



Bildungsberatung Niedersachsen

Bericht zur Beratungsdokumentation 2022

www.bildungsberatung-nds.de

Impressum

Projektförderung
Niedersächsisches Ministerium
für Wissenschaft und Kultur

Herausgeberin
Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB), Hannover

Redaktion
k.o.s GmbH, Berlin

Autorinnen
Kirsten Schulze, Ina Trinnes,
k.o.s GmbH, Berlin

Gestaltung
Svenja Schall | Freie Designerin
www.studio-sk.de

Deckblattfoto
Denise Jans von unsplash.com

1. Auflage, März 2023

Kontakt

Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB)
Bödekerstraße 16, 30161 Hannover
Postfach 473, 30004 Hannover

Tel.: 0511 300330 - 330
Fax: 0511 300330 - 381
Mail: info@aewb-nds.de
www.aewb-nds.de

© Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB)
Bödekerstraße 16, 30161 Hannover

Die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung
ist eine selbstständige Stelle nach dem Niedersächsischen
Erwachsenenbildungsgesetz (NEBG), die vom Niedersächsischen
Bund für freie Erwachsenenbildung e. V. (nbeb) getragen wird.

Geschäftsführer: Dr. Martin Dust

Inhalt

1	Einleitung	4
2	Beratungen 2022 auf einen Blick	5
3	Bildungsberatung – ein offenes, unabhängiges Angebot zur Unterstützung des lebensbegleitenden Lernens	6
	Beratungsformate	7
	Beratungsanliegen	9
4	Wer kam in die Beratung?	10
	Geschlecht	10
	Altersgruppen	10
	Migrationshintergrund	11
	Derzeitige berufliche Tätigkeit	12
	Qualifikationen	13
	Schulische Qualifikation	13
	Berufliche Qualifikation	14
5	Zugänge und Weiterleitungen	16
	Kontaktaufnahme	17
	Weiterleitungen aus der Beratung	18
6	Qualitätssicherung im Verbund – das Matrix QM	19
7	Bildungsberatung wirkt	21
	Das Feedback in Niedersachsen	22
	Die Ergebnisse aller Feedbacks	22
8	Fazit	26
	Literatur- und Quellenverzeichnis	27

Einleitung

Alle Menschen, die in Niedersachsen Beratung zu Bildung, Beruf oder Ausbildung suchen, werden kostenfrei und unabhängig seit 2009 durch 12 Beratungsstellen zu Fragen ihrer beruflichen Entwicklung beraten. Gefördert durch die niedersächsische Landesregierung hat sich dieses Angebot zunehmend etabliert und zugleich immer den bildungspolitischen und gesellschaftlichen Bedingungen angepasst.

Folgende Entwicklungslinien prägten das Jahr 2022: Die Kooperationen mit den Agenturen für Arbeit im Rahmen der Berufsberatung im Erwerbsleben (BBiE) und vor dem Erwerbsleben (BBvE) in den Regionen haben sich gefestigt. Koordiniert durch die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) fanden dazu im Vorjahr mehrere Abstimmungstreffen statt.

Der Aufbau und die Restrukturierung von lokalen Netzwerken und Kooperationen war für viele Beratungsstellen 2022 eine vordringliche Aufgabe, um die Austausch, Kooperationen und Weiterleitungspraxis wieder zu beleben.

Verstärkt wurden im Jahr 2022 wieder Beratungen vor Ort angeboten. Doch zugleich sind Online-Beratungen, hier insbesondere die Beratung per Videochat und E-Mail, aber auch das ortsunabhängige Beratungsformat der telefonischen Bildungsberatung, zu einem festen Bestandteil des Angebots der Bildungsberatung Niedersachsen geworden (siehe S. 7-8).

Insbesondere die Kombination von unterschiedlichen Beratungsformaten zur Bearbeitung eines Beratungsanliegens – sogenannte Blended Counselling-Formate (siehe dazu auch S. 26) – ergänzen und erweitern das Repertoire in Niedersachsen.

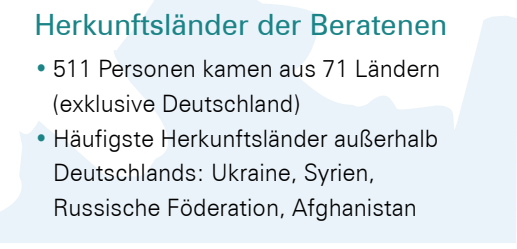
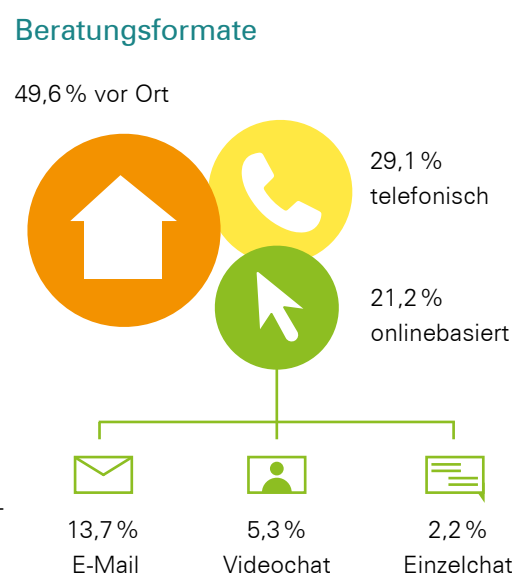
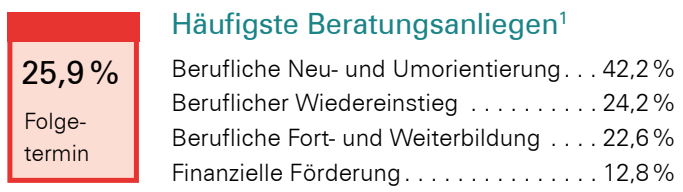
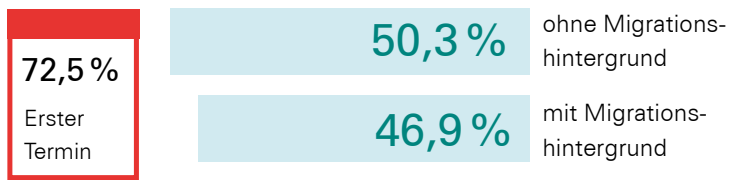
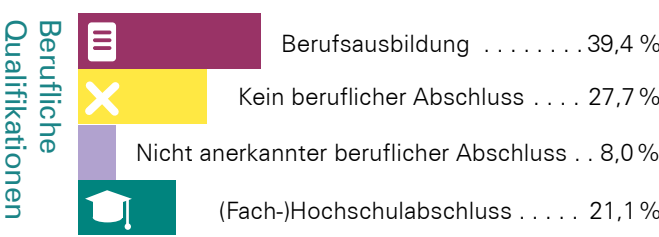
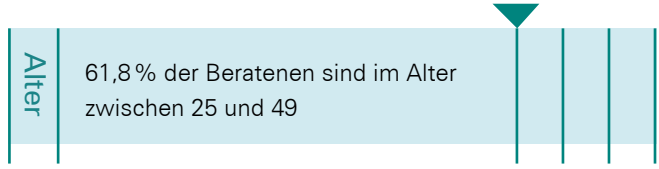
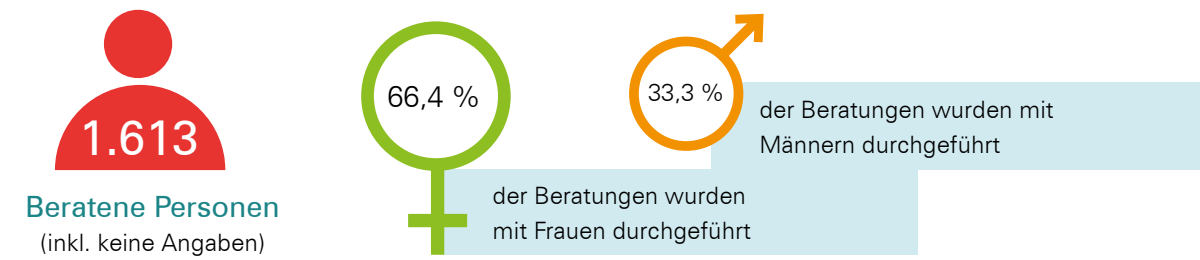
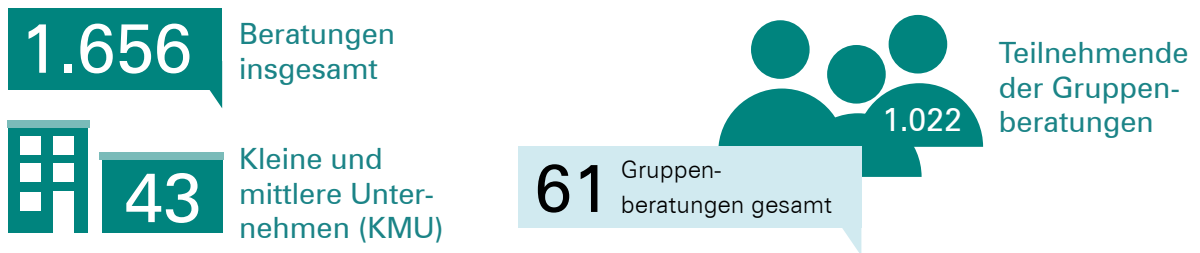
Die jährliche Evaluation in Form dieser Veröffentlichung fasst zusammen, welche Ergebnisse im Jahr 2022 erzielt wurden, und zeigt zugleich auf, welche Entwicklungen, Innovationen und Herausforderungen das vergangene Jahr prägten.

Zugleich veranschaulicht der vorliegende Bericht, welchen unmittelbaren Einfluss die veränderten Rahmenbedingungen auf die Umsetzung und die Ergebnisse nehmen und welche grundlegenden Unterschiede im Vergleich zu den Vorjahren deutlich werden.

Erhebungs- und Auswertungsmethoden

Seit Beginn des Modellprojekts wird jede Beratung nach festgelegten, einheitlichen Kriterien erhoben, dokumentiert und ausgewertet. Zum Abschluss der Beratung wird ein Feedback von den Beratenen eingeholt. Im Zuge der Kontaktbeschränkungen wurde seit Mai 2020 ergänzend eine Online-Feedback-Abfrage eingerichtet, um auch Beratungen, die nicht vor Ort in den Beratungseinrichtungen stattfanden, über ein Online-Tool evaluieren zu können.

Beratungen 2022 auf einen Blick



1 Mehrfachnennungen möglich

Bildungsberatung – ein offenes, unabhängiges Angebot zur Unterstützung des lebensbegleitenden Lernens

Die Megatrends auf dem Arbeitsmarkt – Digitalisierung, Automatisierung von Produktionsprozessen und demografischer Wandel – wirken sich auf die für die Ausübung von bestimmten Erwerbstätigkeiten erforderlichen Qualifikationen aus. Lebensbegleitendes Lernen ist angesichts weitreichender Transformationen in der Arbeitswelt und in der Gesellschaft zunehmend eine Voraussetzung und Bedingung für berufliche und soziale Teilhabe. Sie beinhaltet eine Anpassung an neue Kompetenzerfordernisse und eine individuelle Kompetenzentwicklung für den Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit.

Die Bildungsberatung steht für ein offenes und unbürokratisches Angebot zur Unterstützung des lebensbegleitenden Lernens. Die Beratung soll Menschen berufliche Perspektiven eröffnen und ihnen zugleich eine selbstbestimmte gesellschaftliche Teilhabe eröffnen.

Grundlegend dafür sind zum einen ein vielfältiges Fach- und Anwendungswissen der Berater:innen, um die bildungs- und berufsbiographische Gestaltungskompetenz individuell und bezogen auf die vorhandenen Ressourcen von Menschen zu stärken. Zum anderen ist eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung in den Beratungsstrukturen erforderlich, um die Prozesse, Methoden und Regelungen zu operationalisieren und die benötigte Wissensbasis zu sichern. Beides – Professionalisierung und Qualitätssicherung – wird in Niedersachsen seit vielen Jahren nachhaltig gefördert, begleitet und gesichert.

Aufgrund von Mehrfachnennungen oder fehlenden soziodemografischen Angaben der Beratenen kommt es an einzelnen Stellen zu leicht abweichenden Werten für N (die Größe der Grundgesamtheit; $N=1.656$), die alle er-

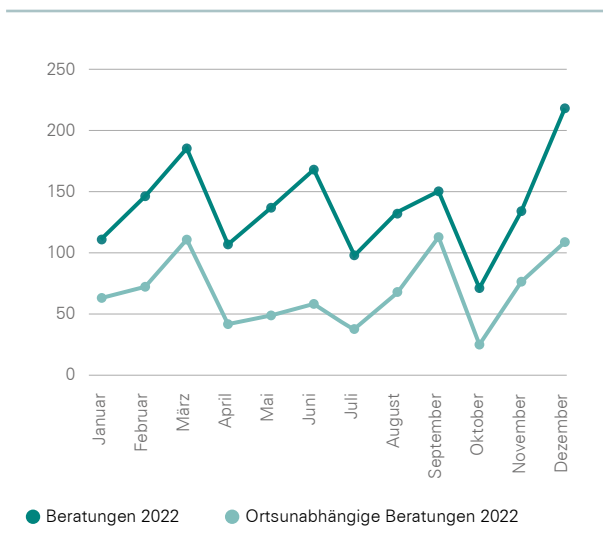


Abb. 1: Gesamtzahl Beratungen verglichen mit ortsunabhängigen Beratungen 2022 in absoluten Zahlen

folgten Beratungen einschließlich der Folgeberatungen (1.613) und aller KMU-Beratungen erfasst (43).

Die dargestellten Auswertungen und Abbildungen zu personenbezogenen Daten und der Kontaktaufnahme der Beratenen beziehen sich auf die 1.170 personenbezogenen Erstberatungen, das heißt auf die Personen, die eine Beratung erstmalig in Anspruch nehmen, und nicht auf die insgesamt erfolgten Beratungen zur Bearbeitung des Anliegens, die auch zwei und mehr Termine pro Person umfassen können.

Angaben zum Beratungsumfang, Beratungsformat, Beratungsanliegen und zur Weiterleitung der Beratenen basieren auf allen Beratungen, also den erfolgten Erstberatungen und Folgeterminen.

Beratungsformate

Im Jahr 2022 wurden fast die Hälfte aller Beratungsgespräche vor Ort geführt. Der telefonischen Beratung mit 29,1 % folgen onlinebasierte Beratungsformate mit 21,1 % aller personenbezogenen Beratungen.

Das zeigt zum einen, dass die Beratung vor Ort von einem Großteil der Beratungskund:innen favorisiert wird. Zum anderen kann eine Stabilität in der Inanspruchnahme von weiteren Kommunikationswegen beobachtet werden. Beratene nutzen weiterhin häufig onlinebasierte Formate. Darunter wird die E-Mail-Beratung am häufigsten genutzt (13,7 %), gefolgt von Video- und Chat-Beratungen (5,3 % bzw. 2,2 %).

Abbildung 3 verdeutlicht, wie sich die Formate im Zeitverlauf verändert haben und zeigt eine Dynamik auf. Die Verteilung der Beratungsformate im Jahr 2022 ähnelt stärker der von 2020 als der Verteilung im Vorjahr. Die Vor-Ort-Beratung hat 2022 zwar nicht das Niveau von 2020 erreicht, ist aber im Vergleich zum Jahr 2021 um 10,0 % gestiegen. Die telefonische Beratung belegt den zweiten Platz nach der Vor-Ort-Beratung. Sie ist im Vergleich zum Vorjahr jedoch um 4,8 % gesunken. Die Häufigkeit von Beratungen per E-Mail ist um 4,6 % im Vergleich zu 2021 gefallen, bei den Video-Beratungen sind es 1,7 % weniger als im Vorjahr. Selten finden Beratungsgespräche per Chat statt. Allerdings ist für dieses Beratungsformat – wenngleich auf niedrigem Niveau – eine Verdopplung seit dem letzten Berichtszeitraum zu verzeichnen (2,2 %; 2021: 1,0 %).

Für das Jahr 2022 lässt sich – trotz einer erstmaligen Zunahme der Beratungen vor Ort seit 2020 – eine Etablierung der onlinebasierten Formate konstatieren. Onlinebasierte Beratung hat im Vergleich zu 2019 einen festen Platz im Angebotsportfolio der Beratungsstellen der Bildungsberatung Niedersachsen eingenommen (siehe Abb. 4).

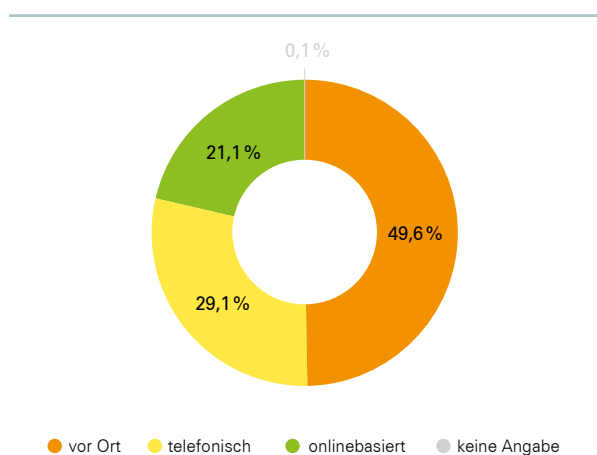


Abb. 2: Verteilung der Beratungsformate 2022

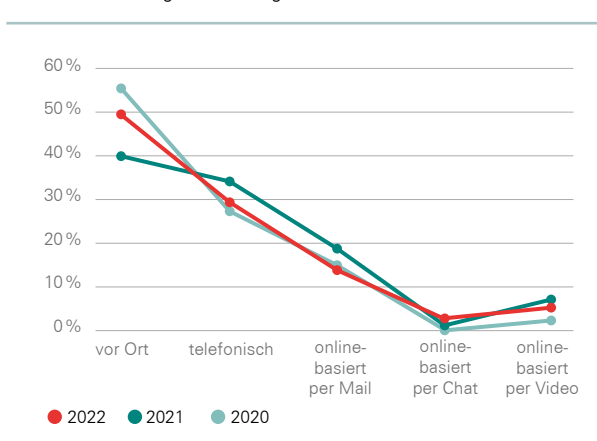


Abb. 3: Veränderung der Beratungsformate im Jahresvergleich

Die Nutzung der onlinebasierten Formate (Chat-, Video- oder E-Mail-Beratung) – als Alternativen zur Beratung vor Ort oder am Telefon – lag im Jahr 2019 bei einem Anteil von 6,1 %, 2020 dann bereits bei 16,8 % und 2021 wurden 26,3 % aller Beratungen in einem onlinebasierten Format durchgeführt. Im Jahr 2022 reduzierte sich der Anteil auf 21,1 %, dieser Wert bleibt dennoch auf einem deutlich höheren Niveau im Vergleich zu 2020 und 2019.

Ortsunabhängige Beratungsformate finden insbesondere dann Anwendung, wenn eine schnelle Erreichbarkeit der Beratungsstelle vor Ort nicht möglich ist. Auch Berufstätige, Selbständige und Studierende nehmen überdurchschnittlich oft das Angebot der ortsunabhängigen Bildungsberatung wahr.

Demgegenüber nutzen überdurchschnittlich oft folgende Personengruppen eine Vor-Ort-Beratung: Schüler:innen, Auszubildende, Arbeitslose, Erwerbsunfähige, Hausfrauen bzw. Hausmänner und Menschen in Elternzeit sowie mit Migrationshintergrund.

In welchem Format der Erstkontakt der Beratungssuchenden mit der Beratungsstelle erfolgte, hat auch Einfluss auf das Format, in dem dann künftig die Beratung erfolgt. 2022 ist wie im vorangegangenen Berichtszeitraum weiterhin die Tendenz zu beobachten, dass Beratene, die persönlich Kontakt zu einer Bildungsberatungsstelle aufgenommen hatten, vermehrt auch eine Vor-Ort-Beratung wahrnehmen. Demgegenüber erfolgen ortsunabhängige Beratungen per Telefon oder onlinebasiert zu einem deutlich höheren Anteil, wenn auch die vorherige Kontaktaufnahme zur Terminvereinbarung telefonisch oder online erfolgte.

Als Veränderung im Vergleich zum Vorjahr ist festzustellen, dass die Beratungskund:innen vermehrt digitale Wege nutzten, um Beratungen Face-to-Face (+19,5 %) in den Räumlichkeiten der Beratungseinrichtungen zu vereinbaren und weniger, um Beratungen am Telefon (-6,9 %) oder per E-Mail (-13,8 %) in Anspruch zu nehmen.

In der Betrachtung der Nutzung der Beratungsformate nach unterschiedlichen Gruppen zeigt sich: Männer (51,9 %) nehmen etwas häufiger als Frauen (48,4 %) Beratungstermine vor Ort wahr. Bei der telefonischen Beratung ist das Verhältnis hingegen umgedreht (Frauen: 30,0 %; Männer: 27,7 %).

Abbildung 5 verdeutlicht, dass die Nutzung verschiedener Beratungsformate über die Monate stark variiert, insbesondere die Verteilung der telefonischen und der Vor-Ort-Beratung.

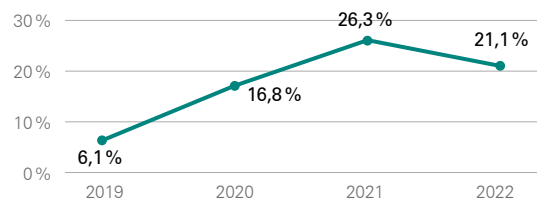


Abb. 4: Entwicklung der onlinebasierte Beratungsformate

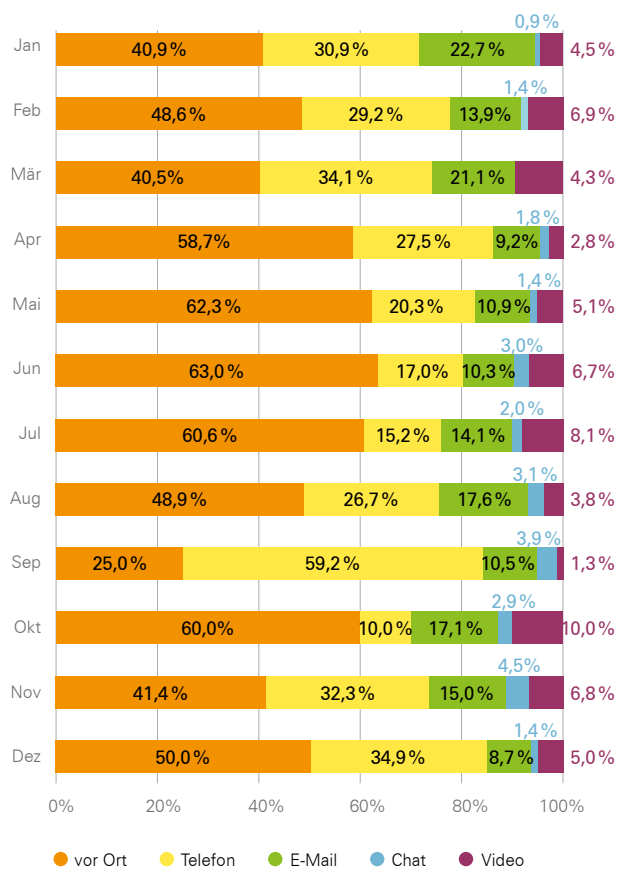


Abb. 5: Monatsweise Darstellung der Beratungsformate 2022

Beratungsanliegen

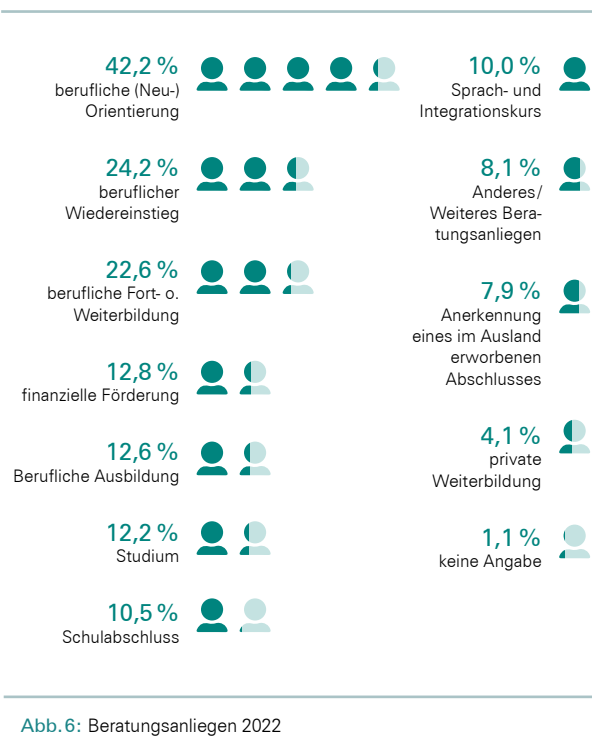
Auch im Jahr 2022 spiegelt sich in der Verteilung der Beratungsanliegen eine Vielzahl an Gründen wider, die Bildungsberatung Niedersachsen aufzusuchen. In einer Beratung können mehrere Anliegen thematisiert werden. Aus diesem Grund ergeben die prozentualen Angaben zu den Beratungsanliegen der Personen aufsummiert über 100 % (N = 2.716 nachgefragte Anliegen in 1.613 Personenberatungen). Durchschnittlich wurden 1,68 Anliegen pro Beratung eingebracht und bearbeitet.

Wie im Vorjahr ist das Thema berufliche (Neu-)Orientierung mit 42,2 % der Spitzenreiter unter den genannten Beratungsanliegen. Auf Platz zwei ist dieses Jahr der berufliche Wiedereinstieg mit 24,2 % ein häufig genanntes Beratungsthema (2021: 18,1 %). Im Vergleich zum Vorjahr wird berufliche Fort- oder Weiterbildung deutlich seltener als ein Beratungsanliegen genannt (22,6 %; 2021: 34,9 %). Die Beratung zu finanzieller Förderung steht an vierter Stelle mit 12,8 % (2021: 20,3 %; 2020: 28,0 %). Eine Steigerung ist beim Anliegen Anerkennung eines im Ausland erworbenen Abschlusses zu beobachten: dieses stieg kontinuierlich von 2,0 % im Jahr 2020 auf 2,2 % im Jahr 2021 auf 7,9 % im aktuell betrachteten Zeitraum 2022.

Als andere/weitere Beratungsanliegen (insgesamt 8,1 % aller genannten Anliegen) wurden im Jahr 2022 unter anderem Arbeitsmöglichkeiten/-suche (0,6 %) sowie Bewerbungsunterstützung (0,4 %) genannt.

Die Anzahl der Nennungen der folgenden zwei Anliegen sind in ihren prozentualen Anteilen in den letzten drei Jahren kontinuierlich gesunken: berufliche Fort- und Weiterbildung (22,6 %; 2021: 34,9 %; 2020: 45,1 %) sowie finanzielle Förderung (12,8 %; 2021: 20,3 %; 2020: 28,0 %).

Frauen fragten im Vergleich zu Männern häufiger Beratungen zur beruflichen (Neu-)Orientierung (Frauen:



44,3 %; Männer: 38,2 %), zur finanziellen Förderung (Frauen: 14,0 %; Männer: 10,7 %), zur beruflichen Fort- und Weiterbildung (Frauen: 24,1 %; Männer: 19,5 %) und zum beruflichen Wiedereinstieg (Frauen: 24,8 %; Männer: 22,3 %) nach. Themen, die 2021 stärker von Männern nachgefragt wurden, sind insbesondere Studium (Männer: 17,2 %; Frauen: 9,8 %), Schulabschluss (Männer: 14,0 %; Frauen: 8,9 %) und berufliche Ausbildung (Männer: 14,8 %; Frauen: 11,6 %).

Zusammenfassend zeigt sich für das Jahr 2022, dass Beratene, wie in den Vorjahren auch, insbesondere mit Anliegen der (Neu-)Orientierung, beruflichen Wiedereinstieg, beruflicher Fort- und Weiterbildung und einer damit einhergehenden finanziellen Förderung in die Beratung kommen. Entwicklungen werden auch in der Zukunft zu beobachten und im Hinblick auf ihre Relevanz für die Angebotsentwicklung zu reflektieren sein.

Wer kam in die Beratung?

Geschlecht

Wie in den vergangenen Jahren sind etwa zwei Drittel der Personen, die eine Beratungsstelle des Netzwerks Niedersachsen aufsuchten, weiblich und etwa ein Drittel männlich. Dabei ist kein relevanter Unterschied zwischen Frauen und Männern in Bezug auf die Nutzung von Erstberatungen (Frauen: 66,4 %; Männer: 33,3 %) und Folgeberatungen (Frauen: 66,0 %; Männer: 33,3 %) festzustellen.

Im Jahr 2022 wurden 66,4 % der Erstberatungen mit Frauen geführt, 2021 war der Anteil mit 68,6 % leicht höher. Der Anteil männlicher Beratener lag im Vorjahr bei 30,4 % und ist für die aktuelle Berichtsperiode auf 33,3 % leicht gestiegen. Wurde im Vorjahr bei 1,0 % der Beratener keine Zuordnung zur Kategorie männlich oder weiblich vorgenommen, lag dieser Wert im Jahr 2022 bei 0,3 %. Weiterhin setzt sich der Trend fort, dass durchschnittlich über ein Drittel mehr Frauen als Männer das Angebot der Bildungsberatung in Niedersachsen nutzen.

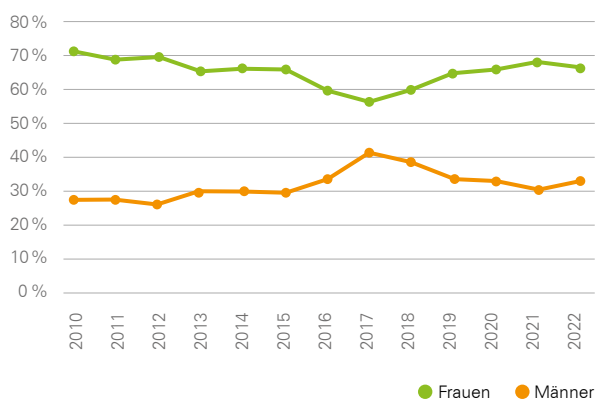


Abb. 7: Anteil der Beratener nach Geschlecht 2010-2022

Altersgruppen

Mit zusammengekommen 61,8 % ist auch im Jahr 2022 die Mehrheit der Beratener zwischen 25 und 49 Jahre alt (2021: 64,7 %). Während im Vorjahr die 25–34-Jährigen mit 33,1 % die größte Gruppe bildeten, sind im Jahr 2022 die 35–49-Jährigen mit 33,3 % am stärksten von allen Altersgruppen vertreten.

Die Verteilung der Altersgruppen Beratener zeigt, verglichen mit dem Vorjahr, geringfügige Veränderungen. Auch im Jahr 2022 ist wie im Vorjahr ein Anstieg der minderjährigen Beratener zu beobachten: ihr Anteil hat sich seit 2020 auf 5,2 % im Jahr 2022 fast verdoppelt. Der Anteil der Altersgruppen hat sich im Vergleich zum Vorjahr bei der Gruppe der 19–24-Jährigen (+4,7 %) und der 25–34-Jährigen (-4,6 %) etwas stärker verändert als der Anteil der 35–49-Jährigen (+1,7 %), der 50–64-Jährigen (-1,4 %) und der über 65-Jährigen (+0,2 %).

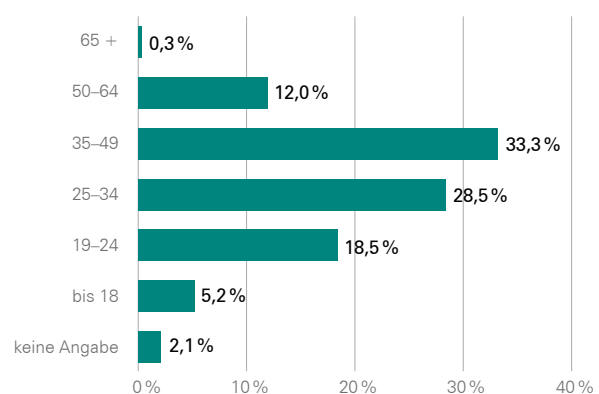


Abb. 8: Beratene 2022 nach Altersgruppen

Bei näherer Betrachtung der Beratungsanliegen der Personen im Alter zwischen 35 und 49 wird deutlich, dass für diese Altersgruppe die berufliche (Neu-)Orientierung im Vordergrund steht (51,3 %). Ein beruflicher Wiedereinstieg (32,0 %) sowie eine berufliche Fort- oder Weiterbildung (28,4 %) gehören ebenfalls zu den Themen, die Menschen dieser Altersstufe in der Beratung ansprechen. Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich eine Verschiebung in den relevanten Beratungsthemen. 2021 war ebenfalls die berufliche (Neu-)Orientierung das meistgenannte Anliegen bei den 35–49-Jährigen, an zweiter und dritter Stelle standen jedoch die berufli-

che Fort- und Weiterbildung sowie Fragen zur finanziellen Förderung für diese Altersgruppe.

Ein aktueller Blick auf die Anliegen der Beratenen im Alter zwischen 25 und 34 zeigt, dass auch in dieser Altersgruppe das meistnachgefragte Beratungsanliegen die berufliche (Neu-)Orientierung (43,7 %), gefolgt von der beruflichen Fort- und Weiterbildung (25,2 %) sowie der finanziellen Förderung (20,7 %) ist. Die Reihenfolge der Beratungsanliegen hat sich für diese Alterstgruppe im Vergleich zum Vorjahr nicht verändert.

Migrationshintergrund

Während die Verteilung der Beratenen mit und ohne Migrationshintergrund in den Jahren 2021 und 2020 sehr ähnlich ausfällt, ist eine deutliche Veränderung für das aktuelle Berichtsjahr zu verzeichnen. Ein Anstieg um 15,0 % gegenüber dem Vorjahr ist bei den Beratenen mit Migrationshintergrund zu beobachten (46,9 %; 2021: 31,9 %). Der Anteil an Beratenen ohne Migrationshintergrund ist hingegen um 13,9 % gesunken (50,3 %; 2021: 64,2 %)

Die politische Situation in der Ukraine spiegelt sich deutlich in den Beratungszahlen wider. Die größte Gruppe an Beratenen, die nicht in Deutschland geboren sind, stammt im Jahr 2022 aus der Ukraine (8,5 %) und hat sich im Vergleich zum Vorjahr verachtfacht. Somit kommt Syrien nun an zweiter Stelle, nachdem es im Vorjahr die größte Gruppe von Menschen mit einem anderen Geburtsland als Deutschland darstellte. An dritter und vierter Stelle folgen die Russische Föderation und Afghanistan.

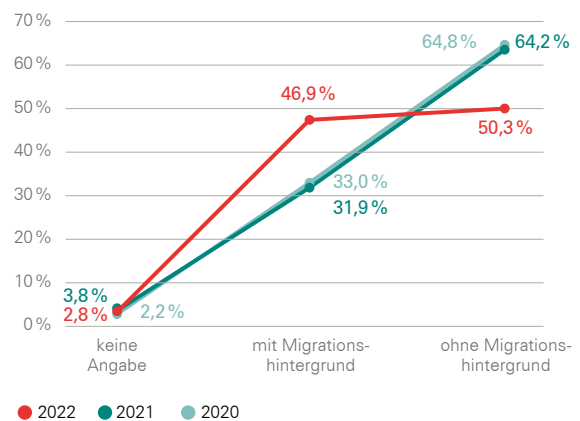


Abb. 9: Migrationshintergrund der Beratenen

Derzeitige berufliche Tätigkeit

Im Vergleich zum Jahr 2021 ist keine relevante Veränderung der durchschnittlichen Arbeitslosenquote in Niedersachsen festzustellen (5,3 %; 2021: 5,5 %). Die Arbeitslosenquote unterliegt immer auch monatlichen Schwankungen. Betrug diese im Januar 5,3 %, kam es im Laufe des Jahres zu einem Tiefstand im Mai bei 4,9 %. Im August wurde der Jahresspitzenwert von 5,6 % erreicht und im Dezember lag die Arbeitslosenquote für Niedersachsen bei 5,5 % (vgl. Statistik der Bundesagentur für Arbeit 2023, Tab. 3.4).

Während die Arbeitslosenquote in Niedersachsen insgesamt leicht zurückgegangen ist, ist eine gegenläufige Entwicklung bei den Personen zu beobachten, die die Bildungsberatung Niedersachsen aufsuchten. Der Anteil der Beratenen, die angaben, zum Zeitpunkt der Beratung arbeitslos zu sein, lag im Jahr 2022 bei 30,1 %. Somit ist ein signifikanter Anstieg der Personen, die zum Zeitpunkt der Beratung ohne Arbeit waren, im Vergleich zum Vorjahr festzustellen (2021: 18,4 %). War im Jahr 2021 ein höherer Anteil der Beratenen in Beschäftigung (in Teil-, Vollzeit oder selbstständig) als in den Jahren zuvor (2021: 54,1 %; 2020: 49 %; 2019: 41 %) festzustellen, liegt dieser im Jahr 2022 bei 39,8 % und ist im Vergleich zum Vorjahr um 14,3 % zurückgegangen.

In der Verteilung innerhalb der Gruppe der Beschäftigten kam es zu Verschiebungen, die am stärksten Teilzeitbeschäftigte betrafen. 16,6 % der Beratenen waren 2022 in Teilzeit angestellt (2021: 23,7 %), 21,3 % waren zum Zeitpunkt der Beratung in Vollzeit angestellt (2021: 26,2 %) und 1,9 % der Beratenen waren selbstständig beschäftigt (2021: 4,2 %).

Eine leichte Veränderung im Vergleich zum Vorjahr konnte bei der Gruppe der Hausfrauen und -männer bzw. Personen in Elternzeit ermittelt werden (6,6 %; 2021: 7,3 %). In den übrigen Gruppen sind keine wesentlichen

Veränderungen im Vergleich zu 2021 zu berichten.

Die meistgenannten derzeitigen Tätigkeiten der sonstigen Angaben bezogen sich auf Sprachkurse (1,6 %), geringfügige Beschäftigungen, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsmarkt und Freiwilliges Soziales Jahr (jeweils 0,3 %) sowie Praktika (0,2 %).

Im Jahr 2022 lag der Anteil an Beratenen, die angaben, zum Beratungszeitpunkt arbeitsuchend zu sein bei 32,7 %. Verglichen mit dem Vorjahreswert zeigt sich für 2022 ein Anstieg dieser Quote (2021: 24,5 %).

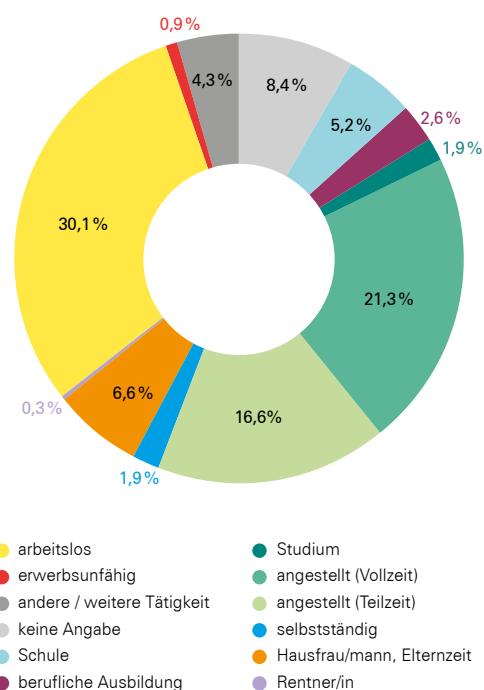


Abb. 10: Beratene 2022 nach derzeitiger Tätigkeit

Qualifikationen

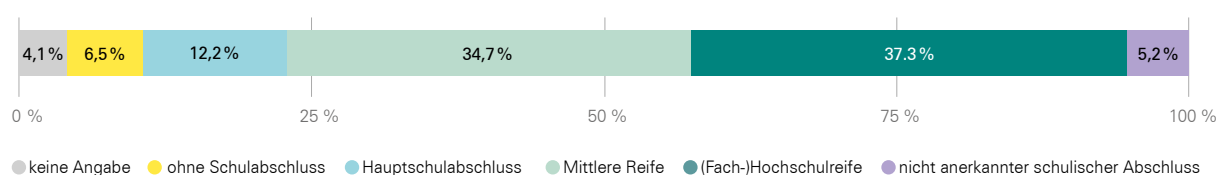


Abb. 11: Erstberatungen 2022 nach höchstem schulischen Abschluss

Schulische Qualifikation

Der Großteil der Personen, die die Bildungsberatung Niedersachsen 2022 aufsuchten, verfügt über höhere schulische Bildungsabschlüsse. Über die mittlere Reife verfügen 34,7 % der Beratenden, über die (Fach-)Hochschulreife 37,3 %, was zusammengenommen 72,0 % der Beratenden abbildet. Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich ein leichter Rückgang um etwa zwei Prozentpunkte (2021: 74,4 %), was auf den gesunkenen Anteil von Beratenden mit einer (Fach-)Hochschulreife zurückzuführen ist (2021: 39,4 %).

Die Bildungsberatung erreicht einen repräsentativen Anteil der Gesamtbevölkerung, weil die schulischen Bildungsabschlüsse der Personen, die die Bildungsberatung aufsuchten – bis auf kleine Abweichungen – das Bildungsniveau in Niedersachsen widerspiegeln.

Die Sozialberichterstattung 2021 des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung, die sich auf den Zeitraum bis Ende 2019 bezieht, gibt den Bevölkerungsanteil Niedersachsens, der über die mittlere Reife (35,6 %) oder (Fach-)Hochschulreife (35,3 %) verfügt, mit insgesamt 70,9 % und damit etwas geringer als den Anteil Beratener mit vergleichbaren Abschlüssen an (vgl. Niedersächsisches

Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2021, S. 54).

In der Gegenüberstellung der Angaben aus Abbildung 11 mit denen aus dem Vorjahr, zeigt sich eine leichte Erhöhung bei den Beratenden ohne Schulabschluss (2021: 5,3 %) und ein leichter Rückgang bei den Personen mit Hauptschulabschluss (2021: 13,3 %). Der Anteil von Beratenden ohne anerkannten schulischen Abschluss hat sich im Vergleich zum Vorjahr verdreifacht (2021: 1,7 %)

Beratene mit Hauptschulabschluss (12,2 %), keinen anerkannten schulischen Abschluss (5,2 %) oder ohne schulischen Abschluss (6,5 %) bilden 2022 mit insgesamt 23,9 % beinahe ein Viertel aller Beratenden ab.

Im Gegensatz zu den zwei vorangegangenen Berichtsjahren ist im Berichtsjahr 2022 ein Unterschied in dem prozentualen Anteil an Beratenden mit Hauptschulabschluss erkennbar, wenn zusätzlich das Geschlecht als Kategorie berücksichtigt wird. Lagen die Werte für beide Geschlechtsgruppen in den Vorjahren bei ca. 13 %, so ist der Anteil bei den Frauen im aktuellen Berichtsjahr auf 10,7 % gesunken und bei den Männern auf 15,2 % gestiegen. Ähnlich sieht es auch bei der mittleren Reife aus: Frauen (35,3 %; 2021: 57,7 %); Männer (33,8 %; 2021: 30,9 %). Der Anteil an Personen

mit einer (Fach-)Hochschulreife lag 2022 bei den Frauen bei 38,5 % (2021: 40,0 %) und bei den Männern bei 35,1 % (2021: 39,7 %). In beiden Gruppen hat sich der Anteil von Personen ohne anerkannten Schulabschluss im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdreifacht und lag 2022 bei gut 5 %. In den zwei vorherigen Berichtsperioden kamen häufiger Männer ohne Schulabschluss in die Beratung. Im Berichtsjahr 2022 ist diesbezüglich kein relevanter Unterschied zu erkennen (6,6 % Frauen und 6,4 % Männer).

Signifikante Unterschiede in der Verteilung der schulischen Qualifikation zeigen sich bei Personen mit oder ohne Migrationshintergrund. Besonders bemerkenswert ist, dass fast doppelt so viele Menschen mit Migrationshintergrund über die (Fach-)Hochschulreife (52,0 %) verfügen als Menschen ohne Migrationshintergrund (26,4 %). Ähnlich fiel das Verhältnis auch im Vorjahr aus.

Berufliche Qualifikation

Die Betrachtung der beruflichen Abschlüsse der Beratenen zeigt einen Rückgang der höheren Abschlüsse im Vergleich zum Vorjahr (-8,0 %). Das ist auf die Verringerung des Anteils von Beratenen mit einer Berufsausbildung zurückzuführen (-8,4 %). Lag dieser Wert im Vorjahr bei 47,8 %, beträgt er für die aktuelle Berichtsperiode 39,4 %. Seit 2020 ist dieser Wert um insgesamt 9,7 % gesunken. Der Anteil Beratener mit einem (Fach-)Hochschulabschluss ist im Vorjahresvergleich um 0,4 % gestiegen. (21,1 %; 2021: 20,7 %).

Hochschulabschluss ist im Vorjahresvergleich um 0,4 % gestiegen. (21,1 %; 2021: 20,7 %).

Der Anteil von Beratenen ohne anerkannten beruflichen Abschluss ist gestiegen und liegt im aktuell betrachteten Zeitraum bei 8,0 % (2021: 5,1 %). Ebenfalls einen Anstieg (um 7,5 %) ist beim Anteil Beratenen ohne einen beruflichen Abschluss zu verzeichnen – von 20,2 % im Vorjahr auf 27,7 % im Jahr 2022.

Der Anteil beratener Frauen mit einer Berufsausbildung liegt bei 41,8 % und ist um 11,3 % seit der letzten Berichtsperiode gesunken (2021: 53,1 %). Bei den (Fach-)Hochschulabschlüssen ist bei den weiblichen Beratenen eine minimale Erhöhung zu verzeichnen (22,9 %; 2021: 20,6 %). Der Anteil von Männern mit einer Berufsausbildung ist ebenfalls leicht gesunken (34,9 %; 2021: 37,4 %). Beim (Fach-)Hochschulabschluss ist, im Gegensatz zu den Frauen, bei den Männern ein Rückgang zu verzeichnen (17,7 %; 2021: 21,7 %).

Die Tendenz, dass Frauen im Durchschnitt über eine höhere berufliche Qualifikation verfügen, setzt sich 2022 fort. Bei beiden Gruppen zeigt sich eine Erhöhung des Anteils der Beratenen ohne einen beruflichen Abschluss: Frauen (24,2 %; 2021: 16,1 %); Männern (34,9 %; 2021: 29,8 %).

Unter den Beratenen mit Migrationshintergrund ist mit 29,9 % der Anteil derer, die über einen (Fach-)Hoch-

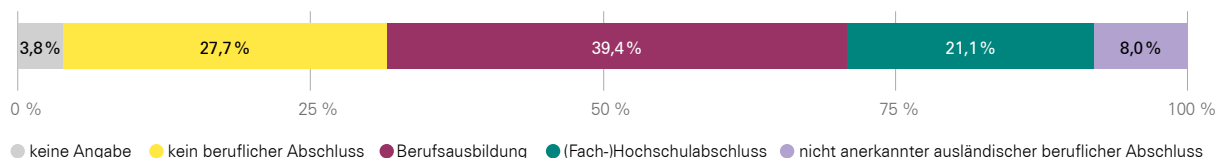


Abb. 12: Erstberatungen 2022 nach höchstem beruflichen Abschluss

schulabschluss verfügen, mehr als doppelt so hoch wie unter Beratern ohne Migrationshintergrund (13,4 %). Wie auch in den Vorjahren verfügen im Vergleich zu Personen mit Migrationshintergrund (16,2 %) vorwiegend Berater ohne Migrationshintergrund über eine Berufsausbildung² (61,4 %).

Der seit 2018 beobachtbare Anstieg Berater mit (Fach-)Hochschulabschluss oder Berufsausbildung setzt sich auch 2022 nicht fort. Für das Jahr 2022 ist eine Zu-

nahme von Beratern ohne einen beruflichen Abschluss und gleichzeitig ein Rückgang von Beratern mit einer Berufsausbildung im Vergleich zum Vorjahr festzustellen. Die Veränderungen im Vergleich zu den Vorjahreswerten lassen noch keine belastbaren Aussagen über längerfristige Entwicklungen zu. Es bleibt abzuwarten, inwiefern sich der gesamtgesellschaftliche Trend zur Höherqualifizierung Erwerbstätiger in den kommenden Jahren auch in der Zusammensetzung der Berater widerspiegelt (vgl. Maier/Zika 2020).

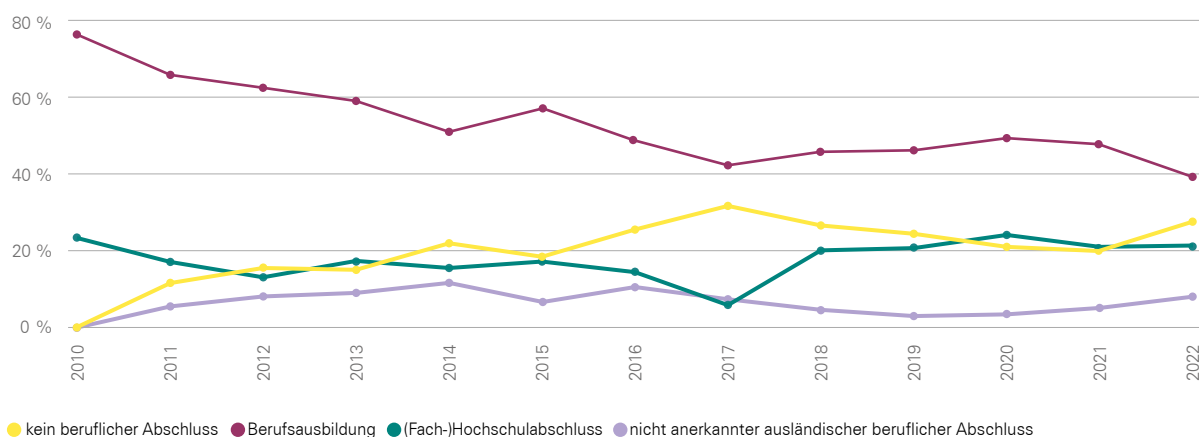


Abb. 13: Entwicklung der Beratungen nach höchstem beruflichen Abschluss 2010-2022

2 Ist aufgrund fehlender gesetzlicher Regelungen und der Existenz einer „Berufsausbildung“ in den meisten Herkunftsländern zu erklären.

Zugänge und Weiterleitungen

Über welche Wege die Beratenden die Bildungsberatung in Niedersachsen aufsuchten, ist für die Bewertung und Analyse der Netzwerkwerk- und Öffentlichkeitsarbeit relevant.

Eine erfolgreiche Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit zeigt sich u. a. auch durch viele unterschiedliche Zugangswege in die Beratung, aus denen sich eine gute lokale Verankerung und Vernetzung ableiten lässt. Aus den Zugängen in die Beratungsstellen lassen sich Rückschlüsse über die Effekte von Messeteilnahmen, Zeitungsberichten, Anzeigen oder den Einsatz von Flyern, Internetseiten und Infomaterialien ableiten.

Über welche Wege (wie Institutionen, Medien, Empfehlungen) die Menschen in die Beratung kamen, veranschaulicht Abb. 14.

Die Auswertung der Zugangswege in die Beratung basiert auf Daten, die im Rahmen der Feedbackerhebung erhalten wurden. Für die Berechnung wurden die 497 im Jahr 2022 eingegangenen analogen und digitalen Rückmeldungen genutzt, über die die Erfassung der Zugänge erfolgt. Dabei wurden in einzelnen Fällen mehr als ein Zugang in die Beratung genannt, sodass die Gesamtsumme der Nennungen von Zugängen (N = 524) über der Gesamtsumme an Feedbacks (N = 497) liegt.

Auch im Jahr 2022 erfuhren Beratene am häufigsten durch die Empfehlung von Familienmitgliedern, Freund:innen, Bekannten und Kolleg:innen (24,1 %) von dem Beratungsangebot in Niedersachsen. Im Vorjahr lag dieser Wert bei 30,1 %. Die anhaltend hohe Ausprägung der Empfehlungen lässt Rückschlüsse auf die Zufriedenheit mit der Beratungsleistung zu.

Der Zugang über das Internet nahm verglichen mit dem Vorjahr um 5,3 Prozentpunkte ab und erreicht 2022 16,3 %. Die Kontaktbeschränkungen im Zuge der Corona-Pande-

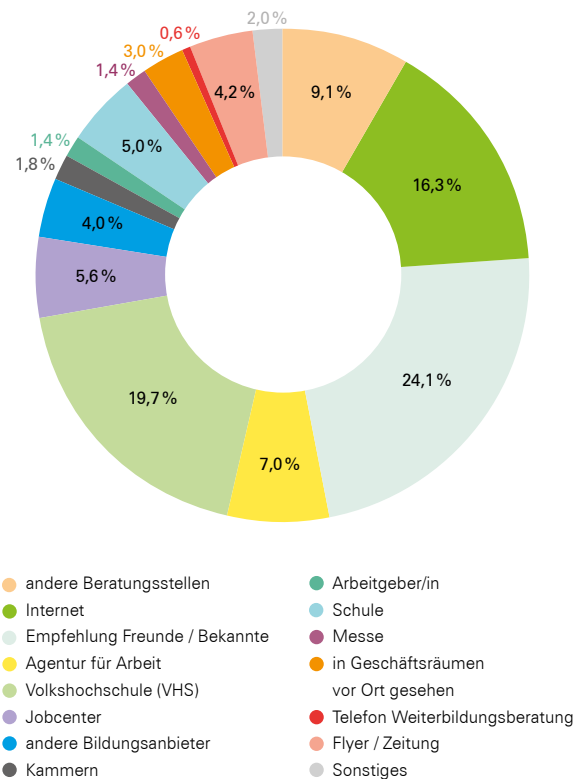


Abb. 14: Zugänge in die Beratung 2022

mie ließen die Anwendung von Informationsmaterialien für den Zugang zur Bildungsberatung, die von Person zu Person übergebenen werden, in den Hintergrund treten. Beifizierte 2019 der Zugang über Printmedien wie Flyer, Werbepostkarten, Anzeigen und Zeitungsartikel rund 15 %, war der Wert mit einem Anteil von 4,1 % im Jahr 2021 ähnlich niedrig wie für das Jahr 2020 (4,5 %). Im Jahr 2022 setzt sich diese Entwicklung fort (4,2 %).

Der Anteil der Empfehlungen oder Weiterleitungen durch die Jobcenter (5,6 %) und Agenturen für Arbeit (7,0 %) lag im Jahr 2022 bei 12,6 %. Im Vergleich mit den

Vorjahren 2019, 2020 und 2021 ist ein kontinuierlicher Anstieg zu verzeichnen. Im Rückblick auf das Vorjahr 2021 (9,7 %), stieg der Anteil im Jahr 2022 um 2,9 %.

Durch die Volkshochschulen (19,7 %) und andere Bildungsanbieter (4,0 %) haben 2022 mit einem Gesamtanteil von 23,7 % mehr Menschen als im Jahr 2021 (16,4 %) von dem Angebot der Bildungsberatung Niedersachsen erfahren.

Der Zugang in die Bildungsberatung über andere Beratungsstellen stieg im Jahr 2022 auf 9,1 % an (2021:

7,3 %). Seit 2019 ist hier ein stetiger, aber geringer Anstieg festzustellen.

Die Empfehlungen durch Kammern reduzierten sich nach einem Anstieg im Jahr 2020 (4,1 %) im Jahr 2021 wieder auf 1,4 %. Im Jahr 2022 lag deren Anteil bei 1,8 %.

Empfehlungen durch Arbeitgeber:innen so wie auch andere Zugangswege blieben weitgehend unverändert und waren insgesamt gering ausgeprägt.

Kontaktaufnahme

Die Anbahnung und Terminierung (Kontaktaufnahme) einer Beratung ist telefonisch, persönlich und onlinebasiert per E-Mail oder über Kontaktformulare auf der Webseite möglich. Wie in den Vorjahren erfolgte sie auch im Jahr 2022 vorwiegend telefonisch. Fast die Hälfte der Beratenen präferierten diesen Weg. Stieg der Anteil telefonischer Kontaktaufnahmen in den vergangenen Jahren kontinuierlich an (2021: 59,1 %; 2020: 57,7 %; 2019: 50,3 %), so ist 2022 ein Rückgang um 11 Prozentpunkte zu konstatieren (48,1 %).

Die persönliche Anfrage vor Ort hat in der Verlaufsbeurteilung 2019-2021 signifikant abgenommen. Halbierter sich diese von 32,8 % im Jahr 2019 auf 17,0 % im Jahr 2020, vereinbarten im Jahr 2021 mit 8,6 % nochmals deutlich weniger Personen einen Beratungstermin in der Einrichtung selbst. Erstmals nach drei Jahren ist für 2022 ein deutlicher Zuwachs auf 20,9 % zu verzeichnen. Das entspricht einem Anstieg um 12,3 %. Die onlinebasierte Kontaktaufnahme blieb fast unverändert: Nutzten im Jahr 2021 29,7 % der Beratenen einen digitalen Weg zur Kontaktaufnahme, so waren es in diesem Jahr 28,9 %.

Wie auch im Jahr 2022 fällt die Kontaktaufnahme kaum unterschiedlich nach Geschlecht aus. Personen mit Migrationshintergrund nehmen häufiger den Kontakt mit der Beratungsstelle persönlich (32,0 %) oder onlinebasiert (33,1 %) auf und seltener telefonisch (31,1 %) als der Durchschnitt.

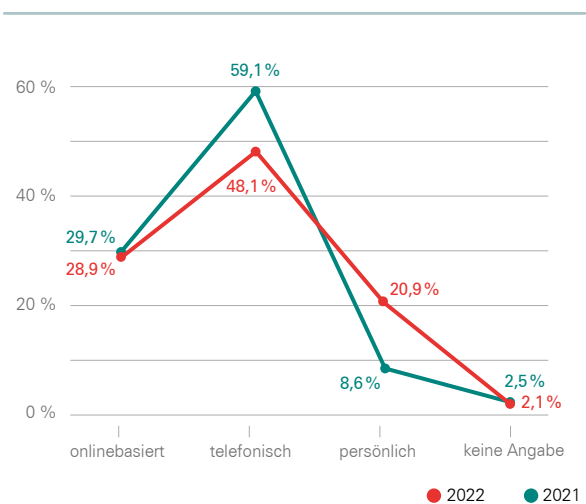


Abb. 15: Entwicklung der Form der Kontaktaufnahme 2021-2022

Weiterleitungen aus der Beratung

Wie auch in Bezug auf die Beratungsanliegen können pro Beratung mehrere Weiterleitungen an unterschiedliche Stellen erfolgen. Aus diesem Grund ergeben die prozentualen Weiterleitungen aufsummiert mehr als 100 % (N = 1.397 Weiterleitungen in 1.613 erfolgten Beratungen). Die durchschnittliche Anzahl von Weiterleitungen liegt somit bei 0,87 Weiterleitungen pro Beratung.

Im Jahr 2022 erfolgten erstmalig die meisten Weiterleitungen an die Agentur für Arbeit und das Jobcenter (13,9 %). Das impliziert einen Anstieg um 3,0 % im Vergleich zum Vorjahr (2021: 10,9 %).

Häufiger als in den Vorjahren wurden Beratene im Jahr 2022 an Schulen (11,2 %; 2021: 10,2 %; 2020: 5,8 %) weitergeleitet. Die Weiterleitung an Schulen belegte 2022 erstmalig den zweiten Rang.

Weiterleitungen an regionale Bildungseinrichtungen rangierten im Jahr 2022 mit 10,0 % auf Platz drei, während in den vorherigen Jahren die meisten Weiterleitungen in dieser Kategorie erfolgten (2021: 16 %; 2020: 30 %).

Im Vergleich zu den Vorjahren ist bei den Weiterleitungen an Anerkennungsberatungsstellen 2022 mit einem

Anteil von 5,4 % ein kontinuierlicher Anstieg zu verzeichnen (2021: 3,8 %; 2020: 2,0 %).

Vergleichbar fallen die Anteile von Weiterleitungen an andere Beratungseinrichtungen (7,3 %; 2021: 8,2 %), Kammern (8,2 %; 2021: 7,9 %), Hochschulen (4,3 %; 2021: 4,8 %). Die Weiterleitung an Einrichtungen der Sozial- und Migrationsberatung hat sich prozentual 2022 im Vergleich zu 2021 mehr als verdoppelt (2,8 %; 2021: 1,1 %). Der Anstieg kann auch auf den allgemeinen Anstieg der Beratenden mit Migrationshintergrund zurückzuführen sein (siehe S. 11f.).

Sonstige Weiterleitungen haben 2022 zugenommen (18,7 %; 2021: 13,2 %; 2020: 7,9 %). Dazu zählen unter anderem Weiterleitungen an Betriebe (0,9 %), die Investitions- und Förderbank des Landes Niedersachsen (1,2 %) sowie potenzielle Arbeitgeber:innen (0,5 %).

In etwa einem Viertel der erfolgten Beratungen fand keine Weiterleitung statt (25,8 %; 2021: 33,4 %) – üblicherweise dann, wenn im Rahmen der Bildungsberatung eine vollständige und umfassende Klärung erfolgt ist. Das legt auch die hohe Zufriedenheit der Beratenden nahe, die aus den Feedbacks hervorgeht.

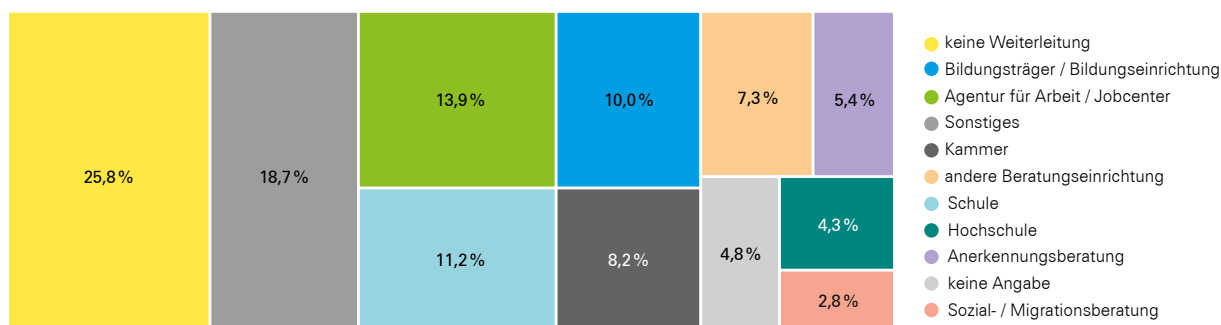


Abb. 16: Weiterleitungen aus den personenbezogenen Beratungen 2022

Qualitätssicherung im Verbund – das Matrix QM³

Aufgabe und Ziel der Bildungsberatung Niedersachsen ist eine reflexive Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung, die eine gute und qualitätsvolle Bildungsberatung für Beratene definiert und ermöglicht.

Das Qualitätskonzept für Beratung⁴ ist die Grundlage für die Bildungsberatung, in dem die Leitziele für eine trägerneutrale und unabhängige Bildungsberatung integriert und berücksichtigt sind (vgl. Schröder 2018).

Über einen Zeitraum von mehr als eine Dekade hat sich das Netzwerk der Bildungsberatung Niedersachsen entwickelt und sein Angebot etabliert. Die kontinuierliche Qualitätsentwicklung diente zur Ausprägung eines geteilten Beratungsverständnisses, einheitlicher Qualitätsziele und eines gemeinsamen Beratungskonzepts, hinterlegt in einem Qualitätsmanagement. Ob in Hannover, im Hameln, Walsrode oder in Lüneburg: Das Angebot und die Beratungsleistung sind für die Beratenen vergleichbar. Bildungsberatung erfolgt nach den gleichen Grundlagen und Vorstellungen mit einem eingeführten Qualitätsmanagement und unter dem Dach der Bildungsberatung Niedersachsen als Marke.

Der über viele Jahre geführte Qualitätsentwicklungsprozess führte zur Einführung ähnlicher oder vergleichbarer Verfahren, Umsetzungen und Nachweise in den Beratungseinrichtungen.

Hier bot sich deshalb die Chance, die Qualitätssicherung konzeptionell neu zu strukturieren und zu dokumentieren. Vorgeschlagen wurde eine Aufgabenteilung nach dem Modell der Matrixorganisation⁵

kombiniert mit einem übergreifend geltenden und wirksamen Qualitätsmanagement und einer regelmäßigen Bewertung und kontinuierlichen Verbesserungspraxis. Grundlage ist ein dokumentiertes Qualitätsmanagement Handbuch (QMH) zentral gültiger Verfahren und Regelungen.

Qualitätssicherung im Verbund und vor Ort

Das Matrix QM ermöglicht es, die Aufgaben und Funktionen nach einem gemeinsamen System geteilt zu realisieren und darin zusammenzuwirken.

In gemeinsamer und geteilter Praxis werden jährlich die Beratungsergebnisse erhoben und ausgewertet, Konsequenzen daraus gezogen und die Qualität im Verbund sowie in den einzelnen Beratungseinrichtungen gesichert.

Die Idee eines übergreifenden und gemeinsamen Qualitätsmanagements ist insbesondere für kleine und kleinste Organisationen innerhalb eines Netzwerks mit gleichen bzw. vergleichbaren Aufgaben und Funktionen attraktiv.

³ Erstellt durch k.o.s GmbH (06.2021)

⁴ Schröder 2018

⁵ „Die Matrixorganisation ist die Grundform einer mehrdimensionalen Organisationsstruktur, bei der im Zuge der Bereichsbildung für sämtliche Teilhandlungen Entscheidungskompetenzen formuliert und auf Entscheidungseinheiten übertragen werden, die nur gemeinsam Beschlüsse fassen dürfen.“ (vgl. Wirtschaftslexikon Gabler)

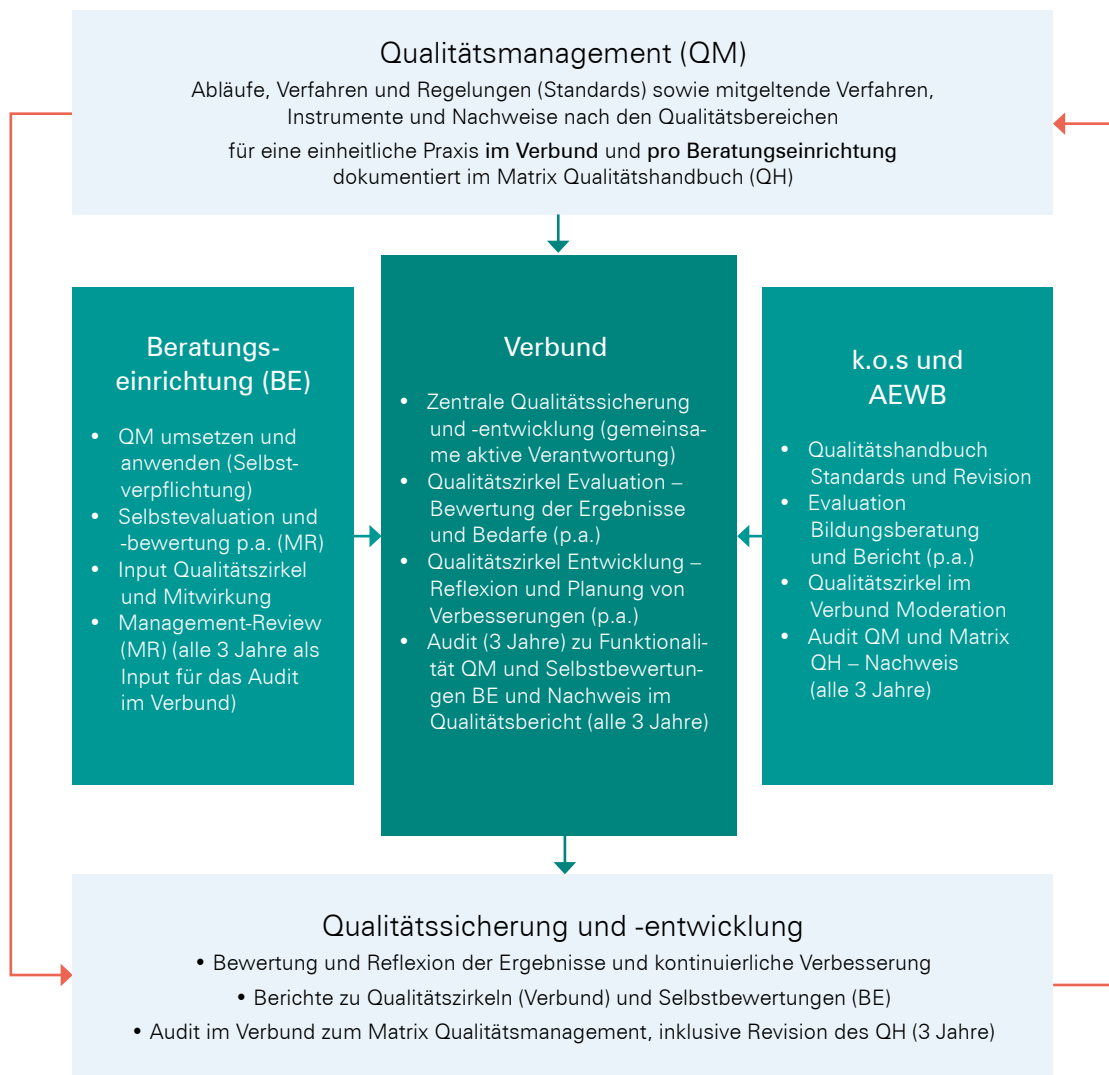


Abb. 17: Ablauf der Qualitätssicherung Matrix QM der k.o.s GmbH

„Ich werde die Vorschläge umsetzen und weiß, was meine nächsten Handlungsschritte sind. Ich bin sehr zufrieden“ *Beratungskund:in 2022*

Bildungsberatung wirkt

Im Netzwerk Bildungsberatung Niedersachsen werden standardisierte Feedbackbögen eingesetzt, um den Grad der Erhöhung der beruflichen Entscheidungs- und Handlungskompetenzen nach den erfolgten Beratungen zu erfassen. Die dort operationalisierten Antworten und offenen Fragen orientieren sich an den Indikatoren des IOSM-Modells der k.o.s GmbH (vgl. Schröder/Schlögl 2014, S. 102 ff.).

Ausgangspunkt bilden die allgemeinen und die professionsbezogenen Ansprüche und Zielesetzungen sowie das Beratungsverständnis der Bildungs- und Weiterbildungsberatung mit Blick auf die Beratenen:

- Beratene erhalten relevante Informationen über den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem, die sie sich zunutze machen.
- Die Beratenen werden sich über die eigenen Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten bewusst.
- Die Beratenen verstehen den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem und beziehen diese Kenntnisse auf die eigene Situation.
- Die Beratenen treffen ihre Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig, nehmen das eigene (Berufs-)Leben selbst in die Hand und agieren unabhängig und aktiv.

IOSM-Ziele	IOSM-Erfolgsindikatoren
Die Beratenen sind nach der Beratung informierter .	<ul style="list-style-type: none"> • Die Beratenen verfügen über alle relevanten Informationen zum Arbeitsmarkt und Bildungssystem, die sie im Sinne ihres Anliegens für die Zukunft entscheidungs- und handlungsfähig machen. • Die Beratenen kennen Möglichkeiten und Bedingungen für ihr Anliegen. • Die Beratenen kennen konkrete Möglichkeiten und Bedingungen für die zukünftige Gestaltung ihrer Lebens- und Berufsbiografie.
Die Beratenen sind nach der Beratung orientierter .	<ul style="list-style-type: none"> • Die Beratenen reflektieren ihre Situation hinsichtlich Bildung und Beruf und verstehen Problemlagen und optionale Handlungserfordernisse besser. • Die Beratenen kennen ihre in ihrer Lebens- und Berufsbiografie erworbenen Kompetenzen und Qualifikationen und können diese auch benennen. (Kompetenzen bewusst machen) • Die Beratenen können benennen, was sie in Hinblick auf Weiterbildung und Beruf erreichen möchten. (Ziele definieren)
Die Beratenen sind nach der Beratung strukturiert .	<ul style="list-style-type: none"> • Die Beratenen treffen auf Basis der erhaltenen Informationen Entscheidungen für ihre Weiterbildungs- und berufliche Entwicklung. • Die Beratenen planen konkrete Schritte zur Realisierung ihrer definierten Weiterbildungs- und Berufsziele. • Die Beratenen verfügen über verbesserte Problemlösungsstrategien bei der Bewältigung zukünftiger Entscheidungssituationen im Bereich Bildung und Beruf.
Die Beratenen sind nach der Beratung motivierter .	<ul style="list-style-type: none"> • Die Beratenen verfügen über Eigenverantwortung und Motivation, die gewählten Weiterbildungs- und Berufsziele durch konkrete Aktivitäten zu realisieren. • Die Beratenen sind sich der Chancen und des Nutzens von Lern- und Entwicklungsaktivitäten bewusst. • Die Beratenen verfügen über Selbstsicherheit, um in Hinblick auf Weiterbildung oder Beruf etwas Neues zu beginnen und ggf. notwendige Veränderungen herbeizuführen.

Abb. 18: IOSM-Modell – Ziele und Erfolgsindikatoren

Das Feedback in Niedersachsen

Für die Einschätzung der Qualität der erfolgten Beratungsleistung erhalten alle Beratenen des niedersächsischen Beratungsnetzwerks in Folge ihrer Beratung entweder einen analogen Feedbackbogen oder einen Kurz-Link bzw. QR-Code zum Online-Feedback. Das Feedback erfolgt als eine standardisierte und anonyme

Umfrage und kann entweder sofort oder zeitversetzt abgegeben werden.

Zusätzlich wurde, in leicht angepasster Form, auch ein Fragebogen in Einfacher Sprache erstellt, der 2021 erstmalig eingesetzt wurde.

Die Ergebnisse aller Feedbacks

Die Möglichkeit eine Rückmeldung zur erfolgten Bildungsberatung nutzen 497 Beratene. Bezogen auf die Erstberatungen (N = 1.203; 1.170 Erstberatungen mit Personen und 33 KMU-Erstberatungen) ergibt das eine Rücklaufquote von 41,3 %.

Verglichen mit dem Vorjahr (34,2 %; N = 1.473 Erstberatungen) ist ein Zuwachs in der Feedbackquote um 7,1 % zu verzeichnen. Dabei nahmen 10,7 % der Feedbackgebenden die Möglichkeit wahr, ihre Rückmeldung in Einfacher Sprache abzugeben und nutzen die entsprechende Feedbackversion.

85,1 % der Beratenen, die sich an der Umfrage beteiligten, griffen dabei auf die analogen Feedbackbögen (vor Ort ausliegend) zurück, 14,9 % nutzten das Online-Feedback. Im Vergleich mit 2021 (20,7 %) verwendeten im Jahr 2022 weniger Menschen das Online-Feedback und mehr Menschen das analoge Feedback.

Über die Nutzungsquote hinaus bleibt wesentlich, dass sowohl digitale, ortsunabhängige Feedbackmöglichkeiten als auch Papierbögen vor Ort vorgehalten werden, um durch vielfältige Möglichkeiten der Rückmeldung jederzeit Raum für anonymes Feedback und ggf. Beschwerden

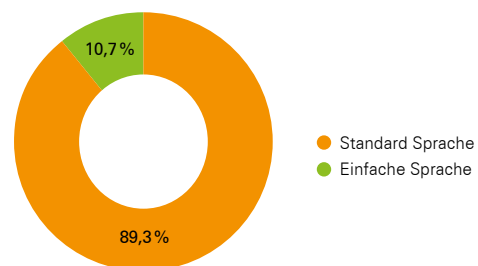


Abb. 19: Feedback in den zwei sprachlichen Versionen

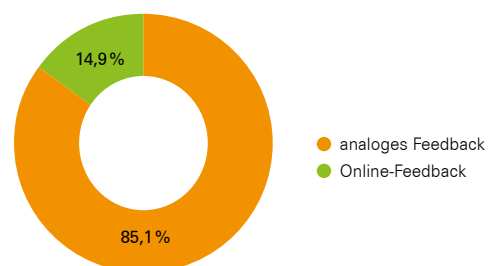


Abb. 20: Verteilung der Feedbacks nach Format 2022

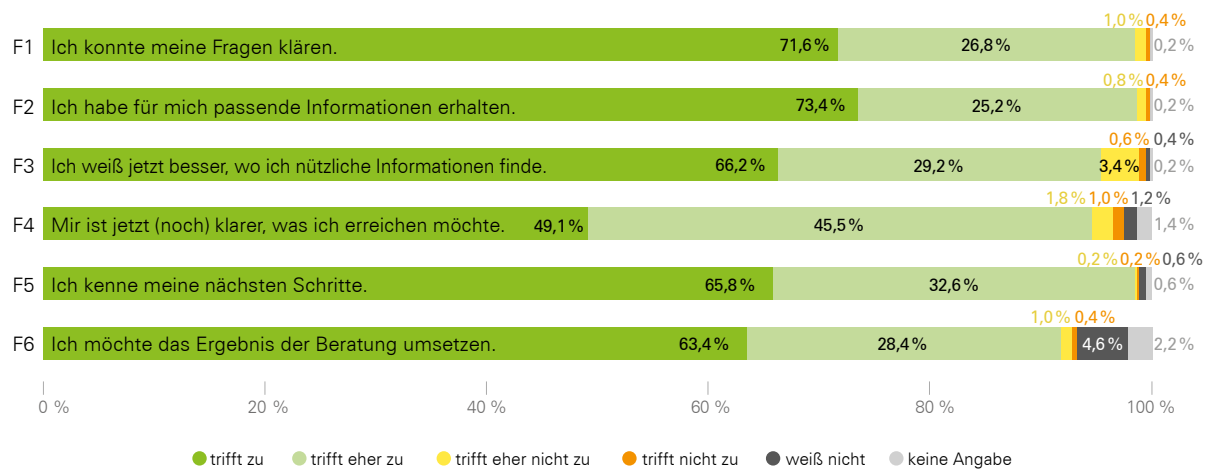


Abb. 21: Feedback der Beratungskund:innen 2022

zu bieten. Denn daraus lassen sich wichtige Rückschlüsse zum Nutzen und zur Qualität des Beratungsprozesses ableiten, die im Folgenden näher dargelegt werden.

Anhand der Feedbackauswertungen sind keine Unterschiede zwischen den Feedbacks, die analog in den Beratungsstellen vor Ort oder online abgegeben wurden, hinsichtlich der Qualität, Zufriedenheit und Erreichung der Beratungsziele festzustellen.

Der Fragebogen untergliedert sich in sechs Aussagen (vgl. IOSM-Ziele Abb. 18 und Abb. 21 (F1-F6), zu denen jeweils der Grad der Zustimmung durch die Beratenen abgefragt wird.

In Bezug auf das zugrundeliegende IOSM-Modell (vgl. Schröder/Schlögl 2014) lässt sich feststellen, dass die Beratenen in einem hohen Maß zustimmen, nach der Beratung informierter, orientierter, strukturierter und motivierter für Entscheidungen und Aktivitäten in Bezug auf Beruf und Bildung zu sein (siehe Abb. 21).

„Würden Sie die Beratung weiterempfehlen?“. Dieser Frage stimmten 96,6 % aller Beratenen, die sich an einem Feedback beteiligten, zu (N = 497). Im Vergleich zu 2021 (99,5 %) ist das ein leichter Rückgang um 2,9 %.

Im Jahr 2022 enthielten sich 3,2 % der Beratenen einer Aussage. Eine Person verneinte eine Weiterempfehlung (0,2 %).

Stimmen der Beratenen

49,7 % der Beratenen, die sich am Feedback beteiligten, beantworteten mindestens eine der beiden offenen Fragen (N = 247):

„Als Ergebnis aus der Beratung nehme ich mit...“. Diese Frage, die durch die Beratenen ergänzt wird, fasst das Beratungsgeschehen und den Mehrwert für die Kund:innen aus ihrer Sicht zusammen und bildet sowohl einen Rückblick auf den Beratungsprozess als auch einen Ausblick auf nächste Vorhaben. Auf diese offene Frage haben 198 Beratene (39,8 %) geantwortet.

„Ob Lob oder Kritik – was möchten Sie uns noch sagen?“. Diese offene Frage bietet Beratenen die Gelegenheit, auf alle Aspekte des Beratungsgeschehens Bezug zu nehmen und sowohl positive Rückmeldungen als auch Beschwerden als offene Antwort zu formulieren.

ren. Im Jahr 2022 wurden 178 (36,0 %) positive Rückmeldungen und lediglich eine Kritik formuliert.

Beratung entfaltet oftmals erst nach dem eigentlichen Beratungsgespräch ihre Wirkung und auch die erfolgreiche Umsetzung der Beratungsziele und Vorhaben ist immer durch äußere Rahmenbedingungen beeinflusst. Trotzdem ist die Selbstsicherheit und Selbstwirksamkeitserwartung (vgl. Bandura 1977 und Schwarzer/Jerusalem 2002), also die Überzeugung, das Beratungsergebnis umsetzen zu können und zu wollen, maßgeblich für die Zielerreichung und mithin auch für den Beratungserfolg.

Über den positiven Einfluss auf die Selbstwirksamkeitserwartung der Beratenen hinaus wird aus den offenen Antworten deutlich, wie wichtig die Wissensvermittlung, aber auch „Impulse“ wie die Bewusstmachung der eigenen Stärken und die Reflexion der eigenen Bildungsvorhaben und -möglichkeiten mit Expert:innen, für die Beratenen waren.

Durch die vielen offenen Antworten aus den Rückmeldungen kam ebenfalls zum Ausdruck, wie bedeutsam die Bildungsberatung für den weiteren Entscheidungsweg war und wie wichtig die Anwendung von Methoden in Kombination von Empathie, Zuhören, Anregen der Reflexion war, um die eigenen Bildungsziele umsetzen zu können. Herausgestellt wird auch, wie wichtig der Erhalt von Fachinformationen war, die auch entscheidend dazu beitragen, das eigene Können und Wissen besser einschätzen zu können sowie neue Ideen und Strategien zur Zielfindung und Umsetzung zu entfalten.

Folgende Aspekte werden mehrfach⁶ hervorgehoben:

- Der nachhaltige Wert der Beratung für das eigene Handeln im Sinne eines Empowerment-Prozesses. Hier wird die Relevanz der Bildungsberatung für die eigene Entscheidungsfindung und Umsetzungscompetenz betont. Häufig wird auch in den Aussagen der eigene Umsetzungswille und der durch die Beratung entstan-

dene Motivationsschub herausgestellt. Sehr häufig wurde „Zuversicht“, „Perspektiven“, „Mut“, „Kraft“, „Veränderung“, „Anregungen“, „Ideen“, „gute Laune“, „gute Ideen“, „Hoffnung“ und „Perspektiven“ sowie der Informationszuwachs herausgestellt.

„Es ist eine super Sache, um mehr Klarheit für sich selbst zu bekommen. Die Entscheidung muss man am Ende selbst treffen. Aber die Fragen, die mir gestellt wurden, haben mir geholfen meinen Weg zu finden. Ich kann eine Beratung bei (Name Ort/ Stadt) für alle empfehlen, die etwas ändern wollen und noch den nötigen „Anschupser“ benötigen ;-))“
„Sie haben mir eine bodenständige und realistische Einschätzung meiner Möglichkeiten mitgegeben. Jetzt bin ich zuversichtlicher und kann nun aktiv werden. Danke!“

- Danksagungen, die Absicht der Weiterempfehlung, Dankbarkeit, Wertschätzung der Unterstützung der Bildungsberatung für die berufliche Entwicklung.

„freundlich, kompetent, über Fähigkeiten und Entwicklungsmöglichkeiten gut beraten“

„Danke schön, ich weiß jetzt, was ich machen möchte“

- Die hohe Professionalität der Beratenden wird hervorgehoben:

„Ich hätte mich schon viel früher an Ihre Beratung gewandt, hätte ich gewusst, dass es sie gibt. Meine Möglichkeiten sind jetzt auf realistische Ziele „zusammengeschrumpft“, was vorteilhaft ist.“

„Es war ein sehr gutes und sympathisches und aufklärendes Gespräch, in dem ich mich immer verstanden gefühlt habe und mir gute und sinnvolle Schritte für die Zukunft aufgezeigt wurden. Weiter so.“
„Schön, dass es so etwas gibt, von allein wäre ich nicht darauf gekommen und toll, dass es kostenlos ist.“

„Die Beratung war sehr freundlich und zielführend. Vielen Dank!“

Im Folgenden werden nur einige wenige von vielen offenen Äußerungen exemplarisch dargelegt:

Ich werde die Vorschläge umsetzen und weiß, was meine nächsten Handlungsschritte sind. Ich bin sehr zufrieden.

Vielen Dank für die Informationen zu den unterschiedlichen Fördermöglichkeiten. Da wäre ich allein nicht darauf gekommen.

Ich kann was verändern.

Mut, Hoffnung, Perspektive.

Mut, neue Wege zu gehen.

Es gibt einen Weg. Immer.

Hoffnung.

Das ich den optimalen Weg für mich gefunden habe.

Viele neue Ideen und Perspektiven.

Es gibt mehr Möglichkeiten als ich dachte.

Viele neue Ansätze, neue Ideen.

Neue Ideen, Perspektiven, kompetente Beratung in Zukunft weiter möglich.

Zielgerichtet an berufliche Zukunft herangehen.

Ich kann/möchte Veränderung.

Neue Sichtweisen.

Konkrete Handlungsschritte.

Intensives Gespräch, viel Reflexion, viele Ideen.

Die Beratung hat mir auch den Kopf für anderes geöffnet, was ich mit meinem Abschluss machen kann. Und empfohlen habe ich Euch sowieso schon!! ;-)

Motivation und Nächste Schritte.

Zuversicht.

Super Beratung. Alle Informationen sind die genau passenden für mich.

● Ob Lob oder Kritik – was möchten Sie uns noch sagen? ● Als Ergebnis aus der Beratung nehme ich mit...

Fazit

Fort- und Weiterbildungen werden zukünftig weitgehend kompetenzorientiert gestaltet und weniger durch Vermittlung von Wissen geprägt sein. Kennzeichnend ist ein höheres Maß an Selbstlernanteilen im Unterschied zu noch gewohnten Aus- oder Fortbildungspraktiken.

Dazu braucht es das Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten, Motivation und den Mut gewohnte Lernpfade zu verlassen.

Aus den Rückmeldungen der Beratenen wird deutlich, dass soziale und emotionale Kompetenzen der Berater:innen und das Zuhören, das Sich-Zeit-Nehmen, das Reflektieren und Paraphrasieren einen positiven Einfluss auf die Selbstwirksamkeit haben (Schwarzer/Jerusalem 2002), weil dadurch das Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten verstärkt wird. Deutlich wird aber ebenso, dass für die Umsetzung von Bildungsvorhaben und für die Entscheidung für bestimmte Bildungswege auch das Fachwissen der Berater:innen zentral ist, z. B. über Berufe, Berufswege, Arbeitsmarkt, Aufstiegsfortbildungen. Dass beides der unabhängigen Bildungsberatung in Niedersachsen ausgesprochen gut gelingt und Bildungsberatung wirkt, zeigen die Ergebnisse aus der Kund:innenbefragung.

Das Pandemiegeschehen hatte und hat weiterhin einen Einfluss auf die Angebots- und Umsetzungsformen der Beratung. Dieser hat sich aber im Verlauf des Jahres 2022 deutlich abgeschwächt. Eine deutliche Zunahme von Beratungen vor Ort ist im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen. Trotz des Zuwachses der Beratungen vor Ort, zeigt sich im Jahr 2022 eine Verstetigung in der Nutzung alternativer Formate im Vergleich zu den Jahren vor 2020. Insbesondere die Beratungen per Videochat und per E-Mail haben sich verstetigt.

Im Jahr 2022 etablierte sich die Beratung, die in einem Beratungssetting von mehreren Terminen als absichtsvolle und geplante Kombination unterschiedlicher digitaler oder analoger Beratungsformate erfolgte. Eine Kombination von unterschiedlichen Formaten zu Beratung eines Anliegens, bezeichnet als Blended Counselling⁷, wurde zunehmend für Beratungen, die mehr als einen Termin umfassten, angewendet. Der bewusste Einsatz der Beratungsformate und geplante Kombination verschiedener Beratungsformate ermöglicht es, noch gezielter verschiedene Milieus mit ihren je unterschiedlichen Bedürfnislagen und Interessen anzusprechen und in ihren Lebenswelten abzuholen.

Prof. Dr. Bernd Käpplinger legt bereits im Jahr 2015 dar: „Insbesondere für sogenannte bildungsferne Milieus bedarf es einer zielgruppengerechten Ansprache und Beratung.“ (Käpplinger 2015). Deshalb ist es erfolgversprechend, die Zugänge zur Bildungsberatung zu diversifizieren und sich an den unterschiedlichen Möglichkeiten, Präferenzen und Anliegen der Beratungssuchenden auszurichten. Dazu könnten auch die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme und Terminvereinbarung stärker diversifiziert werden.

Nach den Zeiten der Kontaktbeschränkungen, die den regionalen und lokalen Austausch und Know-how-Transfer stark einschränkten, ist es wichtig, die Kooperationen und lokalen Netzwerke wieder zu beleben und die Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit wieder stärker lokal und regional zu verankern, um die Bekanntheit und Nachfrage der Bildungsberatung Niedersachsen noch weiter zu erhöhen.

7 Der Begriff „Blended Counselling“ bezeichnet laut Weiß und Engelhardt eine „Mischung“ von Face-to-Face Beratung und Online-Beratung. „Es geht darum, virtuelle und Face-to-Face-Beratungen auch konzeptionell so sinnvoll zu kombinieren, dass eine Verbindung von On- und Offline-Beratung geschaffen wird...“ (Weiß/Engelhardt 2012 S. 4)

Literatur- und Quellenverzeichnis

Bandura, A. (1977): Selfefficacy: The exercise of control. New York: Freeman.

Käpplinger, B. (2015): Beitragsreihe: Zweite Herausforderung: Beratung 2.0 – Hybride Beratungsformen forcieren! (5/8). URL: <https://blog.aus-und-weiterbildung.eu/zweite-herausforderung-beratung-2-0-hybride-beratungsformen-forcieren-58/> (letzter Zugriff: 01.02.2023)

Maier, T.; Zika, G. et al. (2020): COVID-19-Krise: Die Arbeit geht weiter, der Wohlstand macht Pause. Ergebnisse der sechsten Welle der BIBB-IAB-Qualifikations- und Berufsprojektionen bis zum Jahr 2040. BIBB Report 4. Bonn. URL: <https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/16757> (letzter Zugriff: 31.01.2023)

Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (2021): Handlungsorientierte Sozialberichterstattung 2021. Hannover. URL: https://www.ms.niedersachsen.de/startseite/service_kontakt/publikationen/ (letzter Zugriff: 06.02.2023)

Schröder, F. (2018): Qualitätskonzept für Beratung URL: <https://www.kos-qualitaet.de/konzepte/qualitaetskonzept-fuer-beratung/> (Letzter Zugriff: 31.01.2023)

Schröder, F./Schlögl, P. (2014): Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren. Bielefeld: W. Bertelsmann.

Schwarzer, R./Jerusalem M. (2002): Das Konzept der Selbstwirksamkeit. In: Zeitschrift für Pädagogik, 44. Beiheft: Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen, S. 28–53. Weinheim: Beltz.

Statistik der Bundesagentur für Arbeit (2023): Arbeitsmarkt in Niedersachsen. URL: https://statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/202212/analyse/analyse-arbeitsmarkt-laender/analyse-arbeitsmarkt-laender-03-0-202212-xlsx.xlsx?__blob=publicationFile&v=1 (letzter Zugriff: 30.01.2023)

Weiß, S./Engelhardt, E. (2012): Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). In Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation e-beratungsjournal.net. 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5. URL: https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf (letzter Zugriff: 06.02.2023)

Wirtschaftslexikon Gabler (2023): Matrixorganisation, URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/matrixorganisation-39659> (letzter Zugriff: 31.01.2023)

