

Bedarfe und Trends in der Bildungs- und Berufsberatung

Was sagt die Wissenschaft?

1 Entwicklung der Funktion von Bildungs- und Berufsberatung¹

Innerhalb der Landschaft der Angebote von Bildungs- und Berufsberatung in Österreich findet eine zunehmende Professionalisierung statt. Die Anforderungen an Bildungs- und Berufsberatung haben sich durch die zunehmende »Flexibilisierung der Arbeitsmärkte« und durch »häufige Umbrüche in beruflichen Tätigkeitsbereichen« stark gewandelt.² Diese Entwicklungen haben zu der heute vorherrschenden »Vielfältigkeit und Individualisierung von Erwerbsbiografien« maßgeblich beigetragen.³ Die Anliegen der Ratsuchenden in der Bildungs- und Berufsberatung werden zunehmend »komplexer, häufig auch existenzieller«, über die ausschließliche Beratung zum Thema der Berufswahl hinaus müssen also vermehrt Lebensumstände und Rahmenbedingungen in der Bildungs- und Berufsberatung Berücksichtigung finden.⁴

Nach Schröder/Schlögl soll Bildungs- und Berufsberatung Menschen dabei helfen, »(...) sich über ihre Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten klar zu werden, den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem zu verstehen und diese Kenntnisse auf das zu beziehen, was sie über sich selbst wissen«.⁵

Das Berufsfeld der Bildungs- und Berufsberatung hat sich dabei seit seiner Entstehung in unterschiedliche Anwendungsbereiche für spezielle Zielgruppen diversifiziert. Es bestehen unterschiedliche, spezialisierte Angebote der Bildungs- und Berufsberatung nebeneinander, die für verschiedene Zeitpunkte in der Bildungs- und Berufslaufbahn ausgelegt sind. So findet etwa Bildungs- und Berufsberatung in Schulen in formalisierter und institutionalisierter Form zur Wahl der passenden Schulform oder zur Wahl eines Studiums statt, und es bestehen Beratungsangebote für Menschen, die ihre Arbeit verloren haben, für Menschen, die nach längeren Pausen wieder in den Beruf einsteigen wollen,

oder auch für Menschen, die einen Beruf ausüben, sich jedoch beruflich neu orientieren wollen.⁶ Darüber hinaus wurden auch Beratungsangebote für Zielgruppen mit speziellen Bedürfnissen entwickelt, so etwa im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung für Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. Behinderungen.

Eine zentrale Herausforderung für die verschiedenen Anbieter von Bildungs- und Berufsberatung besteht darin, die jeweiligen Zielgruppen mit ihrem Beratungsangebot zu erreichen und den (potenziellen) Ratsuchenden eine geeignete Beratung bieten zu können. Damit soll auch dem präventiven Ansatz der Bildungs- und Berufsberatung Rechnung getragen werden, der in der Gegenwart immer wichtiger geworden ist. Nur eine gute Kenntnis des bestehenden Beratungsangebotes sowie das aktive Herantragen dieses Angebotes an unterrepräsentierte und/oder benachteiligte Gruppen können dazu beitragen, »(...) bestehende Segregation und Benachteiligungen, die schon im Schulsystem wirksam werden und sich am Arbeitsmarkt fortsetzen« im Sinne von »Gleichstellung und Inklusion« durch gezielte Beratungsleistungen abzuschwächen.⁷ Dieser Aspekt von mehr sozialer Gerechtigkeit, die als übergeordnetes Ziel auch durch eine wesentlich breiter angelegte und bedarfsorientierte Bildungs- und Berufsberatung verfolgt werden soll, wird ebenfalls vermehrt in der Diskussion aufgegriffen.⁸

Die klassische Funktion der Bildungs- und Berufsberatung bestand ursprünglich darin, den Ratsuchenden »Information über Bildungswege, Berufe und Arbeitsplatzmöglichkeiten« bereitzustellen, oft unter Berücksichtigung einer einmaligen »Eignungsdiagnostik«.⁹ Diese Praxis wird den heutigen Anforderungen an die Einbeziehung der individuellen Fähigkeiten und Bedürfnisse der Ratsuchenden immer weniger gerecht. Um auf die aktuellen Herausforderungen einzugehen, müssen die Beratungsinstitutionen in immer mehr Fällen eine über die klassische, einmalige Berufsinformationsberatung hinausgehende, »umfassende, mehrmals stattfindende« Beratung anbieten.¹⁰ Die Bereitstellung von Informationen über Berufe und Arbeitsplatzmöglichkeiten entspricht dem Modell einer angebotsseitigen Berufsberatung.

¹ Der vorliegende Text entstand im Rahmen der Studie »Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung«, das im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitut abif umgesetzt wurde. Die Studie kann unter dem gleichnamigen Titel als AMS report 123/124 unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library« downgeloadet werden.

² Vgl. Schröder/Schlögl 2014, Seite 14.

³ Vgl. ebenda.

⁴ Vgl. Hammerer/Kanelutti/Melter 2011, Seite 14.

⁵ Schröder/Schlögl 2014, Seite 17.

⁶ Vgl. Schröder/Schlögl 2014.

⁷ Vgl. ebenda, Seite 21.

⁸ Vgl. Müller 2013; Sickendiek 2014; Hotter 2014.

⁹ Vgl. Hammerer/Kanelutti/Melter 2011, Seite 14.

¹⁰ Vgl. ebenda.

Die stärkere Berücksichtigung der Nachfrageseite drückt sich darin aus, dass zunehmend die »Bedürfnisse und Erfordernisse von Beratern« in der Beratung berücksichtigt werden.¹¹

In ihren Anfängen war die Bildungs- und Berufsberatung noch eng mit der Entwicklung der psychologisch-psychosozialen Beratung verbunden, und auch in der weiteren Entwicklung dieser spezialisierten Beratungsleistung für Bildungs- und Berufsangelegenheiten wurde immer wieder auf die Notwendigkeit verwiesen, »(...) den Beratungsblick auf die ganze Person mit großer Bedeutung von Arbeit und Beruf im menschlichen Leben« zu richten.¹² In weiterer Folge haben sich die Bereiche der psychosozialen Beratung und der Bildungs- und Berufsberatung verstärkt auseinanderentwickelt. Nestmann beschreibt mit dem Begriff »Counseling« jene Dimension der psychosozialen Beratung, die sich vor allem seit den 1980er-Jahren immer mehr auf Themen der psychischen Gesundheit fokussiert(e) und immer weniger mit Fragestellungen rund um Bildung und Beruf beschäftigt(e). Dem gegenüber stellt er den Begriff »Guidance«, der die Angebote der Bildungs- und Berufsberatung beschreibt, wobei es nach Nestmanns Beobachtung vermehrt dazu gekommen ist, dass die Praxis des Beratens dabei »hinter Testen, Informieren und Empfehlen« zurücktrat. Da die persönlichen Sphären von Gesundheit, Familie und Alltag aber stark mit Bildung und Beruf verknüpft seien und sich aufgrund dieser Verwobenheit und gegenseitigen Abhängigkeit nicht voneinander trennen ließen, müssen nach Nestmanns Sicht sowohl die psychosoziale Beratung vermehrt Aspekte der Berufswelt berücksichtigen als auch die Bildungs- und Berufsberatung auf Aspekte der persönlichen Lebenswelt eingehen.

2 Bedeutsame Entwicklungswege und Zukunftskurs

Im Zuge der Weiterentwicklung der Bildungs- und Berufsberatung aufgrund sich verändernder Anforderungen durch den Wandel der Arbeitswelt sowie aufgrund der neuen politischen Zielsetzungen auf nationaler und europäischer Ebene kristallisieren sich mehrere, miteinander verknüpfte Trends in der Bildungs- und Berufsberatung heraus. Diese Trends betreffen nicht nur die unmittelbare Praxis der Beratung, sondern auch die Definition des Berufes selbst ebenso wie die empirische Betrachtung bzw. methodische Analyse der Wirkungen von Beratung.

Insofern kann man von recht umfassenden, längerfristigen Entwicklungen sprechen, welche die Funktion, Stellung und Bewertungskriterien von Bildungs- und Berufsberatung beeinflussen.

2.1 Lifelong Guidance und Career Management Skills

Götz verortet Lifelong Guidance als wichtigen Teil des Lifelong-Learning-Paradigmas und identifiziert einerseits die Ausweitung auf alle Lernenden in allen Lebensphasen, andererseits den Shift zur Vermittlung von Career Management Skills und Empowerment anstelle von Information und Ratschlag als ihre vorrangigen Merkmale. Damit wird die weiter oben bereits angesprochene Stärkung der Orientierungs- und Entscheidungsfähigkeit des Individu-

ums in den Mittelpunkt gestellt.¹³ Die generelle Betonung der Eigenverantwortung in der Lifelong Guidance sehen Löffler / Litschel auch in direktem Zusammenhang mit der Veränderung der sozialen Sicherungssysteme und den darin dominierenden Konzepten von Eigenverantwortung, Workfare und Employability.¹⁴

»Lifelong Guidance«, übersetzt mit »Lebensbegleitender Beratung«, umfasst nach Schiersmann die Beratung von Jugendlichen mit einem Schwerpunkt auf Berufswahl, berufliche Entwicklung wie auch Berufswechsel, die Beratung von (potenziellen) Studierenden sowohl über Studienmöglichkeiten als auch studienbegleitend und am Übergang in den Beruf sowie des Weiteren Beratung im Erwachsenenalter zu verschiedenen Anlässen, welche beispielsweise Orientierungsberatung (Weiterbildungs-, Berufstrennungen etc.), Kompetenzentwicklungsberatung und Lernberatung erfordern, aber genauso Coachings beinhalten können.¹⁵

Die 2006 erarbeitete Lifelong-Guidance-(LLG)-Strategie für Österreich stellt eine wesentliche Grundlage und Initialzündung für einige der aktuellen Entwicklungen dar. So werden in ihr fünf programmatische Kernziele postuliert:

1. Implementierung der Grundkompetenzen für Bildungs- und Lebensplanung in allen Curricula.
2. Fokus auf Prozessorientierung und Begleitung.
3. Professionalisierung von BeraterInnen und TrainerInnen.
4. Qualitätssicherung und Evaluation von Angeboten, Prozessen und Strukturen, mit dem Ziel eines wirksamen Lifelong-Guidance-Systems.
5. Verbreiterung des Zuganges und Angebote für neue Zielgruppen.

Alle fünf genannten Punkte spiegeln sich auch klar in den in der Forschungsliteratur identifizierten Trends in der Bildungs- und Berufsberatung wider (siehe auch folgende Abschnitte).

Der LLG-Ansatz stellt die Autonomie und Eigenverantwortung des Individuums in den Mittelpunkt. In diesem Sinne ist die Förderung von und Forderung nach Career Management Skills (CMS) zu verstehen, die durch beratende Institutionen und BeraterInnen vermittelt werden sollen und die eine tragende Säule der LLG darstellen. Das österreichische Konzept von Career Management Skills hebt dabei folgende Grundkompetenzen hervor: die Fähigkeit zur Selbstreflexion, Entscheidungsfähigkeit, Informationsrecherche und Informationsbewertung sowie die Fähigkeit, eigene Ziele zu definieren und verfolgen zu können. Krötzl weist darauf hin, dass diese Kompetenzen allerdings nicht direkt lehrbar sind, sondern vielmehr ihre Entwicklung »durch die Vermittlung von Erfahrungen sowie gut und vielfältig begleitete Anwendungsprozesse« unterstützt werden muss.¹⁶ Götz sieht die Stärkung der Career Management Skills als Bestandteil guter Beratung als bereits weitgehend anerkannt, wobei er die Integration von CMS-Konzepten speziell in Weiterbildungsaktivitäten der Erwachsenenbildung als noch bestehende Herausforderung bezeichnet.¹⁷

Während die Vorteile und die zunehmende Bedeutung der Career Management Skills für die Lebensgestaltung offensichtlich

¹¹ Vgl. Schröder / Schlögl 2014, Seite 19.

¹² Vgl. Nestmann 2011, Seite 59 ff.

¹³ Vgl. Götz 2014.

¹⁴ Vgl. Löffler / Litschel 2016.

¹⁵ Vgl. Schiersmann 2011.

¹⁶ Vgl. Krötzl 2010, Seite 6.

¹⁷ Vgl. Götz 2014.

auf der Hand liegen und ihre Förderung begrüßenswert ist, gilt es aber auch, die damit verbundenen gesellschaftlichen Erwartungen und (impliziten) Annahmen zu reflektieren, um einerseits eine unkritische Haltung zu vermeiden und andererseits ein Bewusstsein für mögliche Konsequenzen zu schaffen. So warnt Krötzl davor, nicht durch das Konzept der CMS »(...) die ganze Verantwortung für den Berufs- und Lebenserfolg auf das Individuum zu verlagern.«¹⁸ Und Götz verortet das »geforderte Selbst«, das in Lifelong Learning und Lifelong Guidance zentral ist, in einer die ganze Gesellschaft betreffenden Entwicklung, in der u. a. die Sozialpolitik »(...) einen Paradigmenwechsel von der kollektiven Daseinsversorgung zum individuellen Risikomanagement«¹⁹ exekutiere und »(...) eine zunehmende Spaltung zwischen jenen, die die neuen Chancenräume nutzen können – den erfolgreichen SelbstmangerInnen – und jenen, die mit den gestiegenen Anforderungen an das Individuum weniger gut zurechtkommen – den so genannten ›ModernisierungsverliererInnen‹«²⁰ stattfindet.

2.2 Erreichung breiterer Zielgruppen und »Problemgruppen«: Niederschwellige Zugänge, Diversifizierung und Integration von Beratungsangeboten als Schlüssel

Eines der Kernanliegen im Rahmen von LLG ist die Erreichung breiterer Zielgruppen. Damit eng verknüpft ist die Ausdehnung auf schwerer erreichbare Zielgruppen bzw. »Problemgruppen«. Ein bekanntes Phänomen ist, dass insbesondere besser gebildete und mehr weibliche Personen mit Bildungs- und Berufsberatung erreicht werden, während hingegen Bildungsferne, Männer, aber auch Menschen mit Behinderung durch bestehende Angebote bzw. deren Ansätze und Gestaltung offenbar nicht in gleichem Maße angesprochen bzw. erreicht werden können.²¹ Kanelutti-Chilas bringt das Dilemma wie folgt auf den Punkt: »Als öffentlich finanziertes Angebot soll Bildungsberatung jedoch ihren Beitrag zum sozialen Ausgleich leisten und speziell bildungs- und sozial benachteiligte Personen bevorzugt adressieren – oder doch zumindest allen Bevölkerungsgruppen de facto gleichermaßen zugänglich sein.«²²

Die Herausforderung liege dabei konkret weniger in der Durchführung der Beratung als in der Herstellung des Kontaktes. Ein Schlagwort in diesem Kontext ist die Anforderung der Niederschwelligkeit zur Überwindung von strukturellen und individuellen Zugangsbarrieren.²³ Solche Barrieren sind beispielsweise ein niedriger Bildungsgrad der Eltern, gesellschaftliche Isolation, mangelnde Deutschkenntnisse, Mangel an Zeit, Geld oder Infrastruktur u. a. Auf individueller Ebene hindern darüber hinaus Versagensängste, Zurückstellung eigener Bedürfnisse, geringe Statusmobilität, Beratungskepsis oder Vorbehalte gegenüber institutionalisiertem Lernen Personen daran, Beratung aufzusuchen. Im Hinblick auf die beiden letztgenannten Punkte führt Kanelutti-Chilas auch den Begriff »Bildungsberatung« kritisch ins Feld, dessen Wortbestandteile »Bildung« und »Beratung« durchaus auch negativ besetzt sind und der daher abschreckend wirken könne.²⁴

Um zumindest einem Teil der genannten Hürden zu begegnen, werden unterschiedliche Strategien vorgeschlagen:

- 1) starke Vernetzung, so z. B. mit Sozialberatungsstellen, Schulen, Gemeinschaftspraxen, Bildungsträgern, Jugendzentren, Vereinen;
- 2) Kooperationen und aufsuchende Beratung, so z. B. bei Anbietern von Kursen und Vereinen;
- 3) nach Bedarf Termine vor Ort anbieten;
- 4) professionelle Beratung als Zusatzangebot in von den AdressatInnen akzeptierten Einrichtungen installieren bzw. integrieren;
- 5) Vielfalt der Angebotsformen und Settings der Vielfalt der KundInnen²⁵ anpassen.

Diese Vorgehensweisen erleichtern es, das Angebot bekannter zu machen, den Nutzen der Beratung zu vermitteln und Vertrauen herzustellen.²⁶

Einen sich an das Prinzip der aufsuchenden Beratung anschließenden Ansatz schlägt Deutschmann vor, indem er als »(...) notwendige und sinnvolle Ergänzung zu den bestehenden ›stationären‹ Angeboten« den Einsatz von Streetwork als Methode vorstellt.²⁷ Der wesentliche Unterschied der beiden Ansätze liegt darin, dass die Beratung an einem festen Ort ein »selbstreflexives Ich« voraussetzt, dass ein Problembewusstsein hat, das »Problem« kommunizieren kann, das Unterstützungsangebote kennt und bereit ist sie anzunehmen und einen Termin vereinbart und auch wahrnimmt.²⁸ Dagegen funktioniert der Streetwork-Ansatz nach dem Prinzip »Zwei Menschen begegnen sich im öffentlichen Raum und kommen miteinander ins Gespräch«. Im Vordergrund steht daher zunächst der/ die BeraterIn als Mensch und nicht seine/ ihre Profession. Deutschmann unterscheidet dabei systematisch vier Formen der Kontaktaufnahme:

- 1) die defensiv-abwartende Begegnung, bei der der/ die BeraterIn zunächst unerkannt bleibt und durch Verhaltensweisen und nonverbale Signale Gesprächsbereitschaft zeigt;
- 2) die offensiv-direkte Begegnung, bei der der/ die BeraterIn offensiv auf die Zielgruppe zugeht und den ersten Kontakt initiiert;
- 3) die indirekte Begegnung, bei der ein/ eine BeraterIn durch eine Mittelperson in die Gruppe eingeführt wird;
- 4) Kontakt über Sozialraumerkundungen, bei der BeraterInnen Fragen zur Lebenswelt der Menschen stellen.

Deutschmann verweist zudem auf die große Bedeutung von Authentizität des Beraters bzw. der Beraterin und von nonverbaler Kommunikation, wobei er seine Erkenntnisse aus der erfolgreichen Erprobung der Methoden im (halb-)öffentlichen Raum bezieht und dem Streetwork-Ansatz viel Potenzial für die Entwicklung neuer Beratungsansätze und Beratungsangebote beimisst.²⁹

18 Krötzl 2010, Seite 5.

19 Götz 2014, Seite 113 f.

20 Ebenda.

21 Vgl. Irmer / Lachmayr 2012; Krenn / Kasper 2012.

22 Kanelutti-Chilas 2014.

23 Vgl. Steiner / Schneeweiß / Stark 2014.

24 Vgl. ebenda, Seite 37.

25 Erläuterung zur Verwendungsweise der Begriffe »KundInnen« und »KlientInnen« in diesem Bericht: Im AMS-Kontext wird generell von »(Beratungs-)KundInnen« gesprochen, während BeraterInnen außerhalb des AMS-Kontextes im Prinzip immer von »KlientInnen« sprechen. Personen, die eine berufliche und/ oder bildungsbezogene Beratung erhalten, werden in diesem Bericht daher mit »KundInnen/ KlientInnen« bezeichnet. Perspektivisch wird auch entweder nur »KundInnen« oder nur »KlientInnen« verwendet, um die Sichtweise entweder von AMS-BeraterInnen / AMS-MitarbeiterInnen oder externen Bildungs- und BerufsberaterInnen widerzuspiegeln.

26 Vgl. Kanelutti-Chilas 2014.

27 Vgl. Deutschmann 2014, Seite 83.

28 Vgl. ebenda.

29 Vgl. ebenda, Seite 88.

Ein weiterer Aspekt bei der Erreichung breiterer Zielgruppen bzw. schwer erreichbarer Zielgruppen ist die stärkere Berücksichtigung von Barrierefreiheit, die es Menschen mit Behinderung erleichtert, Angebote zu finden, zu verstehen und wahrzunehmen. Im Zuge der Ratifizierung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung 2008 sowie des österreichischen Behindertengleichstellungsgesetzes sollten daher auch bei der Bildungs- und Berufsberatung (abgesehen von gegebenenfalls baulicher Barrierefreiheit) eine auf die Bedürfnisse angepasste Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit sowie geeignete Beratungsarten und Beratungsmethoden im Mittelpunkt stehen, um die Inklusion besser zu unterstützen.³⁰ Dass für die Beratung von Personen mit Behinderung dieselben Grundsätze guter Beratung sowie Überlegungen, welche Zugänge geeignet sind, ebenso angebracht sind, wie für Personen ohne Behinderung, ist selbstverständlich. Darüber hinaus ergeben sich einige Besonderheiten: So müssen beispielsweise schriftliche Informationen in großer Schriftgröße verfügbar sein und Hörversionen, Word-Versionen zum Download oder txt-Format-Versionen bei E-Mails für blinde Menschen bereitgestellt werden. Darüber hinaus ist die Verwendung von »Leichter Sprache« sowohl in der schriftlichen Information wie auch im Gespräch oft eine Hilfe.

Weitere hilfreiche Maßnahmen und AnsprechpartnerInnen stellt Weigl vor.³¹ Für das Beratungssetting empfiehlt sie, auch Gruppenberatungen anzubieten, welche sich besonders für Personen, die keine oder wenig Bildungserfahrung haben, eigne. Gruppenberatungen können auch direkt in Einrichtungen für Menschen mit Behinderung stattfinden, wo die vertraute Umgebung Sicherheit gibt und eine aufwändige Anreise erspart bleibt. Grundsätzlich sollten BeraterInnen, die mit Menschen mit Behinderung arbeiten wollen, im Umgang mit dieser Zielgruppe geschult sein und Techniken der Gesprächsführung kennen sowie unterstützende Haltungen einnehmen. In einer Studie von Bergs und Niehaus zur Berufswahl von Jugendlichen mit Behinderung in Deutschland zeigte sich auch, dass diese Haltungen im Umgang mit Personen mit Behinderung eine wesentliche Rolle spielen, um Menschen mit Behinderung sinnvoll zu beraten.³²

Im Rahmen der Diversifizierung der Beratungsangebote sind des Weiteren solche zu finden, die sich gezielt an MigrantInnen richten, wobei hier in der Angebotskonzeption häufig Schnittstellen mit Ansätzen für Beratung für Bildungsferne und / oder sozial benachteiligte Jugendliche bestehen. Weitere Besonderheiten liegen in der Berücksichtigung von eventuell mangelnden Deutschkenntnissen, in der Bedeutung von Kompetenzfeststellung sowie in der Anerkennung von im Ausland erworbenen Qualifikationen, welche (Weiter-)Bildungsentscheidungen und Beschäftigungschancen mitbestimmen.³³

Aus Sicht von Fleischer eignen sich Konzepte wie bei »Join in a Job!«, die Ansätze aus der Sozialarbeit wie dem Case Management, aus der Migrations- und gendersensiblen Beratung sowie aus einer Ressourcenorientierung in Kombination mit kompetenzorientierter Laufbahnberatung und Berufsorientierung aufgreifen, um die Zielgruppe der Jugendlichen mit Migrationshintergrund gezielt zu

beraten. Die sozialarbeiterische Komponente beruht dabei auf der Prämisse, dass sich die »Teilkarrieren« rund um Arbeit, Ausbildung/Beschäftigung, Finanzen, soziales Netz, Gesundheit, Freizeitverhalten etc. gegenseitig beeinflussen und zu berücksichtigen sind. Orientierung an der Biographie, explizite Thematisierung des Migrationshintergrundes sowie Empowerment und Freiräume befördern ebenfalls eine erfolgreiche Beratung.³⁴

Ein Projekt zur Erhöhung der Beteiligung von Personen mit Migrationshintergrund zum Nachholen der Matura auf dem 2. Bildungsweg in Oberösterreich – unter Voraussetzung des Vorliegens einer abgeschlossenen Berufsausbildung – zeigte, dass besonders jene der im Projekt verwendeten Strategien erfolgreich waren, die sich an MultiplikatorInnen innerhalb der Communities wandten, die aufsuchend waren und die migrantische Communities, Vereine und andere Organisationen einbanden. Ebenso erwies sich die Bildungsberatung in der Muttersprache für einen Teil der Personen als sinnvoll.³⁵

2.3 E-Guidance: Möglichkeiten des Internets

Das Internet mit seiner immer stärkeren Verbreitung quer durch die Gesellschaft besitzt ein großes Potenzial für den Ausbau des flächigen Zuganges zu den Angeboten der Bildungs- und Berufsberatung und schafft die Möglichkeit, sehr differenziert über (gerade auch lokale) Beratungsangebote zu informieren. 2015 hatten 82 Prozent der Haushalte in Österreich Internet-Zugang, und 84 Prozent der Personen in Österreich nutzten das Internet.³⁶

In den vergangenen fünf Jahren ist dieses Potenzial, das sich bereits kurz nach der Jahrtausendwende abzeichnete, nochmals stark gewachsen, nicht zuletzt wegen der schnellen Verbreitung der Smartphones, die es ihren EigentümerInnen quasi jederzeit ermöglichen, auf das Internet zuzugreifen. Auf diese Weise waren in Österreich 2015 bereits rund 72 Prozent der Personen im Internet unterwegs, in der Altersgruppe der 16- bis 24-Jährigen sogar 95 Prozent und in der Altersgruppe der 55- bis 64-Jährigen immerhin rund 46 Prozent.³⁷ Denk/Stifter identifizieren Bildungsberatung über mobile Endgeräte daher als eine zentrale Zukunftsperspektive: »Die Ausweitung webbasierter Beratungsangebote auf mobile Endgeräte ist für zukünftige Entwicklungen unumgänglich. Die Nutzung via Smartphone oder Tablet ermöglicht einen unmittelbareren, niedrigschwelligeren Zugang, der an der Lebenswelt der BeratungskundInnen orientiert ist.«³⁸

Als Möglichkeiten der webbasierten Beratung werden synchrone (Online-Beratung, Chat, Internet-Telefonie) und asynchrone Technologien (E-Mails, Webseiten, Apps, Diskussionsforen) aufgezeigt. Auch wenn grundsätzlich alle diese Optionen mit mobilen Endgeräten nutzbar sind, dürfte insbesondere die Chatfunktion ein großes Potenzial besitzen, sind doch einschlägige Anbieter (Whatsapp, Snapchat etc.) immer beliebter, nicht nur bei jüngeren Zielgruppen. Zu Recht verweisen Denk/Stifter hier jedoch auf Datenschutzaspekte, die von Beratungsanbietern

30 Vgl. Weigl 2014.

31 Vgl. Weigl 2014.

32 Vgl. Bergs/Niehaus 2016.

33 Vgl. Kirilova et al. 2016.

34 Vgl. Fleischer 2010.

35 Vgl. Erfahrungsbericht »Berufsreife 2020«, bfi 2014.

36 Vgl. Statistik Austria, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2015. Erstellt am 19.10.2015. Befragungszeitpunkt: April bis Juni 2015.

37 Vgl. ebenda.

38 Denk/Stifter 2014, Seite 76.

beachtet werden sollten.³⁹ Nicht nur bei Gratis-Chatanbietern, sondern generell in sozialen Netzwerken gilt es daher aus ihrer Sicht, diese Plattformen zwar zur Information und Bekanntmachung der Angebote sowie zur Erstanbahnung von Kontakten zu nutzen, aber den Austausch von persönlichen Informationen bzw. die Beratungskommunikation auf eine geschützte Plattform zu verlagern.⁴⁰ Hintenberger geht beispielsweise auf die Vorzüge von Online-Beratung ein und beschäftigt sich mit der Methodik in der Chatberatung.⁴¹ Kerler et al. beschreiben Wege, wie webbasierte Tools in der Berufsberatung und Berufsorientierung sinnvoll eingesetzt werden können und zeigen Anwendungsbeispiele auf.⁴²

Von Relevanz ist das Internet also in zweierlei Hinsicht: Als Kanal, um grundsätzlich mehr Personen und (neue) Zielgruppen zu erreichen, und als Medium für die Beratungen selbst. Die Vorteile sind bereits vielfach beschrieben worden⁴³ und können wie folgt zusammengefasst werden: Eine Flexibilisierung der Erreichbarkeit (keine Öffnungs- und Anfahrtszeiten), teilweise eine größere Anonymität, die für einen Teil der potenziellen KlientInnen⁴⁴ die Hemmschwelle senkt, Kontakt zu einer Beratung aufzunehmen, sowie Schriftlichkeit und dadurch eine gute Nachvollziehbarkeit des Gesprächsverlaufes. Ein Vorteil, den die vielfältigen Möglichkeiten des Internets und der internetbasierten Beratung mit sich bringen besteht darin, dass die Übergänge von (Selbst-)Information zu persönlicher Beratung fließend gestaltet werden können. Selbst wenn Beratungsanbieter nicht alles aus einer Hand liefern können oder wollen, ist es möglich, durch Verweise und Kooperationen Beratungsangebote aufeinander abzustimmen. So können beispielsweise UserInnen von Apps wie »Blicksta« (Deutschland) oder »Berufswahlfahrplan« (Schweiz) im Verlauf der Nutzung mit der Information versorgt werden, wo sie bei Bedarf eine persönliche Beratung zu bestimmten Anliegen erhalten können.

Zu beachten gilt es neben den angesprochenen Datenschutzaspekten auch hier, die Niederschwelligkeit von angebotenen Informationen und Kontaktaufnahmemöglichkeiten zu gewährleisten. Des Weiteren sind Versionen, die barrierefrei sind, wünschenswert.⁴⁵

2.4 Professionalisierung, Qualität und Wirkungsmessung

Miteinander zusammenwirkende Aspekte, deren Bedeutung ebenfalls explizit in der Lifelong-Guidance-Strategie hervorgehoben wird, sind die Professionalisierung von BeraterInnen und TrainerInnen sowie die Evaluierung und Wirkungsmessung von

Beratung. Beides wiederum ist im Kontext der Qualitätssicherung von Beratung und Beratungsangeboten anzusiedeln.

Vor dem Hintergrund, dass »Bildungs- / BerufsberaterIn« bislang kein eindeutig definiertes Berufsbild ist bzw. keine einheitliche Ausbildung zu diesem Beruf führt,⁴⁶ tragen allerdings Entwicklungen wie das wachsende Angebot von Aus-, Fort- und Weiterbildungen und Studiengängen,⁴⁷ die Forderung zur Einhaltung von Qualitätsstandards, die professionelles Handeln in der Beratung gewährleisten sollen, sowie der allgemeine Bedeutungszuwachs durch politische Programme zu einer steigenden Professionalität bei. Eine Professionalisierung im Sinne von »Verberuflichung« im engeren Sinne einer klassischen Profession wird indes für weniger wahrscheinlich gehalten.⁴⁸ Vielmehr wird darauf gesetzt, die Professionalität zu stärken. Dahingehend sind auch die Bemühungen des Bildungsministeriums, das eine einheitliche Qualifikation mittels eines Standardisierungs- und Anerkennungsverfahrens im Bereich der Bildungsberatung verfolgt, zu sehen.⁴⁹

Die Professionalität der BeraterInnen stellt im Gesamtkontext von Bildungs- und Berufsberatung ein tragendes Element der Qualität von Beratung dar. Bei der Bestimmung der Qualität sind mehrere Perspektiven zu berücksichtigen, nämlich die Erwartungen von Beratenen, Auftraggebern, Beratungseinrichtungen und den BeraterInnen selbst.⁵⁰ Zur Herstellung von Qualität tragen in erster Linie die Qualifizierung und Kompetenzen der BeraterInnen, die Güte und Angemessenheit von Beratungskonzepten wie auch die Rahmenbedingungen bei. Aber auch die Beratenen selbst beeinflussen zu einem nicht vernachlässigbaren Anteil die Qualität im Sinne von Erfolg und Nutzen der Beratung. Schröder unterscheidet ferner systematisch zwischen Strukturqualität, Prozess- bzw. Durchführungsqualität und Ergebnisqualität.⁵¹ Qualitätsmanagement verfolge dabei das allgemeine Ziel, »(...) Transparenz, Verbindlichkeit, Systematisierung und Strukturierung in Bezug auf die Prozesse durch die handelnden Personen zu sichern« und soll einen »präventiven Charakter« durch Ex-ante-Ausrichtung des Akteurshandeln in eine bestimmte Richtung gelenkt werden. Zusätzlich soll es die Ausrichtung der Organisationsprozesse auf die KundInnenanforderungen und deren Erfüllung gewährleisten und einen Entwicklungs- und Verbesserungsprozess initiieren.⁵²

Beispielhaft seien hier die in den vergangenen Jahren entwickelten und zum Einsatz kommenden Qualitätsentwicklungsansätze genannt: Das Konzept der IAEVG⁵³ definiert, beruhend auf einer Erhebung von tatsächlichen Tätigkeiten von BeraterInnen, so genannte »Internationale Kompetenzen«, die auf den 1995 verabschiedeten »Ethischen Standards« beruhen und sich in Kern- und spezialisierte Kompetenzen gliedern. Für diese wiederum werden Wissen, Fertigkeiten und Einstellungen definiert. Seit 2007 wird eine Zertifizierung angeboten. Einen umfassenden Qualitätsentwicklungsrahmen, der sich am Input-Prozess-Outcome-Modell orientiert, wurde vom ELGPN⁵⁴ erarbeitet.⁵⁵

39 Vgl. Denk / Stifter 2014, Seite 77.

40 Grundsätzlich zum Thema »Bildungsberatung & Social Media« vgl. auch Haydn / Götz 2013 oder ÖSB (Hg.) 2016.

41 Vgl. Hintenberger 2011.

42 Vgl. Kerler et al. 2015.

43 Vgl. Kerler et al. 2015; Haydn / Mosberger 2011.

44 Erläuterung zur Verwendungsweise der Begriffe »KundInnen« und »KlientInnen« in diesem Bericht: Im AMS-Kontext wird generell von »(Beratungs-) KundInnen« gesprochen, während BeraterInnen außerhalb des AMS-Kontextes im Prinzip immer von »KlientInnen« sprechen. Personen, die eine berufliche und/oder bildungsbezogene Beratung erhalten, werden in diesem Bericht daher mit »KundInnen / KlientInnen« bezeichnet. Perspektivisch wird auch entweder nur »KundInnen« oder nur »KlientInnen« verwendet, um die Sichtweise entweder von AMS-BeraterInnen / AMS-MitarbeiterInnen oder externen Bildungs- und BerufsberaterInnen widerzuspiegeln.

45 Vgl. Weigl 2014. Bei behördlichen Internetseiten seit 2008 gesetzlich vorgeschrieben (§1 (3) E-Government-Gesetz).

46 Vgl. Löffler / Litschel 2016.

47 Vgl. Käpplinger / Maier-Gutheil 2015.

48 Vgl. Pöllauer 2014; Schiersmann 2011.

49 Vgl. Krötzel 2010.

50 Vgl. Schröder 2014.

51 Vgl. Schröder 2014, Seite 83 f.

52 Vgl. ebenda.

53 IAEVG = Internationale Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung.

54 ELGPN = Europäisches Netzwerk für eine Politik lebensbegleitender Beratung.

55 Vgl. ELGPN 2010.

Die Bedeutung der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung tritt weiter stärker in den Vordergrund, wie z. B. auch die Schweizerische Konferenz der LeiterInnen der Berufs- und Studienberatung (KBSB) demonstriert, die »(...) die Qualitätsentwicklung zu einem vorrangigen Ziel für die kommenden Jahre erklärt«⁵⁶ und auf ihrer Website mit dem Instrument SCQ (Swiss Counseling Quality), das sie allen BeraterInnen zur Verfügung stellt, einen Beitrag leistet. Schober konstatiert, dass wichtige Meilensteine bereits erreicht wurden, fordert aber, dass einerseits die vorliegenden Instrumente »(...) auf der Fachebene (...) noch hinsichtlich ihrer beratungsfeldspezifischen Anwendbarkeit getestet und gegebenenfalls erweitert werden« müssen und andererseits auf der fachpolitischen Ebene mehr Verbindlichkeit von Qualitätsrahmen und Qualitätsstandards geschaffen werden sollte, wobei die Frage nach einem anerkannten Kompetenzprofil für BeraterInnen und Kontrolle von Qualitätsstandards noch zu beantworten sei.⁵⁷

Eng verknüpft mit dem Anspruch der Professionalität und Qualität ist die Frage nach der Wirkung der Beratung. Im Zeichen der vorherrschenden evidenzbasierten Politik und Wirkungsorientierung wird auch in Bezug auf Beratungsleistungen eine auf Outcome fokussierte Perspektive eingenommen,⁵⁸ und der Wunsch nach empirischer Belegbarkeit wächst. Zugänge, die der Wirksamkeit von beraterischen Interventionen nachgehen, sind:

- 1) wissenschaftliche Untersuchungen oder Evaluierungen;
- 2) die Festlegung und die Beobachtung von Wirkzielen aus der Perspektive professionellen Handelns oder des Qualitätsmanagements sowie
- 3) Zugänge, die auf eine wirkungsorientierte Steuerung auf überinstitutioneller Ebene abzielen, wie z. B. Vorgaben für die Leistungserbringung, welche »(...) nicht in Form von inhaltlich-materiellen Vorgaben, die in die professionelle Umsetzung durch die Einrichtungen eingreifen, sondern durch in den Förderverträgen vereinbarte Wirkungsziele.«⁵⁹

Der erste Zugang lässt sich hier unter dem Begriff der Wirkungsforschung zusammenfassen, welche zum Ziel hat, einerseits (langfristige) gesellschaftliche und makroökonomische Erträge festzustellen, andererseits (kurz- und mittelfristige) Wirksamkeit auf der Mikro- oder Mesoebene zu untersuchen. Damit wird versucht, (in Bezug auf makroökonomische Erträge) beispielweise Veränderungen in der Bildungsteilnahme, Beschäftigungseffekte sowie Effekte durch eine daraus folgende höhere wirtschaftliche Prosperität zu erforschen.⁶⁰ Auf der Mikro- und Mesoebene hingegen wird untersucht, welche Einstellungs- und welche motivationalen Veränderungen hervorgerufen werden und wie berufs- und bildungsbezogene Entscheidungen und Handlungen beeinflusst werden. Die Ergebnisse einer solchen Untersuchung sind insbesondere für die untersuchten Beratungseinrichtungen von großem Wert.⁶¹ So konnten Egger-Subotitsch et al. unter Anwendung eines

qualitativen, indikatorenbasierten Paneldesigns in einer Studie die Effekte der BIZ-Beratung des AMS Tirol und des AMS Burgenland aufzeigen.⁶² Einen guten Überblick über Ziele, Methoden und Herausforderungen der Wirkungsforschung in der Bildungs- und Berufsberatung geben Egger-Subotitsch/Liebeswar/Schneeweiß in einem eigenen im Auftrag des AMS Österreich erarbeiteten einschlägigen Methodenhandbuch.⁶³

3 Quellen und Literatur

- Barth, Regina/Wallmann, Margarete (2013): Vorwort. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II. Das gemeinsame in der Differenz. Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Bergs, Lena/Niehaus, Mathilde (2016): Bedingungsfaktoren der Berufswahl bei Jugendlichen mit einer Behinderung. Erste Ergebnisse auf Basis einer qualitativen Befragung. In: Berufs- und Wirtschaftspädagogik online. Kremer, H.-Hugo/Büchter, Karin/Buchmann, Ulrike (Hg.) Ausgabe Nr. 30, Juni 2016: Inklusion in der beruflichen Bildung.
- Deutschmann, Gernot (2014): Der Bildungsberater als Streetworker. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung III. Wirkung – Nutzen – Sinn. Melter, Ingeborg/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Wolfgang (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Egger-Subotitsch, Andrea/Kerler, Monira/Stark, Martin/Schneeweiß, Sandra/Pintsuk, Julia (2015): Die Wirkung und Qualität von BIZ-Beratungen in den Bundesländern Burgenland und Tirol. Endbericht der Studie. AMS Burgenland/AMS Tirol (Hg.). Wien/Eisenstadt/Innsbruck.
- Egger-Subotitsch, Andrea/Liebeswar, Claudia/Schneeweiß, Sandra (2016): Praxishandbuch: Die Wirkung von Bildungs- und Berufsberatung professionell messen – Methoden und Indikatoren zur Messung. AMS Österreich, abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung (Hg.). Wien: Communicatio/AMS Österreich.
- Fleischer, Eva (2010): Kompetenzfeststellung ist gut, aber nicht ausreichend. Join in a Job! – ein integrativer Beratungsansatz für Jugendliche mit Migrationshintergrund. In: MAGAZIN Erwachsenenbildung.at. Ausgabe 9, 2010. Wien.
- Götz, Rudolf (2014): Die Zeichen der Zeit erkennen. In: Professionalität in der Bildungsberatung. Anforderungen und Entwicklungsfelder im Rahmen der Initiative »Bildungsberatung Österreich«. BMBF (Hg.). Materialien zur Erwachsenenbildung Nr. 1/2014.
- Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (2011). Einleitung. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Haydn, Franziska/Götz, Rudolf (2013): Social Media in der Bildungsberatung Möglichkeiten, Chancen und Risiken des Einsatzes sozialer Medien (insbes. Facebook) in der Bildungsberatung. ÖSB Consulting GmbH im Auftrag des BMUKK. Wien.

56 Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung KBSB, www.kbsb.ch/dyn/19960.php (Zugriff 6.10.2016).

57 Vgl. Schober 2013, Seite 37 f.

58 Vgl. Schlögl 2014.

59 Schlögl 2014, Seite 162.

60 Vgl. Schlögl 2014, Seite 163.

61 Vgl. hierzu z. B. Egger-Subotitsch et al. 2015; Künzli 2011.

62 Vgl. Egger-Subotitsch et al. 2015.

63 Vgl. Egger-Subotitsch/Liebeswar/Schneeweiß 2016.

- Haydn, Franziska/Mosberger, Brigitte (2011): Praxishandbuch: Berufsberatung 2.0 Wissens- und Infomanagement-Tools für die Berufsberatung und -orientierung. AMS Österreich (Hg.). Wien: Communicatio / AMS Österreich.
- Hintenberger, Gerhard (2011). Webbasierte Bildungsberatung als neues Angebot. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Hotter, Walter (2014): Sozialer Ausgleich durch Bildungsberatung? Wahrnehmung aus der Praxis der AK-Bildungsberatung. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung III. Wirkung – Nutzen – Sinn. Melter, Ingeborg/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Wolfgang (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Irmer, Manon/Lachmayr, Norbert (2012): Bildungsberatung Österreich: Wer kommt in den Genuss ... Im ersten Halbjahr 2012 erreichte Personengruppe. In: Bildungsberatung im Fokus 3/12. Seite 7–9.
- Käpplinger, Bernd/Maier-Gutheil, Cornelia (2015): Ansätze und Ergebnisse zur Beratung(sforschung) in der Erwachsenen- und Weiterbildung – Eine Systematisierung. In: Zeitung für Weiterbildungsforschung (2015) 38. Seite 163–181.
- Kerler, Monira/Steiner, Karin/Mosberger, Brigitte/Haydn, Franziska (2015): Berufsberatung 2.0 – Wissens- und Infomanagement-Tools für die Berufsberatung und -orientierung (Hg.) AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation (ABI)/abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung. 2. Auflage. Wien: Communicatio.
- Kirilova, Sofia/Biffl, Gudrun/Pfeffer, Thomas/Skrivanek, Isabella/Egger-Subotitsch, Andrea/ Kerler, Monira/Doll, Evelyn (2016): Anerkennung von Qualifikationen – Fakten, Erfahrungen, Perspektiven. Eine theoretische und empirische Auseinandersetzung zu im Ausland erworbenen Qualifikationen in Österreich. Österreichischer Integrationsfonds (Hg.). Wien.
- Krenn, Manfred/Kasper, Ruth (2012): Weiterbildungsabstanz und Milieuzugehörigkeit in Wien. FORBA Forschungsbericht 3/2012. Wien.
- Krötzl, Gerhard (2010): »Career Management Skills« – ein Kernelement der Strategien zu Lifelong Guidance« In: MAGAZIN erwachsenenbildung.at Ausgabe 9, 2010. Wien.
- Künzli, Hansjörg (2011): Entwicklung eines individuumsorientierten Evaluationssystems für die Berufslaufbahnberatung der Schweiz. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Löffler, Roland/Litschel, Veronika (2016): Bildungsberatung für erwachsene Arbeitsuchende und Kooperation mit dem AMS. Endbericht. AMS Österreich (Hg.). Wien: AMS Österreich.
- Müller, Walter (2013): Educational Inequality and Social Justice: Challenges for Career Guidance. In: International Journal of Vocational and Educational Guidance (2014) 14. Seite 21–33.
- Nestmann, Frank (2011): Anforderungen an eine nachhaltige Beratung in Bildung und Beruf – Ein Plädoyer für die Wiedervereinigung von »Counselling« und »Guidance«. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- ÖSB Studien & Beratung gGmbH (Hg.) (2016): Bildungsberatung im Fokus« 1/2016: »Bildungsberatung digital. Wien.
- Pöllauer, Wolfgang (2014): Professionalisierung versus Professionalität in der Bildungsberatung. Einige Anmerkungen mit Bezug zur Professionalisierungsdebatte in der Soziologie. In: Professionalität in der Bildungsberatung. Anforderungen und Entwicklungsfelder im Rahmen der Initiative »Bildungsberatung Österreich«. BMBF (Hg.). Materialien zur Erwachsenenbildung Nr. 1/2014.
- Schiersmann, Christiane (2011): Bildungs- und Berufsberatung neu denken. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II. Das gemeinsame in der Differenz. Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Schlögl, Peter (2014): Wirkung und Wirkungsorientierung. Beratungspraxis begründen und entwickeln. In: Professionalität in der Bildungsberatung. Anforderungen und Entwicklungsfelder im Rahmen der Initiative »Bildungsberatung Österreich«. BMBF (Hg.). Materialien zur Erwachsenenbildung Nr. 1/2014.
- Schober, Karin (2013): »Quality is a Journey, not a Destination« Internationale Ansätze in Praxis, Politik und Wissenschaft zur Stärkung der Qualität und Professionalität in der Bildungs- und Berufsberatung. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II. Das gemeinsame in der Differenz. Hammerer, Marika/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Ingeborg (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Schröder, Frank (2014): Qualitätssicherung und -entwicklung. Zusammenspiel von externer und interner Qualitätssicherung. In: Professionalität in der Bildungsberatung. Anforderungen und Entwicklungsfelder im Rahmen der Initiative »Bildungsberatung Österreich«. BMBF (Hg.). Materialien zur Erwachsenenbildung Nr. 1/2014.
- Schröder, Frank/Schlögl, Peter (2014): Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren. Bielefeld: wbv.
- Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung KBSB www.kbsb.ch/dyn/19960.php (Zugriff 6.10.2016).
- Sickendiek, Ursel (2014): Weil es einen Unterschied macht: Beratung in Diversität und sozialer Gerechtigkeit. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung III. Wirkung – Nutzen – Sinn. Melter, Ingeborg/Kanelutti-Chilas, Erika/Melter, Wolfgang (Hg.). Bielefeld: Bertelsmann.
- Steiner, Karin/Kerler, Monira (2017): AMS report 123/124: Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung. Wien: AMS Österreich.
- Steiner, Karin/Schneeweiß, Sandra/Stark, Martin (2014): Praxishandbuch: Niederschwellige Beratungs- und Bildungsformate. AMS Österreich / abif – Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung (Hg.). Wien: Communicatio / AMS Österreich.
- Weigl, Ilona (2014): Barrierefreiheit in der Bildungsberatung. In: Professionalität in der Bildungsberatung. Anforderungen und Entwicklungsfelder im Rahmen der Initiative »Bildungsberatung Österreich«. BMBF (Hg.). Materialien zur Erwachsenenbildung Nr. 1/2014.

Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 117

Andrea Dorr, Christina Enichlmair, Eva Heckl, Petra Ziegler

IKT-Kompetenzen im Fokus der aktiven Arbeitsmarktpolitik

Initiativen und Good Practices für Niedrig- und Mittelqualifizierte vor dem Hintergrund von PIAAC: Österreich im internationalen Vergleich

ISBN 978-3-85495-593-6



AMS report 118

Andrea Egger-Subotitsch, Claudia Liebeswar, Larissa Bartok (abif)

Validität der Feststellung des Beschäftigungspotenzials anhand von AMS- und HV-Verbleibsdaten

ISBN 978-3-85495-594-4



AMS report 119

Monira Kerler, Martin Stark

Beratung mit Wirkung

Die Effekte der Berufsberatung von BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS am Beispiel von Burgenland und Tirol

ISBN 978-3-85495-595-2



AMS report 120/121

Regina Haberfellner, René Sturm

Die Transformation der Arbeits- und Berufswelt

Nationale und internationale Perspektiven auf (Mega-)Trends am Beginn des 21. Jahrhunderts

ISBN 978-3-85495-596-0



AMS report 122

Ferdinand Lechner, Walter Reiter, Petra Wetzels, Barbara Willsberger

Die experimentelle Arbeitsmarktpolitik der 1980er- und 1990er-Jahre in Österreich

Rückschlüsse und Perspektiven für Gegenwart und Zukunft der aktiven Arbeitsmarktpolitik

ISBN 978-3-85495-598-7



AMS report 123/124

Karin Steiner, Monira Kerler

Trends und Bedarfe in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung

ISBN 978-3-85495-599-5

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Autorinnen

abif – analyse beratung und interdisziplinäre forschung
Einwanggasse 12, Top 5, 1140 Wien
Tel.: 01 5224873, E-Mail: office@abif.at, Internet: www.abif.at

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

www.ams-forschungsnetzwerk.at oder **www.ams.at** – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

AMS report – Einzelbestellungen

€ 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten)

AMS report – Abonnement

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation / ABI, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43

November 2017 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

