

Qualitätsentwicklung in der Bildungs- und Berufsberatung. Modelle aus Dänemark, Deutschland und der Schweiz im Vergleich¹

1. Einleitung

Der Weiterentwicklung und Sicherung von Qualität in der Bildungs- und Berufsberatung wird seit Mitte der 2000er Jahre international eine immer höhere Bedeutung zugemessen.² Mit den zunehmenden Anforderungen an Individuen, ihre Bildungs- und Berufsbiographien selbständig zu gestalten, haben entsprechende Beratungsangebote an Relevanz gewonnen. Gleichzeitig hat sich auch das Umfeld für die Gestaltung von Beratungsangeboten (wie auch für andere hochwertige soziale Dienstleistungen, z. B. im Bildungssektor) erheblich geändert. Diese Veränderung zeigt sich beispielsweise in der Ausgestaltung von öffentlichen wie privatwirtschaftlich organisierten Dienstleistungen, die zunehmend durch Ansätze des »New Public Management« beeinflusst werden.³

Die Entschlüsse der EU zur lebensbegleitenden Beratung 2004 und 2008 dokumentieren beispielhaft, dass Beratung in den EU-Mitgliedsstaaten ernst genommen wird und dass konkrete Absprachen zur Weiterentwicklung von Beratung getroffen wurden, die nun umzusetzen sind.⁴ Die explizite Beschäftigung mit Qualitätssicherung und dem Nachweis von Wirksamkeit als Grundlage für Beratung und Beratungspolitik im European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN)⁵ sind weitere Hinweise darauf, dass Beratung nicht mehr ohne eine verstärkte Orientierung an Qualität auskommen wird. In der Praxis der einzelnen nationalen Kontexte wurden zu einem kleinen Teil bereits umfassende Modelle zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung etabliert. In einer Reihe von Nationalstaaten sind solche Qualitätsmodelle in der Entwicklung und Erprobung. Der erkannte Handlungsbedarf be-

trifft verschiedene Akteure und gesellschaftliche Ebenen, nämlich die zuständige Politik, die Organisationen, die Beratung anbieten, sowie die PraktikerInnen, die sie durchführen. Nicht zuletzt betrifft sie auch die NutzerInnen der Beratungsangebote, für die eine Erhöhung der Beratungsqualität zu einer verbesserten Unterstützung beim Erreichen ihrer Ziele führen soll.

Der vorliegende Beitrag bietet einen Einblick in die aktuellen Aktivitäten zur Erhöhung der Beratungsqualität in drei ausgewählten Ländern. Als Grundlage hierfür wird im zweiten Abschnitt dargestellt, dass in der Praxis realisierte Qualitätsmodelle immer aus einer Kombination verschiedener Qualitätselemente bestehen und dass sich aus der jeweiligen Kombination eine spezifische Ausrichtung des Modells ergibt. Der dritte Abschnitt stellt die systematischen Untersuchungskriterien für den Vergleich der unterschiedlichen nationalen Qualitätsmodelle bereit. Dabei werden neben den Kriterien zur Identifikation der erwähnten Unterschiede der Modelle auch Kriterien aufgezeigt, die den Status und den Stellenwert der jeweiligen Modelle identifizieren helfen. Der vierte Abschnitt stellt darauf aufbauend drei exemplarische Qualitätsmodelle aus Dänemark, der Schweiz und Deutschland dar. Andere nationale Modelle werden hier nicht behandelt, um den Rahmen dieses Beitrages nicht zu sprengen. Das Modell aus Deutschland und das darin entwickelte Modell für die Qualitätsentwicklung und Professionalisierung in der bildungs- und berufsbezogenen Beratung ist die Entwicklung aus dem Projekt »Offener Koordinierungsprozess Beratungsqualität«.⁶ Der internationale Vergleich von Qualitätsmodellen war ein wichtiger Schritt zur Entwicklung eines Modells für Deutschland. Der letzte Abschnitt dieses Beitrages resümiert einige zentrale Unterschiede der verschiedenen nationalen Modelle und verweist auf sich ableitende Möglichkeiten für Praxis, Forschung und Systementwicklung.

2. Qualitätselemente und ihre potenzielle Wirkung für die Qualitätsentwicklung

Ein für die Beratung passendes Qualitätsverständnis baut auf dem Gedanken auf, »(...) dass verschiedene Akteure Ansprüche an die Qualität von Beratung haben und diese einbringen müssen, um zu

1 Beim vorliegenden Beitrag handelt es sich um eine stark erweiterte Fassung eines ursprünglich vom Autor gehaltenen Vortrages auf der Fachtagung »Quality in Guidance« – Nationale und internationale Erfahrungen in der Qualitätsentwicklung der Bildungs- und Berufsberatung«, die am 17. Juni 2011 im Kardinal König Haus in Wien stattfand. Veranstalter dieser Fachtagung, die u. a. zur Verbreitung verschiedener vom AMS Österreich unterstützter Leonardo-da-Vinci-Projekte, so etwa GuideMe! (siehe: www.guideme.at), diene, waren das AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, die Caritas Österreich und das sozialwissenschaftliche Forschungs- und Beratungsinstitut abif. Der Pädagoge Peter C. Weber ist am Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg tätig.

2 Vgl. Weber 2012; Schiersmann/Paulsen 2011; Arnold 2009; Schiersmann/Bachmann/Dauner/Weber 2008.

3 Minogue/Polidano/Hulme 1998; vgl. auch OECD 2004; Sultana/Watts 2006.

4 European Council 2004, 2008; ELGPN 2010.

5 www.elgpn.eu [28.9.2011].

6 www.beratungsqualitaet.net [28.9.2011].

gemeinsamen Anforderungen an Beratung und zu einem gemeinsamen Verständnis von qualitativ hochwertiger Beratung zu gelangen.«⁷ Definierte Qualitätsansprüche basieren folglich auf den Interessen verschiedener Akteure, so z.B. von »(...) fachlich wünschbaren Idealen, finanziell machbaren Realitäten und von Kundenseite erwartbaren Leistungen.«⁸ Die »(...) Frage also, wer mit welchen Rollen an der Qualitätsstrategie beteiligt wird, ist für die Ausgestaltung eines (...) [Qualitätsverständnisses] zentral (...). Die Herausforderung besteht darin, die für die erfolgreiche Realisierung einer Qualitätssystematik notwendigen Akteure einzubeziehen und dabei den Charakter der Qualitätssystematik, die Art der Beteiligung und der Steuerung (z.B. in einem Konsultations- oder Aushandlungsprozess) mit bestehenden und systemtypischen Strukturen zu verbinden.«⁹ Qualität (oder ein Qualitätsmodell) ist in einem solchen Verständnis kein einmalig festzustellendes Ergebnis oder ein Zielzustand, sondern unterliegt einer Dynamik, und zwar sowohl in der Vereinbarung von Zielen als auch in der Verbesserung der Ergebnisse. Im Folgenden werden die Maßnahmen und Instrumente in den Mittelpunkt gestellt, die dazu dienen sollen, die Entwicklung und Sicherung von Qualität zu ermöglichen.

Qualitätsentwicklung oder Qualitätssicherung können mit unterschiedlichen Qualitätselementen gestaltet werden. Als Qualitätselemente werden hier alle Arten von Maßnahmen und Instrumenten bezeichnet, die dazu eingesetzt werden können, Qualität transparent zu machen, zu sichern oder zu verbessern. Beispiele für Qualitätselemente, die im Beratungsfeld eingesetzt werden können, sind Standards, Evaluation, Kompetenzentwicklung für die Beratenden u. a. (siehe Abschnitt 3). Es geht an dieser Stelle nicht darum, einem einzelnen Qualitätselement einen besonderen Vorzug zu geben. Vielmehr wird unterstellt, dass verschiedenste Maßnahmen oder Instrumente ein unterschiedliches Wirkungspotenzial für die Weiterentwicklung von Beratungsqualität entfalten können. Von einer potenziellen Wirkung wird gesprochen, da der mögliche Nutzen jeder Maßnahme nicht nur davon abhängt, wie gut diese Maßnahme an sich ist, sondern auch, wie sie umgesetzt wird. Aus der theoretischen Beschreibung der potenziellen Wirkungsweisen von verschiedenen Qualitätsmaßnahmen und Qualitätsinstrumenten lassen sich dann konkrete Vorschläge für die Kombination von Qualitätselementen ableiten. Eine spezifische Kombination von Qualitätselementen wurde beispielsweise für den deutschen Kontext entwickelt.¹⁰ Eine nähere Ausführung der theoretischen Begründung kann im vorliegenden Beitrag aus Platzgründen leider nicht erfolgen, wird jedoch an anderer Stelle publiziert.¹¹ Die analytische Perspektive des vorliegenden Beitrages dient dem vorgenommenen Vergleich von Qualitätsmodellen aus dem europäischen Kontext.

7 Arbeitsgruppe1/Schiersmann/Weber 2011, Seite 11.

8 Ebenda.

9 Schiersmann et al. 2008, Seite 28.

10 Siehe Abbildung 1 und Abschnitt 4; vgl. auch nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität 2011; Schiersmann et al. 2008.

11 Die aktuellsten Publikationen zum Projekt »Beratungsqualität« finden sich jeweils auf der Seite www.beratungsqualitaet.net

Abbildung: Relevante Qualitätselemente für die Beratung und deren Verzahnung



Im weiteren Untersuchungsprozess und für die wissenschaftliche Begleitung von Qualitätsentwicklungsmaßnahmen in der Beratung eröffnet die hier nur kurz skizzierte Perspektive Möglichkeiten, das Zusammenwirken einzelner Elemente näher zu untersuchen. Für die praktische Gestaltung von Qualitätsmodellen in der Beratung kann eine solche Herangehensweise hilfreich sein, um bewusster zu planen, welche Qualitätselemente kombiniert werden sollten, um bestimmte Wirkungen zu entfalten.

3. Kriterien für die vergleichende Untersuchung der Qualitätsmodelle

Basis für die vergleichende Untersuchung von Qualitätsmodellen ist die Analyse vorliegender Dokumente aus verschiedenen europäischen Ländern. Dabei wurden auch Untersuchungen berücksichtigt, wie z.B. jene, die von Henderson et al. (2004) für das CEDEFOP durchgeführt wurden, oder die Ergebnisse aus der Arbeit des »European Lifelong Guidance Policy Network« (2010).

Die Untersuchung wurde kriteriengeleitet als Dokumentenanalyse angelegt. Die zentralen Kriterien beziehen sich dabei auf folgende Aspekte:

- den Stand der Institutionalisierung und Etablierung, so z.B. die Finanzierung und Nachhaltigkeit oder der Einbezug relevanter Akteure;
- den Geltungsbereich des Modells, so z.B. seine Gültigkeit für ein bestimmtes Beratungsangebot oder für das gesamte Feld der Beratung;
- die Frage des zugrunde liegenden Beratungsverständnisses;
- den Fokus des Modells auf spezifische gesellschaftliche Ebenen; z.B. kann Qualität zum Gegenstand von Aktivitäten werden in Bezug auf BeraterInnen, Beratungsprozesse, organisationale Bedingungen oder die gesellschaftliche Rahmung;
- den Stellenwert der Professionalität der BeraterInnen, so z.B. deren Aus- und Weiterbildung oder deren Unabhängigkeit von Vorgaben in Fragen der Beratung;
- den zugrunde gelegten Qualitätsbegriff und die implizite Qualitätstradition sowie die eingesetzten Qualitätselemente;
- die Frage der Einbindung von punktuellen Maßnahmen in eine mittel- und längerfristige Perspektive der Qualitätsentwicklung, so z.B. auch die Frage nach der Rolle verschiedener Akteure im Qualitätsentwicklungsprozess;

- die Verbindung von Qualitätsmanagement mit inhaltlichen Standards oder anderen inhaltlichen Indikatoren.

Für die Darstellung ausgewählter Ergebnisse dieser vergleichenden Untersuchung in diesem Beitrag werden einige Kriterien ausgewählt, um eine gewisse Systematisierung bei der Gegenüberstellung der insgesamt sehr vielfältigen und heterogenen Modelle zu erreichen. Diese sind:

- einbezogene Akteure;
- Institutionalisierung und Etablierung;
- eingesetzte Qualitätselemente sowie
- die Verbindung von Qualitätsmanagement oder Qualitätsentwicklung mit inhaltlichen Standards oder Indikatoren.

Einbezogene Akteure

Bei der Untersuchung der einbezogenen Akteure wird beispielsweise analysiert, wer die Qualitätsaktivitäten initiiert, verantwortet, finanziert oder durchführt. Es geht aber auch darum zu identifizieren, wer beteiligt wird und bei der Umsetzung der Aktivitäten eine Rolle spielt. Gibt es Kooperationen von staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren? Spielen die BeratungspraktikerInnen eine Rolle? usw. Die Frage nach den Akteuren hat eine quantitative Seite (Sind z. B. alle wichtigen Akteure beteiligt? Wie hoch ist die Abdeckung des jeweiligen Beratungsfeldes?) und eine qualitative Seite (Sind z. B. die Akteure einbezogen, die genügend Einfluss haben, das Qualitätsmodell durchzusetzen?). Die Zusammensetzung der Akteure, aber auch die Art ihrer Kooperation (z. B. Fremdorganisation durch Top-down-Entscheidungen oder Selbstorganisation durch eher partizipative und kooperative Verfahren) bestimmen die Gestaltung und den Prozess des sich etablierenden Qualitätsmodells und sind vermutlich entscheidend für die Chance einer nachhaltigen Etablierung.

Institutionalisierung und Etablierung

Die Thematisierung der Institutionalisierung und der erreichten Etablierung bezieht sich auf unterschiedliche Aspekte, die zusammengekommen den Grad der Etablierung bestimmen. Die Frage nach der Reichweite beispielsweise bezieht sich darauf, inwiefern bereits eine Ordnung entstanden ist, in der sich ein größerer oder kleinerer Teil der Beratungsanbieter zur Anwendung eines Qualitätsmodells verpflichtet oder dieses zur freiwilligen Nutzung anbietet. Es geht also zum einen um die Breite der Implementierung (Welche Beratungsangebote sind einbezogen?), aber auch darum, inwiefern die Anforderungen des Qualitätsmodells bei den Beratungsanbietern umgesetzt werden müssen (z. B. freiwillig oder verpflichtend).

Hiermit verbunden ist auch die Frage, ob für die Umsetzung des Qualitätsmodells unterstützende Institutionen geschaffen wurden. Gibt es beispielsweise eine Qualitätsagentur oder wurde eine bestehende Einrichtung damit beauftragt, die Qualitätsaktivitäten zu unterstützen? Dies könnte für die nachhaltige Etablierung im Sinne der Stabilisierung einer sich bildenden Ordnung von zentraler Bedeutung sein. Nicht zuletzt kann analysiert werden, in welcher Phase der Etablierung sich ein Qualitätsmodell befindet. Stehen die Aktivitäten am Beginn oder in der Erprobung? Ist ein Qualitätsmodell bereits fest etabliert, und hat es sich bewährt? Wird ein älteres Modell durch ein alternatives abgelöst? Der Übergang von einer begonnenen Initiative hin zu einer feststehenden

Struktur könnte besonders kritisch sein, da beispielsweise die Finanzierung, aber auch die Bereitschaft zur Beteiligung dauerhaft abgesichert werden müssen. Eine feste Etablierung könnte z. B. auch daran abgelesen werden, inwiefern Finanzierungsstrukturen geschaffen wurden und Mechanismen zur Durchsetzung oder Etablierung eingesetzt werden, die eine dauerhafte Nutzung der Modelle wahrscheinlich machen (z. B. Gesetze, Marktmechanismen, Finanzierungsrichtlinien).

Eingesetzte Qualitätselemente

Bereits im Abschnitt 2 wurde auf die angenommene Bedeutung der Kombination verschiedener Qualitätselemente hingewiesen. Beispiele für Qualitätselemente sind Selbstreports entlang definierter Kriterien, Prozessbeschreibungen, Prozessdefinitionen, Evaluation (Fremd- und Selbstevaluation, KundInnenfeedback), Workshops, Qualitätszirkel u. ä., Qualitätsentwicklungsprojekte, MitarbeiterInnenkompetenz, Kompetenzentwicklung, Supervision, Fallreflexion, kollegiale Beratung, professionelle Verantwortung und Unabhängigkeit der BeraterInnen, Akkreditierung, Zertifizierung, Netzwerke, Transparenz, Wissensmanagement u. a. Für die Untersuchung der verschiedenen Qualitätsmodelle wird diese Perspektive einbezogen, um die angenommene Vielfalt und Unterschiedlichkeit der Modelle herauszuarbeiten. Es wird angenommen, dass – unabhängig davon, ob ein gängiges Qualitätsmanagementsystem (z. B. ISO 9000ff, EFQM, LQW, BSC¹²) oder ein eigenes Qualitätsmodell etabliert wird – immer bestimmte Qualitätselemente enthalten sind, die zumindest potenziell bestimmte Funktionen (z. B. Stabilisierung der Organisation, Destabilisierung von Routinen) haben und im Zusammenwirken ein typisches Qualitätsmuster erzeugen. Solche Muster könnten beispielsweise als eher partizipativ, als auf Entwicklung angelegt oder auch als auf Absicherung eines bestimmten Standes ausgerichtet charakterisiert werden.

Die Verbindung von Qualitätsmanagement oder Qualitätsentwicklung mit inhaltlichen Standards oder Indikatoren

Standards oder Indikatoren sind im oben erläuterten Sinne ebenfalls typische Qualitätselemente. Der Verbindung von Standards mit Qualitätsmanagement oder Qualitätsentwicklungssystemen wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt, weil Standards es ermöglichen, inhaltliche Kriterien für die Ausrichtung eines Beratungsangebots zu formulieren. Anders als in den genannten Qualitätsmanagementsystemen (s. o.), welche die Bestimmung der Qualitätsanforderungen der Organisation überlassen, wird hier von einer außerhalb der Organisation etablierten Instanz eine mehr oder weniger orientierende oder verbindliche Vorgabe gemacht. Interessant ist dabei, welche Instanz diese Standards formuliert und welche Aspekte schwerpunktmäßig in den Standards thematisiert werden. Richten sie sich beispielsweise auf eher organisatorische Aspekte, auf die Aus- und Weiterbildung der BeraterInnen oder auf das Beratungsgeschehen im engeren Sinn? Der aktuelle Forschungsstand belegt, dass für das Feld der Beratung eine Kombination von Standards mit eher prozessbezogenen Qualitätselementen sehr weite Verbreitung gefunden hat.¹³

¹² Eine allgemeine Einführung in die Modelle aus der Perspektive der Beratung findet sich bei Schiersmann et al. 2008.

¹³ Vgl. ELGPN 2010; Schiersmann et al. 2008; CEDEFOP 2005; Henderson et al. 2004; Plant 2004.

4. Qualitätsmodelle – Beispiele aus verschiedenen Ländern

Die folgende Darstellung von drei ausgewählten nationalen Modellen dient dazu, exemplarische Unterschiede und Gemeinsamkeiten zu skizzieren. Wie im Abschnitt 3 ausgeführt wurde, werden hier nicht nur die eingesetzten Qualitätselemente beschrieben. Es wird auch den wichtigen Fragen nach der Beteiligung verschiedener Akteursgruppen, dem Stellenwert der Aktivitäten und der Abdeckung des Beratungsfeldes nachgegangen. Die Darstellungen müssen zwangsläufig knapp ausfallen. Die Auswahl der drei Modelle (Dänemark, Schweiz und Deutschland) ist insofern nicht zufällig, als sie verschiedene Zugänge zur Frage von nationalen Qualitätsmodellen kontrastiert. Andere Modelle (z. B. aus England, Kanada, Griechenland, Portugal, Irland, Frankreich oder Schweden) hätten jedoch ebenso thematisiert werden können und wurden an anderer Stelle zum Teil bereits beschrieben.¹⁴

Dänemark – Beispiel für ein gesetzlich abgesichertes, an Outcome-Kriterien orientiertes Top-down-Modell

Zentraler Akteur für die Etablierung eines Qualitätsmodells für Beratung in Dänemark ist das nationale Bildungsministerium. Direkt einbezogen sind jedoch auch die öffentlich finanzierten Beratungsstellen in Bildungseinrichtungen sowie die Beratungszentren auf lokaler Ebene, die für die verschiedenen Zielgruppen Beratung im Kontext von Bildung bzw. des Überganges vom Bildungssystem in die Arbeitswelt anbieten.¹⁵ Bei der Entwicklung des Qualitätsmodells wurden nationale ExpertInnen und VertreterInnen von Hochschulen oder Berufsverbänden beteiligt. Bei der operativen Umsetzung haben die Akteure unterschiedliche Aufgaben: Das Ministerium und eine mit der operativen Umsetzung betraute Einrichtung führen die indikatorenbasierte Messung von Beratungsergebnissen durch und geben diese Ergebnisse an die Beratungszentren weiter. Die Beratungszentren hingegen sind dafür verantwortlich, auf Basis dieser Ergebnisse entsprechende Qualitätsaktivitäten zu planen und umzusetzen: »The guidance centres and the educational institutions are the main stakeholders on a local level and are required to establish a quality assurance system, which can be used to document activities, quality and effect on clients and society.«¹⁶

Die Implementierung ist für den Schulbereich, also den Übergang von der Sekundarstufe 1 zur Sekundarstufe 2, abgeschlossen. Dies wird auch für die Beratung an Hochschulen und in den Beratungszentren für Erwachsene angestrebt. Die Implementierung ist durch ein Gesetz aus dem Jahr 2009 abgesichert. Dabei ist allerdings noch unklar, ob lediglich die Ergebnisevaluation voll etabliert ist oder ob auch der nachfolgende Prozess im Sinne des angesprochenen »Quality Assurance System« voll implementiert werden konnte. Die beschriebenen Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung müssen im Kontext einer größeren Reform des Beratungsangebots seit 2003 und der Folgejahre gesehen werden. Die übergeordnete Zielsetzung besteht darin, ein transparenteres, besser erreichbares Beratungssystem zu etab-

lieren.¹⁷ Die Finanzierung des Modells ist geteilt. Während die zentrale Datenerhebung national finanziert wird, sind die dezentralen Einheiten (Schulen, Beratungszentren) für die Qualitätsentwicklungsmaßnahmen finanziell verantwortlich.

Ziel der Aktivitäten und der eingesetzten Qualitätselemente ist ein umfassendes »Quality Assurance System«, das auf der Evaluation festgelegter Indikatoren basiert und den Anspruch erhebt, die Effekte von Beratung herauszuarbeiten. Die Ergebnisse solcher Evaluationen sollen im Sinne einer Feedbackschleife den relevanten Personen in der Politik, aber auch den EntscheiderInnen und den PraktikerInnen in den Beratungsorganisationen zur Verfügung gestellt werden. Die Indikatoren werden über die Befragung von NutzerInnen in repräsentativen Stichproben erfasst. Grundlage ist ein Fragebogen, der Daten zu Aspekten erfasst, wie z. B. Nutzen aus Sicht der Ratsuchenden, Entwicklungen in Bezug auf Bildung und Beruf nach Teilnahme an der Beratung, Zeitspanne zwischen der Beratung bis zu einem Statuswechsel oder Fortsetzung der Bildungslaufbahn (z. B. Übergang Sekundarstufe 1 zur Berufsausbildung oder in die Sekundarstufe 2). Vorgesehen ist eine Verbindung dieser Daten mit Daten aus der allgemeinen Sozialstatistik (z. B. über regionale Unterschiede beim Übergang zwischen verschiedenen Bildungsebenen).

Die beschriebene zentrale Erfassung von Ergebnissen mit einer überschaubaren Anzahl von Indikatoren zielt auch darauf, eine Art Benchmarking zu etablieren: »The main intention behind the method of quality assurance is to apply common guidelines and methods for quality assurance in order to create a basis for comparability between similar units [...]«¹⁸

Neben den angesprochenen Evaluationsaktivitäten wird den Einrichtungen eine Reihe von Instrumenten zur Verfügung gestellt, welche die praktische Umsetzung von Qualitätsentwicklungsmaßnahmen ermöglichen sollen. Darüber hinaus nimmt die vom Ministerium beauftragte Einrichtung Kontakt mit den Beratungsorganisationen und den für diese verantwortlichen Kommunen auf und berät sie in Bezug auf zu ergreifende Maßnahmen. Das Qualitätsentwicklungsmodell geht in jedem Fall über die einzelne Organisation hinaus. Es geht um Systemsteuerung auf der Basis von Evidenz. Diese Art des Monitorings ist ebenfalls im Gesetz zur Beratung aus dem Jahr 2009 festgelegt.

Schweiz – Balance zwischen zentraler Regulierung und dezentraler Umsetzung in den Kantonen

Zentrale Akteure in der Schweiz sind die KBSB (Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung) bzw. deren Fachkommission für Qualitätsmanagement sowie die Zentralstellen für Berufs- und Studienberatung der Kantone. Einbezogen sind (insbesondere für Fragen der Kompetenz und Qualifizierung der BeraterInnen) die verschiedenen in diesem Feld aktiven Berufsverbände.¹⁹ Ein wichtiges Merkmal des Schweizer Modells ist, dass einige national gültige Regularien und Instrumente vereinbart wurden, die jedoch weitestgehend auf kantonaler Ebene umgesetzt werden.²⁰ Die Entwicklung von Stan-

14 Vgl. ELGPN 2010; Schiersmann et al. 2008; Henderson et al. 2004.

15 Vgl. ELGPN 2010, Casestudy 14, Seite 131.

16 ELGPN 2010, Casestudy 14, Seite 131.

17 Vgl. ebenda.

18 Ebenda.

19 Ein Überblick über die aktiven Akteure in diesem Feld findet sich auf der Internetseite berufsberatung.ch (www.orientation.ch/dyn/1465.aspx) [28.9.2011].

20 Vgl. Follack 2003; Zehnder 2003; KBSB/UNIL 2005.

dards und Instrumenten wurde in Kooperation mit verschiedenen Hochschulen aus der Schweiz durchgeführt.²¹ Auf kantonaler Ebene wurden für die öffentlichen Anbieter der Berufs- und Bildungsberatung eigene Managementsysteme etabliert, durch welche die übergeordneten Vorgaben umgesetzt und in weitere Maßnahmen und Aktivitäten zur Qualitätsentwicklung eingebunden werden sollen.²²

Die Reichweite des Qualitätsmodells ist beschränkt auf die öffentlich geförderten Angebote der Berufs- und Studienberatung. Dabei sollen die kantonalen Stellen im Rahmen der Berufsberatung auch Angebote für erwachsene Berufstätige vorhalten. Im Bereich der öffentlich geförderten Angebote ist das Modell flächendeckend etabliert. Die von der KBSB etablierten Standards und Instrumente stellen eine verbindliche Richtschnur für die Umsetzung der Qualitätsaktivitäten auf kantonaler Ebene dar. Wie groß die Differenzen in der Umsetzung zwischen den Kantonen tatsächlich sind, kann aufgrund der vorliegenden Daten nicht beurteilt werden und bedarf einer näheren Untersuchung. Die institutionelle Absicherung wird auf Bundesebene durch die KBSB und deren Fachkommission gewährleistet; die Fachkommission ist aus fünf bis sieben VertreterInnen aus verschiedenen Disziplinen und Kantonen zusammengesetzt.²³ Die Entwicklung geht zurück bis vor 2003. Bis heute sind die damals entwickelten Instrumente aktuell. Unklar ist, wie stark die Kantone und Organisationen konkrete Qualitätsaktivitäten umsetzen, auch sind bisher keine Erfahrungsberichte oder Forschungsarbeiten bekannt, welche die Wirkung der eingesetzten Qualitätsinstrumente beschreiben.

Ein wichtiges Moment bei der Durchsetzung des Modells ist das »Berufsbildungsgesetz« (BBG)²⁴ in der Schweiz. Es legt fest, dass für die berufliche Beratung ein Qualitätsmechanismus bestehen muss, lässt jedoch offen, wie dieser auszusehen hat. Die Beratung muss nach dem Gesetz »qualitativ hochstehend« angeboten werden (Art. 49 BBG). Wie diese Qualitätsanforderung umgesetzt wird, muss auf kantonaler Ebene geregelt werden. Es ist jedoch explizit geregelt, dass die BeraterInnen über eine vom Bund anerkannte Fachbildung verfügen müssen (Art. 50 BBG). Die Finanzierung erfolgt (bis auf die Koordinierung durch die KBSB) auf Kantonal- bzw. Organisationsebene. Förderung für besondere Zielgruppen und Maßnahmen durch den Bund ist ebenfalls an Qualitätsgrundsätze geknüpft (Art. 57).

Auf Bundesebene ist als koordinierendes Instrumentarium das etablierte SCQ-Instrumentarium zu nennen (KBSB). Das SCQ (»Swiss Counseling Quality«) wurde von der KBSB in Zusammenarbeit mit der Universität Lausanne entwickelt.²⁵ Grundlage waren die 29 Standards, die in Großbritannien vom Guidance Council verwendet wurden. Das SCQ ist ein Fragebogen zur Selbstbeurteilung, der auf Organisationsebene durch die MitarbeiterInnen, also durch BeraterInnen bzw. andere Organisationsmitglieder, zur Identifikation der Ausgangslage genutzt wird. Die Idee ist, dass das Instrumentarium eine Grundlage für Qualitätsentwicklung darstellen soll. Ziel ist es, mit diesem Instrument Ver-

besserungspotenziale zu identifizieren und Innovation in den Anbieterorganisationen zu ermöglichen. Damit soll eine gemeinsame Referenz für Qualitätsmanagement in Beratungsorganisationen etabliert werden.²⁶ Wichtig ist, dass innerhalb des SCQ-Fragebogens verschiedene Qualitätselemente angesprochen werden, implizit wird damit deren Existenz und Anwendung eingefordert. Beispielsweise verlangen die Standards das Vorhandensein von Leistungsbeschreibungen, Evaluation, kollegialer Reflexion, den Einsatz von Organisationsentwicklungsinstrumenten, fachliche Beratungsprozesskriterien, Kontrolle von KundInnenzufriedenheit, Aktenführung u. a.²⁷ Auf kantonaler Ebene wurden zur Umsetzung der Standards verschiedene Systeme zur Qualitätsentwicklung ausgearbeitet.

Ein publiziertes Beispiel ist der Kanton Thurgau.²⁸ Das Modell korrespondiert teilweise mit dem EFQM-Modell, beginnt mit einer Ist-Stand-Erhebung, die dann die Grundlage für die Ableitung von Qualitätsmaßnahmen darstellt. Es scheint keine übergeordnete Kontrolle oder Evaluation zu geben. Lediglich in der Ausgangsstudie der Universität Lausanne wurde eine vergleichende Ist-Stand-Erhebung durchgeführt.²⁹ Ob die Zusammenführung von Ergebnisdaten realisiert wurde, ist aus den vorliegenden Dokumenten nicht ersichtlich. Eine Zertifizierung der Anbieterorganisationen ist nicht Bestandteil des Modells, auch eine externe Begleitung ist nicht vorgesehen. Für einen weiteren Vergleich des Modells wäre es sinnvoll, mehr Informationen über die unterschiedlichen Umsetzungen in verschiedenen Kantonen zu erheben, so insbesondere im Hinblick auf Nutzung, Nutzen und Wirkung der eingesetzten Qualitätselemente.

Deutschland – Integration von Qualitätsentwicklung und Professionalität in einem offenen Koordinierungsprozess

In Deutschland wird seit dem Jahr 2006 mit verschiedenen Aktivitäten und Initiativen das Ziel verfolgt, für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung ein kohärentes Qualitätsmodell in Verbindung mit einer Erhöhung der Professionalität zu realisieren. Ausgehend von einer Expertise,³⁰ die im Auftrag des »Innovationskreises Weiterbildung« des Bundesbildungsministeriums erstellt wurde,³¹ wird seit dem Jahr 2009 ein so genannter »Offener Koordinierungsprozess für Qualität und Professionalität in der Beratung« verfolgt.³² Organisiert vom Nationalen Forum für Beratung (nfb) und inhaltlich unterstützt durch die Arbeit der Forschungsgruppe »Beratungsqualität« an der Universität Heidelberg, setzt dieser Prozess auf die Integration möglichst aller relevanten Akteure auf nationaler Ebene ebenso wie auf Länderebene und regionaler Ebene. Die zentralen Akteure kommen aus allen Teilfeldern der Beratung, repräsentiert sind PraktikerInnen, ExpertInnen aus dem Feld, Organisationen, die Beratung anbieten, sowie Akteure, die politische Verantwortung für die Beratung übernehmen. Angestrebt ist mittelfristig eine Akzeptanz und Gültigkeit des Qualitätsmodells und der Qualitätselemente im gesamten Beratungs-

21 Vgl. Follack 2003.

22 Vgl. Zehnder 2003.

23 Vgl. KBSB/UNIL 2005.

24 Das Berufsbildungsgesetz (BBG) von 2002 findet sich in der Fassung aus dem Jahr 2011 auf der Seite www.admin.ch/ch/d/sr/4/412.10.de.pdf [28.9.2011].

25 Vgl. Follack 2003; KBSB/UNIL 2005.

26 Vgl. Follack 2003.

27 Vgl. KBSB/UNIL 2005.

28 Vgl. Zehnder 2003

29 Vgl. ebenda.

30 Vgl. Schiersmann et al. 2008.

31 Vgl. BMBF 2008.

32 Vgl. nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität 2011; ELGPN 2010.

feld.³³ Die Form des »Offenen Koordinierungsprozesses« wurde auch darum gewählt, weil durch die föderale Struktur Deutschlands, die Vielfalt und Breite des Beratungsfeldes und die politische Interessenlage kein einzelner Akteur, etwa ein Ministerium, durch eine Entscheidung oder ein Gesetz die Gültigkeit z. B. von Standards oder die Anforderungen eines Qualitätsmodells durchsetzen kann. Letztlich zielt das Vorgehen auf eine freiwillige, aber verbindliche Einführung von Qualitätsstandards und von Maßnahmen zur ständigen Qualitätsentwicklung in der Beratung sowie zur Förderung von Professionalität. Hierzu sollen in den nächsten Jahren neben den Qualitätselementen auch entsprechende Einrichtungen geschaffen werden, welche die Qualitätsaktivitäten in der Beratung (z. B. durch Zertifizierung von Beratungsanbietern oder auch von Beratungskompetenzen der MitarbeiterInnen) aufrechterhalten und unterstützen können.

Aktuell befinden sich der Koordinierungsprozess und seine Ergebnisse in einer Erprobungsphase. Die seit 2009 entwickelten und in ersten Erprobungen auf ihre Praxistauglichkeit getesteten Qualitätselemente werden in einer weiteren Phase der Erprobung in den kommenden beiden Jahren weiter in die Praxis getragen und in ihrer Wirkung erforscht. Die Finanzierung ist bisher durch Projektmittel gesichert und wird nun schrittweise stärker durch Mittel aus den Beratungseinrichtungen erweitert. Das im »Offenen Koordinierungsprozess« entwickelte Qualitätsmodell zeichnet sich durch eine spezifische Kombination von verschiedenen Qualitätselementen aus. Wichtig ist die Etablierung von Elementen, welche die Orientierung im Beratungsfeld erhöhen (z. B. ein gemeinsames Beratungsverständnis sowie die Qualitätsmerkmale, die im weiteren Prozess zu Standards werden sollen). Darüber hinaus sollen bestimmte Elemente etabliert werden, die die Beratungsanbieter und die dort tätigen Beratenden aktivieren (Qualitätsentwicklungsrahmen, Evaluation von Beratungswirkung) sowie solche Elemente, die die Professionalität der BeraterInnen stärken (Kompetenzmodell für Beratung, Kriterien für die Gestaltung von Aus- und Weiterbildung). Bestandteil der Ergebnisse ist nicht zuletzt auch die Formulierung von Hinweisen an die politischen Akteure, welche Rahmenbedingungen für die Realisierung guter Beratung notwendig sind.

Einige Qualitätselemente sollen im Folgenden etwas näher ausgeführt werden. Ein zentrales Ergebnis der im »Offenen Koordinierungsprozess«³⁴ tätigen Arbeitsgruppen ist ein gemeinsames Beratungsverständnis für professionelle Beratung. Dieses gemeinsame Verständnis stellt den Ausgangspunkt für weitere Aktivitäten dar.³⁵ Aufbauend darauf wurden Qualitätsmerkmale guter Beratung formuliert. Diese sind als eine Vorstufe von Standards zu verstehen. Die entwickelten Qualitätsmerkmale beziehen sich sowohl auf die Beratung und den Beratungsprozess im engeren Sinn als auch auf die Rahmenbedingungen (z. B. Aus- und Weiterbildung von Beratenden, Finanzierung u. a.). Die Zielsetzung der 19 Qualitätsmerkmale besteht darin, als klar strukturierter und for-

mulierter Orientierungsrahmen für gute Beratung sowie der dafür erforderlichen Rahmenbedingungen im Feld »Bildung, Beruf und Beschäftigung« zu dienen. Qualitätsmerkmale sind die Grundlage für die Gestaltung von Beratungsangeboten und für die Evaluation und Qualitätsentwicklung (siehe auch Anhang). Zwischen den verschiedenen Akteuren (z. B. BeraterInnen, Wissenschaft, Träger der Beratungsorganisationen) können die Qualitätsmerkmale als Ausgangspunkt für die Diskussion und Reflexion von professioneller Beratung dienen. Dabei wird Wert darauf gelegt, dass Qualitätsmerkmale, die den Beratungsprozess beschreiben, theoretisch fundiert sind.³⁶

Um die Qualitätsmerkmale in den Organisationen anwendbar zu machen, wurde ein Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) als Modell für eine kohärente Qualitätsstrategie vorgeschlagen und erprobt. Die Etablierung qualitativ hochwertiger Beratungsdienstleistungen erfordert nicht nur die Förderung, Akzeptanz und Anerkennung auf politischer und gesellschaftlicher Ebene, sondern benötigt auch unterstützende Rahmenbedingungen auf der Ebene der Beratungsanbieter. Der Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) kann dies unterstützen, indem er alle wesentlichen Aspekte von Qualität in der Beratung anspricht und ihrer kontinuierlichen Verbesserung in Organisationen, die Beratung anbieten, »einen gemeinsamen Rahmen bietet«.³⁷ Um der Vielfalt der Beratungslandschaft gerecht zu werden und bereits vorhandene Qualitätsstrategien in der Praxis zusammenführen zu können, wurde der QER als flexibles Modell mit sechs klar strukturierten, aufeinander aufbauenden Phasen konzipiert.³⁸ Er ist durch die Herstellung einer klaren Verbindung von Qualitätsmerkmalen, Qualitätsmanagement und Evaluation charakterisiert. Die Verantwortung für die Qualitätsaktivitäten verbleibt auf der Ebene der Organisationen. Außerdem ist die Kombinierbarkeit mit bestehenden Qualitätsmanagementsystemen möglich. Die Flexibilität insbesondere im Hinblick auf Beratungsanbieter mit unterschiedlicher Größe, Struktur, verschiedenen Ressourcen und Vorerfahrungen wird ermöglicht und dabei die Transparenz der Ergebnisse nach außen (für NutzerInnen oder politisch Verantwortliche) gefördert. Außer den ausgeführten Qualitätselementen ist auch ein Kompetenzrahmen für BeraterInnen inhärenter Bestandteil des Modells, kann aber hier aus Platzgründen nicht weiter vorgestellt werden (siehe auch Abbildung auf Seite 2 dieses AMS infos).

5. Ausblick: Nutzen des Vergleiches von Qualitätsmodellen für Praxis, Systementwicklung und Forschung

Dieser Beitrag unternimmt den Versuch, verschiedene Modelle zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in verschiedenen nationalen Systemen einander gegenüberzustellen. Ziel war es, in Anbetracht der Aktualität des Themas, der Vielfalt der Ansätze und der geringen Aufbereitung der bisherigen Aktivitäten eine Grundlage für einen systematischen Vergleich zu schaffen. Wichtige Sys-

33 Die Beschreibung des Beratungsfeldes sowie aller relevanten Dokumente des Koordinierungsprozesses findet sich auf der Projektseite www.beratungsqualität.net [28.9.2011].

34 Auf das Konzept der »Offenen Koordinierung« kann hier leider nicht näher eingegangen werden. Eine ausführlichere Erläuterung findet sich in Weber 2007 und Schiersmann et al. 2008.

35 Vgl. Arbeitsgruppe 1/Schiersmann/Weber 2011, Seite 10.

36 Vgl. Schiersmann/Thiel 2012; Schiersmann et al. 2008; Grawe 2000.

37 Arbeitsgruppe 2/Pohl/Schweiker 2011, Seite 37.

38 Eine ausführlichere Beschreibung des Modells und Informationen aus der Erprobung des Modells findet sich auf der Seite www.beratungsqualität.net [28.9.2011].

tematisierungskriterien sind dabei nicht nur die Identifikation verschiedenster Qualitätselemente, die zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung herangezogen werden können, sondern u. a. auch die Untersuchung der Akteursbeteiligung und der Reichweite der Maßnahmen.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung können die Grundlage für unterschiedliche Schritte sowohl in der Praxis als auch in der Erforschung und der Entwicklung von Qualitätsmodellen sein. Aus einer praxisbezogenen Sicht erscheint vor allem die Vielfalt und Unterschiedlichkeit der Modelle relevant. Die Darstellung zeigt die breiten Möglichkeiten, verschiedene Qualitätselemente zu kombinieren und zu nutzen. Deutlich wird auch die Unterschiedlichkeit von gleichen Elementen in der konkreten Anwendung (z. B. die unterschiedliche Nutzung von Standards in der Schweiz und in Dänemark). Darüber hinaus sensibilisiert eine solche Darstellung auch für die bestehenden Zusammenhänge, beispielsweise von Qualität und Professionalität. Hinsichtlich der Erforschung und Entwicklung von Qualitätsmodellen kann die Frage der Akteursintegration und der Sicherung von Nachhaltigkeit hervorgehoben werden. Wer bei der Entwicklung und Durchführung von Qualitätsaktivitäten beteiligt wird und welche Akteure Einfluss auf die Ausrichtung und Nutzung von Qualitätsmodellen haben, spielt eine große Rolle und kann durchaus sehr unterschiedlich gestaltet werden (Welche Rolle haben z. B. die NutzerInnen oder die BeraterInnen?). Aus Sicht der Forschung ist außerdem die Frage interessant, ob und wie die unterschiedliche Kombination von Qualitätselementen Einfluss auf die erzielten Wirkungen in den Organisationen und den Systemen haben kann. Somit bietet der Vergleich von Qualitätsmodellen aus verschiedenen Kontexten auch Anknüpfungspunkte für weitergehende Forschungsfragen, deren Beantwortung für die Beratung von großer Relevanz ist.

6. Literatur

- Arbeitsgruppe 1/Schiersmann, Christiane/Weber, Peter (2011): Einführung in die Qualitätsmerkmale und Indikatoren für Qualität in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. In: nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität (Hg.): Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Qualitätsmerkmale guter Beratung. Bielefeld: W. Bertelsmann, Seite 9–16.
- Arbeitsgruppe 2/Pohl, Martina/Schweiker, Ulrich (2011): Der Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) als Modell für eine kohärente Qualitätsstrategie für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. In: nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität (Hg.): Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Qualitätsmerkmale guter Beratung. Bielefeld: W. Bertelsmann, Seite 37–40.
- Arnold, Rolf (Hg.) (2009): Bildungsberatung im Dialog. Baltmannsweiler: Schneider, Hohengehren.
- BMBF (2008): Empfehlungen des Innovationskreises Weiterbildung für eine Strategie zur Gestaltung des Lernens im Lebenslauf. Berlin: BMBF.
- CEDEFOP (2005): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung. Anhand von gemeinsamen europäischen Bezugsinstrumenten. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaft.
- Council of the European Union (2004): Resolution of the Council and of the Representatives of the Member States Meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the Field of Guidance throughout Life in Europe. Brussels: Council of the European Union.
- Council of the European Union (2008): Council Resolution on Better Integrating Lifelong Guidance into Lifelong Learning Strategies. Brussels: Council of the European Union.
- ELGPN (2010): A Report on the Work of the European Lifelong Guidance Policy Network 2008–10. Online: http://ktl.jyu.fi/img/portal/8465/ELGPN_report_2009-10.pdf?cs=1284966063 [28.9.2011].
- Follack, Christian (2003): Qualitätsnormen für die Beratung. In: Panorama. Berufsberatung, Berufsbildung, Arbeitsmarkt, 4/2003, Seite 10–13.
- Grawe, Klaus (2000): Psychologische Therapie. Göttingen u. a.: Hogrefe-Verlag.
- Henderson, Leigh/Hignett, Kate/Sadler, Jackie/Hawthorn, Ruth /Plant, Peter (2004): Quality Guidelines and Criteria in Guidance. Thessaloniki: CEDEFOP.
- KBSB/Fachkommission für Qualitätsentwicklung (2005): Informationen über die Fachkommission Qualitätsentwicklung. Online: www.kbsb.ch/dyn/20157.php [28.9.2011].
- KBSB/UNIL (2005): Swiss Counseling Quality. Qualitätsmanagement in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung. Fragebogen zur Selbstevaluation. KBSB/UNIL. Online: www.kbsb.ch/dyn/20367.php [28.9.2011].
- Minogue, Martin/Polidano, Charles/Hulme, David (Hg.) (1999): Beyond the New Public Management: Changing Ideas and Practices in Governance. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität an der Universität Heidelberg (Hg.) (2011): Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Qualitätsmerkmale guter Beratung. Bielefeld: W. Bertelsmann.
- OECD (2004): Berufsberatung. Ein Handbuch für politisch Verantwortliche. Paris: OECD.
- Plant, Peter (2004): Quality in Careers Guidance: Issues and Methods. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance, Jahrgang 4 (2–3), Seite 141–157.
- Schiersmann, Christiane/Thiel, Heinz-Ulrich (2012): Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen – eine Theorie jenseits von ›Schulen‹ und ›Formaten‹. In: Schiersmann, Christiane (Hg.): Beratung als Förderung von Selbstorganisationsprozessen – Empirische Studien zur Beratung von Personen und Organisationen auf der Basis der Synergetik. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht Verlag (im Druck).
- Schiersmann Christiane/Paulsen, Bent (2011): Der offene Koordinierungsprozess Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung: Methoden, Zielsetzungen und erste Erfahrungen. In: nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität (Hg.): Beratungsqualität in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Qualitätsmerkmale guter Beratung. Bielefeld: W. Bertelsmann, Seite 5–8.
- Schiersmann, Christiane (2010): Beratung im Kontext lebenslangen Lernens – Herausforderungen für die Theoriebildung. In: Göhlich, Michael/Weber, Susanne/Seitter, Wolfgang/Feld, Timm C. (Hg.): Organisation und Beratung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, Seite 27–37.

Schiersmann, Christiane/Weber, Peter (2009): Professionalität als Herausforderung. Ein Kompetenzprofil für das Beratungspersonal im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung. In: BIBB - Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis, 4/2009, Seite 9–13.

Schiersmann, Christiane/Bachmann, Miriam/Dauner, Alexander/Weber, Peter (2008): Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.

Sultana, Roland G./Watts, Anthony G. (2006): Career Guidance in Public Employment Services across Europe. In: International Journal for Educational and Vocational Guidance, 6/2006, Seite 29–46.

Weber, Peter (2012): Das transnationale Politiknetzwerk für die Verbesserung lebensbegleitender Beratung ELGPN. Eine Untersuchung von Mustern und Ordnungsübergängen. In: Schiersmann, Christiane (Hg.): Beratung als Förderung von Selbstorganisationprozessen – Empirische Studien zur Beratung von Personen und Organisationen auf der Basis der Synergetik. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht Verlag (im Druck).

Weber, Peter/Schiersmann, Christiane (2009): Quality and Professionalism in Educational and Career Guidance in Germany. In: Revista de Pedagogie/Romanian Revue of Pädagogy, 1–3/2009, Seite 21–34.

Weber, Peter (2007): Lifelong guidance – A Coordinated Policy-making for the Implementation of a Strategy on European, National and Regional level. In: Lifelong Guidance for Lifelong Learning. Comments, Concepts, Conclusions of the Joint Action Project »European Guidance Forum«. Graz: Styrian Association for Education and Economics, Seite 163–183.

Zehnder, Emil (2003): 120 Qualitätsverbesserungen realisieren. Beispiel Thurgau. In: Panorama. Berufsberatung, Berufsbildung, Arbeitsmarkt, 4/2003, Seite 16.

Zehnder, Emil (2003): Qualitätsentwicklung in der KBSB Thurgau. Amt für Berufsbildung und Berufsberatung. Berufs- und Studienberatung. Zentralstelle. Thurgau: Kanton Thurgau.

7. Anhang

Überblick über die vorgeschlagenen Qualitätsmerkmale	
Übergreifende Merkmale (Ü)	
Ü1	Das Beratungshandeln sowie das beraterrelevante, organisationale und politische Handeln orientieren sich an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden.
Ü2	Transparenz ist im Beratungshandeln, durch organisationales Handeln sowie im Kontext des beraterrelevanten politischen Handelns abzusichern.
Ü3	Für das Beratungshandeln, das organisationale und das politische Handeln sind ethische Aspekte handlungsleitend.
Ü4	Das Beratungshandeln sowie das beraterrelevante organisationale und politische Handeln werden gemäß einer fundierten Qualitätsstrategie entwickelt.
Beratungsprozess (P)	
P1	Die Beratenden gestalten gemeinsam mit den Ratsuchenden eine für den Beratungsgegenstand und den Rahmen der Beratung angemessene Beziehung. Dies ist eine notwendige Grundlage für den gesamten Beratungsprozess.
P2	Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine adäquate Klärung der Beratungsanliegen, der Erwartungen an die Beratung und der Motivation für die Beratung vor.
P3	Die Beratenden nehmen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Bestandsaufnahme der Ausgangssituation und der Ziele vor.
P4	Die Beratenden erarbeiten gemeinsam mit den Ratsuchenden Lösungsperspektiven.
BeraterIn (B)	
B 1	Die Beratenden sind durch ihre Aus- und kontinuierliche Fortbildung zu professionellem beraterischen Handeln im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung befähigt. Die Aus- und Fortbildungsinhalte orientieren sich an einem anerkannten Kompetenzprofil, das wissenschaftlich fundiert ist.
B 2	Die Beratenden und die Beratungsanbieter orientieren sich bei ihrem Handeln an den Standards, die auf der Grundlage aller hier vorliegenden Qualitätsmerkmale etabliert werden, und konkretisieren diese selbstverantwortlich und reflektiert. Die Organisation schafft die dafür notwendigen Rahmenbedingungen.
Organisation (O)	
O1	Die Beratungsorganisationen haben ein spezifisches Leitbild, Mission Statement o.Ä., das sich am Auftrag der Organisation, aber auch an gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen orientiert.
O2	Die Strukturen, Funktionen und zentrale Prozesse der Beratungsorganisationen sind identifiziert und werden bei Bedarf optimiert.
O3	Die Organisationskultur wird von den Führungskräften, den Beratenden und den weiteren Mitarbeitenden aktiv gestaltet.
O4	Es steht eine für die Beratungsangebote angemessene und ausreichende personelle und materielle Ausstattung zur Verfügung.
O5	Kooperationen und die Vernetzung mit dem Umfeld der Beratungsorganisation und der Beratenden werden aktiv gefördert.
Gesellschaft, relevante Ziele und Bezüge (G)	
G1	Für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, wie diese sich an den relevanten gesellschaftlichen Bezügen und fachlichen Wissensbereichen, die in Bezug auf die Anliegen der Ratsuchenden wichtig sind, orientieren und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.
G2	Für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, wie Beratung im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung die Ratsuchenden dabei unterstützt, ihre bildungs- und berufsrelevanten Aufgaben in höherem Maße selbstorganisiert zu bewältigen, und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.
G3	Für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, wie Beratung im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung zur bildungs- und berufsbezogenen Entwicklung beitragen kann und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.
G4	Für die Beratungsangebote legen die zuständigen Akteure fest, ob und wie die Beratungsangebote im Rahmen ihrer jeweiligen Zielsetzung zur Verbesserung der Teilhabe und sozialer Inklusion, zu mehr Beteiligungschancen an Bildung und auf dem Arbeitsmarkt sowie zur Vermeidung von Diskriminierung beitragen kann und welche Maßnahmen zum Nachweis der Wirkung ergriffen werden.

Quelle: Arbeitsgruppe1/Schiersmann/Weber 2011, Seite 15

Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 79
*Eva Heckl, Andrea Dorr, Céline Dörflinger,
 Christina Enichlmair*
**Arbeitsmarktintegration jugendlicher
 Problemgruppen**

Internationale Good-Practice-Beispiele

ISBN 978-3-85495-259-7



AMS report 80
Wolfgang Bliem, Silvia Weiß, Gabriele Grün
AMS Standing Committee on New Skills
 Bericht über die Ergebnisse der SpezialistInnen-
 gruppen

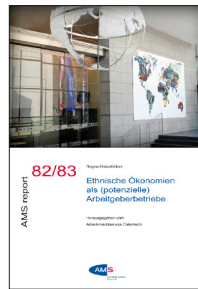
ISBN 978-3-85495-447-6



AMS report 81
*Karin Steiner, Marie Jelenko, Winfried Moser,
 Franziska Haydn*
**Chancen und Möglichkeiten von Productive
 Ageing**

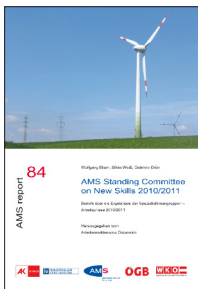
Arbeitsmarktpolitische, arbeitspsychologische
 und soziologische Perspektiven zur verbesserten
 Arbeitsmarktintegration Älterer

ISBN 978-3-85495-448-4



AMS report 82/83
Regina Haberfellner
**Ethnische Ökonomien als (potenzielle)
 Arbeitgeberbetriebe**

ISBN 978-3-85495-449-2



AMS report 84
Wolfgang Bliem, Silvia Weiß, Gabriele Grün
**AMS Standing Committee on New Skills
 2010/2011**
 Bericht über die Ergebnisse der SpezialistInnen-
 gruppen – Arbeitsphase 2010/2011

ISBN 978-3-85495-451-4



AMS report 85/86
Regina Haberfellner, René Sturm
**Längerfristige Beschäftigungstrends
 von HochschulabsolventInnen**

ISBN 978-3-85495-452-2

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Anschritt des Autors

Peter Weber, Universität Heidelberg, Institut für Bildungswissenschaft
 69117 Heidelberg, Grabengasse 1, Raum 134
 Tel.: +49 (0)6221 547515, E-Mail: pweber@ibw.uni-heidelberg.de
 Internet: www.ibw.uni-heidelberg.de/staff/weber.html

Die 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
 12 Ausgaben AMS report zum Vorzugspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen bitte schriftlich 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 und Herausgeber: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, Maria Hofstätter, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35-43
 Verlegt bei Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, 1190 Wien, Dezember 2012 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

