career Patterns as a Basis for Vocational Counselling, in: *Journal of Counselling Psychology,* 1, 12-20

Super, D. E. (1955): The Dimensions and Measurement of Vocational Maturity, in: *Teachers College Record*, 57, 151-163

Super, D. E. (1963): The Definition and Measurement of Early Career Behavior: A First Formulation, in: *Personnel and Guidance Journal*, 41, 775-779

Super, D. E. (1980): A Life-span, Life-space Approach to Career Development, in: *Journal of Vocational Behavior*, 13, 282-298

Super, D. E. (1990): A life-span, life-space approach to career development; in: *D. Brown, L. Brooks & Associates (Hrsg.): Career Choice and Development: Applying Contemporary Theories to Practice (2nd edition)*; San Francisco: Jossey-Bass, 197-261

Thatcher, M. (2002): Delegation to Independent Regulatory Agencies: Pressures, Functions and Contextual Mediation, in: *West European Politics*, 25(1), 125-147

Theobald, A., Dreyer , M.& Starsetzki, T. (2003): Online Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen; Wiesbaden: Gabler, 56ff.

Tippelt, R., Eckert, T. & Barz, H. (1996): Markt und integrative Weiterbildung; Bad Heilbrunn: Klinkhardt

Tippelt. R. & Barz, H. (2003): Weiterbildungsverhalten sozialer Milieus – soziale und regionale Differenzierung von Weiterbildungsverhalten und Weiterbildungsinteressen, in: *KAW (Hrsg.): Lebenswelten Arbeitswelten: Konsequenzen für die Weiterbildungspraxis – Dokumentation der Fachtagung der konzertierten Aktion Weiterbildung (KAW)*; Berlin: KAW, 9-13

Tippelt, R. (2004): Weiterbildungsberatung zwischen Milieuorientierung und Regionalbezug, in: *Brödel, R. (Hrsg.): Weiterbildung als Netzwerk des Lernens*; Bielefeld: Bertelsmann, 141-160

Tractenberg, L., Streumer, J. & Van Zolingen, S. (2002): Career Counselling in the Emerging Post-Industrial Society. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 85-99

Trochim, W. M. (2006): The Research Methods Knowledge Base (2nd Edition) [URL: http://www.socialresearchmethods.net/kb/; Stand: 19.03.07]

Trösken, T. & Geraedts, M. (2005): Barrierefreiheit von Arztpraxen am Beispiel Essen, in: *Gesundheitswesen* 67, 613-619

Trube, A. (2005): Ansätze zur Evaluation und Messung beraterischer Dienstleistungen in öffentlichen Verwaltungen, in: *Verwaltung und Management*, 11(1), 67-73

Vogel, S. K. (1996): Freer Markets, More Rules; Ithaca: Cornell University Press

Voelzke, T. (2005): SGB I – Sozialgesetzbuch Erstes Buch – Juris Praxis-Kommentar; Saarbrücken: juris GmbH

Watt, G. (1998): Supporting Employability: Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance; Luxembourg: Official Publications of the European Commission

Watts, A. G. & Kidd, J. M. (1978): Evaluating the Effectiveness of Career Guidance: a Review of the British Research, in: *Journal of Occupational Psychology*, 51, 235-248

Watts, A. G. & Van Esbroeck, R. (1998): New Skills for New Futures; Brüssel: VUBPress

Weißbach, H.-J. (2004): Berufsberatung als meritorisches Gut. Fachtagung des Gustav-Stresemann-Instituts: „Zukunft der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung"; Juni 2004: Bonn

Whiston, S. C., Sexton, T. & Lasoff, D. L. (1998): Career Intervention Outcomes: a Replication and Extension of Oliver and Spokane, in: *Journal of Counselling Psychology*, 45, 150-165

Wiesner, R. (2006): Kinder- und Jugendhilfe; München: C.H.Beck

Wohlfart, U. (2006): Den aktuellen Trend zu Kooperation und Vernetzung verstehen, in: Landesinstitut für Qualifizierung NRW (Hrsg.): Kooperation und Vernetzung in der Weiterbildung; Bielefeld: Bertelsmann

Young, R. A. & Valach, L. (1996): Interpretation and action in career counselling, in: *M .L. Savickas & W. B. Walsh (Hrsg.): Handbook of career counselling – Theory and Practice*; Palo Alto, Cal.: Davies-Black Publishing, 361-375