



KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN

Brüssel, den 18.2.2005
SEK(2005) 268

ARBEITSDOKUMENT DER KOMMISSIONSDIENSTSTELLEN

Berufsberatung:

Ein Handbuch für POLITISCH VERANTWORTLICHE

Berufsberatung:

Ein Handbuch für POLITISCH VERANTWORTLICHE

Vorwort

Die vorliegende Veröffentlichung beruht auf den umfassenden Studien von OECD und Europäischer Kommission in den Jahren 2001 – 2003 zu den nationalen Politiken im Bereich der Berufsberatung. Australien, Österreich, Kanada, Tschechische Republik, Dänemark, Finnland, Deutschland, Irland, Korea, Luxemburg, die Niederlande, Norwegen, Spanien und das Vereinigte Königreich beteiligten sich an der OECD – Studie. Das Europäische Zentrum für die Entwicklung der Berufsbildung (CEDEFOP) führte die Datenerhebung in Belgien, Frankreich, Griechenland, Island, Italien, Portugal und Schweden für die Europäische Kommission durch und die Europäische Stiftung für Berufsbildung (EFT) tat dies in Bulgarien, Zypern, Estland, Ungarn, Lettland, Litauen, Malta, Polen, Rumänien, Slowakei und Slowenien.

Parallel dazu lief im Jahre 2003 eine Studie der Weltbank in Chile, den Philippinen, Polen, Rumänien, Russland, Süd Afrika und der Türkei.

Ziel war es, zu ermitteln, inwieweit die Organisation, das Management und die Praxis der Berufsberatung dazu beitragen können, dass die Länder in den Bereichen lebenslanges Lernen und aktive Arbeitsmarktpolitik Fortschritte machen.

OECD und Europäische Kommission arbeiteten bei der Planung der Studien zusammen, nutzten ein gemeinsames Umfrageinstrument (ursprünglich entwickelt für die 14 Länder der OECD – Studie und auch als Grundlage für die Studien der Weltbank genutzt), beteiligten Sachverständige und Mitglieder der Untersuchungs-Teams und tauschten Expertenberichte zur gegenseitigen Abstimmung ihrer Einschätzungen zu Schlüsselfragen aus. Diese Zusammenarbeit führte zu einer vergleichbaren Datenbasis über die Berufsberatungsdienste.

So wurde aus den Studien eine Reihe von Schwachstellen bei den nationalen Diensten deutlich. Aber auch viele erfolgreiche Lösungen in den Ländern konnten aufgezeigt werden. Doch bestehen insgesamt grundlegende Abweichungen zwischen Organisation und Praxis der Dienste einerseits sowie einigen Zielen öffentlicher Politik andererseits. So ist der Zugang zu den Berufsberatungsdiensten eingeschränkt, besonders für Erwachsene. Zu häufig versagen die Dienste bei der Entwicklung individueller Fertigkeiten der Berufslaufbahngestaltung, indem sie sich auf die unmittelbar ausstehende Entscheidung konzentrieren.

Die Ausbildungs- und Qualifizierungssysteme für das Personal der Berufsberatungsdienste sind oft unzureichend oder unangemessen. Die Koordination zwischen den Schlüssel-Ministerien und den Verantwortlichen ist dürftig. Die empirische Basis reicht zur spezifischen Steuerung der Dienste durch die politisch Verantwortlichen nicht aus, weil keine entsprechenden Daten über Kosten, Nutzen, Klienten, Charakteristika und Ergebnisse zur Verfügung stehen. Und in der Praxis wird nur unzureichend Gebrauch gemacht von den Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) und anderer effektiver Wege, den Bedürfnissen der Klienten flexibel gerecht zu werden.

Das Handbuch gibt den politisch Verantwortlichen klare, praktikable Instrumente an die Hand, um diesen Problemen zu begegnen. Es bezieht die hauptsächlichen Politikbereiche für die Entwicklung eines umfassenden Systems lebensbegleitender Berufsberatung mit ein:

Entsprechung des Bedarfs an Beratungsorientierung von Jugendlichen und Erwachsenen, Erweiterung der Zugangsmöglichkeiten zur Berufsberatung, Verbesserung der Berufsinformation, Personalausstattung und Finanzierung der Berufsberatungsdienste sowie Verbesserung der strategischen Leitung. Innerhalb jedes dieser Felder will das Handbuch

- die zentralen Herausforderungen an die politisch Verantwortlichen bei der Verbesserung der Berufsberatungsdienste herausstellen
- Beispiele guter Lösungen und wirksamer Antworten für diese Herausforderungen geben, auf der Grundlage der durchgeführten Studien in 31 Ländern der OECD und Europas
- Fragen auflisten, die sich die politisch Verantwortlichen stellen sollten, um diesen Herausforderungen zu begegnen, und
- praktikable Alternativen zur Verbesserung der Politik anbieten.

Das Material für das Handbuch wurde von Professor Ronald Sultana, Universität Malta und Professor Tony Watts, Nationalinstitut für Careers Education and Counselling, United Kingdom, erstellt. Beide waren bereits bisher umfassend beteiligt an Studien der OECD und der Europäischen Kommission.

Seitens der OECD wurde die Erstellung des Handbuchs durch Richard Sweet und seitens der Europäischen Kommission durch Mitarbeiter der Generaldirektion „Bildung und Kultur“ fachlich begleitet. Die Veröffentlichung erfolgt unter der Verantwortung des Generalsekretärs der OECD und des Generaldirektors für Bildung und Kultur der Europäischen Kommission.

Inhaltsverzeichnis

Strategiehandbuch Berufsberatung: Zusammenfassung	4
1. Einleitung	8
Teil I: Verbesserung der Berufsberatung für junge Menschen	
2. Berufsbildung und Berufsberatung in Schulen.....	11
3. Berufsberatung für gefährdete junge Menschen.....	17
4. Berufsberatung in der Hochschulbildung.....	20
Teil II: Verbesserung der Berufsberatung für Erwachsene	
5. Berufsberatung für arbeitslose Erwachsene.....	24
6. Berufsberatung für erwerbstätige Erwachsene.....	30
7. Berufsberatung für Ältere.....	35
Teil III: Verbesserung des Zugangs zur Berufsberatung	
8. Breiterer Zugang zur Berufsberatung.....	38
9. Berufsberatung für benachteiligte Gruppen.....	42
Teil IV: Verbesserung der Unterstützungssysteme für Berufsberatung	
10. Bessere Berufsinformationen.....	45
11. Ausbildung und Qualifikationen.....	50
12. Finanzierung der Berufsberatungsdienste.....	55
13. Koordination und Strategische Führung.....	59
14. Evaluierung des Berufsberatungsangebots.....	64
15. Messung der Effektivität der Berufsberatung.....	69
16. Fazit: Die Charakteristika eines lebensbegleitenden Beratungssystems	74
Anhang	
I. Online-Ressourcen (CEDEFOP) für die politisch Verantwortlichen der Berufsberatung....	76
II. Gemeinsame Ziele und Grundsätze für das Angebot im Bereich der lebensbegleitenden Berufsberatung.....	78
III. Metakriterien für Qualitätssicherungssysteme des Berufsberatungsangebots.....	83
IV. Die wesentlichen Charakteristika eines lebensbegleitenden Beratungssystems.....	86

QUALIFIZIERTE ZUSAMMENFASSUNG

Gut konzipierte und organisierte Berufsberatungsdienste werden zunehmend wichtig. Die Länder in der OECD und der Europäischen Union sind dabei, Strategien für lebenslanges Lernen und gleichermaßen Politiken zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit ihrer Bürger einzuführen. Für den Erfolg solcher Strategien und Politiken ist es jedoch unerlässlich, dass die Bürger über die Fähigkeit zur eigenständigen Gestaltung ihrer Bildung und Beschäftigung verfügen. Dies erfordert den Zugang aller zu qualitativ guter Information und Beratung über Bildung, Ausbildung und Arbeit. Doch oft besteht eine große Diskrepanz zwischen der Art wie die Beratungsdienste arbeiten und den Zielen öffentlicher Politik.

Dieses Handbuch will die politisch Verantwortlichen in den OECD-Ländern und den EU-Mitgliedsstaaten darin unterstützen, wirksame Strategien der Berufsberatung in Bildung, Ausbildung und Beschäftigung zu entwickeln. Es wurde von der EU – Kommission und der OECD vor dem Hintergrund des derzeitigen Wandels in der Bildungs-, Berufsbildungs- und Beschäftigungspolitik erstellt. In Europa haben diese Veränderungen ihren Ausdruck in den in Lissabon (2000) festgelegten Zielen gefunden, Europa bis 2010 zum wettbewerbsfähigsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen, in dem zugleich der soziale Zusammenhalt gewährleistet ist. Das Handbuch basiert auf internationalen Studien der OECD, des CEDEFOP, der Europäischen Stiftung für Berufsbildung (ETF) und der Weltbank zur Berufsberatungspolitik. In klarer und verständlicher Sprache verweist es die politisch Verantwortlichen in Bildung, Ausbildung und Beschäftigung auf

- die Herausforderung, die Berufsberatungsdienste in Einklang mit der öffentlichen Politik zu bringen
- die Fragen, die sie sich selbst bei der Annahme dieser Herausforderungen stellen müssen
- die möglichen Optionen für die praktische Umsetzung der Berufsberatung innerhalb lebenslangen Lernens und aktivierender Rahmenbedingungen für die Beschäftigungsfähigkeit
- Beispiele für wirksame Antworten aus Ländern der OECD und der Europäischen Union.

Das Handbuch behandelt vier umfassende Politikfelder: Verbesserung der Berufsberatung für junge Menschen, Verbesserung der Berufsberatung für Erwachsene, Verbesserung des Zugangs zur Berufsberatung und Verbesserung der Systeme, die die Berufsberatung unterstützen.

Verbesserung der Berufsberatung für junge Menschen

Bei der Verbesserung der Berufsberatung für junge Menschen liegt die Herausforderung für die politisch Verantwortlichen vor allem im Pflichtschulbereich, im Sekundarbereich II, im tertiären Bildungsbereich und bei Jugendlichen mit Einschränkungen. Diese Herausforderungen betreffen Beschränkungen beim Zugang und bei der Verbesserung von Art, Niveau und Qualität der Dienste. Im Bereich der Berufsberatung für Schülerinnen/Schüler liegen die Herausforderungen vor allem in der Bereitstellung angemessener personeller und finanzieller Ressourcen sowohl innerhalb der Schulen als auch in ihrem unmittelbaren Umfeld, in der Sicherstellung dieser Mittel ausschließlich für die Berufsberatung und in ihrer effizienten Nutzung. Eingeschränkte Zugangsmöglichkeiten zur Berufsberatung bestehen besonders im Primarbereich und im berufsbildenden Sekundarbereich. Zu den politischen Optionen zählen hier die formale Stärkung der Zusammenarbeit aller wichtiger Verantwortlicher, die Konzentration auf den Erwerb von Kompetenzen zur Gestaltung der eigenen Berufsentwicklung in den Bildungsprogrammen sowie die Verbesserung der Zuständigkeiten.

Zahlreiche junge Menschen gehen frühzeitig ohne formale Qualifikation von der Schule ab. Diese Jugendlichen benötigen öffentliche Programme, die sie dabei unterstützen, den Übergang zur

Arbeitswelt und die Fortsetzung ihres Bildungswegs zu schaffen. Die Berufsberatung muss in diese Bemühungen eingebunden sein, sie sollte aber auch innerhalb der Schule eine größere Rolle bei der Prävention von Abbrüchen spielen.

Insgesamt mangelt es an Berufsberatungsangeboten im tertiären Bildungsbereich – trotz der hohen Kosten der Bildungsgänge für Teilnehmer und Steuerzahler. Die Angebotsbreite der Berufsberatungsdienste innerhalb des tertiären Sektors sollte vergrößert werden. Dazu sind die politischen Anstrengungen zu verstärken. Mögliche politische Maßnahmen umfassen die genaue Definition der Ziele der Beratungsdienste und ihrer eindeutigeren Verankerung in der Finanzierung des tertiären Bereiches, entsprechend des Niveaus und der Qualität.

Das Berufsberatungsangebot für Erwachsene verbessern

Die heterogene Struktur der erwachsenen Bevölkerung stellt die politisch Verantwortlichen bei der Verbesserung der Berufsberatungsdienste vor eine Reihe von Herausforderungen. Es gibt nur wenige leicht zugängliche Dienste für Erwachsene; nur wenige Unternehmen werden dem beruflichen Entwicklungsbedarf ihrer Mitarbeiter gerecht; preisgünstige Beratungsdienste, die Klienten privat nutzen können, sind nur begrenzt vorhanden; Arbeitgeber und Gewerkschaften zeigen bislang nur wenig Interesse an den Berufsberatungsdiensten, obgleich sie im Prinzip die Notwendigkeit der Weiterentwicklung der Arbeitskräfte zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit und gleicher Chancen anerkennen. Trotz dieser Probleme können neue Partnerschaften zwischen Arbeitgeberorganisationen, Bildungs- und Berufsbildungseinrichtungen, öffentlichen Arbeitsverwaltungen und weiteren relevanten Organisationen zu arbeitsplatz- und arbeitnehmerbezogenen Berufsberatungsangeboten führen; Berufsberatung sollte ein integraler Bestandteil von Programmen der Erwachsenenbildung sein.

Die Berufsberatung ist ein zentrales Instrument, um das Abgleiten in die Arbeitslosigkeit, insbesondere die Langzeitarbeitslosigkeit, zu verhindern. Hier spielen in den meisten Ländern die öffentlichen Arbeitsverwaltungen (ÖAV) die wichtigste Rolle. Die Berufsberatungsdienste sind in den ÖAV jedoch unterentwickelt. Strategien für die Kooperation zwischen den ÖAV und privaten bzw. kommunale Berufsbildungsdiensten sowie mit lokalen Bildungs- und Berufsbildungseinrichtungen können dazu beitragen, dass Arbeitslose den Übergang zur Beschäftigung und zur Wiederaufnahme des Lernens schaffen.

Die alternde Bevölkerung und die finanziellen Probleme der Rentenversicherungen in vielen Ländern erfordern ein Heraufsetzen des Rentenalters und flexiblere Übergänge in den Ruhestand. Bisher hat die Politik die Berufsberatung nur zögerlich zur Förderung des aktiven Alterns eingesetzt. Mit öffentlich-privaten Partnerschaften verschiedener Art können Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreter Berufsberatungsdienste, die sich an ältere Bürger/innen richten, begründen und fördern.

Die Berufsberatung leichter zugänglich machen

Die Nachfrage nach Berufsberatung übersteigt das Angebot. Flexiblere Angebotsformen, einschließlich IKT und Callcenter verfügen über ein größeres Potenzial für einen erweiterten Zugang. Wenn Berufsberatung allen zugänglich sein soll, so besteht häufig die Notwendigkeit, die Dienste auf gefährdete Gruppen auszurichten. Durch die aktive Beteiligung dieser gefährdeten Gruppen an der Konzeption, Planung, Umsetzung und Überwachung der Berufsberatungspolitik

und der für sie bestimmten Dienste lassen sich Angebote entwickeln, die optimal auf die Bedürfnisse dieser Gruppen zugeschnitten sind.

Die Verbesserung der Qualität und der Relevanz von Berufsberatungsmaterial, damit es von möglichst vielen Bürgern/Bürgerinnen genutzt werden kann, ist eine kontinuierliche Aufgabe. Oft mangelt es an einer konstruktiven Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Regierungsstellen, Agenturen und staatlichen Stellen auf nationaler und regionaler Ebene bei der Bereitstellung und Weitergabe beruflicher Informationen. Vom privaten Sektor entwickelte Materialien unterliegen keinerlei festgelegten Standards. Um eine kohärente Politik und kohärente Strategien zur Bereitstellung qualitativ hochwertiger beruflicher Informationen für die Bürger/innen zu entwickeln, ist eine Bestandsaufnahme bei den Berufsberatungsinformationen der geeignete Ansatzpunkt. Es geht darum, festzustellen, welche Medien (z. B. Zeitungen, Fernsehen) für welche Zielgruppen (junge Menschen, Erwerbstätige, Arbeitslose) geeignet sind.

Die Unterstützungssysteme der Berufsberatung verbessern

Aufgrund der uneinheitlichen Ausbildung der Berater gibt es erhebliche qualitative und inhaltliche Unterschiede zwischen den Berufsberatungsdiensten in den verschiedenen Ländern. Die Länge der Ausbildung der Berufsberater/innen reicht von drei Wochen bis fünf Jahre. Die Regierungen unternehmen ausgesprochen wenig, um die Ausbildungsinhalte und -abläufe zu definieren und die Inhalte an den politischen Gesamtzielen für die allgemeine und berufliche Bildung und die Beschäftigung auszurichten. Und diese Lücke zu schließen, müssen die Ministerien deutlichere Signale setzen.

In den meisten Ländern mangelt es an einer regulären, systematischen Evaluierung der Qualität des Berufsberatungsangebots. Für manche Sektoren gibt es Dienstleistungsstandards, für andere wiederum nicht. Qualitätsvorgaben sind – soweit vorhanden – eher freiwillig als obligatorisch und liegen meist als Leitlinien vor. Die Nutzer von Berufsberatungsdiensten können eine maßgebliche Rolle bei der Entwicklung und Evaluierung der Dienste spielen.

Es fehlt eine Evidenzbasis, um politische Entscheidungen in Bezug auf die Berufsberatung zu untermauern. Derzeit verfügen nur wenige Regierungen über die nötigen Daten, um sich ein Gesamtbild des Berufsberatungsangebots verschaffen und beurteilen zu können, wie wirkungsvoll dieses Angebot zur Erreichung der allgemeinen politischen Ziele ist. Nur wenige Regierungen können genau beziffern, wie viel Geld für die Berufsberatung aufgewendet wird und wie dies genau erfolgt. Über private Investitionen bzw. Ausgaben in diesem Bereich gibt es keinerlei Informationen. Die verschiedenen Akteure/Akteurinnen auf nationaler Ebene (z. B. Nutzer/innen, Verwaltungsbeamte/-beamtinnen, Sozialpartner, Berufsberater/innen) sollten gemeinsam ermitteln, welche Arten von Daten relevant und nützlich sind und welche Verfahren für die Bewertung von Input, Verfahren, Output und Ergebnissen geeignet sind.

Berufsberatungsziele spielen in den meisten Ländern in der Bildungs-, Berufsbildungs- und Beschäftigungspolitik kaum eine Rolle. Angesichts der oben erwähnten mangelhaften Evidenzbasis überrascht dies nicht. Außerdem ist die Berufsberatung nicht das Produkt eines organischen Systems, sondern ergibt sich aus dem Zusammenwirken unterschiedlicher Systeme innerhalb der allgemeinen und beruflichen Bildung, des Arbeitslebens, der lokalen Gemeinschaften und des Privatsektors, die jeweils ihre eigene Geschichte und Logik und sowie ihre eigenen Triebkräfte aufweisen. Die Einrichtung eines nationalen Forums für Berufsberatungspolitik und die Entwicklung entsprechender Systeme, in denen sowohl Regierungsvertreter und andere Entscheidungsträger, etwa

aus der Arbeitgeberschaft und den Gewerkschaften, als auch wichtige Anbieter von Beratungsdienstleistungen vertreten sind, ist ein wichtiger Schritt, den die Regierungen gehen können, um das Augenmerk auf die Entwicklung politischer Programme und die Stärkung entsprechender Aktivitäten zu richten.

Der Großteil an Kosten für die Berufsberatung wird von den Steuerzahlern getragen. Die Perspektive des lebenslangen Lernens erfordert eine Ausweitung des Umfangs und der Reichweite sowie eine Diversifizierung des Berufsberatungsangebots, was in einem Bereich, der bisher kaum für Investitionen aus dem Privatsektor attraktiv war, neue finanzielle Belastungen und Verpflichtungen für die öffentliche Hand mit sich bringt. Diese Belastungen könnten jedoch abgemildert werden, wenn es gelänge, in größerem Umfang private Investitionen zu mobilisieren.

1

Einleitung

Dieses Handbuch ist eine gemeinsame Publikation von OECD und der Europäischen Kommission.¹ Es soll politische Entscheidungsträger/innen in den EU-Mitgliedstaaten dabei unterstützen, wirksame Strategien für die Berufsberatung in der allgemeinen und beruflichen Bildung und im Berufsleben zu entwickeln und diese Strategien bekannt zu machen.

Das Handbuch wurde vor dem Hintergrund des derzeitigen Wandels in der Bildungs-, Berufsbildungs- und Beschäftigungspolitik in Europa erstellt, der sich auf das im Jahr 2000 in Lissabon festgelegte Ziel gründet, Europa bis 2010 zum wettbewerbsfähigsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen, in dem zugleich der soziale Zusammenhalt gewährleistet ist.

Die Berufsberatung wird als Schlüsselement von Strategien für lebenslanges Lernen und für die Erreichung der Lissabon-Ziele verstanden und ist somit zu einem zentralen Aspekt bei der Politikkonzeption geworden.

Auf Gemeinschaftsebene wird die Politik gemeinsam von den Mitgliedstaaten und der Europäischen Kommission (Generaldirektion Bildung und Kultur) definiert, und zwar im Rahmen des Arbeitsprogramms „Allgemeine und berufliche Bildung 2010“ und mittels der offenen Koordinierungsmethode. Gestützt werden die Aktivitäten im Rahmen des Arbeitsprogramms durch verschiedene Arbeitsgruppen (für politische Fragen) und Sachverständigengruppen (für fachliche Fragen). Angesichts der bereichsübergreifenden Relevanz der Berufsberatung für die Bildungs-, Berufsbildungs- und Beschäftigungspolitik hat die Kommission im Dezember 2002 eine Expertengruppe „Lebenslange Beratung“ eingerichtet, an der sich auch die OECD beteiligt. Das vorliegende Handbuch wurde auf Initiative dieser Expertengruppe erstellt.

Dieses Handbuch vermittelt einen Überblick über die politischen Herausforderungen und Optionen sowie über beispielhafte politische Strategien, die im Rahmen neuerer internationaler Studien ermittelt wurden. So hat die OECD im Jahr 2001 eine internationale Untersuchung der politischen Strategien für die Berufsberatung in die Wege geleitet. Das Ziel war, zu ermitteln, inwieweit die Organisation, das Management und die Praxis der Berufsberatung dazu beitragen können, dass die Länder bei der Erreichung einiger zentraler politischer Ziele Fortschritte machen – insbesondere in den Bereichen lebenslanges Lernen und aktive Arbeitsmarktbeteiligung. Die Untersuchung deckte 14 Länder ab, 10 davon in Europa, und sie wurde unter Mitarbeit der europäischen Kommission durchgeführt. Später wurde die Untersuchung auf Initiative der Europäischen Kommission und der Weltbank auf 19 weitere europäische Länder ausgedehnt. Die Ergebnisse dieser Untersuchungen sind dargestellt in OECD (2004), Sultana (2004), Watts und Fretwell (2004).

¹ Es ist sowohl eine OECD-Veröffentlichung als auch ein Arbeitspapier der Europäischen Kommission.

Das vorliegende Handbuch soll

- politischen Entscheidungsträgern in Europa und weltweit als Referenz dienen, damit diese feststellen können, welche politischen Dimensionen – im Kontext des lebenslangen Lernens und unter verschiedensten Rahmenbedingungen – bei der Entscheidungsfindung zur Bereitstellung von Berufsberatungsangeboten berücksichtigt werden sollten,
- die Arbeit der Entscheidungsträger durch die Vorstellung beispielhafter politischer Strategien untermauern,
- über geeignete Methoden zur Evaluierung politischer Strategien und ihrer Umsetzung informieren.

Das Handbuch wurde von Professor Ronald Sultana (Euro-Mediterranean Centre for Educational Research, University of Malta) und Professor Tony Watts (National Institute for Careers Education and Counselling, UK) erstellt. Unterstützt wurden sie dabei von Mitarbeitern der Generaldirektion „Bildung und Kultur“ der Europäischen Kommission und von Richard Sweet (OECD). Die Autoren danken den Mitgliedern der Expertengruppe „Lebenslange Beratung“ der Kommission für ihre hilfreichen Ratschläge und ihre Unterstützung und auch denjenigen, die bestimmte Kapitel im Entwurfsstadium kommentiert haben.

Zum Gebrauch dieses Handbuchs

Der Hauptteil des Handbuchs ist in 14 politikrelevante Themen unterteilt, die in vier Kapiteln abgehandelt werden: Verbesserung der Berufsberatung für junge Menschen, Verbesserung der Berufsberatung für Erwachsene, Verbesserung des Zugangs zur Berufsberatung und Verbesserung der Politik sowie der Systeme für die Berufsberatung.

Für jedes der 14 Politikfelder bietet das Handbuch

- die Schlüsselfragen und die zu lösenden Probleme (zum Beispiel begrenzter Zugang zu den Dienstleistungen, ungenügende Daten über die Finanzierung);
- notwendige Fragen, die die politisch Verantwortlichen in bezug auf diese Probleme beantworten müssen (zum Beispiel: Welche Gruppen haben keinen Zugang? Wieviel wird für die Berufsberatung ausgegeben?);
- einige Optionen zur Verbesserung der Politik (zum Beispiel: Setzen von Zielen durch die Gleichbehandlung von Zielgruppen, Evaluation der Kosten-Nutzen-Relation); natürlich variiert die Bedeutung dieser Optionen von Land zu Land stark, in Abhängigkeit von dem Entwicklungsstand der nationalen Berufsberatungsdienste; und
- einige Beispiele für wirksame Antworten, die aus den Untersuchungen der OECD und der Europäischen Kommission abgeleitet sind.

Das Handbuch schliesst mit einem Abriss zentraler Charakteristika, die politische Entscheidungsträger bei Planung und Realisierung lebensbegleitender Beratungsdienste beachten sollten.

Was ist Berufsberatung?

Dieses Handbuch übernimmt die Definition von Berufsberatung, wie sie in den aktuellen internationalen Studien von OECD, der Europäischen Kommission und der Weltbank verwendet wurde.

Unter Berufsberatung sind sämtliche Dienstleistungen und Aktivitäten zu verstehen, die dazu dienen, Bürger/innen jeden Alters und in jedem Lebensabschnitt dabei zu unterstützen, Entscheidungen in Bezug auf Bildung, Berufsbildung und die Berufswahl zu treffen und ihre berufliche Laufbahn zu gestalten. Solche Beratungsdienste können in Schulen, Hochschulen, Berufsbildungseinrichtungen, öffentlichen Arbeitsverwaltungen, Unternehmen, bei Freiwilligendiensten/auf Ebene von Gemeinschaften und im privaten Sektor angesiedelt sein. Die Aktivitäten können sich an Einzelpersonen und Gruppen richten, und die Beratung kann persönlich oder über verschiedene Kommunikationsmittel (beispielsweise Hotlines und Web-basierte Dienste) erfolgen. Das Leistungsspektrum umfasst: Informationen zur beruflichen Laufbahn (gedruckt, elektronisch und in anderer Forum), Beurteilungs- und Selbstbeurteilungsinstrumente, persönliche Beratungsgespräche, Berufsbildungsprogramme (um die Bürger/innen für die eigene Situation sowie für Chancen zu sensibilisieren und ihnen die Kompetenz zur vermitteln, ihre Laufbahn zu steuern), „Schnupperprogramme“ (um die Möglichkeiten kennen zu lernen, bevor man seine Wahl trifft), Programme für die Arbeitssuche und Angebote für Übergangszeiten.

QUELLEN

OECD (2004), *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*, Paris.

Sultana, R.G. (2004), *Guidance Policies in the Knowledge Economy. Trends, Challenges and Responses Across Europe. A Cedefop Synthesis Report*, Cedefop Panorama series No. 85, Office for Official Publications of the European Commission, Luxembourg.

Watts, A.G. and D. H. Fretwell (2004), *Public Policies for Career Development. Case Studies and Emerging Issues for Designing Career Information and Guidance Systems in Developing and Transition Economies*, The World Bank, Washington.

2

BERUFSBILDUNG UND BERUFSBERATUNG IN SCHULEN

POLITISCHE AUFGABEN

Pflichtschulzeit

- Das Fundament für die Fähigkeit, die berufliche Laufbahn selbst zu steuern, wird in früher Kindheit gelegt (Entscheidungsfindung, Selbstachtung, Selbstvertrauen usw.). In den Primarschulen ist das Berufsbildungs- bzw. Berufsberatungsangebot jedoch nur sehr eingeschränkt oder gar nicht vorhanden, und es mangelt an systematischen Aktivitäten, damit die Schüler das Berufsleben kennen lernen.
- Es wichtig, dass der Übergang von der Primarschule zur Sekundarschule für die jungen Menschen reibungslos verläuft; schließlich haben die zu diesem Zeitpunkt getroffenen Entscheidungen erhebliche Auswirkungen auf den weiteren Bildungsweg und die beruflichen Optionen. Deshalb muss die Berufsberatung Teil des Prozesses zur Unterstützung dieses Übergangs sein.
- Im Sekundarbereich I wird die Berufsbildung immer öfter in den Lehrplan integriert – entweder als eigenes Unterrichtsfach oder als Teil eines breiter angelegten Faches. Bei der Art und Weise, wie die Berufsbildung eingebettet wird, gibt es jedoch erhebliche Unterschiede, und teilweise scheinen dabei eher Fragen der Schulorganisation als die Bedürfnisse der Schüler/innen in Bezug auf die Entwicklung ihrer beruflichen Laufbahn berücksichtigt zu werden. Oft gibt es kaum Verbindungen zwischen der Berufsbildung und dem Gesamtlehrplan.
- Im Sekundarbereich I richtet sich die persönliche Berufsberatung häufig an Schüler/innen, die vor wichtigen Entscheidungen stehen (z. B. wenn es darum geht, zwischen bestimmten Fächern zu wählen, vor dem Ende der Pflichtschulzeit und vor dem Übergang zum Sekundarbereich II bzw. zum Arbeitsleben). Persönliche Beratungsgespräche richten sich oft nicht an eine anhand klar definierter Bedürfnisse (z. B. geringe berufliche Reife, Unentschiedenheit, Fähigkeit zur Entscheidungsfindung) definierte Zielgruppe.

Sekundarbereich II

- Es wird oft davon ausgegangen, dass die Schüler/innen im Sekundarbereich II bereits konkrete Entscheidungen in Bezug auf ihren Bildungs- und Berufsweg getroffen haben und keine weitere Unterstützung benötigen. Dies ist insbesondere bei Schüler/innen an berufsbildenden Schulen der Fall, die in vielen Ländern erheblich weniger Unterstützung durch Berufsberatungsangebote erhalten als Schüler/innen an allgemein bildenden Schulen. Dabei wird jedoch übersehen, dass die beruflichen Bildungsgänge immer flexibler werden und dass

eine breit angelegte berufliche Aus- bzw. Weiterbildung ein umfassendes Spektrum von Karriereoptionen und beruflichen Möglichkeiten eröffnet.

- An allgemein bildenden Schulen wird teilweise sehr viel Zeit dafür aufgewendet, die Schüler/innen auf die Wahl des Studienfachs und die Studienplatzbewerbung vorzubereiten. Dies kann dazu führen, dass diejenigen, die kein Studium aufnehmen wollen, nur wenig Unterstützung erhalten. Zudem werden bei der Studienfachwahl die Folgen für das Berufsleben und die Arbeitsmarktsituation unter Umständen kaum berücksichtigt.

Alle Unterrichtsstufen

- Die in den Schulen für die Berufsbildung bzw. Berufsberatung zuständigen Personen verfügen oft über keine entsprechende Ausbildung [vgl. Kapitel 10].
- Die in den Schulen für die Berufsbildung bzw. Berufsberatung zuständigen Personen sind oft keine Spezialisten. Häufig haben sie neben der Berufsbildung auch andere Aufgaben; sie unterrichten beispielsweise auch andere Fächer oder beraten die Schüler/innen bei persönlichen Problemen oder Lernschwierigkeiten.
- Oft gibt es angesichts des Bedarfs bzw. der Nachfrage auf Seiten der Schüler/innen nicht genügend Personal für die Berufsbildung und Berufsberatung in den Schulen.
- Häufig stützt sich die Berufsberatung weiterhin vor allem auf das Modell der individuellen, persönlichen Beratung. Dadurch wird die Kapazität der Dienste beschränkt, so dass nicht die Bedürfnisse aller Lernenden erfüllt werden können.
- Häufig verfügen die für die Berufsberatung zuständigen Personen nicht über die erforderlichen Ressourcen, um ihre Aufgabe ordnungsgemäß wahrnehmen zu können: einen Raum, in dem ungestört Gespräche mit den Schülern geführt werden können, eine Bibliothek mit aktuellen Berufsinformationen, Computer, Telefon, Sekretariatsunterstützung.
- Viele schulische Berufsberatungsdienste verfügen nur über dürftige Beziehungen zur Arbeitswelt:
 - Die Lehrkräfte wissen wenig über den Arbeitsmarkt und über die Besonderheiten der einzelnen Berufe;
 - es gibt kaum Kontakte zu den öffentlichen Arbeitsverwaltungen;
 - die Schüler/innen haben nur wenige oder gar keine Möglichkeiten, Praktika zu absolvieren;
 - es werden nur selten Arbeitgeber zu Gesprächsrunden mit den Schülern eingeladen;
 - die Eltern werden wenig in das Berufsbildungsprogramm der Schulen eingebunden, und
 - es finden keine Messen für Schulabgänger statt, auf denen Gruppen von Arbeitgebern über die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten in ihren Unternehmen informieren.
- Oft herrscht die Auffassung vor, dass allein die auf Berufsbildung und -beratung spezialisierten Lehrkräfte für berufliche Fragen zuständig sind – nicht alle Lehrkräfte gemeinsam.

- Nur wenige Berufsberatungsdienste verfügen über strukturierte Konzepte, um die Entwicklung des Unternehmergeists und unternehmerischer Kompetenzen bei den Schülern zu fördern, d. h. im Zentrum der Berufsberatung steht die nichtselbstständige Arbeit, während die Selbstständigkeit kaum berücksichtigt wird.
- Die Arbeit von schulischen Berufsberatungsdiensten unterliegt häufig keiner Aufsicht, und die Nutzer haben kaum die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen zu äußern. Zudem werden keine Daten zur Zufriedenheit der Schüler/innen, Lehrer/innen, Eltern und Arbeitgeber/innen mit den Diensten erhoben.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Wie früh sollten Berufsberatungsprogramme in der Pflichtschule beginnen? In der Grundschule? Im Sekundarbereich I? Wie lange sollten sie dauern? Bis zum Ende der Pflichtschule oder bis in den Sekundarbereich II? Bestehen spezielle Probleme darin sicherzustellen, dass *alle* Schüler die Hilfe bekommen, die sie brauchen? Wie kann die Politik gewährleisten, dass solche Probleme überwunden werden? Wo Allgemeinbildung und Berufsbildung im nationalen Schulsystem getrennt sind: Wie kann dort die Politik sicherstellen, dass die Schüler in beiden Bereichen die berufliche Bildung und Beratung erhalten, die sie benötigen?
- Sollte die berufliche Bildung ein gesonderter Gegenstand im Curriculum sein oder in andere Fächer integriert werden? Was sind die Auswirkungen der jeweiligen Option für die Qualität der Programme und Ressourcen? Welche Verknüpfungen sind bei gesondertem Fach mit anderen Fächern notwendig? Wie sollte die Vermittlung beim integrativen Modell koordiniert werden? Welches sollten die Lernziele sein? Welches sollten die Lerninhalte sein? Wer sollte den Unterricht durchführen und wie sollte dafür die Ausbildung erfolgen?
- Wie sollen sich innerhalb des berufsbezogenen Gesamtangebots einer Schule die Gewichte zwischen Berufsorientierung, Einzelberatung und Betriebserkundungen und Praktika verteilen? Wer sollte Einzelberatung erhalten und wann sollte diese erfolgen?
- Welche speziellen Angebote sind für benachteiligte Schüler und für potentielle Schulabbrecher bereit zu stellen?
- Welcher personellen Zusammensetzung bedarf es, um ein umfassendes berufsbezogenes Beratungsangebot zu machen? Wie sollen sich die Anteile von Lehrern mit spezieller Qualifizierung, die in der Berufsberatung nur Teilzeit arbeiten, und spezialisierten Berufsberatern/innen in Vollzeit verhalten? Sollte Berufsberatung innerhalb der Schule eine spezielle Rolle spielen oder sollte sie mit anderen Dienstleistungen, etwa Persönlichkeitsberatung, verbunden sein? Welcher externen Unterstützung bedarf es seitens der öffentlichen Arbeitsverwaltung, kommunaler Stellen, Arbeitgebern, Absolventenvereinigungen? Welche Qualifizierungsprogramme müssen für diese Externen geschaffen werden? Sind spezielle Verträge oder Abkommen auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene notwendig, um die Rolle externer Institutionen zu stärken.

- Welche speziellen Ressourcen braucht die einzelne Schule um sicherzustellen, dass ihre berufsbezogenen Programme erfolgreich durchgeführt werden können (ausreichende Räumlichkeiten, Berufsinformationen, Lehrerarbeitszeit, IKT)?
- Wo die Schulfinanzierung dezentral geregelt ist: Welche politischen Bemühungen sind erforderlich, um sicherzustellen, dass alle Schüler eine angemessene berufliche Bildung und Beratung erhalten, dass die Programme aller Schulen und Regionen von einer gleich bleibenden Qualität sind und dass ausreichende Mittel für berufliche Bildung und Beratung zur Verfügung stehen?
- Wie sollten berufsbezogene Programme in der Schule überwacht und bewertet werden? Welche Arten von Daten müssen auf zentraler oder nationaler Ebene erhoben werden, um die Politik zu unterstützen?

POLITISCHE OPTIONEN

- Erstellung eines nationalen Überblicks über schulische Berufsausbildungs- und Beratungsprogramme, um Lücken in der Versorgung, im Niveau und in den Arten der materiellen, personellen und finanziellen Mittel offen zu legen, die für diese Programme eingesetzt werden.
- Auf nationaler, regionaler Ebene Konsultationen mit Schulleitungen, Arbeitgebern, Eltern und Schülern über den Bedarf beruflicher Bildung und Beratung in den Schulen durchführen. Bei diesen Kontakten sollten Fragen des wünschenswerten Umfangs der Versorgung, der Feststellung und Entsprechung der Ansprüche der Schüler sowie der Sicherung von Einheitlichkeit und Qualität geklärt werden.
- Untersuchung der Zufriedenheit der Schüler mit den schulischen Berufsausbildungs- und Beratungsprogrammen. Bei der Analyse der Befragungsergebnisse ist zu beachten, dass diese Zufriedenheit mit Faktoren, wie Geschlecht, Schulniveau und Schulart, zusammenhängt.
- Durchführung regelmäßiger nationaler, regionaler und sektoraler Konsultationen mit Arbeitgebern und Arbeitsmarktinstitutionen um sicherzustellen, dass Arbeitsmarktentwicklungen in die schulischen Berufsbildungsprogramme integriert werden.
- Befragung der Schüler über ihre Zufriedenheit mit dem Berufsinformationmaterial, das in den Schulen verwendet wird. Nutzung der Ergebnisse zur Verbesserung der Qualität des Materials.
- Wo Versorgungslücken bestehen, sind Pilotprogramme als Grundlage für umfassendere nationale Maßnahmen zu entwickeln und zu evaluieren. Wo bislang berufliche Individualberatung von Nichtfachkräften durchgeführt wird (z. B. durch Lehrer auf Teilzeitbasis, durch die allgemeine Schulberatung oder in Verbindung mit psychologischer Beratung) sind Pilotmaßnahmen zu entwickeln und zu evaluieren, in denen spezialisierte Berufsberatungskräfte tätig sind.

- Entwicklung von Richtlinien für die Bereitstellung von Räumen und Sachmitteln für die Gewährleistung eines schulischen Angebots an beruflicher Bildung und Beratung.
- Schaffung einer nationalen Organisation für die Partnerschaft von Schulbehörden und Arbeitgebern, die Schulen bei Programmen zur Förderung der Berufserfahrung, einschl. Berufspraktika, unterstützen. Entwicklung und Anwendung von Richtlinien für Schulen und Arbeitgeber zur Qualitätssicherung dieser Programme.
- Durchführung einer nationalen Studie über den Bedarf der Fachkräfte für berufliche Bildung und Beratung in Schulen in Bezug auf Erstausbildung und berufsbegleitende Weiterbildung.
- Entwicklung nationaler Richtlinien für die Bewertung der Ergebnisse, die schulische Berufsbildungs- und Beratungsprogramme erreichen sollen. Nutzung dieser angestrebten Ergebnisse zur Bestimmung der Qualität und Effektivität von Schulprogrammen. Gewährleisten, dass Eltern und lokalen Arbeitgeber die Ergebnisse dieser Evaluation zugänglich gemacht werden.
- Durchführung regelmäßiger Untersuchungen über die Bildungs- und Berufsziele der Absolventen. Sicherstellen dass die Schulen nicht nur die zusammengefassten nationalen Ergebnisse, sondern auch die ihrer eigenen Schüler erhalten.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Ausrichtung von Primar- und Sekundarschulen auf die Berufsberatung:* In der kanadischen Provinz Québec werden die Schulen ermutigt, nach dem Konzept der „berufsorientierenden“ Schule (*l'école orientante*) zu arbeiten. Die Planung der persönlichen und beruflichen Zukunft wird während der Schulzeit als eines von fünf „Lernfeldern“ betrachtet. Das Ziel ist, in der Primarstufe die Identitätsentwicklung der Schüler/innen zu unterstützen und im Sekundarbereich den Schülern Orientierungshilfe für die berufliche Planung zu geben. Zugleich soll sichergestellt werden, dass sich die Schüler/innen über den Nutzen des Unterrichts (Sprachen, Mathematik, Naturwissenschaften usw.) und über die Gründe für das Lernen klar werden. Zur Umsetzung dieses Konzepts wird die Zahl der qualifizierten Berufsberater/innen erhöht. Zugleich wird die aktive Einbindung sämtlicher relevanten Akteure/Akteurinnen gefördert – zum einen durch die Anregung der Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Lehrern und Berufsberatern und zum anderen durch den Aufbau von Partnerschaften mit Eltern und der lokalen Gemeinschaft. Innerhalb der vorgegebenen Parameter können die Schulen relativ frei entscheiden, was sie unter einer „berufsorientierenden“ Schule verstehen.
- *Portfolio-Systeme:* Einige Länder verfügen über ausgeklügelte Strategien, um die Schüler/innen dabei zu unterstützen, das Wissen, die Kompetenzen und die Erkenntnisse zusammenzuführen, die ihnen von unterschiedlichen Lehrern vermittelt wurden. Hierzu zählt die Verwendung von „Portfolia“, in denen die Schüler/innen ihre berufsbezogenen Lernergebnisse und Erfahrungen sammeln. Beispiele hierfür sind der „Berufspass“

(Österreich), das „Berufslogbuch“ (Dänemark) und der Berufswahlpass (Deutschland). Solche Dokumente können die Schüler/innen dabei unterstützen, ihren Lernweg zu koordinieren und Bezüge zwischen dem Lernen und ihren beruflichen Plänen herzustellen.

- *Verbindungen zur Arbeitswelt aufbauen:* Durch verschiedene berufspraktische Initiativen (Praktika, Schnuppertage, Work Shadowing, Besuche am Arbeitsplatz) können die Schüler/innen Einblicke in die Arbeitswelt erhalten und sich über ihre beruflichen Neigungen klar werden. In Deutschland sind Besuche in Unternehmen unmittelbarer Bestandteil der Berufsberatung und umfassen im Allgemeinen auch eine Phase, in der die Schüler/innen selbst tätig werden können. Die Unternehmen schätzen diese Art von Kontakten zu Schulen. Die Praktika dauern in der Regel zwischen einer und drei Wochen, und es stehen Lehrerhandbücher und Lehrmittel zur Verfügung, um die Praktikumszeit und deren Vor- bzw. Nachbereitung in den Schulen zu unterstützen. Aus rechtlichen und versicherungstechnischen Gründen gibt es umfassende Vorschriften für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz. In manchen Fällen können diese Praktika auch in anderen europäischen Ländern absolviert werden.
- *Berufsberatung als fächerübergreifende Aufgabe aller Mitglieder des Schulpersonals:* In Finnland wurden Aufgabenbeschreibungen für Lehrer und andere Beteiligte festgelegt, so dass die Erbringung bestimmter Dienstleistungen garantiert ist. Dadurch wird das Mindestleistungsniveau angehoben, und die institutionelle Verantwortung der Schulen für Berufsbildung und Berufsberatung wird gefördert.
- *Sicherstellen, dass die Berufsberater/innen Personen integrieren, die die Arbeitswelt kennen:* Zahlreiche Länder ermutigen die Schulen, für die Berufsberatung Partnerschaften aufzubauen. Oft bedeutet dies, dass relevante Akteure/Akteurinnen – beispielsweise Eltern, ehemalige Absolventen/Absolventinnen, Unternehmens-, Gewerkschafts- und NRO-Vertreter/innen – gebeten werden, an der Berufsbildung mitzuwirken. In manchen Fällen lassen die Schulen bestimmte Berufsberatungsaufgaben auch von externen Agenturen durchführen, die eine größere Nähe zur Arbeitswelt haben. Solche externen Dienste sollten jedoch eher als Ergänzung denn als Ersatz für die schulische Berufsberatung verstanden werden. In jedem Fall ist ein formaler Kooperationsvertrag wünschenswert (ein Beispiel bietet hier das deutsche Modell).

3

BERUFSBERATUNG FÜR GEFÄHRDETE JUNGE MENSCHEN

POLITISCHE AUFGABEN

- Spezielle Dienste, um die schnelle Reintegration von Schulabbrechern/-abbrecherinnen in den Lernprozess zu unterstützen, sind in einigen Ländern nicht sehr weit entwickelt. Dort, wo es solche Reintegrationsangebote für gefährdete junge Schulabbrecher/innen gibt, ist die Berufsberatung nicht immer Teil des Dienstleistungsspektrums.
- Die Politik muss gewährleisten, dass die Berufsberatung Bestandteil von gemeinschaftsbasierten, auf Schulabbrecher/innen ausgerichteten Dienstleistungsangeboten ist. Diese müssen so konzipiert sein, dass sich die Benutzer mit dem Personal identifizieren können und sich insgesamt dort „zu Hause fühlen“. Damit verbunden ist die Herausforderung, innerhalb von Gemeinschaften mit hohen Schulabbrecherzahlen Kapazitäten zu aufzubauen, um potenzielle jugendliche Schulabbrecher/innen dazu zu motivieren, an der Schule zu bleiben, bzw. um Schulabbrecher/innen bei der Wiederaufnahme des Lernens zu unterstützen.
- Schulische Berufsberatungsdienste waren bisher oft nicht Bestandteil von Strategien zur Verhinderung des Schulabbruchs, die sich insbesondere an junge, von sozialer Ausgrenzung bedrohte junge Menschen richten. Die Politik muss dafür sorgen, dass die Berufsberatung vollständig in solche schulischen Programme zur Erkennung und Unterstützung junger Menschen integriert wird, die die Schule vorzeitig bzw. ohne Qualifikation verlassen wollen. Es geht darum, die jungen Menschen davon zu überzeugen, die Schule zu Ende zu führen, oder sie bei der Planung von Abgangsstrategien zu unterstützen, die ihnen eine Wiederaufnahme des Lernens und damit einen Abschluss über den zweiten Bildungsweg ermöglichen. Dort, wo es keine solchen Programme gibt, müssen sie in Zusammenarbeit mit dem Lehrpersonal entwickelt werden, was eine größere Herausforderung darstellt.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Dort, wo es keine Programme in den Schulen gibt, um potenzielle Schulabbrecher/innen zu erkennen und zu unterstützen: Welche Argumente für die Schaffung solcher Programme können diejenigen vorbringen, die sich auf politischer Ebene und in der Praxis mit der Berufsberatung befassen? Was sollte die Berufsberatung für potenzielle Schulabbrecher/innen beinhalten und in welcher Form sollte sie erfolgen? Sollte sie Teil des Lehrplans sein oder ergänzend zum Lehrplan angeboten werden? Sollte internes oder externes Personal (oder beides) die Berufsberatung übernehmen? Sollte sie schulexterne Praktika umfassen?

- Welche Ausbildung und welche Kompetenzen benötigen Berufsberater/innen, die mit Schulabbrechern/-abbrecherinnen und gefährdeten jungen Menschen arbeiten? Verfügen die Berufsberater/innen derzeit über diese Kompetenzen (sind die beispielsweise in der Lage, die Nutzer an geeignete andere Dienste zu verweisen und in sektorübergreifenden Teams mitzuarbeiten)? Wie sollte die Zusammenarbeit zwischen dem schulinternen bzw. dem in das Bildungs- und Berufsbildungssystem integrierten Berufsberatungspersonal und dem schulexternen Personal (beispielsweise Jugendbetreuer/innen, Sozialarbeiter/innen und andere Akteure/Akteurinnen) aussehen, damit eine optimale Wirkung erzielt wird?
- Ist bei Diensten für Schulabbrecher/innen, die auf kommunaler Ebene angesiedelt sind, angemessen dafür gesorgt, dass die Berufsberatung eingebettet ist in ein breites Spektrum an individueller Unterstützung?
- Inwieweit ist die Berufsberatung Bestandteil von Programmen des zweiten Bildungswegs für Schulabbrecher/innen? Wie ist die Berufsberatung in solche Bildungsgänge integriert? Wie sollte sie inhaltlich gestaltet sein? Wie sollte die Berufsberatung geleistet werden, von wem und wann?

POLITISCHE OPTIONEN

- Vorrang der Berufsberatung für potenzielle Schulabbrecher/innen bei der Zuteilung entsprechender Ressourcen an die Schulen; gemeinsam mit den Verantwortungsträgern im Bildungssystem und der Schulleitung Veranschaulichung des Nutzens von Strategien für frühzeitige Intervention, um potenzielle Schulabbrecher/innen zu ermitteln und zu verdeutlichen, welche Rolle die Berufsberatung bei solchen Strategien spielen kann;
- Verbesserung der Ausbildung und der berufsbegleitenden Weiterbildung von Schulleitern/Schulleiterinnen, Lehrern/Lehrerinnen und Berufsberatern/Berufsberaterinnen, um sie dafür zu sensibilisieren, wie die Berufsberatung in Programme zur Unterstützung potenzieller Schulabbrecher/innen integriert werden kann;
- Nutzung der Gemeinwesenarbeit (die dort ansetzt, wo sich junge Menschen treffen bzw. arbeiten, und von Erwachsenen geleistet wird, die täglich mit diesen jungen Menschen in Kontakt sind), um Berufsberatungsdienste für gefährdete junge Menschen anzubieten;
- Maßnahmen, um den Berufsberatern/innen im Zuge ihrer Ausbildung die nötigen Kompetenzen zu vermitteln, damit sie mit gefährdeten jungen Menschen und Schulabbrechern/-abbrecherinnen arbeiten können (u. a. Fähigkeit zur Vernetzung, zur Zusammenarbeit mit wichtigen Bezugspersonen und Stellen, zum qualifizierten Verweis und zur Teamarbeit);
- Sicherstellen, dass jeder Schulabbrecher über einen individuellen Aktionsplan für den weiteren Bildungsweg, das Arbeitsleben und andere Lebensziele verfügt;
- Gewährleisten, dass die Schulen die Schulabbrecher/innen weiter im Auge behalten und sie gegebenenfalls über einen Zeitraum von bis zu zwei Jahren nach dem Verlassen der Schule mit Berufsberatung und in sonstiger Weise unterstützen;

- Entwickeln von Strategien für das frühzeitige Eingreifen unter Einbeziehung der Familien – Besuche zu Hause, Organisation unterstützender Angebote (z. B. Hausaufgabenhilfe).

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Integrierte Dienste in Skandinavien:* Die erfolgreichsten Strategien für den Umgang mit gefährdeten jungen Menschen und Schulabbrechern/-abbrecherinnen sind offenbar in Skandinavien zu finden (allerdings werden einige Elemente der im Folgenden vorgestellten Konzepte auch in anderen europäischen Ländern angewandt). Diese Strategien basieren auf einem individuellen Ansatz, bei dem die persönliche, bildungsbezogene und berufsbezogene Orientierung und Beratung mit verschiedenen anderen Dienstleistungen verwoben wird, z. B. Unterstützung bei Gesundheits- oder Wohnungsproblemen, Alphabetisierungskurse, Bewerbungstraining, Schulungen zur Stärkung des Selbstvertrauens, Learning by Doing und befristete öffentlich geförderte Arbeitsverhältnisse. Dies erfordert eine enge Zusammenarbeit zwischen der Berufsberatung und verschiedenen anderen Akteuren. Für die Schulabbrecher/innen beinhalten diese Strategien Elemente wie frühzeitige Intervention, gegenseitige Verpflichtung und individuelle Aktionsplanung, wobei die Berufsberatung eine maßgebliche Komponente des Prozesses ist.
- *Vorausschauendes Handeln von Kommunen in Dänemark:* Die dänischen Kommunen sind rechtlich verpflichtet, mit jungen Menschen Kontakt aufzunehmen, die den formalen Bildungsweg bis zum Alter von 19 Jahren mindestens zweimal verlassen haben. Einige Städte ergänzen dies durch zusätzliche Maßnahmen. In manchen Städten werden diese Aufgaben von schulinternen Berufsberatern wahrgenommen, in anderen, insbesondere größeren Städten, übernehmen dies spezielle Jugend-Berufsberater/innen. Ab dem Alter von 18 Jahren haben diese jungen Menschen Anspruch auf begrenzte staatliche Beihilfen – jedoch nur, wenn sie in Zusammenarbeit mit dem Jugend-Berufsberatungsdienst Aktionspläne ausarbeiten und umsetzen. Es handelt sich hierbei um ein Konzept, bei dem beide Seiten gegenseitig Verpflichtungen eingehen, damit die jungen Menschen dabei unterstützt werden, von ihrem Recht zur Teilnahme an der allgemeinen und beruflichen Bildung Gebrauch zu machen.
- *Programm „Youthreach“ in Irland:* Dieses Programm richtet sich an arbeitslose junge Menschen, von denen viele Schulabbrecher/innen sind. Es werden verschiedene Maßnahmen in diversen Umfeldern durchgeführt: Zentren, die von den lokalen Berufsbildungsausschüssen (Vocational Education Committees) gefördert werden, lokale Berufsbildungsworkshops (Community Training Workshops), die von der öffentlichen Arbeitsverwaltung (FÁS) finanziert werden, Ausbildungszentren für Nichtsesshafte (Senior Traveller Training Centres). Angesichts der persönlichen, sozialen sowie bildungs- und berufsbezogenen Probleme vieler Teilnehmer sind die wichtigsten Aufgaben der im Rahmen des Programms eingesetzten Lehrkräfte oft Beratung, Orientierung und Betreuung. Um diesen Lehrkräften die notwendige Beratungskompetenz zu vermitteln, wurden Pilotprogramme durchgeführt. Zudem wird jedes Programm durch einen Berufsberatungsdienst unterstützt, für den qualifiziertes Personal in Teilzeit abgestellt ist. Unter anderem wird hierfür Personal der öffentlichen Arbeitsverwaltung eingesetzt.

4

BERUFSBERATUNG IN DER HOCHSCHULBILDUNG

POLITISCHE AUFGABEN

- Viele Studierende haben kaum oder gar nicht die Möglichkeit, Berufsberatungsangebote in Anspruch zu nehmen. Berufsberatungsdienste sind oft dünn gesät, und den Studierenden steht nicht die Dienstleistungspalette zur Verfügung, die sie für fundierte Entscheidungen über ihren Bildungsweg und ihre berufliche Laufbahn benötigen.
- In ganz Europa mangelt es an qualifiziertem Personal, um dem studentischen Bedarf an Berufs- und Laufbahnberatung gerecht zu werden.
- Das Arbeitsfeld der bestehenden Laufbahnberatungsdienste ist oft sehr eingeschränkt; häufig wird nur persönliche Beratung bzw. Studienberatung angeboten. Die berufliche Entwicklung und die Berufswahl – einschließlich der Unterstützung der Studierenden bei der Entwicklung von Kompetenzen zur Gestaltung ihrer beruflichen Laufbahn, bei der Aneignung unternehmerischer Fähigkeiten und bei der Entscheidung für eine selbständige Tätigkeit – finden nur wenig Beachtung.
- Die spezifischen Berufsberatungsbedürfnisse bestimmter Gruppen von Studierenden werden oft nicht berücksichtigt. Dies gilt beispielsweise für Personen in der Übergangsphase zwischen Studium und Beruf, Studierende, die das Studium abbrechen oder das Fach wechseln, ältere Studierende, die ihren Bildungsweg fortsetzen, Fernstudierende und Studierende aus dem Ausland.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Sollten öffentlich finanzierte Hochschulen verpflichtet werden, Berufsberatungsdienste für Studierende anzubieten? Wenn ja, welcher Dienstleistungsumfang ist vorzusehen? Sollte ein Anrecht auf diese Dienstleistungen festgeschrieben werden?
- Sollten die Qualität der Berufsberatung sowie die Kompetenzen und Qualifikationen des Personals, das diese Dienstleistungen erbringt, in die Gesamtbewertung der Qualität der Hochschulen einfließen?
- Welche zentralen Berufsberatungsdienste werden innerhalb einer Hochschule benötigt? Wie sollten diese Dienste mit den Aufgaben der Lehrkräfte bzw. dem Curriculum verbunden werden (insbesondere dort, wo Komponenten zur Laufbahnentwicklung sowie berufspraktische Lernphasen obligatorische Bestandteile des Studienprogramms sind)?

- Wie sollte die Berufsberatung in den Hochschulen mit externen Berufsberatungs- und Arbeitsvermittlungsangeboten verknüpft werden, und welche Kontakte zu Arbeitgebern sollte es geben, damit gewährleistet ist, dass die Informationen und Dienstleistungen angemessen und aktuell sind und auf korrekten Informationen über die Arbeitsmarktsituation basieren?
- Inwieweit sollte die Berufsberatung und -entwicklung Fakultäts- und Abteilungsübergreifend enger in die Lehr- und Lernprogramme eingebunden werden?
- Wie können im Rahmen des Curriculums angebotene Seminare zum Selbstmanagement der beruflichen Laufbahn sowie zur beruflichen Entwicklung gefördert werden, und wie können Profilanalyse- und Portefeuillesysteme entwickelt werden?
- Welche Daten zu den Ergebnissen der Berufsberatung sollten erhoben werden (z. B. nächste Stationen der Absolventen/Absolventinnen, Abbrecherquote und nächste Stationen der Abbrecher, jährliche Kosten durch Studienabbruch)? Wie können diese Daten zur Verbesserung der Berufsberatungsdienste für eingeschriebene Studierende sowie für eine fundiertere Studienfachwahl genutzt werden?
- Wie können Studierende, Arbeitgeber und andere Akteure/Akteurinnen in die Entwicklung und Erbringung wirksamerer Berufsberatungsdienstleistungen eingebunden werden?
- Welche strategischen Instrumente und ressourcenbasierten Anreize können – angesichts der traditionellen Unabhängigkeit des tertiären Sektors – eingesetzt werden, um den Aufbau von Berufsberatungsdiensten in der Hochschulbildung zu fördern?
- Inwieweit werden die individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Gruppen in der Hochschulbildung (erwachsene Lernende, Menschen mit Behinderungen, finanziell benachteiligte Personen, ausländische Studierende, Studienabbrecher usw.) in Bezug auf die Berufsberatung berücksichtigt?

POLITISCHE OPTIONEN

- Landesweite Überprüfung der Berufsberatungsdienste in der Hochschulbildung, umfassende Verbreitung der Ergebnisse und Veröffentlichung in den Medien;
- Im Rahmen dieser Überprüfung Entwicklung eines Fragebogens, der sowohl für nationale als auch für einrichtungsbezogene Dienstleistungsaudits eingesetzt werden kann; Berücksichtigung der Meinungen ehemaliger und derzeitiger Studierender sowie von Arbeitgebern und anderen Akteuren/Akteurinnen (Fakultätspersonal, Familien); Berücksichtigung spezifischer Gruppen von Studierenden (z. B. erwachsene Lernende, Studierende in Übergangssituationen, ausländische Studierende, benachteiligte und behinderte Studierende) bei der Koordination der Anwendung des Fragebogens sowie der Auswertung der Ergebnisse;
- Überprüfung der Qualifikationen des Personals der Berufsberatungsdienste in den Hochschulen; Vorschlagen und Umsetzen der notwendigen Änderungen bei der Ausbildung

und berufsbegleitenden Weiterbildung dieses Personals, damit es über die notwendigen Kompetenzen für das Management solcher Dienste verfügt;

- Einbindung der hochschulbasierten Berufsberatung in die nationalen Finanzierungsmodalitäten für das Hochschulwesen: z. B. Berücksichtigung der Dienste bei den Leistungszielen, der Strategieplanung sowie bei Qualitätssicherungsmaßnahmen;
- Sicherstellen, dass konsistente nationale Daten zur Arbeitsmarkt- und Bildungssituation der Hochschulabsolventen erhoben werden (z. B. Branche, Art der Tätigkeit, Einkommen, Anteil der Arbeitslosen, Weiterbildung), umfassende Bekanntmachung dieser Daten bei derzeit eingeschriebenen und angehenden Studierenden sowie Arbeitgebern, Mitarbeitern der Hochschulverwaltung und akademischem Personal;
- Ermittlung der Studienabbrecherquoten in den Hochschulen, der durch die Studienabbrüche entstehenden Kosten und des Kosten-Nutzen-Verhältnisses der Bereitstellung von Berufsberatungsdiensten vor der Studienaufnahme und während des Studiums;
- Schaffung eines nationalen Netzes der hochschulinternen Berufsberatungsdienste und weiterer einschlägiger Dienste und Akteure (insbesondere arbeitsmarktorientierte Dienste), um zu gewährleisten, dass die Studierenden angemessen über den Arbeitsmarkt informiert werden;
- Förderung diversifizierter Konzepte für die Berufsberatung in der Hochschulbildung entsprechend den Bedürfnissen der verschiedenen Gruppen und unter Einsatz zielgerichteter finanzieller Anreize;
- Anschubfinanzierung für Innovationen und Entwicklungsmaßnahmen im Bereich der Berufsberatung in der Hochschulbildung.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

Der Berufsberatungsdienst (Careers Advisory Service) des Trinity College Dublin (<http://www.tcd.ie/Careers/>) bietet Studierenden, Absolventen/Absolventinnen, akademischen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen und Arbeitgebern eine breite Palette von Dienstleistungen. Die Studierenden können sich persönlich beraten lassen und eine umfassende Bibliothek mit berufsbezogenen Titeln sowie ein breites Spektrum von Online-Ressourcen nutzen, die auch an anderen Stellen innerhalb und außerhalb des Campus verfügbar sind.

Der Careers Advisory Service organisiert Messen, auf denen die Studierenden Kontakte zu Arbeitgebern knüpfen und mit ihnen über Beschäftigungsmöglichkeiten nach dem Abschluss sprechen können. Ferner haben die Studierenden Zugang zu Stellenangeboten und werden bei der Suche nach Praktika und Ferienjobs unterstützt. Im Zuge des Studienjahres finden regelmäßig Seminare zur Stellensuche statt, bei denen auch Bewerbungsgespräche simuliert und auf Video aufgezeichnet werden, und die Studierenden können psychologische Tests machen, um die Entscheidungsfindung über die berufliche Laufbahn zu untermauern. Um den Studierenden eine bessere Vorbereitung auf das Arbeitsleben nach dem Studium zu ermöglichen, bietet das Careers

Advisory Service außerdem eine zeitlich befristete Betreuung durch Mentoren an, die kürzlich ihren Abschluss gemacht haben. In mehreren Abteilungen der Universität wird zudem ein Programm für die persönliche Entwicklung umgesetzt, um die Beschäftigungsfähigkeit der Studierenden zu steigern.

Auch Absolventen/Absolventinnen des Trinity College können die persönliche Beratung (kostenpflichtig für diejenigen, die einer bezahlten Beschäftigung nachgehen), den Stellenvermittlungsservice und die Bibliothek des Careers Advisory Service in Anspruch nehmen. Für die Arbeitgeber, die Stellen anbieten, stellt der Service den Kontakt zu Studierenden her, und es können Stellenangeboten in den Räumlichkeiten und auf der Website des Service veröffentlicht werden. Außerdem stehen in der Beratungsstelle verschiedene Firmenverzeichnisse zur Verfügung, die Arbeitgeber werden regelmäßig dazu befragt, welche Qualifikationsprofile sie benötigen, und bei den Absolventen/Absolventinnen erkundigt man sich sechs Monate nach dem Abschluss nach ihren weiteren Stationen.

In jeder Fakultät bzw. Abteilung werden akademische Mitarbeiter benannt, die für den Kontakt zum Careers Advisory Service zuständig sind. Der Service kooperiert aktiv mit diesem akademischen Personal, um zu gewährleisten, dass die Studierenden auf die angebotenen Dienstleistungen hingewiesen werden. Ferner sind die akademischen Mitarbeiter eng in das Programm für die persönliche Entwicklung der Studierenden eingebunden, das formaler Bestandteil des Curriculums ist.

5

BERUFSBERATUNG FÜR ARBEITSLOSE ERWACHSENE

POLITISCHE AUFGABEN

- Die drängenden Probleme vieler Arbeitssuchender verlangen nach einer umfassenden Berufsberatung, die mit einer Reihe gut zugänglicher Dienstleistungen zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit beiträgt. Diese umfassen Berufsausbildung, Umschulung und Berufserfahrung, zusätzlich zur laufenden Hilfe bei Stellensuche und Vermittlung. Die Sicherstellung solcher zusätzlicher Dienstleistungen gehört zu den zentralen politischen Herausforderungen.
- Nationale, europäische und internationale Beschäftigungsstrategien zielen insbesondere darauf ab, die Zunahme der Arbeitslosigkeit (insbesondere der Langzeitarbeitslosigkeit) sowie von Missverhältnissen zwischen dem Qualifikationsangebot und der Qualifikationsnachfrage einzudämmen und die regionale Arbeitskräftemobilität sowie die Beschäftigungsfähigkeit zu fördern. In den meisten Ländern spielen die öffentlichen Arbeitsverwaltungen (ÖAV) hierbei eine maßgebliche Rolle. Allerdings ist die Berufsberatung innerhalb der ÖAV unterentwickelt und nicht systematisch in die Maßnahmen zur Erreichung der vorstehenden Ziele eingebunden.
- In den meisten ÖAV haben die für die Berufsberatung von Arbeitslosen zuständigen Mitarbeiter auch noch weitere Aufgaben, beispielsweise die Prüfung von Leistungsansprüchen, die Erteilung von Auskünften und die Arbeitsvermittlung. Hierdurch können sie der Berufsberatung nicht oberste Priorität einräumen, und sie können in Interessenkonflikte geraten, wenn es kollidierende Zielvorgaben in Bezug auf Vermittlungsquoten und Berufsberatung gibt.
- Die Berufsberater/innen in den ÖAV sind oft nur begrenzt fachlich geschult. Ihre Ausbildung ist meist im Wesentlichen auf organisatorische und administrative Kompetenzen statt auf Kompetenzen im Bereich der Berufsberatung ausgelegt.
- Es gibt sehr viele verschiedene Gruppen von arbeitslosen Erwachsenen, mit spezifischen Merkmalen und Problemen (z. B. ältere Arbeitnehmer, Frauen, die nach der Kindererziehung in das Arbeitsleben zurückkehren, ethnische Minderheiten, Menschen mit Behinderungen). Die Berufsberatung kann jedoch nicht immer auf deren besondere Bedürfnisse eingehen.
- Auf der kommunalen Ebene angesiedelte Berufsberatungsdienste sind oft näher an den Bedürfnissen der Bürger/innen und erreichen die jeweiligen Zielgruppen dadurch besser. Die Politik steht in diesem Zusammenhang vor der Frage, inwieweit ein Outsourcing solcher Dienste gefördert werden sollte, wobei gleichzeitig gewährleistet sein muss, dass die Qualität der Dienstleistungen den auf nationaler Ebene festgelegten Standards und Zielen entspricht.

- Bei der Berufsberatung für arbeitslose Erwachsene kommen - trotz wesentlicher Fortschritte bei der Modernisierung öffentlicher Arbeitsverwaltungen in vielen Ländern - nicht genügend kosteneffiziente Methoden zum Einsatz, beispielsweise Gemeinwesenarbeit durch andere Fachkräfte, örtliche Anlaufstellen, Selbstbedienung, Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), sowie abgestufte Dienstleistungen entsprechend den unterschiedlichen Bedürfnissen.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Inwieweit werden die Berufsberatungsstellen innerhalb der ÖAV vorausschauend tätig, um die Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern, die Flexibilität der Arbeitskräfte zu steigern und die Zahl der Langzeitarbeitslosen zu verringern? Verfügen die Berufsberatungsdienste der ÖAV über ausreichende Kapazität und Flexibilität, um arbeitslose Bürger/innen zu kontaktieren und dazu zu motivieren, sich wieder auf das Lernen und das Arbeitsleben einzulassen? Inwieweit ist die Berufsberatung der ÖAV in der Lage, geografisch und wirtschaftlich benachteiligte Kommunen zu erreichen? Wird hierfür ein separater, jedoch mit den ÖAV verbundener Berufsberatungsdienst benötigt?
- Inwieweit sind die ÖAV mit den anderen relevanten Akteuren im Bereich der Berufsberatung vernetzt und kooperieren mit diesen, so dass den Arbeitslosen eine möglichst breite Palette von Dienstleistungen zur Verfügung steht und die Berufsberatung vor Ort bzw. dezentral geleistet werden kann?
- Wie beurteilen die verschiedenen Zielgruppen unter den Arbeitslosen das auf sie ausgerichtete Berufsberatungsangebot der ÖAV und/oder anderer Organisationen?
- Inwieweit sind die Nutzer der ÖAV bzw. anderer Organisationen, die Berufsberatung für Arbeitslose anbieten, in die Konzeption und Bewertung der für sie geleisteten Dienstleistungen eingebunden?
- Welchen besonderen Berufsberatungsbedarf haben die verschiedenen Gruppen arbeitsloser Erwachsener? Inwieweit wird dieser Bedarf durch das derzeitige Angebot befriedigt? Wie können die Dienste so organisiert werden, dass das Bedarfsspektrum wirksamer abgedeckt wird?
- Ist die Berufsberatung unmittelbarer Bestandteil von Aktivierungsmaßnahmen zur Verbesserung der Kenntnisse und Kompetenzen von Arbeitslosen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind?
- Wie kann die von den ÖAV geleistete Berufsberatung für arbeitslose Erwachsene ergänzt werden durch Dienstleistungen von Freiwilligen- bzw. gemeinschaftsbasierten Organisationen, Aktionen der Sozialpartner sowie durch private, kommerzielle Dienste?

- Wie kann gewährleistet werden, dass die Berufsberatungsdienste für erwachsene Arbeitslose die Qualitätsstandards erfüllen, wenn diese Dienste von einem breiten Spektrum von Organisationen geleistet werden (staatlich, freiwillig, privat)?
- Wie können die ÖAV die arbeitslosen Erwachsenen dabei unterstützen, schnell wieder einen Arbeitsplatz zu finden, zugleich aber auch auf ihre langfristigen beruflichen Bedürfnisse eingehen?
- Wie können die ÖAV den Bedürfnissen von erwachsenen Arbeitslosen in Bezug auf lebenslanges Lernen entgegenkommen?
- Sind die ÖAV Marktführer für Beschäftigungsdienstleistungen und Berufsinformation im Internet?
- Wie kann die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) dafür eingesetzt werden, Dienstleistungen in kosteneffizienter Art und Weise zu verbessern und mehr Selbstbedienung bei der Informationsbeschaffung zu fördern? Welche Art von Unterstützung benötigen die verschiedenen Gruppen von Nutzern der vorhandenen Informationssysteme?
- Wie können die ÖAV die Qualität, das inhaltliche Niveau und die Relevanz der durch ihre Dienste bereitgestellten Berufsinformationen gewährleisten?
- Wie werden die Arbeitssuchenden über die europäische und internationale Dimension des Arbeitsmarkts informiert?

POLITISCHE OPTIONEN

- Analyse der derzeitigen nationalen und internationalen beschäftigungspolitischen Strategien und Leitlinien; Prüfung der Frage, wo sich die Berufsberatung am besten in Maßnahmen zur Beschäftigungsförderung und Verhütung von Arbeitslosigkeit integrieren lässt;
- Sicherstellen, dass auf die drängenden Probleme von Arbeitssuchenden mit umfassender berufsberaterischer Unterstützung eingegangen wird, so dass jeder Zugang hat zu einer Arbeitsstelle, einer Beschäftigungsmaßnahme oder einer Bildungsmöglichkeit, wie z.B. Ausbildung und Umschulung, kombiniert mit laufender Hilfe bei der Stellensuche.
- Entwicklung einer Strategie für kooperative Beziehungen zwischen den ÖAV und den Bildungs- bzw. Berufsbildungseinrichtungen sowie freiwilligen, kommunalen und privaten Berufsberatungsdiensten, um ein angemessenes Berufsberatungsangebot für Arbeitslose zu gewährleisten;
- Sicherstellen, dass die ÖAV qualifizierte Berufsberater/innen einstellen und eine fundierte Strategie für die Weiterbildung der Mitarbeiter verfolgen, die bislang ohne einschlägige Qualifikationen als Berufsberater/in arbeiten; fortlaufende Aktualisierung der Kenntnisse und Kompetenzen der Berufsberater/innen angesichts des raschen Wandels auf dem Arbeitsmarkt;

- Durchführung landesweiter Vergleiche in Bezug auf die Berufsberatung für Arbeitslose; angemessene Verbreitung der Ergebnisse;
- Überprüfung des derzeitigen Angebots an Berufsberatungsdiensten für Arbeitslose, z. B. unter Verwendung der „Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance“ (1998) als Benchmark;
- Entwicklung von Strategien für die aktive Einbindung gefährdeter Gruppen in die Konzeption, Planung, Umsetzung und Überwachung von Maßnahmen und Dienstleistungen der Berufsberatung;
- Aufbau und Aktualisierung lokaler Systeme für Arbeitsmarktdaten und Gewährleistung, dass diese Systeme auch von denjenigen, die die Berufsberatung für Arbeitslose leisten, genutzt werden;
- Reflexion darüber, ob beim Personal der ÖAV die Berufsberatungsaufgaben von den übrigen Tätigkeiten getrennt werden sollten;
- Bei der Entscheidung für die Beibehaltung integrierter Dienste sicherstellen, dass die Berufsberatung angemessene Berücksichtigung findet;
- Anregung kommunaler und privater kommerzieller Berufsberatungsdienste, beispielsweise durch Outsourcing und Abschluss von Unterverträgen;
- Aufstellung von Qualitätskriterien für die Berufsberatung für arbeitslose Erwachsene;
- Entwicklung von Feedback-Mechanismen, um zu gewährleisten, dass die Bedürfnisse der arbeitslosen Erwachsenen in Bezug auf die Berufsberatung befriedigt werden;
- Gewährleisten, dass die Berufsberatung integraler Bestandteil von Erwachsenenbildungsangeboten öffentlich finanzierter Bildungs- und Berufsbildungseinrichtungen ist.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Befriedigung der unterschiedlichen Bedürfnisse arbeitsloser Erwachsener durch abgestufte Dienstleistungen:* Durch die Abstufung von Dienstleistungen lassen sich Zeit und Ressourcen für die Berufsberatung gewinnen. In Österreich und – in geringerem Maße – in Finnland, Deutschland, den Niederlanden, Portugal und im Vereinigten Königreich – wird bei den ÖAV zwischen drei Dienstleistungsstufen bzw. -ebenen unterschieden:
 - Erste Ebene: die Bürger/innen können im Selbstbedienungsverfahren auf gedruckte, audiovisuelle und elektronische Informationen zugreifen, ohne dass sie dabei vom Personal unterstützt werden müssen;
 - Zweite Ebene: verhältnismäßig kurze Einzelgespräche;

- Dritte Ebene: persönliche Beratung für diejenigen, bei denen dies notwendig erscheint oder die selbst der Auffassung sind, dass ihnen eine solche Beratung nutzt. Dies umfasst Gruppen- und Einzelgespräche bis hin zur eingehenden persönlichen Beratung sowie „Job Clubs“ und Seminare, um das Selbstvertrauen und die Motivation der Kunden sowie die Entwicklung ihrer Beschäftigungsfähigkeit zu fördern.
- *Verbesserung der Ausbildung des in den ÖAV für die Berufsberatung zuständigen Personals:* In Irland verfügen fast 80 % aller Berufsberater der ÖAV über eine entsprechende Ausbildung. Sie können auf Teilzeitbasis ein zwölfmonatiges Hochschulstudium „Berufsberatung für Erwachsene“ absolvieren, wobei die Studiengebühren und die Teilnahme an den Lehrveranstaltungen vergütet werden. Die Mitarbeiter, die das Studium erfolgreich abschließen, erhalten Gehaltserhöhungen. Die Steigerung der Zahl der Mitarbeiter mit solchen Qualifikationen zählt zu den Zielvorgaben der ÖAV.
- *Einsatz von IKT für Selbstbedienungskonzepte für die Berufsberatung:* In den Niederlanden wurde eine neue Website entwickelt (<https://www.werk.nl/>), die unter anderem Folgendes bietet: Diagnoseinstrumente auf Interessenbasis, Daten zu den verschiedenen Berufen (einschließlich Arbeitsmarkttrends und Lohn-/Gehaltsangaben), Informationen über Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Zugang zu einer Web-Version der Stellenangebotsdatenbank. Daneben gibt es Pläne, ein Support-Zentrum einzurichten, das per Telefon, E-Mail, Fax und Post kontaktiert werden kann. In Belgien (Flandern) hat die öffentliche Arbeitsverwaltung (VDAB) ein universelles Dienstleistungssystem eingeführt, das Menschen, die einen Arbeitsplatz suchen oder ihren Arbeitsplatz wechseln möchten, zur verstärkten Nutzung von Instrumenten zur Selbstbewertung und Selbststeuerung motivieren soll: Mit „MY VDAB“ wurde die Entwicklung einer Generation von Tools vorangebracht, die eine verstärkte Unabhängigkeit der Nutzer sowie die Verwendung elektronischer Portefolia fördern. Bestehende Instrumente, beispielsweise Datenbanken für Stellenangebote, Arbeitsuchende und Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten wurden in „MY VDAB“ integriert und online zugänglich gemacht, so dass die Nutzer ihr Profil verwalten und ihre eigenen Daten mit anderen Datensätzen abgleichen können. VDAB verfügt auch über ein „*clientvolgsysteem*“, einem Follow-up-System, um die Nutzer auf ihrem weiteren Weg im Auge zu behalten. Den Kunden steht ein Handbuch zur Verwendung der verschiedenen Online-Dienste zur Verfügung.
- *Berufsberatungsdienste auf kommunaler Ebene:* In Luxemburg werden verschiedene Projekte von Freiwilligenorganisationen ohne Gewinnabsicht durchgeführt. Beispiele sind das Netz *Objectif Plein Emploi* (Ziel Vollbeschäftigung), das Programm *Femmes en Détresse* für Frauen, die Opfer auf häuslicher Gewalt geworden sind, sowie lokale und regionale Entwicklungsprojekte. In Kanada bieten Schätzungen zufolge mehr als 10 000 kommunaler Organisationen Berufsentwicklungsdienste an. Viele dieser Organisationen sind mit einer Zahl von fünf bis sieben Vollzeitstellen eher klein; es gibt jedoch auch einige deutlich größere (100 bis 200 Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten). Manche dieser Organisationen konzentrieren sich allein auf die Berufsentwicklung – beispielsweise mit Informationsdiensten, Berufsberatung und Workshops für Arbeitsuchende. Andere haben ein

breiteres Aufgabenspektrum, bieten unter anderem verschiedene E-Learning-Programme und leisten Gemeinwesensarbeit. Teilweise umfassen die von ihnen durchgeführten Programme (z. B. zur Alphabetisierung) auch berufliche Elemente, d. h. die Organisationen können ganzheitliche Ansätze anwenden, je nach den Bedürfnissen ihrer Nutzer.

QUELLE

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998),
Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance,
<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

6

BERUFSBERATUNG FÜR ERWERBSTÄTIGE ERWACHSENE

POLITISCHE AUFGABEN

- Erwerbstätige Erwachsene benötigen Berufsberatung, um sich innerhalb und außerhalb ihres Unternehmens beruflich weiterzuentwickeln oder um neue Kompetenzen zu erwerben, damit sie andere Tätigkeiten aufnehmen können. Das Angebot an Berufsberatungsdiensten für erwerbstätige Erwachsene ist jedoch gering. In dieser Gruppe nehmen sehr viel weniger Personen solche Dienste in Anspruch als bei den arbeitslosen Erwachsenen. Sowohl im öffentlichen als auch im privaten bzw. freiwilligen Sektor sind Beratungsdienste für erwerbstätige Erwachsene unterentwickelt. Zur Unterstützung des lebenslangen Lernens und der aktiven Beschäftigungspolitik muss somit die Verfügbarkeit solcher Dienste verbessert werden.
- Nur wenige Unternehmen bieten Berufsberatungsdienste für ihre Beschäftigten an. Wenn überhaupt gibt es solche Dienste nur in größeren Unternehmen. Zudem wenden sie sich hauptsächlich an leitende bzw. höher qualifizierte Angestellte, nicht an das gesamte Mitarbeiterspektrum, und sie sind im Wesentlichen auf die berufliche Entwicklung innerhalb des Unternehmens ausgerichtet, während berufliche Möglichkeiten außerhalb des Unternehmens kaum Berücksichtigung finden. Nur wenige Arbeitgeberorganisationen versuchen, von den Interessen der einzelnen Unternehmen unabhängige Dienste anzubieten (z. B. auf Entgeltbasis).
- Auch die Gewerkschaften zeigen nur begrenztes Interesse am Aufbau von Berufsberatungsdiensten für ihre Mitglieder. Sofern sie selbst solche Dienste anbieten, werden diese nicht von spezialisiertem Personal geleistet, und es steht vor allem der Zugang zur beruflichen Aus- und Weiterbildung, nicht jedoch die allgemeine berufliche Entwicklung im Mittelpunkt.
- Öffentliche Arbeitsverwaltungen sind oft zu stark auf Arbeitslose ausgerichtet, während erwerbstätige Erwachsene, die sich beruflich weiterbilden oder weiterentwickeln möchten, kaum zur Zielgruppe gehören.
- Private Beschäftigungsdienstleister (soweit vorhanden) konzentrieren sich vor allem auf die Arbeitsvermittlung sowie auf Headhunting und Outplacement. Einige dieser Dienstleister leisten zwar auch individuelle Berufsberatung für Führungskräfte, Berufsberatung für ein breiteres Nutzerspektrum wird jedoch kaum angeboten.
- In fast allen Ländern gibt es nur einen sehr begrenzten privaten Markt für die Berufsberatung. Dadurch wird der Zugang für erwerbstätige Erwachsene beschränkt, die für solche Dienstleistungen zahlen könnten.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Inwieweit wird der Aufbau von Diensten, die die gesamten Bedürfnisse erwachsener Erwerbstätiger in Bezug auf die Berufsentwicklung abdecken können, durch die nationale Politik unterstützt? Welche Berufsberatungsdienste stehen erwachsenen Erwerbstätigen zur Verfügung und wer bietet sie an?
- Wie können Unternehmen dazu motiviert werden, ihren Beschäftigten Berufsberatungsdienste anzubieten und die berufliche Entwicklung der Mitarbeiter zu fördern?
- Wie können kleine und mittlere Unternehmen dabei unterstützt werden, Berufsberatungsdienste für ihre Beschäftigten aufzubauen?
- Wie können Unternehmen, Gewerkschaften, Berufsverbände, Arbeitgeberorganisationen, Bildungseinrichtungen, ÖAV und private Beschäftigungsdienstleister sowie kommunale Organisationen zusammenarbeiten, um ein wirksames Berufsberatungsangebot für Erwachsene zu schaffen?
- Wie kann die Entwicklung eines größeren privaten Marktes für die Berufsberatung stimuliert werden?

POLITISCHE OPTIONEN

- Überprüfung sektoraler, regionaler und lokaler Auswirkungen nationaler und internationaler Strategien für die Arbeitskräfteentwicklung und lebenslanges Lernen (z. B. der von den europäischen Sozialpartnern vereinbarte „Aktionsrahmen für die lebenslange Kompetenz- und Qualifikationsentwicklung“ aus dem Jahr 2002) auf die Berufsberatung;
- Suche nach Möglichkeiten, um die Rolle der ÖAV bei der Berufsberatung für erwerbstätige Erwachsene auszuweiten;
- Förderung der Berufsberatung in Unternehmen durch Anreize, z. B. Abzugsfähigkeit der Kosten im Rahmen von Ausbildungsabgaben, oder durch öffentliche Anerkennung der Unternehmen mit beispielhaften Programmen;
- Anregung und Förderung von Partnerschaften zwischen Arbeitgeberorganisationen, Bildungs- und Berufsbildungseinrichtungen, ÖAV und anderen relevanten Organisationen mit dem Ziel, Berufsberatungsdienste insbesondere für kleinere Unternehmen aufzubauen;
- Unterstützung von Berufsverbänden und Gewerkschaften, die ihren Mitgliedern qualitativ hochwertige Berufsberatungsdienstleistungen anbieten;
- Gewährleisten, dass in der Weiterbildungspolitik der Berufsberatung für Erwerbstätige eine große Bedeutung beigemessen wird, um die Wirtschaftlichkeit von Investitionen in die Berufsbildung sicherzustellen;

- Integration der Berufsberatung in die Ausbildungsprogramme, die durch die Ausbildungsabgaben der Arbeitgeber finanziert werden;
- Sicherstellen, dass die Berufsberatung für Erwerbstätige in den Tarifverhandlungen der Sozialpartner auf nationaler und sektoraler Ebene berücksichtigt wird;
- Vorbildfunktion für den privaten Sektor durch die Einführung von Strategien zur Unterstützung der Berufsentwicklung von Arbeitnehmern im öffentlichen Dienst;
- Unterstützung der Ausweitung des privaten Marktes für die Berufsberatung, beispielsweise durch Outsourcing und die Ausstellung von Berufsberatungsgutscheinen, um die Entwicklung eines breiteren Spektrums von kommerziellen Anbietern zu fördern;
- Ausbau der bereits im Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungssektor verfügbaren Dienste für erwerbstätige Erwachsene;
- Förderung des Aufbaus nationaler Hotlines für die Information und Beratung über lebenslanges Lernen;
- Verbesserung der Beschäftigungschancen von Erwachsenen durch Integration der Anerkennung und Validierung absolvierter Bildungsmaßnahmen in die Berufsberatung;
- Förderung des Aufbaus qualitativ hochwertiger Internet-basierter Berufsberatungsdienste für erwachsene Erwerbstätige, um diese Zielgruppe bei der Entwicklung ihrer beruflichen Laufbahn zu unterstützen;
- Gewährleisten, dass Arbeitnehmer, die eine berufliche Veränderung wünschen, mit der europäischen und internationalen Dimension des Arbeitsmarktes vertraut gemacht werden, speziell der Inanspruchnahme von EURES und des Europäischen Netzwerks der öffentlichen Arbeitsverwaltungen (PES).
- Sicherstellen, dass die Berufsberatung integraler Bestandteil von Erwachsenenbildungsangeboten öffentlich finanzierter Bildungs- und Berufsbildungseinrichtungen ist.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Berufsberatung durch öffentliche Arbeitsverwaltungen:* Einige ÖAV möchten auch die Berufsberatungsbedürfnisse erwerbstätiger Erwachsener erfüllen. Hierzu lenken sie den Kundenstrom innerhalb der Organisation so, dass ein Besuch der ÖAV nicht mehr mit Arbeitslosigkeit und Wartschlangen assoziiert wird. Ein Beispiel hierfür bietet Norwegen. Dort werden die Servicezentren der ÖAV so umgestaltet, dass ein attraktives, leicht zugängliches und neuesten Standards entsprechendes Umfeld entsteht. Die Stellen zur Beantragung von Versorgungsleistungen sind diskret „hinter den Kulissen“ untergebracht. Das Angebot umfasst u. a. Folgendes: Informationen über offene Stellen in gedruckter Form, Computer mit Textverarbeitungsprogrammen (um Bewerbungen und Lebensläufe zu schreiben), kostenlose Anrufe bei potenziellen Arbeitgebern sowie in begrenztem Maße

Unterstützung durch das Personal. Zusätzliche wurde eine Reihe von – meist Web-basierten – Selbsthilfelinstrumenten entwickelt, u. a. ein Interessen-Inventar, ein Berufswahlprogramm mit Selbstbeurteilungsmodul zur Analyse der Interessen, der Arbeitseinstellung und der beruflichen Fähigkeiten, ein Tool zum Abgleich von Stellenangeboten und zur Unterstützung bei der Stellensuche sowie ein Lernprogramm für das Berufsleben, das sich hauptsächlich an Hochschulabsolventen/-absolventinnen richtet.

- *Unternehmensbasierte Berufsberatungsdienste:* In den Niederlanden haben einige große Unternehmen Mobilitätszentren für ihre Mitarbeiter eingerichtet. In diesen Zentren arbeiten meist Personalmanagement-Spezialisten, die von externen Beratern unterstützt werden. Eine wesentliche Aufgabe ist die Bewertung des Fortbildungsbedarfs. Im Mittelpunkt der Tätigkeit steht zwar die unternehmensinterne Mobilität; je nach Bereitschaft des Unternehmens unterstützen die Zentren die Mitarbeiter aber auch gegebenenfalls dabei, Möglichkeiten auf dem externen Arbeitsmarkt auszuschöpfen. Im Vereinigten Königreich experimentieren einige Arbeitgeber mit unternehmensinternen Service-Angeboten, bei denen Callcenter, IKT-Unterstützung und die Dienstleistungen ausgebildeter Berufsberater/innen kombiniert werden.
- *Staatliche Anreize für den Aufbau unternehmensbasierter Berufsberatungsdienste:* Aufwendungen für die Berufsberatung können als abzugsfähige Ausgaben im Rahmen von Ausbildungsabgaben eingestuft werden. So haben in den Niederlanden einige Branchen eigene Ausbildungsprogramme entwickelt, die aus Ausbildungsfonds der Arbeitgeber und der Beschäftigten finanziert werden. Besonders wichtig sind diese Programme für KMU, die oft nicht über eigene Ausbildungsstrukturen verfügen. Teilweise umfassen die Programme auch begrenzte branchenspezifische Berufsberatungsleistungen durch Fachkräfte. Eine andere Art staatlicher Anreiz sind freiwillige Qualitätsgütesiegel. In den Niederlanden und im Vereinigten Königreich gibt es Programme, bei denen Unternehmen mit guten Beispielen bei der Humanressourcenentwicklung mit dem Qualitätsgütesiegel „Investors in People“ ausgezeichnet werden. In den Niederlanden werden die Unternehmen außerdem ermutigt, die Dienste von Beratern in Anspruch zu nehmen, die die Unternehmen bei der Umsetzung von Laufbahnentwicklungsprogrammen unterstützen.
- *Berufsberatung und Gewerkschaften:* Die Gewerkschaften können die Bereitstellung von Berufsberatungsdiensten zum Gegenstand der Tarifverhandlungen mit den Arbeitgebern machen. Zudem können die Gewerkschaften auch selbst Beratungsdienste anbieten. In Dänemark, Norwegen und im Vereinigten Königreich haben manche Gewerkschaften ihre Vertrauensleute so geschult, dass sie als „Bildungsbotschafter“ oder „Weiterbildungsvertreter“ agieren und die Mitglieder (insbesondere wenig oder nicht Qualifizierte) beim Zugang zur allgemeinen und beruflichen Bildung unterstützen können. Dieses Programm ist im Vereinigten Königreich sehr weit verbreitet und findet sowohl auf Seiten der Regierung als auch bei den Gewerkschaften große Unterstützung (<http://www.learningservices.org.uk/>).
- *Berufsberatung und Anerkennung früher erworbener Kenntnisse:* Berufsberatungsdienste sind oft an der Anerkennung früher erworbener Kenntnisse beteiligt, da hierdurch die berufliche Entwicklung sowie die berufliche Mobilität und Flexibilität der Arbeitnehmer unterstützt wird. In Portugal wird derzeit mit Hilfe eines Netzes von Zentren ein nationales System zur Anerkennung, Validierung und Zertifizierung erworbener Kenntnisse (RVCC)

eingeführt. Erwerbstätigen und arbeitslosen Erwachsenen wird ein dreistufiger Service geboten: Information, Beratung und ergänzende Weiterbildung, einschließlich der Anerkennung von Kompetenzen. Die Nutzer werden von Berufsberatungsanbietern, Unternehmen und öffentlichen Stellen an diese Zentren verwiesen. Bis 2006 soll das Netz aus 84 Zentren bestehen, die entsprechend der Bevölkerungsdichte und dem Bildungsstand über das Land verteilt sind.

QUELLE

Europäische Gewerkschaftsbund, Union der Industrie- und Arbeitgebervereinigung in Europa, Europäisches Zentrum von Unternehmen mit öffentlicher Beteiligung und Unternehmen von allgemeiner wirtschaftlicher Bedeutung (2002), Aktion-Rahmenplan für lebensbegleitende Entwicklung von Kompetenzen und Qualifikationen

<http://www.etuc.org/en/index.cfm?target=/en/dossiers/colbargain/III.ctm>.

7

BERUFSBERATUNG FÜR ÄLTERE

POLITISCHE AUFGABEN

- Die Alterung der Bevölkerung in vielen europäischen Ländern erfordert eine Heraufsetzung des Rentenalters und flexiblere Übergänge in den Ruhestand. Bisher hat die Politik die Berufsberatung jedoch nur zögerlich zur Förderung des aktiven Älterwerdens eingesetzt.
- Ältere Menschen benötigen spezialisierte Informations- und Beratungsangebote für ein aktives Älterwerden (erfülltere Freizeit, ehrenamtliche Tätigkeit und Aktivitäten, um geistig und körperlich fit zu bleiben). Derzeit werden die Menschen in dieser Lebensphase jedoch kaum durch Berufsberatungsdienste unterstützt.
- Flexiblere Übergänge von der Vollzeitarbeit zum „Vollzeitruhestand“ (Kombination von Vollzeitarbeit, Teilzeitarbeit, ehrenamtlicher Tätigkeit, Nichterwerbstätigkeit) erfordern eine eingehendere Harmonisierung der beruflichen und finanziellen Planung. Diese Problematik muss von der Politik aufgegriffen werden.
- Es gibt nur wenige Beispiele erfolgreicher Lösungen für die Berufsberatung für ältere Arbeitnehmer. Bislang hat offenbar kein Land ein systematisches Konzept hierfür entwickelt.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Welche Implikationen hat die Politik des lebenslangen Lernens und des aktiven Älterwerdens für die Bereitstellung von Berufsberatungsangeboten?
- Wie hoch ist – angesichts der demografischen Prognosen – der voraussichtliche künftige Bedarf an solchen Berufsberatungsangeboten?
- Wie kann die Berufsberatung die Menschen dabei unterstützen, flexiblere Wege für den Übergang von der Vollzeitarbeit zum „Vollzeitruhestand“ einzuschlagen (Kombination von Teilzeitarbeit, Ehrenamt, befristeter Vollzeitarbeit und Nichterwerbstätigkeit)?
- Wie kann man angesichts der komplexen Zusammenhänge zwischen Steuern, Rentenversorgung, Altersvorsorge, Arbeitszeit und Arbeitsverträgen eine engere Integration von Berufsberatung und Finanzplanung für ältere Menschen erreichen? Wie sollten solche integrierten Dienste finanziert werden?
- Welche besondere Ausbildung benötigen die in diesem Bereich tätigen Berufsberater/innen?

- Welche Einrichtungen, Verbände und Gruppen wären an der Entwicklung von Berufsberatungsdiensten für ältere Bürger/innen interessiert und hierfür kompetent? Wie könnte deren Zusammenarbeit mit staatlichen Stellen aussehen?

POLITISCHE OPTIONEN

- Gewährleisten, dass die Berufsberatung ein integraler Bestandteil von Erwachsenenbildungsangeboten in öffentlich finanzierten Bildungs- und Berufsbildungseinrichtungen ist;
- Nutzung vorhandener Erkenntnisse bzw. Forschungsergebnisse zum Zusammenhang zwischen aktivem Altern und Gesundheit;
- Knüpfen von Kontakten zu Investmentfonds und Rentenversicherungen, um die Verbindungen zwischen Finanzplanung, Berufsplanung und dem Übergang in den Ruhestand zu erörtern;
- Schaffung von Anreizen für die Entwicklung eines Berufsberatungsangebots für ältere Menschen durch Outsourcing an Vereinigungen, die intensiv mit dieser Gruppe arbeiten;
- Nutzung innovativer, auf IKT (einschließlich Telefon) basierender Konzepte für die Erbringung der Dienstleistungen, um noch nicht abgedeckte Bedürfnisse zu befriedigen;
- Untersuchung der Frage, wie die Rolle der ÖAV ausgeweitet werden kann, um den Berufsberatungsbedürfnissen älterer Menschen gerecht zu werden;
- Unterstützung der Initiativen von Unternehmen und Kommunen, um dem Trend zum vorzeitigen Ausscheiden aus dem Arbeitsmarkt und zur Langzeitarbeitslosigkeit bei älteren Arbeitnehmern entgegenzuwirken;
- Unterstützung der Unternehmen bei der Vorbereitung älterer Arbeitnehmer auf einen aktiven Ruhestand;
- Ermutigung der Arbeitgeber, in Strategien für die Umschulung der Arbeitnehmer bzw. die Umgestaltung der Arbeitsplätze, die auf eine längere Beschäftigung älterer Arbeitnehmer abzielen, auch Elemente der Berufsberatung einzubinden.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Berufsberatungsprojekte für Ältere:* In Dänemark wurden verschiedene Berufsberatungsprojekte für ältere Menschen durchgeführt. Eines dieser Projekte wurde von der dänischen Ingenieurgewerkschaft finanziert und richtete sich an erfahrene Ingenieure in der Region Frederiksborg. Ein weiteres Projekt förderte das Finanzministerium.
- *Unterstützung beim beruflichen Wiedereinstieg:* In Westaustralien werden Ältere im Rahmen des Programms „Profit from Experience“, das von der Berufsbildungsbehörde (Department of

Training) des Bundesstaates finanziert und über gemeinschaftsbasierte Joblink-Zentren verwaltet wird, beim Wiedereinstieg in das Berufsleben unterstützt.



BREITERER ZUGANG ZUR BERUFSBERATUNG

PROBLEME UND HERAUSFORDERUNGEN

- Die Nachfrage nach der Berufsberatung übersteigt das Angebot, und viele Menschen können die Dienste nicht in Anspruch nehmen. Das Berufsberatungsangebot ist örtlich (in der Art und Weise der Durchführung), zeitlich (Uhrzeit/Wochentage) und in Bezug auf die Lebensabschnitte zu stark eingeschränkt. Zu denjenigen, deren Bedürfnisse nicht angemessen befriedigt werden, zählen erwerbstätige Erwachsene, Studierende, Mütter mit kleinen Kindern, Rückkehrerinnen in den Beruf, Ältere, Menschen mit Behinderungen, Kommunen in entlegenen Regionen sowie verschiedene benachteiligte Gruppen.
- Das teure, arbeitsintensive Modell des persönlichen Gesprächs ist in der Berufsberatung noch weit verbreitet. Die stärkere Nutzung kosteneffizienterer Dienstleistungsformen könnte dagegen mehr Menschen Zugang zur Berufsberatung eröffnen: Selbstbedienungskonzepte und ortsnahe Anlaufstellen, systematische Nutzung unterstützender Netzwerke, Integration von Berufsberatungsmodulen in die Lehrpläne von Schulen und Hochschulen, Berufsberatung in Gruppen, Einsatz neuer Technologien, einschl. Informations- und Kommunikationstechnologien, sowie Callcenter.
- Es gibt kaum Berufsberatungsangebote am Arbeitsplatz, in Freizeitzentren, kleinen Ortschaften, Einkaufszentren, Büchereien, Bürgerberatungs- und Gemeinschaftszentren sowie von zu Hause aus. Außerhalb der normalen Öffnungszeiten von Bildungseinrichtungen und Behörden stehen praktisch keine Berufsberatungsdienste zur Verfügung. Nur wenige Dienste sind mobil, suchen die Zielgruppen aktiv auf und arbeiten in Schichten.
- Das öffentliche Berufsberatungsangebot muss durch private, unternehmenseigene und kommunale Angebote ergänzt werden. Die politische Herausforderung besteht darin, Methoden zu erarbeiten, um mittels Partnerschaften und Outsourcing die verschiedenen Akteure hierfür zu gewinnen.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- In welchen Sektoren und Kommunen wird das Berufsberatungsangebot definitiv nicht der Nachfrage gerecht? Wie lassen sich solche Defizite ermitteln?
- Soweit ein Rechtsanspruch auf Berufsberatung besteht: Wie wird dieser bekannt gemacht, um die Menschen dazu zu motivieren, davon Gebrauch zu machen?
- Mit welcher Mischung aus öffentlichem, privatem und kommunalem Angebot lässt sich eine bessere Abdeckung des Berufsberatungsbedarfs gewährleisten?

- Mit welchen Strategien kann die nichtformale und informelle Berufsberatung gefördert werden (z. B. Bereitstellung von Schulungs- und Informationsmaterial, um die Berufsberatung in kommunalen und sonstigen Umfeldern zu stützen)?
- Welche Investitionen müssen in Schulungen, Unterstützungseinheiten und Kommunikationsinfrastruktur getätigt werden, um einen IKT-basierten Service aufzubauen?
- Welche Alternativestrategien kommen für Länder und Regionen infrage, in denen die Kommunikationsinfrastruktur noch unterentwickelt ist? Inwieweit könnten Fernsehsendungen, Zeitungsbeilagen, Reklametafeln und mobile Dienste genutzt werden?
- Welche Arten von Ressourcen - einschließlich Interesseninventare Berufsentscheidungsprogramme, Checklisten, Berufsinformationsvideos usw. - gibt es bereits oder könnten entwickelt werden, um mehr Selbstbedienung bei der Berufsberatung zu fördern? Sind diese Ressourcen über das Internet bzw. auf CD-ROM verfügbar? Welche Änderungen hinsichtlich der Personalstruktur, der Qualifizierung und Personalentwicklung sind zur Unterstützung der Selbstbedienungsangebote vorzunehmen?
- Wie können Berufsberatungsdienste organisatorisch umgestaltet werden, so dass sich ihre Verfügbarkeit verbessert (Öffnungszeiten über die normalen Bürozeiten hinaus, Selbstbedienungselemente, Platzierung in kommunalen Ressourcenzentren usw.)? Erfordert dies eine Neuverhandlung der Arbeitsbedingungen?

POLITISCHE OPTIONEN

- Bestandsaufnahme der Berufsberatung auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene – unter Berücksichtigung der verschiedenen Medien (z. B. Zeitung, Fernsehen) und unterschiedlicher Zielgruppen (junge Menschen, Erwerbstätige, Arbeitslose) – als Grundlagen der Optimierung künftiger Politik;
- Schaffung von Anreizen für die Berufsberatung im privaten und ehrenamtlichen Bereich durch den Aufbau von Partnerschaften mit öffentlichen Anbietern sowie durch Outsourcing;
- Förderung der Nutzung von Telefon-Hotlines und E-Mail-Diensten für die Berufsberatung, um geografisch bedingte Benachteiligungen zu beseitigen und den Zugang zum Angebot auch außerhalb der Büroöffnungszeiten zu gewährleisten;
- Berücksichtigung von Schichtarbeit in den Arbeitsverträgen der Berufsberater/innen;
- Sicherstellen, dass die notwendigen Ressourcen für mobile und kommunale Dienste zur Verfügung stehen (Autos, Mobiltelefone, Laptops, gedruckte Berufsinformationen);
- Ausdehnung der Öffnungszeiten öffentlicher Berufsberatungsdienste, um Erwerbstätigen einen besseren Zugang zu diesen Diensten zu ermöglichen;
- Bereitstellung von Anschubfinanzierungen und Startkapital, um die Entwicklung eines Selbstbedienungs-Berufsberatungsangebots auf IKT-Basis zu unterstützen;

- Entwicklung, Anpassung oder Übernahme IKT-gestützter Berufsberatungsprogramme und Bereitstellung solcher Programme im Internet bzw. auf CD-ROM;
- Entwicklung innovativer Methoden zur Verknüpfung von Online- und Offline-Diensten, um ein auf die individuellen Bedürfnisse der Bürger/innen zugeschnittenes Angebot zu gewährleisten;
- Entwicklung von Qualitätssicherungsmechanismen, um zu gewährleisten, dass die Erweiterung des Angebots an Berufsberatungsdiensten und -produkten innerhalb eines gesicherten Qualitätsrahmens erfolgt;
- Entwicklung von Screening-Prozessen und Förderung ihres Einsatzes, um festzustellen, welche Nutzergruppen die personal- und kostenintensivsten Dienstleistungsformen benötigen, und um eine möglichst kosteneffiziente Abstimmung der Dienstleistungen auf die Nutzer zu ermöglichen;
- Bereitstellen von Berufsberatungsangeboten an (öffentlichen) Treffpunkten mittels Internet-Cafes und in kommunalen Informationszentren;
- Vergabe spezifischer Aufträge für Berufsberatungsdienste an kommunale Gruppen;
- Gewährleisten, dass in der Aus- und Weiterbildung von Berufsberatern/innen die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt werden, die eine effiziente Nutzung von IKT in der Beratung und seitens der Klienten gewährleisten;
- Entwicklung differenzierter Personal- und Qualifikationsstrukturen im Bereich der Berufsberatung, d. h. höher qualifiziertes Personal wird bei der Erbringung der Dienstleistungen von Hilfspersonal unterstützt (z. B. für die Informationsrecherche).

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Berufsberatung mittels Callcenter-Technologie:* Der Lern- und Informationsdienst *learndirect* im Vereinigten Königreich basiert weitgehend auf Callcenter-Technologie. Es gibt zwei Callcenter in England, eines für Nordirland und kleinere Zentren in Schottland und Wales. Die *learndirect*-Initiative wird von der „University for Industry“ finanziert und zielt darauf ab, die Bürger/innen durch kostenlose, unabhängige Beratung bei der Ausschöpfung von Bildungs- und Berufsbildungschancen zu unterstützen. So wird unter anderem informiert über die Verfügbarkeit von Fördermitteln für das Lernen sowie über Betreuungsmöglichkeiten, um Eltern mit kleinen Kindern zu unterstützen. Zur Gewährleistung einer möglichst optimalen Verfügbarkeit sind die Callcenter das ganze Jahr über bis 22.00 Uhr erreichbar. In den ersten fünf Jahren des Bestehens von *learndirect* haben fünf Millionen Menschen angerufen. Bei *learndirect* gibt es drei Personalkategorien: Informationsberater („Information Advisers“) sind für allgemeine Auskünfte zuständig, Lernberater („Learning Advisers“) bearbeiten die über allgemeine Auskünfte hinausgehenden Informationsanfragen, und Berater für lebenslanges Lernen („Lifelong Learning Advisers“) befassen sich mit komplexeren Anliegen. Die Mitarbeiter aller Kategorien werden speziell geschult und haben Zugang zu einer Online-Datenbank mit Informationen über etwa 600 000 Bildungs- und

Berufsbildungsangebote auf allen Ebenen sowie zu einer breiten Palette von gedrucktem Informationsmaterial. Auf die Online-Datenbank kann auch direkt über <http://www.learndirect.co.uk/> zugegriffen werden. Sie wird monatlich aktualisiert. Darüber hinaus steht auf der Website ein „Diagnosepaket“ zur Verfügung, mit dem die Nutzer ihre Interessen und Wünsche analysieren lassen können. Die Website verzeichnete in den ersten Jahren ihres Bestehens mehr als 10 Millionen Zugriffe.

- *IKT-basierte Berufsbildungsangebote des privaten Sektors:* Seit 1999 bietet *Helsingin Sanomat*, die am weitesten verbreitete Zeitung Finnlands, allen Bürgern/Bürgerinnen Berufsberatungsdienste über das Internet an. Die Website der Zeitung (<http://www.oikotie.fi>) umfasst ein breites Spektrum von Tools und Service-Angeboten für die Berufsplanung und Stellensuche. Alle Leistungen – darunter Online-Selbsteinschätzung, Berufsberatung per E-Mail, Lebenslauf-Assistent und Online-Versendung von Bewerbungen – sind kostenlos.
- *Mobile Angebote:* In einigen Ländern werden auf innovative Art und Weise mobile Berufsberatungsteams eingesetzt, um schwer erreichbare Gemeinden zu bedienen bzw. um trotz Ressourcenmangel dem hohen Bedarf gerecht zu werden. In Lettland gibt es beispielsweise nur in 19 der 26 Regionen Berufsberatungszentren. Die anderen sieben Regionen werden von mobilen Teams versorgt.

9

BERUFSBERATUNG FÜR BENACHTEILIGTE GRUPPEN

POLITISCHE AUFGABEN

- Bis jetzt ist es nur wenigen Ländern gelungen, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen einem umfassenden Berufsberatungsangebot, das allen gleichermaßen offen steht, und einem gezielten Angebot zu finden, das bestimmten Gruppen benachteiligter Menschen mit besonderen Bedürfnissen Priorität einräumt.
- Bei der Identifizierung und Motivierung leistungsschwächerer Schüler zur Senkung der Abbrecherquoten oder zur Reintegration außenstehender Jugendlicher in Bildung und Ausbildung wurde bislang das Potenzial der Berufsberatung noch nicht voll ausgeschöpft.
- Viele Menschen in Randgruppen und Benachteiligte, die Zielgruppen von Berufsberatungsdiensten sind, zeigen eine besonders hohe Hemmschwelle, die in einem institutionalisierten formalen Kontext bereitgestellten Angebote in Anspruch zu nehmen. Hier ist die Politik gefordert, diese Gruppen aufzusuchen, um mit ihnen zu ihren Bedingungen und in Kontexten zu arbeiten, die weniger formell und ihnen besser vertraut sind.
- Bildungs- und Ausbildungsprogramme für gefährdete Gruppen müssen starke Berufsberatungselemente enthalten, um das Interesse am Lernen neu zu wecken und die Zahl der Abschlüsse zu erhöhen, damit der Übergang zu nachhaltiger Beschäftigung gelingt.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Wie gut ist Berufsberatung in Strategien und Programme eingebaut, die nationale Ziele sozialer Gerechtigkeit verfolgen, wie z. B. die Integration von Immigranten und Flüchtlingen in den Arbeitsmarkt und das Ausbildungswesen, ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis am Arbeitsmarkt, Gleichstellung auf allen Stufen der Bildung und bei den Abschlüssen?
- Welche Daten gibt es zur Inanspruchnahme von Berufsberatungsangeboten durch Gruppen benachteiligter und gefährdeter Personen und zum Grad ihrer Zufriedenheit mit diesen Angeboten? Sind Berufsberatungsdienste verpflichtet, solche Daten zu erheben und auszuwerten?
- Wurden alternative Angebotsformen der Berufsberatung entwickelt, damit benachteiligte Gruppen ihre Scheu überwinden, Dienstleistungen anzunehmen, die von öffentlichen Einrichtungen bereitgestellt werden?

- Welche Ressourcen gibt es auf kommunaler Ebene, die näher an den Zielgruppen stehen? Lassen sich diese etwa durch Outsourcing mobilisieren, um Berufsberatung in einer Form anzubieten, die bei diesen Gruppen mit höherer Akzeptanz rechnen kann?
- Werden die unterschiedlichen Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen in der Ausbildung für Berufsberater/innen berücksichtigt und statten die Programme das Personal mit dem Wissen, den Fähigkeiten und Einstellungen aus, die es für eine erfolgreiche Arbeit mit diesen Gruppen braucht?
- Was wird unternommen, damit die für gefährdete Gruppen verwendeten Ansätze in der Berufsberatung keine kulturellen Vorurteile transportieren?

POLITISCHE OPTIONEN

- Strategien entwickeln, wie gefährdete Gruppen in die Konzeption, Planung, Umsetzung und begleitende Kontrolle der Berufsberatungspolitik und der Dienste eingebunden werden können;
- da viele Benachteiligten-Gruppen versuchen, in ihrer unmittelbaren Umgebung Arbeit zu finden, sind lokale Arbeitsmarktinformationssysteme einzurichten und zu aktualisieren;
- bestehende Berufsberatungsangebote für gefährdete Gruppen überprüfen; dabei kann z. B. die Publikation *Supporting Employability: Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance* (1998) als Richtschnur¹ verwendet werden.
- Berufsberatungsangebote an Agenturen untervergeben, die Erfahrung in der Arbeit mit spezifischen benachteiligten Gruppen haben, und solche Einrichtungen durch Schulung und Ausstattung mit Ressourcen unterstützen;
- entwickeln der Fähigkeit zur Selbsthilfe durch Berufsberatung, indem wichtige Personen innerhalb dieser Gruppen für Lern- und Beratungsaufgaben geschult werden;
- dafür sorgen, dass Berufsberater/innen die entsprechende Ausbildung haben, um mit verschiedenen Gruppen Gefährdeter erfolgreich zu arbeiten; die Ausbildung sollte interkulturelle Bewusstseinsbildung und Beratung einschließen.
- klare Kriterien für die gezielte Ansprache gefährdeter Gruppen festlegen;
- gewährleisten, dass Daten über die Inanspruchnahme von Berufsberatungsdiensten durch benachteiligte Gruppen und deren Zufriedenheit mit den Angeboten erfasst und analysiert werden;

¹ <http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf> Veröffentlicht von der Europäischen Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen, aufbauend auf dem Projekt EURO-COUNSEL Action Research.

- evaluieren, wie Berufsberatungsinterventionen die politischen Ziele sozialer Gerechtigkeit und sozialer Inklusion fördern.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Lokale Zentren:* In Griechenland hat das Forschungszentrum für die Gleichstellung der Geschlechter (KETHI), mit finanzieller Unterstützung seitens der EU, Informations- und Beratungszentren für Beschäftigung und soziale Integration von Frauen eingerichtet. Das Angebot der Zentren wendet sich ausdrücklich an Frauen, und zwar sowohl an arbeitslose als auch an Frauen in gefährdeten Beschäftigungsbereichen, die die Arbeitsstelle wechseln möchten. Die Zentren haben ein Instrument entwickelt, mit dem sie die Bedürfnisse der Frauen ermitteln. Es trägt den Namen *To tychero Trifylli* („Glücksklee“) und ist die Adaption eines Instruments, das französische Beratungszentren einsetzen. Es ermittelt die Bedürfnisse in drei grundlegenden Kategorien: Persönlichkeitsentwicklung, Kenntnis des beruflichen Sektors und Methoden der Arbeitssuche.
- *Aktionsprojekte:* Lokale Aktionsprojekte in Luxemburg, die von ehrenamtlichen und nicht Gewinn orientierten Organisationen durchgeführt werden, umfassen das Netzwerk für Vollbeschäftigung (*Reseau Objectif Plein Emploi*), ein Programm für Frauen, die Opfer häuslicher Gewalt geworden sind (das Projekt *Femmes en détresse*), sowie lokale und regionale Aufbauprojekte. Solche Projekte werden aus unterschiedlichsten Quellen finanziert.

QUELLE

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998),
Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance,
<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

10

BESSERE BERUFSINFORMATION

POLITISCHE AUFGABEN

- Zwischen der Erhebung von Arbeitsmarktinformationen und ihrer Umsetzung in Materialien, die für die Berufsberatung eingesetzt werden können, klafft eine große Lücke.
- Bestimmte Industrie- und Dienstleistungssektoren sehen sich einem Mangel an Qualifizierten gegenüber. Das Wissen um solche Sektoren ist bei jungen Menschen und Erwachsenen schwach ausgeprägt.
- Berufsinformationen auf den jeweils neuesten Stand zu bringen, ist eine echte Herausforderung, vor allem in Ländern mit einem relativ niedrigen BIP pro Kopf.
- In einigen Ländern ist die Berufsinformation lückenhaft und von schlechter Qualität. Das ist eine gravierende Behinderung für die Menschen, wenn es darum geht, fundierte und zufrieden stellende Berufswahlentscheidungen zu treffen.
- Häufig arbeiten die einzelnen Ministerien bei der Bereitstellung und gemeinsamen Nutzung von Berufsinformationen nur unzureichend zusammen – vor allem die Ressorts Bildung und Arbeit, aber auch die einzelnen Regierungsebenen und hier vor allem die nationale und die regionale Ebene. Dadurch kommt es zu teuren Überschneidungen und Fragmentierungen, außerdem fehlt es an Transparenz und Vollständigkeit.
- Diese fehlende Zusammenarbeit verhindert, dass Informationen zu Tätigkeitsinhalten, zu Möglichkeiten und Wegen der Bildung und Ausbildung sowie zu Angebot und Nachfrage am Arbeitsmarkt integriert werden. Ein eng damit verbundenes Problem ist das Versagen, Berufsinformation und Instrumente zur Selbsteinschätzung, zur Karriereplanung und zur Arbeitssuche miteinander zu verknüpfen.
- Praktische Erfahrung ist eine sehr wirksame Art des Lernens und des Erkennens der persönlichen Bedeutung von Dingen, die man sich angelesen oder schulisch erworben hat. Menschen, die man kennt und denen man vertraut, sind ebenfalls wichtige Quellen für Informationen, die in persönliches Handeln umgesetzt werden. Berufsinformationssysteme scheitern jedoch häufig darin, Menschen systematisch eine Arbeit oder einen neuen Bildungskontext erfahren zu lassen. Außerdem beziehen sie örtliche Netzwerke, etwa Arbeitgeber oder Absolventenvereinigungen von Bildungseinrichtungen, viel zu wenig mit ein.
- Ein großer Teil der Berufsinformation wird von Privatbetrieben produziert. Trotzdem gibt es nur in wenigen Ländern verpflichtende Standards oder freiwillige Leitlinien für die

Sammlung, Produktion und Verbreitung von Berufsinformationen durch den öffentlichen und den privaten Sektor.

- Bei der Erstellung und Verbreitung von Berufsinformationen nutzen die staatlichen Stellen die Sachkenntnis des privaten Sektors in den Bereichen Marketing, Veröffentlichung und Medien viel zu wenig. Folglich sieht ein Großteil der Berufsinformation langweilig aus, ist schlecht konzipiert und erreicht nicht die entsprechenden Ziele.
- In ganz wenigen Fällen werden bei der Konzeption der Berufsinformation die Bedürfnisse der Klientinnen/Klienten untersucht, etwa ihr Wunsch nach unterschiedlichen Arten von Berufsinformationen, ihre Präferenzen für verschiedene Formen des Angebots, ihre Zufriedenheit mit vorhandenen Berufsinformationen.
- IKT- und webbasierte Berufsinformationssysteme sind häufig nichts anderes als die elektronische Fassung gedruckten Materials. Daher bleibt das Potenzial von IKT-basierten Systemen ungenutzt, Berufsinformation auf viel interessantere, flexiblere und intuitivere Weise anzubieten.
- Die staatlichen Stellen erstellen zunehmend Berufsinformationen überwiegend in elektronischer Form. Wer jedoch keinen direkten Zugang zu IKT hat oder wem es an Kenntnissen oder Vertrauen im Umgang damit fehlt, wird durch diese Politik benachteiligt.
- Die nationale Berufsinformation schließt meist nicht die europäische und die internationale Perspektive mit ein.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Wie kann berufsbezogene Arbeitsmarktinformation für Zwecke der Berufsinformation und der Berufsberatung genutzt werden?
- Wie lassen sich die von verschiedenen Menschen bevorzugten Arten des Lernens bei der Entwicklung von Angebotssystemen für die Berufsinformation berücksichtigen? Wie soll das Verhältnis zwischen erfahrungsorientierten und herkömmlichen Lernformen in der Berufsorientierung bei verschiedenen Zielgruppen aussehen? Wie lassen sich unterschiedliche Arten der Bereitstellung von Berufsinformationen (z. B. Berufsleitfäden, Flugblätter, Broschüren, Handbücher, Kataloge, Werbematerial, Videos, Filme, CD-ROM und DVD, das Internet, die Massenmedien) an unterschiedliche Nutzerbedürfnisse anpassen?
- Wie kann Berufsinformation besser konzipiert werden, damit sie zu einem Lerninstrument wird und nicht bloß grundlegende Informationen bietet?
- Wie können die Nutzer/innen in die Konzeption und Evaluierung der angebotenen Berufsinformationssysteme und -produkte eingebunden werden?
- Wie kann Berufsinformation in die Vermittlung und den Erwerb von Kompetenzen für eine lebenslange Laufbahnentwicklung integriert werden?

- Wo bestehen – falls überhaupt und für welche Zielgruppen – große Lücken im Angebot an Informationen, die bei Berufsentscheidungen helfen sollen?
- Welche Standards sollen für den Inhalt und die Präsentation von Berufsinformationmaterialien gelten?
- Welche Rolle spielt der private Sektor bei der Bereitstellung von Berufsinformation für die Öffentlichkeit? Können öffentlich-private Partnerschaften sowie Outsourcing helfen, einige der Probleme bei der Produktion von Berufsinformationen zu bewältigen?
- Welche Rolle spielen die Sozialpartner bei der Erarbeitung und Bereitstellung von Berufsinformationen?
- Wie könnten verschiedene Ministerien und Agenturen bei der Erarbeitung und Bereitstellung von Bildungs- und Ausbildungsinformationen zusammenarbeiten?
- Wie sind die Zuständigkeiten für eine angemessene Sammlung, Produktion und Verbreitung von Berufsinformationen entsprechend national festgelegter Standards verteilt?
- Wer stellt die Kompatibilität bei Sammlung, Produktion, Verknüpfung und Verbreitung von Berufsinformationen in dezentralen Systemen mit verschiedenen Verwaltungsbereichen sicher, um Fragmentierung und fehlende Transparenz zu verhindern?
- Arbeiten die Anbieter von Berufsinformationen zusammen, um Überschneidungen zu vermeiden und um zu gewährleisten, dass die Systeme umfassend und transparent sind sowie Daten über Bildung, Ausbildung und Angebot und Nachfrage am Arbeitsmarkt verknüpfen?
- Wie sieht die Integration einer europäischen und internationalen Dimension in die nationale, regionale und lokale Berufsinformation aus?
- Gehen die verfügbaren Berufsinformationssysteme von den Fragen aus, die die Nutzer/innen beantwortet haben möchten, oder von den Informationen, die die Hersteller möchten, dass die Nutzer/innen sie erhalten?
- Wird die Berufsinformation regelmäßig evaluiert, um ihre Zugänglichkeit und Wirkung zu beurteilen?

POLITISCHE OPTIONEN

- Nationale, regionale und lokale Bestandsaufnahmen von Berufsinformationen durchführen, die über zahlreiche Medien (wie z. B. Zeitungen, Fernsehen) verschiedenen Zielgruppen (jungen Menschen, Beschäftigten, Arbeitslosen) angeboten werden, um so eine in sich schlüssige Strategie für die Bereitstellung zu entwickeln;
- nationale Standards für die Berufsinformation ausarbeiten oder adaptieren;

- Mechanismen einbauen für die Koordinierung der Berufsinformation zwischen den Ministerien sowie zwischen dem öffentlichen und dem privaten Sektor;
- Zusammenarbeit mit der Industrie und dem Dienstleistungssektor, die Mangel an Qualifizierten haben, bei der Erstellung aussagefähiger Informationsmaterialien für junge Menschen und Erwachsene;
- feststellen, ob die angebotenen Berufsinformationen genutzt werden, wer sie nutzt und ob diese Personen sie für nützlich halten;
- gewährleisten, dass Berufsberater/innen in der Nutzung und Evaluierung beruflicher Informationen geschult werden;
- in die Schulung und Weiterentwicklung von Fachkräften für Berufsinformation investieren;
- webbasierte europaweite und internationale Berufsinformationssysteme mit nationalen Informationssystemen verknüpfen.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Systematische Arbeitsmarktinformation:* Die Niederlande haben eine Datenbank zur erwarteten Arbeitsmarktnachfrage für rund 2.500 Berufe entwickelt und mit entsprechenden Bildungs- und Ausbildungswegen verknüpft.
- *Mehrdimensionale Berufsinformationssysteme:* Polen hat ein mehrdimensionales Berufsinformationssystem entwickelt – ‘Beratung 2000’ – das die neuesten Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz integriert, um durch die Verknüpfung von Informationsmanagement mit Entscheidungsfindungsstrategien die Eigeninitiative der Klientinnen und Klienten anzuregen. Informationen zu Bildungs- und Ausbildungswegen und zu den Berufen, zu denen diese führen, werden mit dem persönlichen Profil des Kunden verknüpft. Das Profil wird nach dem Zugriff auf entsprechende Instrumente zur Selbsteinschätzung von der gleichen Software erstellt. Zusätzlich wurde das System so ausgelegt, dass es auf spezielle Nutzergruppen, wie z. B. Personen mit Behinderungen, abgestimmt werden kann.
- *Integration von Berufsinformationssystemen:* Das französische Projekt IDEO (*Information Documentation Edition ONISEP*) hat zum Ziel, ein System der Informationstechnik für Publikationszwecke zu entwickeln. Das Projekt soll Datenbanken, die in der Beratung zum Einsatz kommen, systematisch und regelmäßig erneuern und mit automatisierten Publikationsmethoden verknüpft. ONISEP (*Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions*) arbeitet an einem neuen schnellen computerbasierten Netzwerk, um die Zahl der Informationsaustausche über Internet zu maximieren und gleichzeitig für einen sicheren Datentransfer zu sorgen. ONISEP arbeitet mit CEREQ (*Centre d'Etudes de Recherche sur les Qualifications*) zusammen, einer öffentlichen Einrichtung, die von staatlichen Bildungs- und Beschäftigungseinrichtungen kontrolliert wird und die Aufgabe

hat, Expertise in Bereichen wie Statistik, Zertifizierung, Integration, berufliche Einsatzmöglichkeiten, Verbindungen zwischen Ausbildung und Beschäftigung usw. aufzubauen.

- *Eine Berufsinformationsinitiative des privaten Sektors:* „Careers World“ ist ein viel genutztes Berufsinformationsprodukt in Irland, das der private Sektor mit finanzieller Unterstützung des Ministeriums für Bildung und Wissenschaft entwickelt hat. Careers World ist im Internet unter <http://www.careersworld.com/> aufrufbar, wird als CD-ROM gratis an Schulen und andere Bildungseinrichtungen verteilt und bezieht seine Informationen überwiegend von großen Unternehmen des privaten Sektors, die Informationen über die von ihnen gebotenen Beschäftigungs- und Karrieremöglichkeiten zur Verfügung stellen. Das Produkt wird über Arbeitgeberbeiträge finanziert und soll den Firmen helfen, in einem angespannten Arbeitsmarkt Personal zu rekrutieren. Kleine Unternehmen (die die Mehrheit der irischen Unternehmen stellen) sind dabei genauso unzureichend abgedeckt wie einige Berufsfelder. Das Produkt bietet Links zu Informationen über tertiäre Lehrgänge und über Weiterbildungskurse für bestimmte Berufsfelder. Es umfasst auch eine Übung zur Einschätzung der Präferenzen und eine Komponente „real life“, mit Beispielen einzelner Personen, die in den beteiligten Unternehmen arbeiten.
- *Qualitätsstandards:* Zahlreiche Länder, darunter Dänemark und die Niederlande, haben Leitlinien für die Berufsinformation ausgearbeitet. Alle funktionieren auf freiwilliger Basis.
- *Die europäische Dimension von Berufsinformationssystemen:* PLOTEUS (<http://europa.eu.int/ploteus/portal/home.jsp>) ist das europäische Portal für Bildungsangebote. EUROGUIDANCE (<http://www.euroguidance.org.uk>) ist ein Netzwerk von Beratungszentren in den EU- und EWR-Ländern und eine Informationsquelle für Berater/innen, die mit den Bildungs-, Ausbildungs-, Beratungs- und Arbeitsmarktsystemen und -programmen anderer Länder vertraut sein müssen. EURES (<http://europa.eu.int/eures/index.jsp>) verknüpft alle öffentlichen Arbeitsverwaltungen in den EU- und EWR-Ländern. Diese Datenbank wird aus EU-Mitteln gefördert und soll die Mobilität der Arbeitnehmer/innen fördern, indem sie für transparentere und leichter zugängliche Informationen zu Engpässen und Überangeboten bei Qualifikationen für jedes Land und jede Region sorgt. ERA CAREERS (<http://www.europa.eu.int/eracareers>) ist ein Portal für in der Forschung Tätige und liefert Informationen über Arbeitsmöglichkeiten in der Forschung über Austausch und Stipendien in ganz Europa.

11

AUSBILDUNG UND QUALIFIKATIONEN

POLITISCHE AUFGABEN

- Die Regierungen waren bislang bei der Festlegung der Inhalte und der Struktur der Erstausbildungen von Berufsberater/innen und der Verknüpfung mit den allgemeinen politischen Zielen in den Bereichen Bildung, Ausbildung und Beschäftigung äußerst inaktiv. Daher haben Träger und Berufsverbände Schulungsprogramme losgelöst von den öffentlichen Politikzielen erstellt.
- Auf nationaler Ebene wird die Ausbildung für Berufsberater/innen selten oder gar nicht überprüft.
- Bei der Qualifizierung der Berater/innen gibt es aus der Sicht der Nutzer erhebliche qualitative und inhaltliche Unterschiede zwischen den Berufsberatungsdiensten innerhalb eines Landes und zwischen verschiedenen Ländern.
- Zu oft werden Ausbildungen in verwandten Feldern (z. B. Psychologie oder Pädagogik) als ausreichend für die Tätigkeit als Berufsberater/in eingestuft, obwohl Berufsberatungskompetenzen in diesen Feldern eine geringe oder gar keine Rolle spielen.
- Es gibt nicht genügend professionell ausgebildete Berufsberater/innen, um die Nachfrage zu decken.
- Auf nationaler Ebene fehlt es an Daten für eine entsprechende HR-Planung für Berufsberater/innen und für Investitionen in die erforderliche Ausbildung.
- Die Dauer der Erstausbildung reicht von drei Wochen bis zu fünf Jahren. Die zahlreichen Kurzausbildungen sind nicht geeignet, das für die Tätigkeit erforderliche Wissen und die nötigen Fertigkeiten zu vermitteln. Andererseits benötigt nur eine Minderheit der Klienten/innen eine vertiefte berufliche Intervention und psychologische Beratung, also Beratungskompetenzen, wie sie nur durch eine längere Qualifizierung erworben werden können.
- In den meisten Ländern gibt es keine mehrstufigen und integrierten Ausbildungswege, die es Beratungskräften ermöglichen würden, sich von Nicht-Experten zu Experten zu entwickeln. Die zuarbeitenden Kräfte in den Berufsberatungsdiensten, etwa in den Informationsstellen oder kommunalen Dienstleistungszentren, erhalten keinerlei Ausbildung.
- Die gegenwärtige Ausbildung ist in vielem zu bereichsspezifisch, und die bestehenden Qualifikationsstrukturen erlauben keine Mobilität der Beratungskräfte zwischen dem

Beschäftigungs- und dem Bildungsbereich oder wenigstens zwischen Arbeitsfeldern innerhalb des Bildungsbereichs.

- In Ausbildungsprogrammen häufig anzutreffende Lücken beziehen sich auf IKT-Kompetenz. Schulung von Verwaltungspersonal, Kompetenzen, um Berufsberatung im Rahmen schulischer Lehrpläne anzubieten, Kenntnis von Veränderungen am Arbeitsmarkt, die internationale Dimension der Beratung sowie Kenntnisse in Organisation und Management von Beratungsdiensten.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Angesichts der allgemeinen politischen Ziele, denen Berufsberatung dient, und angesichts der Tatsache, dass diese Angebote überwiegend vom Staat finanziert werden, stellt sich die Frage, welchen Einfluss die Politik auf die Berufsberaterausbildung hat. Welche Rolle spielt der Staat bei der Entscheidung über und der Kontrolle von Inhalt und Struktur der Ausbildung?
- Welche Rolle spielen andere Akteure, etwa die Sozialpartner, bei der Erstausbildung und Weiterbildung von Fachkräften der Berufsberatung?
- Welche Rolle sollen die Berufsverbände der Berufsberater und die Ausbildungsinstitutionen bei Entscheidungen über Inhalt und Struktur der Erstausbildung spielen?
- Wie sollen die Gewichte zwischen der Regierung, die die allgemeinen politischen Ziele für die Berufsberatung festlegt sowie die Ausbildung finanziert, und den Berufsverbänden sowie den Ausbildungsinstitutionen verteilt werden?
- Wie kann dort wo Erstausbildungsprogramme für Berufsberater/innen autonome Entwicklungen von Hochschuleinrichtungen sind, auf nationaler Ebene ein einheitlicher Ansatz erarbeitet werden, um für die Nutzer der Berufsberatungsdienste die Unterschiede in der Versorgung zu minimieren, die auf unterschiedlicher Beraterqualifizierung beruhen?
- Welche Ausbildungsformen für Berufsberatung sind für andere relevante Gruppen, z. B. Bildungs- und Ausbildungsträger, private Berater/innen, Lehrkräfte, Schulleiter/innen erforderlich? Wie kann eine solche Ausbildung die Ausbildung von Berufsberatern ergänzen?
- Wie und von wem werden Veränderungen in der Arbeit von Berufsberater/innen kontrolliert, damit Inhalt und Struktur der Qualifizierung entsprechend angepasst werden können?
- Entsprechen Inhalt und Struktur der Erstausbildung und der Weiterbildung von Berufsberater/innen den Tätigkeitsanforderungen? Bieten sie z. B. ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Psychologie, Pädagogik und Arbeitsmarktanalyse?

- Reicht die Dauer der Ausbildung aus, um das erforderliche Wissen und die nötigen Fertigkeiten zu erwerben? Welche Inhalte soll die Erstausbildung im Vergleich zur Fortbildung umfassen?
- Verfügen Personen, die für Berufsberatungsaufgaben eingestellt werden, über das für die Tätigkeit erforderliche Wissen und die nötigen Fertigkeiten? Müssen sie zusätzliche Schulungen absolvieren?
- Ist die Art der Ausbildung (zum Beispiel: Universitätslehrgang vor dem Berufseinstieg, berufsbegleitender Lehrgang, Ausbildung am Arbeitsplatz) zielführend? Ist sie wirtschaftlich vertretbar?
- Besteht es ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Wissen und Theorie auf der einen und praktischen Fähigkeiten und Fertigkeiten auf der anderen Seite?
- Sind die den Beraterinnen und Beratern gewährten Qualifizierungen auf zu hohem oder zu niedrigem Niveau und leistbar, unabhängig davon, wer die Ausbildung finanzieren muss?
- Wie sollen die Kosten für Erstaus- und Weiterbildung zwischen den Fachkräften und ihren Arbeitgebern aufgeteilt werden?
- Gibt es Spielraum für eine differenziertere Personalbesetzung, bei der ausgebildetes zuarbeitendes Personal breiter eingesetzt wird und Berufsberater/innen nicht nur in der direkten Beratungsarbeit sondern auch im Management und in der Koordinierung tätig sind?
- Welche Bildungsangebote könnten den Beratungskräften für ihr berufliches Fortkommen bereitgestellt werden? Berücksichtigen solche Schulungsangebote in angemessener Weise politische Fragestellungen, Dienstleistungsmanagement und Forschung?

POLITISCHE OPTIONEN

- Klare Ziele und Ergebnisse für Berufsberatungsprogramme im Rahmen der Bildungs-, Berufsbildungs- und Beschäftigungspolitik festlegen, um die Entwicklung und Kontrolle der Ausbildung für Berufsberater/innen steuern zu können.
- Nationale Ausbildungs- und Qualifizierungswege einrichten, damit Beratungspraktiker sich von Nicht-Experten zu Experten weiterentwickeln können.
- Hochqualitative Ausbildungsprogramme entwickeln, die unterrichtliches Lernen mit der Entwicklung praktischer Fertigkeiten und „on-the-job“ Erfahrung kombinieren.
- Gezielte Schulungen für solche entwickeln, die mit den Berufsberater/innen zusammenarbeiten, wie z. B. Lehrkräfte, Fachkräfte in der Jugendarbeit, der freiwilligen Gemeinwesenarbeit und der Sozialarbeit.
- Fernunterricht und IKT fördern, um besseren Zugang zur Ausbildung zu ermöglichen.

- Gewährleisten, dass bei der Einstellungspolitik für öffentlich finanzierte Berufsberatungsangebote das für die Tätigkeit erforderliche Wissen und die entsprechenden Fertigkeiten berücksichtigt werden.
- Eine Prognosestudie zu Angebot und Nachfrage an Berufsberatungspersonal für die nächsten 15 Jahre durchführen.
- Mit tertiären Bildungseinrichtungen und Berufsberatern zusammenarbeiten, um einen Kompetenzrahmen für alle diejenigen abzustecken, die Berufsberatung anbieten; dafür sorgen, dass dieser Rahmen die Kompetenzen umfasst, die für die Erreichung der nationalen politischen Ziele erforderlich sind, und der alle relevanten Beschäftigungskontexte, in denen Berufsberatung angeboten wird, sowie alle Kategorien von Personal abdeckt. Nutzung dieses Rahmens für die Entwicklung modularer und sektorübergreifender Ausbildungsprogramme.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Kompetenzrahmen:* In Kanada bieten die „Standards and Guidelines for Career Development Practitioners“ einen Rahmen, innerhalb dessen eine Reihe von Funktionen festgelegt werden können. Dieser Rahmen wurde mit Hilfe eines sorgfältigen Konsultations- und Konsensprozesses entwickelt. Er legt verschiedene Kernkompetenzen fest, über die alle Berufsberater/innen, unabhängig von ihrem Arbeitsplatz, verfügen müssen. Er umfasst auch eine Reihe spezieller Kompetenzen, die je nach Art des bereitgestellten Angebotes, des Arbeitsumfeldes und der beratenen Klientengruppen variiert. Der Rahmen wird in den unterschiedlichsten Kontexten erprobt, um festzustellen, wie er eingesetzt werden könnte (Näheres dazu unter: www.career-dev-guidelines.org). Die von der *Internationalen Vereinigung für Schul- und Berufsberatung* entwickelten Standards sind stark von diesem Rahmenwerk beeinflusst und eignen sich als Referenz für vergleichbare Vorhaben in anderen Ländern.
- *Ausbildungsprogramm:* Die University of East London bietet einen Lehrgang *Postgraduate Diploma in Career Guidance*, das Personen mit einem anerkannten Universitätsabschluss oder einer gleichwertigen Ausbildung offen steht. Der Lehrgang kann entweder in einem Jahr als Vollstudium oder in zwei bzw. drei Jahren als Teilzeitstudium absolviert werden. Die Studierenden werden für die Arbeit mit unterschiedlichsten Klientengruppen ausgebildet. Alle die erfolgreich abschließen, qualifizieren sich für die Mitgliedschaft beim *Institute of Career Guidance* (ICG). Der Lehrgang umfasst Beratungstheorie- und -praxis, Chancengleichheit (einschließlich Strategien zur Förderung der Chancengleichheit im Berufsberatungskontext), Wandel und Entwicklung einer Organisation (einschließlich der Analyse einer Beratungseinrichtung im Rahmen von Organisationstheorie und Change Management), Arbeitsmarktstudien sowie Bildungssysteme und -praxis.
- *Berufsberatungsregister:* In Deutschland hat der *Deutsche Verband für Berufsberatung* (dvv) ein Verzeichnis eingerichtet, in dem derzeit 420 Berufsberater/innen eingetragen sind (rund 100 davon sind nicht Mitglied des dvv). Für eine Eintragung in dieses Register müssen die Bewerber/innen eine entsprechende Erstausbildung, berufsberaterische Erfahrung und regelmäßige Fortbildung nachweisen.

12

FINANZIERUNG DER BERUFSBERATUNGSDIENSTE

POLITISCHE AUFGABEN

- Berufsberatungsdienste können auf verschiedene Arten finanziert werden. Diese umfassen eine direkte Finanzierung durch den Staat, dezentrale Regelungen mit regionalen und lokalen Organisationen, Unterverträge mit Anbietern und marktorientierte Formen. Die Herausforderung besteht darin, das Modell oder den Modellmix zu finden, der einem bestimmten Kontext ausreichend gerecht wird.
- Bei dezentralen Finanzierungssystemen stellt sich die Frage nach der beim Staat verbleibenden Verantwortung. Besonders dort, wo die dezentralen Mittel staatlicherseits bereit gestellt werden, erhebt sich die Frage, wie Qualität und Einheitlichkeit des Beratungsangebots gewährleistet werden können.
- Der private Markt für Berufsberatung ist in den meisten Ländern unterentwickelt. Diejenigen, die für solche Leistungen bezahlen könnten, haben so keine Möglichkeit einer privaten Inanspruchnahme. Andererseits können sich viele, die Berufsberatung brauchen, sie sich nicht leisten, sind aber auch weniger bereit, dafür Geld auszugeben. Wenn es einen größeren privaten Markt gäbe, würde sich jedoch das den Bürgern zur Verfügung stehende Gesamtangebot an Berufsberatung erweitern. Dadurch könnte die staatliche Finanzierung stärker denen zugute kommen, die am bedürftigsten sind. Die Regierungen sollten daher Anreize für die Entwicklung einer marktorientierten Versorgung schaffen.
- Es bestehen große Lücken bei Informationen zu den Ausgaben der öffentlichen Hand für Berufsberatungsdienste und deren Ergebnisse. Daher ist es für die politisch Verantwortlichen schwierig, den Nutzen in Relation zur Investition zu bestimmen.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Wie viel Geld gibt die Regierung für Berufsberatungsdienste aus, wie und für was gibt sie es aus? Wie können die Informationen darüber verbessert werden?
- Wie können die bestehenden Investitionen effizienter genutzt werden?
- Welche zusätzlichen Investitionen sind für welche Angebotssegmente erforderlich?
- Welche Bereiche fallen primär in die staatliche Zuständigkeit? Welche Bereiche sind eher für private Investitionen oder Joint-Ventures geeignet?

- Wenn Die Dienstleistungen privatwirtschaftlich erbracht werden, welche Verantwortung hat dann der Staat ihnen gegenüber?
- Welche Alternativen gibt es zur staatlichen Finanzierung von Berufsberatungsangeboten? Welche Anreize sind nötig, damit Geld aus solchen alternativen Quellen in Berufsberatung investiert wird?
- Wo liegen die Grenzen der Stimulierung eines privaten Berufsberatungsangebotes, vor allem im Hinblick auf gleichberechtigten Zugang zu qualitativ guten Angeboten? Wie ist damit zu verfahren?
- Wie lässt sich die Kosten-Nutzen-Relation für die öffentlichen Investitionen in Berufsberatungsdienste ermitteln?
- Wie kann sichergestellt werden, dass öffentliche Gelder, die für den Berufsberatungsbedarf gefährdeter Personengruppen bestimmt sind, auch tatsächlich diesen Gruppen zugute kommen?
- Wenn zur Abdeckung eines Dienstleistungspakets, das Berufsberatung einschließt, öffentliche Gelder an Einrichtungen fließen, mit welchen Maßnahmen kann erreicht werden, dass diese Einrichtungen die Mittel der Berufsberatung zuleiten? Lassen sich die politischen Ziele eher durch Mittelwidmung oder eher durch Pauschalfinanzierung erreichen?
- Soll der Staat beim Angebot eines öffentlichen Gutes wie der Berufsberatung die Rolle eines Qualitätsgaranten übernehmen? Wenn ja, wie?

POLITISCHE OPTIONEN

- Die Nachfrage nach Berufsberatung und die Bereitschaft der Menschen, für derartige Leistungen zu bezahlen, mit Hilfe von Marktforschung feststellen.
- Einen Quasi-Markt für das Berufsberatung entwickeln und das private Angebot stimulieren, indem Aufgaben, die traditionell der öffentliche Sektor wahrnimmt, an den kommerziellen oder den ehrenamtlichen Sektor untervergeben werden.
- Dafür sorgen, dass alle Berufsberatungsdienste, die öffentliche Gelder erhalten, vorab definierte Qualitätsstandards erfüllen.
- Angebot und Nachfrage bei den Leistungen transparenter gestalten, damit private Anbieter eher bereit sind, Ressourcen in diesen Bereich zu investieren.
- Berufsberatung mit bestimmten Mechanismen koppeln, wie z. B. individuelle Bildungskonten und Ausbildungsabgaben zur Finanzierung von Bildungsangeboten; im Rahmen solcher Systeme: Anerkennung von Berufsberatungskosten als abzugsfähige Ausgaben neben Bildungs- und Ausbildungskosten;

- Möglichkeiten suchen, um die Entwicklung und den Ausbau von Berufsberatung über Arbeitnehmer- und Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung zu fördern, anstatt direkt über das aus Steuereinnahmen finanzierte Staatsbudget.
- Arbeitgeber ermutigen, in Beratungsangebote zu investieren, um den beruflichen Entwicklungsbedarf ihrer Arbeitnehmer/innen abzudecken, mit der Begründung, dass die laufende Weiterentwicklung der Fertigkeiten, der Motivation und der Produktivität der Arbeitnehmer/innen zur Wettbewerbsfähigkeit des Arbeitgebers beiträgt.
- Gegebenenfalls sollten kostengünstige Alternativen – darunter Berufsorientierung in Schulen, Gruppenberatung, Selbsthilfeangebote und IKT-basierte Leistungen – ergänzend zur beruflichen Einzelberatung in Betracht gezogen werden.
- Bei dezentralen Diensten ist auf die Bewältigung folgender Probleme zu achten: Kostspielige Überschneidungen, Mängel in der Koordination innerhalb oder zwischen den Bereichen, Defiziten in Bezug auf vergleichbare Standards zwischen den Regionen (was zu ungleichen Zugangsbedingungen führt) und eine generelle Absenkung der Standards. Anzustreben ist eine ausgewogene Mischung zentralisierter und dezentraler Modelle, mit lokalen Einheiten, die ihre eigene Politik gestalten und zwar im Rahmen der Ziele und Leitlinien, die durch breite Konsultation mit allen betroffenen Parteien vereinbart wurden.
- Wo Regionen und Einrichtungen Pauschalzuschüsse erhalten, müssen Mittel für die Berufsberatung zweckgebunden werden (z. B. durch Anwendung von Personalbemessungssystemen).
- Wo Berufsberatung durch den Markt gefördert werden soll, sind Mechanismen vorzusehen, die ein Marktversagen kompensieren.
- Qualitätsstandards für den Marktgeschehen festlegen, um das Vertrauen der Kunden zu stärken.
- Für Strategien zur Erfassung von Daten bezüglich Ausgaben und Ressourceneinsatz sorgen, um die Politikentwicklung zu unterstützen.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Dezentrale Finanzierung:* In Estland unterzeichnet das Ministerium für Bildung und Forschung jedes Jahr einen Kooperationsvertrag mit jeder der 15 Verwaltungsregionen des Landes. Die Regierung einer bestimmten Region wiederum kann Berufsberatungsleistungen an Anbieter auslagern, die entweder nicht gewinnorientierte oder kommunale Einrichtungen sind. Die Regionen entscheiden über die Verwendung von 95 % der Gelder, die das Bildungsministerium für die Berufsberatung junger Menschen bereitstellt. Die verbleibenden Mittel sind für Umschulungen, Informationsmaterial und die Wartung des elektronischen Informationssystem vorgesehen. Das Budget für die berufsbegleitende Schulung der Beratungskräfte kommt von der lokalen Regierung. Es gibt zwar keine verpflichtenden

Angebotsstandards, aber spezifische Leitlinien, die Anbieter einzuhalten haben. Im Falle des Sozialministeriums werden die Gehälter des Personals und die Sachkosten für die Berufsberatung aus dem Staatshaushalt bereitgestellt. Zusätzliche Mittel, die aus Privatisierungserlösen stammen, sind für Umschulungen von Berufs- und Jobvermittlungsberaterinnen/-beratern, für die Publikation von Berufsinformationsbroschüren sowie den Ankauf von Berufstests und Schulungen für deren Anwendung vorgesehen. Mit Finanzmitteln des EU-Programms PHARE 2000 wird ein Projekt „Für die ausgewogene Entwicklung des Arbeitsmarkts“ unterstützt, das Personalschulungen sowie die Entwicklung des Berufsberatungssystems und der Dienstleistungsstandards in der Berufsberatung einschließt. Letztere sind allgemein anwendbar.

13

KOORDINATION UND STRATEGISCHE FÜHRUNG

POLITISCHE AUFGABEN

- In den meisten Ländern schenkt die Bildungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungspolitik der Berufsberatung wenig Beachtung.
- Die meisten Länder müssen ihre strategische Ausrichtung so verändern, dass die Berufsberatungsdienste besser geplant und koordiniert werden können:
 - Die Berufsberatungsdienste in Bildung, Ausbildung, Beschäftigung, im öffentlichen und privaten Sektor sind fragmentarisch, selten gut koordiniert nicht in sich schlüssig geplant oder gut integriert.
 - Zu häufig rangieren die Erfordernisse der Institutionen und Beratungskräfte bei der Bestimmung von Art und Methodik der Dienstleistungen vor denen der Nutzer.
 - Auf der Ebene der Systementwicklung fehlt es an effektiver Zusammenarbeit zwischen verschiedenen staatlichen Stellen, die für das Berufsberatungsangebot zuständig sind, sowie zwischen ihnen und anderen betroffenen Kreisen.
 - Sozialpartner und Betroffene spielen - anders als die Regierungsstellen - keine Rolle bei der Entwicklung der Beratungspolitik und der Bereitstellung von Beratung.
- Die Folge davon ist, dass Menschen die Berufsberatung brauchen, nur schwer Zugang zu angemessenen Diensten finden. Außerdem besteht gerade hier zwischen den Bereichen Bildung und Beschäftigung keine Einheitlichkeit.
- Nur wenige Länder verfügen über politische Strukturen, die die verschiedenen Untersysteme des Beratungsangebotes miteinander verbinden, etwa mittels interministerieller oder abteilungsübergreifender Ausschüsse, nationaler Beratungsforen oder einer strategischen Abteilung, der das gesamte Angebotssystem untersteht. Die Übernahme der Perspektive lebenslangen Lernens und lebenslanger Entwicklung der Beschäftigungsfähigkeit würde bei der Planung der Beratungsdienstleistungen zur Überwindung der Zersplitterung führen.
- Noch wichtiger, wenn auch schwieriger zu erreichen, ist eine verbesserte strategische Führung bei dezentralen Systemen, damit es einen gleichberechtigten Zugang zu den Leistungen und vergleichbare Standards bei der Bereitstellung dieser Leistungen gibt.

- Art, Umfang, Häufigkeit und Qualität von Berufsberatungsleistungen, ob für alle Bürger/innen oder nur für bestimmte Gruppen, sind in den Rechtsvorschriften meist nicht spezifiziert oder nur für einen bestimmten Sektor, z. B. Bildung oder Arbeitsmarkt festgelegt.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Wie stark kommen in der Bildungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungspolitik Bedarf und Bedeutung der Berufsberatung zum Ausdruck?
- Wie kann der Rahmen der Politik für lebenslanges Lernen eingesetzt werden, um die Einheitlichkeit des Beratungsangebots in Bildung, Ausbildung und Beschäftigung zu gewährleisten?
- Welcher Mechanismen bedarf es, um für mehr Geschlossenheit bei den bestehenden Subsystemen des Beratungsangebotes zu sorgen und das Angebot für die Nutzer transparenter und leichter zugänglich zu machen?
- Wie kann die bereichsübergreifende Zusammenarbeit zwischen den für Berufsberatung zuständigen Ministerien gefördert und ausgeweitet werden?
- Welche Auswirkungen auf Finanzierung, Ressourcen und Organisation hat die Umwandlung eines fragmentierten alters- und sektorspezifischen Ansatzes der Berufsberatung in einen Ansatz, der in den Rahmen des lebenslangen Lernens integriert ist und der so eine differenzierte Angebotspalette das ganze Leben hindurch ermöglicht?
- Welche Zielsetzungen sollten angesichts politischer Prioritäten und Zielvorgaben für Berufsberatungsdienste formuliert werden?
- Welche politischen Hebel stehen zur Verfügung, um das Berufsberatungsangebot über die gesamte Dauer des Berufslebens zu steuern? Wie können sie verbessert werden?
- Welche Änderungen sind bei den derzeit geltenden Rechtsvorschriften oder anderen Steuerungsinstrumenten nötig, um sie an den politischen Rahmen des lebenslangen Lernens anzupassen?
- Wenn die derzeitige Gesetzeslage keine Berufsberatung vorsieht, welche anderen politischen Vereinbarungen könnten dann ein solches Angebot steuern?
- In welcher Form sollten Rechtsvorschriften oder andere Richtlinien zur Berufsberatung den Anspruch der Bürger/innen auf Leistungen widerspiegeln?
- Wie können derzeitige Rechtsvorschriften – sofern sie angebotsorientiert sind und die Anbieter zur Leistung verpflichten – so angepasst werden, dass sie die Menschen befähigen, ihre Ansprüche differenziert zu vertreten?

- Welches sind die hauptsächlichen Lücken im Berufsberatungsangebot und wie können diese durch Kooperation zwischen Ministerien, Sektoren und Subsystemen geschlossen werden?
- Mit welchen Mechanismen werden Qualität und Einheitlichkeit des Angebotes innerhalb der Arbeitsbereiche und bereichsübergreifend gewährleistet? Handelt es sich um verbindliche Bestimmungen, und wenn ja, welche Überprüfungs- und Kontrollmechanismen wurden entwickelt? Wie kann die bereichsübergreifende Zusammenarbeit bei der Qualitätssicherung ausgebaut und verbessert werden?
- Wie können Nutzer, Anbieter und sonstige Beteiligte in die Erarbeitung von Politiken für den Bereich der Berufsberatung einbezogen werden?

POLITISCHE OPTIONEN

- Bestehende nationale, regionale und lokale Berufsberatung in Bezug auf die Ziele der Politik des lebenslangen Lernens vergleichend bewerten.
- Das Konzept eines integrierten, lebenslangen, umfassenden Berufsberatungsangebotes in die derzeit in Ausarbeitung begriffenen Politiken des lebenslangen Lernens einbauen.
- Möglichkeiten suchen, wie zwischen Berufsberatungsdiensten innerhalb von Sektoren und sektorübergreifend auf allen Ebenen stärker zusammengearbeitet werden kann.
- Die entsprechenden rechtlichen Rahmenbedingungen für Bildung, Ausbildung und Beschäftigung so überarbeiten, dass sie die Berufsberatung im Kontext des lebenslangen Lernens gezielt und vor allem aus der Perspektive der Bürger/innen ansprechen.
- Eine Struktur auf interministerieller Ebene einrichten, die verschiedene Portfolia mit Zuständigkeiten für das Berufsberatungsangebot zusammenführt, damit gemeinsame politische Ziele für die Beratung ausgearbeitet werden und größere Kohärenz, mehr Effizienz sowie gemeinsame Verantwortung für das Beratungsangebot gewährleistet sind.
- Ein nationales Forum für Beratungspolitik und Systementwicklung einrichten, dem sowohl Regierungsvertreter und Betroffene als auch wichtige Partner der Beratungsdienste angehören, zur Erarbeitung von Aktionsplänen und zur Steuerung der politischen Prozesse.
- In Ländern mit starken dezentralisierten Regionen, regionale Beratungsforen als Untereinheiten des nationaler Forums einrichten.
- Politiken, Systeme und Praktiken für die Bereitstellung von Berufsberatung entwickeln durch gegenseitiges Lernen und internationale Zusammenarbeit, unter Nutzung der EU-Programme für Bildung, Ausbildung und Beschäftigung, des Europäischen Sozialfonds und der Weltbank-Finanzierung.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Rechtsvorschriften zu Berufsberatungsdiensten:* Einige Rechtsvorschriften führen ausdrücklich auf, welche Arten von Angeboten bereitzustellen sind und für wen. In Deutschland z. B: verpflichtet das Hochschulrahmengesetz Hochschuleinrichtungen „Studierende sowie Studienbewerberinnen und Studienbewerber über die Studienmöglichkeiten und über Inhalte, Aufbau und Anforderungen eines Studiums“ zu unterrichten und sie während des gesamten Studiums „durch eine studienbegleitende fachliche Beratung zu unterstützen“. Bei der Bereitstellung dieser Beratung sind die Einrichtungen verpflichtet „mit den für die Berufsberatung zuständigen Stellen“ zusammenzuarbeiten.
- *Verbesserung der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit und der Einbindung der Sozialpartner in die Ausformulierung der Berufsberatungspolitik:* In Finnland engagieren sich wichtige Interessengruppen bei breit gefächerten und vielseitigen Kooperationsvorhaben, und verschiedene Organisationen interessieren sich für Fragen der Berufsberatung. Seit 1980 ist eine nationale Beratungsgruppe, ausgestattet mit einem Mandat des Bildungs- und des Arbeitsministeriums und mit breiter Mitgliedschaft einschließlich der Sozialpartner, tätig. Sie legt jedes zweite Jahr einen Bericht zur Berufsberatung im Sekundarbereich und in der Berufsbildung sowie zu Fragen im Zusammenhang mit den Übergängen zwischen Gesamtschule und Sekundarstufe sowie zwischen (Aus)bildung und Arbeitsmarkt vor. Sie präsentiert auch Vorschläge, wie bewährte Vorgehensweisen verbreitet und Lücken im Angebot geschlossen werden können. Es wird diskutiert, ob das Mandat der Gruppe auf den Bereich lebensbegleitenden Berufsberatung ausgeweitet werden soll.
- *Aufbau eines integrierten Systems der lebensbegleitenden Berufsberatung:* Im Jahr 2001 startete die Walisische Nationalversammlung (National Assembly for Wales) „Careers Wales“, ein Berufsberatungsangebot für alle Altersgruppen, das über einen Dachverband von sieben regionalen Berufsberatungsunternehmen mit einem gemeinsamen Firmennamen operiert. Das entsprechende Grundsatzpapier sieht Berufsberatung im Zentrum sozialer und wirtschaftlicher Prosperität. Die Aufgabenbeschreibung spiegelt den Glauben an die persönliche Weiterentwicklung der Menschen durch lebenslange Karriereplanung wider. Die Zuständigkeiten von „Careers Wales“ erstrecken sich auf die Bereitstellung der gesetzlich verankerten Berufsberatung für junge Menschen, die Beratung Erwachsener, das Callcentre-Netzwerk *learndirect*, das „Youth Gateway“ (ein kurzer Intensivkurs für gefährdete 16-/17-Jährige, um Fertigkeiten für den Übergang ins Berufsleben zu erwerben) und Kontakte zwischen (Aus)bildungseinrichtungen und Wirtschaft. Dieses Angebot unterstützt auch Berufsberatungsprogramme an Schulen und Colleges (in Wales für die Altersgruppe 13-19 verpflichtend vorgeschrieben) durch Lehrplanberatung, Schulungen für Lehrkräfte und Unterstützung von berufskundlichen Bibliotheken. Die einheitlichen Anlaufstellen stehen allen Altergruppen und ohne vorherige Anmeldung offen. Weitere Beratungsdienste für Erwachsene werden in den unterschiedlichsten kommunalen Kontexten angeboten: einige nutzen eine mobile Einrichtung, andere das Telefon und einige sind Online erreichbar. Das Personal von „Careers Wales“ kann sowohl mit jungen Menschen als auch Erwachsenen arbeiten, spezialisiert sich jedoch meist auf eine der beiden Gruppen. Das Management kann

die Mitarbeiter je nach Spezialisierung und Erfahrung flexibel einsetzen, da das gesamte Personal bei ein und derselben Behörde beschäftigt ist.

EVALUIERUNG DES BERUFSBERATUNGSANGEBOTS

POLITISCHE AUFGABEN

- In den meisten Ländern wird die Qualität des Berufsberatungsangebots kaum regelmäßig und systematisch evaluiert. Es gibt keine Leistungsstandards für das Angebot, oder wenn es sie gibt, gelten sie nur für einige Sektoren. Qualitätsvorgaben, sofern vorhanden, sind meist nicht vorgeschrieben sondern freiwillig und fungieren als Leitlinien. Gelegentlich sind Qualitätsstandards mit Kontrollverfahren oder Sanktionen verknüpft, Kontrollen sind jedoch eher die Ausnahme als die Regel.
- Das Berufsberatungsangebot des privaten Sektors unterliegt keinerlei Standards oder Kontrollen. Schließt der öffentliche Sektor mit dem privaten Sektor einen Untervertrag für die Bereitstellung von Beratung, werden im Allgemeinen keine Standards für das Angebot und keine auf die Nutzer/innen bezogenen Ergebnisse festgelegt. Länder, die die Berufsberatungsangebote dezentralisiert und/oder auf andere übertragen haben, machen keine Qualitätsvorgaben für das Erreichen zentraler politischer Ziele und Standards.
- Wenn solche Vorgaben fehlen, verlässt man sich bei der Qualitätssicherung zu sehr auf die Qualifikationen des Personals oder auf berufliche Verhaltenskodizes. Diese decken meist einige Angebotsformen ab, andere jedoch nicht. In zentralistischen Kontexten und dort, wo es den Versuch administrativer Qualitätskontrollen gibt, erwachsen Probleme meist aus der unterschiedlichen und unzureichenden Qualifikation des Personals.
- Ein Großteil der vorhandenen quantitativen Informationen zum Berufsberatungsangebot ist für Evaluationsprozesse und Qualitätssicherung nur beschränkt geeignet.
- Die Berufsberatungspolitik ist zuwenig durch das Feedback der Nutzer sowie entsprechende Nachweise und Daten bestimmt, zu denen so grundlegende Informationen wie das Niveau und die Art der verfügbaren Dienstleistungen gehören.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Warum ist die Evaluierung von öffentlich finanzierten Berufsberatungsangeboten für die Nutzer und Steuerzahler wichtig? In welcher Form dient eine Evaluierung ihren Interessen?
- Ausgehend vom derzeitigen Status des Beratungsangebotes im eigenen Land, wie sollten geeignete Evaluierungsmechanismen aussehen? Wer sollte daran mitwirken und wie?

- Wo liegen die Vorteile und Grenzen (i) verwaltungszentrierter, (ii) nutzerzentrierter und (iii) beraterzentrierter Qualitätssicherungsmechanismen? In welcher Kombination erbringen sie die besten Ergebnisse?
- Wo liegen die Vorteile und Grenzen freiwilliger gegenüber verpflichtender Vorgaben für die Qualitätssicherung?
- Wie geeignet und adäquat sind bereits existierende Vorgaben für Qualitätsstandards (z. B. ISO; Total Quality Management) für die Berufsberatungsdienste? Wie lässt sich das feststellen?
- Welche erfolgreichen Verfahren wurden auf nationaler oder sektoraler Ebene im Bereich der Qualitätssicherung für die Berufsberatung entwickelt, die für andere Kontexte adaptiert oder auf solche übertragen werden können?
- Wie wird das Berufsberatungsangebot im privaten Sektor evaluiert und geregelt? Welche Rolle sollten dabei die staatliche Stellen übernehmen?
- Welche Arten von Daten sind derzeit verfügbar, die dazu beitragen könnten, einen Einblick in die Qualität der Dienste zu gewinnen?
- Wie werden regelmäßige Evaluierungsprozesse, wie das Nutzerfeedback, eingesetzt?
- Welche Akteure und Organisationen müssen in die Ausarbeitung und den Einsatz von Dienstleistungsstandards eingebunden werden? Wie können die Nutzer in diesen Prozess einbezogen werden? Wie sind die Interessen der Beteiligten (Nutzer, Steuerzahler, Verwaltungskräfte, Praktiker) in bestehenden Qualitätssicherungssystemen berücksichtigt? Wie könnten diese Interessen besser gewahrt werden?
- Welche Mechanismen müssen entwickelt werden, um zu gewährleisten, dass den Nutzern in verschiedenen Bereichen, Regionen und bei verschiedenen Anbietern ein einheitliches Angebot geboten wird?
- Welche Qualitätsstandards müssen entwickelt werden, damit Berufsinformationen zuverlässig, objektiv, rechtzeitig, umfassend und in benutzerfreundlicher Form erstellt werden?

POLITISCHE OPTIONEN

- Herausfinden, welche Evaluierungs- und Qualitätssicherungsmechanismen für Berufsberatungsangebote es derzeit im eigenen Land gibt, einschließlich der Qualitätssysteme für Berufsinformationen. Wie können sie verbessert werden?
- Evaluierungsmechanismen und Qualitätssicherungssysteme für Beratungsberatung in anderen Ländern untersuchen; einschließlich der Qualitätssicherung für Berufsinformationsmaterialien. Was lässt sich aus Erfahrungen anderer Länder lernen?
- Bestehende Qualitätssicherungsvorgaben in anderen Bereichen der Bildungs-, Ausbildungs-, Beschäftigungs- und Konsumentenschutzpolitik im eigenen Land untersuchen; bewerten, wie relevant oder angemessen sie für eine Adaption im Bereich der Berufsberatung sind.
- Pilottests zu einer Reihe von Evaluierungsverfahren für die Berufsberatungsdienste durchführen; feststellen, welches die besten Ergebnisse für Nutzer, Steuerzahler und Träger bringt.
- Bereichsübergreifende Diskussionen mit relevanten Betroffenen (Nutzer/innen, Steuerzahler/innen, Verwaltungspersonal, Berater/innen) über Evaluierungsprozesse und -ergebnisse anregen und gemeinsam eine Strategie zur Verbesserung der bestehenden Evaluierungsverfahren ausarbeiten. Herausfinden, wie sich die wesentlichen Sektoren bei der Entwicklung einer solchen Strategie gegenseitig unterstützen und voneinander lernen können. Wenn angemessen, Entwicklung einer gemeinsamen Vorgehensweise.
- Überlegen, wie Standards eingesetzt werden könnten, um die Berufsberatungsdienste zu akkreditieren. Überlegen, wie ein solcher Ansatz dadurch gefördert werden kann, dass die akkreditierten Dienste ein Markenzeichen erhalten, das zu einem wirksameren Marketing beiträgt.
- Qualitätsstandards anhand von Leistungsbeschreibungen für Klientinnen und Klienten festlegen (einschließlich des Zugangs zu Leistungen für prioritäre Klientengruppen) sowie Nutzerkontroll- und Feedbackmechanismen einführen, damit diese Standards eingehalten werden.
- Nutzung der Qualitätsstandards als Kriterien für die Festlegung von Arbeitszielen (einschließlich Zielen für den Zugang zu Leistungen für prioritäre Klientengruppen), für die Organisation der Angebotsevaluierung und -überprüfung, sowie für Kontroll- und Feedbackmechanismen.
- Wenn die Verantwortung für die Berufsberatung delegiert wird (entweder durch Outsourcing oder Dezentralisierung), festlegen von Mindeststandards, die von regionalen und lokalen Stellen oder Dritten, wie etwa Gruppen auf kommunaler Ebene, eingehalten werden müssen, wenn ihre Dienste öffentlich finanziert sind.

- Die Qualität der Dienste durch verpflichtende höhere Standards in der Erstausbildung und der berufsbegleitenden Qualifizierung der verschiedenen Kategorien des Beratungspersonal verbessern.
- Tätigkeitsanalysen bei den Beratungskräften oder sonstigen Mitarbeitern durchführen oder in Auftrag geben, die an der Erstellung beruflicher Informationen sowohl im Bildungs- als auch im Arbeitsmarktsektor mitwirken, um festzustellen, über welche Kompetenzen sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen müssen.
- Maßstäbe für Fähigkeiten und Kompetenzen erarbeiten, die Berufsberatungsangebote bei ihren Klientinnen/Klienten entwickeln möchten, und überprüfen, wie sich diese Maßstäbe in die Qualitätsstandards einbauen lassen.
- Die Nutzer in die Konzeption, Umsetzung und Evaluierung von Qualitätssicherungssystemen einbinden.
- Wo Berufsberatung Teil einer umfassenden Evaluierung des Angebotspakets von Einrichtungen und Agenturen ist (wie z. B. in Schulen, Berufsbildung, Universitäten, Arbeitsämtern), sicherzustellen, dass dem Untersuchungsteam Personen angehören, die mit Berufsberatung vertraut und in diesem Bereich kompetent sind. Spezifische Kriterien erarbeiten, die bei Überprüfung der Berufsberatung in den genannten Kontexten verwendet werden, und entweder getrennte Berichte veröffentlichen oder der Berufsberatung im Gesamtbericht einen ausführlichen Abschnitt widmen.
- Überlegen, wie Qualitätssicherungssysteme, die für die öffentlich finanzierte Berufsberatung entwickelt wurden, auf das Angebot des privaten Sektors angewendet werden können.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Qualitätsstandards:* Im Vereinigten Königreich wurden Qualitätsstandards für das Berufsberatungsangebot ursprünglich vom *Guidance Council* ausgearbeitet, einer unabhängigen Organisation, die Berufsberatungseinrichtungen vertritt. Die Standards liegen derzeit in der Hand der *Employment National Training Organisation*. Der „matrix Quality Standard“, wie er jetzt genannt wird, deckt fünf Bereiche ab, die sich direkt auf die Art und Weise beziehen, wie Einzelpersonen geholfen wird (z. B. wie wirksam wird ihnen geholfen, Optionen auszuloten und eine Wahl zu treffen oder Zugang zu Informationen zu gewinnen), und fünf Bereiche, die das Dienstleistungsmanagement betreffen (z. B. wie intensiv wird das Klienten-Feedback genutzt oder wie intensiv werden die Fertigkeiten des Personals entwickelt). Berufsberatungseinrichtungen, die gemäß dem „Standard“ akkreditiert werden möchten, werden von einem externen Gremium bewertet – derzeit ist das der *Guidance Accreditation Board*. Einrichtungen, die für die Bereitstellung von Berufsberatung öffentliche Mittel erhalten möchten, müssen eine solche Akkreditierung besitzen. Der „Standard“ kann auch – mit Unterstützung der Fachleute des *Guidance Council* – zur Qualitätsverbesserung eingesetzt werden. Weitere Einzelheiten zum „matrix Standard“ sind unter: www.matrix-quality-standard.com zu finden.
- *Freiwillige Leitlinien:* 1995 wurden in Dänemark vom damaligen Nationalen Rat für Bildungs- und Berufsberatung ethische Leitlinien herausgegeben. Inzwischen wurden weitere Leitlinien für die Entwicklung von Qualitätssicherungssystemen veröffentlicht. Darin wird vorgeschlagen, dass alle Anbieter/innen Qualitätskriterien diskutieren und beschließen sowie entsprechende Selbstbeurteilungsverfahren einrichten müssen.

15

MESSUNG DER EFFEKTIVITÄT DER BERUFSBERATUNG

POLITISCHE AUFGABEN

- Derzeit verfügen nur wenige Regierungen über Daten, die sie für ein Gesamtbild des Berufsberatungsangebotes oder deren Effizienz im Hinblick auf die Erreichung allgemeiner politischer Ziele benötigen.
- Nur wenige Ministerien sind in der Lage exakt anzugeben, wie viel an öffentlichen Geldern und in welcher Form in Berufsberatungsangebote fließt. Daten zu privaten Investitionen und Ausgaben in diesem Bereich gibt es nicht.
- Die meisten politisch Verantwortlichen stützen sich bei der Evaluierung der Inputs, Prozesse und Ergebnisse von Berufsberatungsangeboten auf eine sehr eingeschränkte Datenbasis.
- Wo Daten erhoben werden, stehen tendenziell quantitative Indikatoren (z. B. Anzahl der Ratsuchenden, Erfolgsrate der Arbeitsvermittlung durch Arbeitsämter) stärker im Mittelpunkt als qualitative politikrelevante Indikatoren, wie Klientenzufriedenheit oder verbesserte berufliche Entscheidungsfertigkeiten.
- Eine besondere Herausforderung stellt die Aufgabe dar, eine zuverlässige Datenbasis für den Bereich der Berufsberatung aufzubauen, in dem Prozesse und Ergebnisse nicht unmittelbar sichtbar oder einfach zu messen und wo Kausalitäten schwer bestimmbar sind.
- Obwohl der Bereich der Berufsberatung eine starke Forschungstradition aufweist, gibt es nur wenige Wissenschaftler und spezialisierte Forschungszentren, die sich ausdrücklich mit methodischen und anderen Fragen der Generierung einer soliden Datenbasis mit unmittelbarer politischer Relevanz befassen. Die wenige Forschung ist nach wie vor fragmentarisch und nicht kumulativ.
- Sogar dort, wo eine Datenbasis aufgebaut wird, gibt es nur selten eine Verbindung zwischen dieser und dem politischen Entscheidungsprozess.

FRAGEN, DIE DIE POLITIK BEANTWORTEN MUSS

- Wozu sollen Zeit und Mühe für den Aufbau einer Datenbasis für die Berufsberatungspolitik investiert werden? Wer profitiert wie davon?

- Welche Daten werden derzeit erhoben, von wem, innerhalb welcher Sektoren, zu welchen Zweck? Wie werden diese Daten in Politik und Evaluation (wenn überhaupt)? Wo bestehen Lücken die es auszufüllen gilt?
- Welche Änderungen sind nötig, damit beraterbezogene Daten in Informationsmanagementsysteme – wo es sie bereits gibt – aufgenommen werden? Sind die von den Bildungs- und Arbeitsmarktbehörden verwendeten Systeme kompatibel und lassen sich die in den verschiedenen Systemen gespeicherten Daten konsolidieren?
- Welche Strategien gibt es für dezentrale Systeme, um die auf regionaler Ebene oder auf der Ebene von Untersystemen gesammelten Informationen auf nationaler Ebene konsolidieren zu können (z. B. um die Einheitlichkeit der Leistungen und gleichberechtigten Zugang zu ihnen zu kontrollieren)?
- Welche Arten von Daten werden benötigt, um die Übereinstimmung zwischen dem Berufsberatungsangebot und den politischen Zielen zu kontrollieren?
- Mit welchen Datenerhebungsstrategien wird der Bedarf an neue, verschiedene oder erweiterte Dienstleistungen angezeigt?
- Welchen Nachweis gibt es für den Ertrag aus den derzeitigen staatlichen Investitionen in Berufsberatungsangebote?
- Welchen Kosten-Nutzenrelationen weisen die verschiedene Dienste auf?
- Welche Informationen stehen über den Umfang und die Art der privaten Berufsberatung zur Verfügung? Wer nutzt diese Angebote und zu welchem Preis?
- Werden Daten zu folgenden Punkten sowohl für öffentlich als auch privat finanzierte Beratungsangebote erhoben:
 - Anzahl der Nutzer und ihre Charakteristika (z. B. Alter, Geschlecht, Region, sozioökonomischer Status, Bildungsniveau, ethnische Herkunft)
 - die unterschiedlichen Bedürfnisse verschiedener Nutzergruppen;
 - Kundenzufriedenheitsquote und
 - Abweichungen bei diesen Quoten in Abhängigkeit von den Nutzercharakteristika?

POLITISCHE OPTIONEN

- Feststellen, in welchem Umfang derzeit Daten zu verschiedenen Dimensionen des Beratungsangebotes erhoben werden und Zweck, Einsatz und Nützlichkeit derartiger Daten ermitteln.
- Feststellen, wo bei der Wirkungsforschung der laufenden Investitionen in Berufsberatung Lücken bestehen, und überlegen, welche anderen Arten von Daten erforderlich sind.
- Mit den Betroffenen (Nutzern, Verwaltung, Beratern) auf nationaler Ebene zusammenarbeiten, um herauszufinden, mit Hilfe welcher Daten und Erhebungsverfahren Angaben zu Wirkungen der Berufsberatung auf das Erreichen aktueller politischer Ziel verbessert werden können (dies könnten Indikatoren zu Nutzern, Dienstleistungen, zur Arbeitszeit der Fachkräfte sowie zu Kosten und Ergebnissen einschließen).
- Bandbreite, Arten und Verfahren der Datenerhebung untersuchen, die derzeit in anderen Ländern verwendet werden, und diese adaptieren oder übernehmen.
- Mit anderen Ländern bei der Entwicklung von gemeinsamen Indikatoren, Vergleichsstandards und Verfahren zur Datenerhebung und Methoden für Kosten-Nutzen-Analysen zusammenarbeiten.
- Forschungsmittel bereitstellen, um herauszufinden, welche Arten von Daten für die Entwicklung einer fundierten Berufsberatungspolitik erforderlich sind; Forschungs- und Evaluierungsstudien in Auftrag geben.
- Dafür sorgen, dass Forschungsprojekte, die im Bereich der Umsetzung und Evaluierung der Bildung-, Ausbildungs- und Beschäftigungspolitik in Auftrag gegeben werden, einen direkten Bezug zur Berufsberatung haben.
- Dafür sorgen, dass sich die Fachleute für Statistik in Ministerien um Mess- und Evaluierungsfragen für das Berufsberatungsangebot kümmern; die Diskussion zwischen diesen Fachleuten und den für die Berufsberatungspolitik Verantwortlichen anregen.
- Wo machbar, die Einrichtung einer Forschungsstelle fördern, die sich speziell Berufsberatungsfragen widmet, um so die Datenbasis zu erweitern, aus der die Politik gespeist wird.
- Die Wissenschaft zu Forschungsarbeiten anregen, um im Bereich der Berufsberatung eine evidenzbasierte Politik zu unterstützen.
- Dafür sorgen, dass Erstausbildungsprogramme für Berufsberatung eine starke Komponente datenbasierter politischer Entscheidungsfindung beinhalten; eine entsprechende berufs begleitende Qualifizierung für Berufsberater/innen anbieten.

- Fragen zum Berufsberatungsangebot in Umfragen aufnehmen, die bereits national und/oder regional durchgeführt werden, z. B. zur privaten Nutzung von Produkten und Dienstleistungen, zur Erwerbstätigkeit, Erwachsenenbildung oder bei Schulabgänger/innen; Möglichkeit der Marktforschung prüfen, die Berufsberatungsbedürfnisse und wo bzw. wie diese Bedürfnisse derzeit erfüllt werden, festzustellen.

BEISPIELE ERFOLGREICHER LÖSUNGEN

- *Verknüpfung von Evaluation und Formulierung der Politik:* Zwischen 2000 und 2003 führte Finnland eine weit reichende Evaluation seiner Beratungsangebote an Gesamtschulen, im Sekundarbereich, im tertiären Bereich, in der Erwachsenenbildung und bei den Arbeitsämtern durch. Dabei wurden zwar viele Beispiele für bewährte Verfahren zu Tage gefördert. Die Evaluation zeigte aber auch, dass die nationale Politik bruchstückhaft war und das Angebot nicht mit der steigenden Nachfrage Schritt halten konnte. Feedback-Mechanismen auf der institutionellen Ebene erwiesen sich als schwach und es zeigte sich, dass die Bereitstellung des Angebotes stärkerer Planung und Anleitung bedurfte. Die Ergebnisse der Überprüfung wurden auf mehreren Wegen in Politik umgesetzt. Die Schwankungsbreite, die die Untersuchung zum Beispiel im tertiären Bereich ergab, führte dazu, dass die Beziehung zwischen Finanzierung und Berufsberatung strenger gehandhabt wird und die Einrichtungen als Teil ihrer Leistungsverträge Beratungspläne erstellen müssen. Die nationale Bildungsbehörde wird neue nationale Leitlinien für die Beratung in Schulen einführen und ein netzbasiertes Angebot implementieren, um die institutionelle Selbstevaluation der Dienste zu unterstützen. Weitere Initiativen umfassen die Stärkung der berufsbegleitenden Ausbildung für Lehrkräfte und Berufsberater/innen, den Aufbau eines Netzwerks regionaler Konsulenten, die Einführung einer Reihe regionaler Pilotprogramme und die Entwicklung nationaler Standards für die Studierenden-Berater/innen-Quote.
- *Spezialisierte Berufsberatungszentren, die Forschungsarbeiten durchführen:*
 - In der Tschechischen Republik richtete das Ministerium für Bildung, Jugend und Sport (MŠMT) 1994 ein Institut für Pädagogische und Psychologische Beratung (IPPP: www.ippp.cz) ein. Das IPPP betreibt Forschung, führt Schulungen durch und publiziert eine Beratungszeitschrift namens *Výchovné Poradenství*.
 - In Irland gibt es ein *National Centre for Guidance in Education*, eine Agentur des Ministeriums für Bildung und Wissenschaft. Zu ihren Aufgaben gehört das Management nationaler Initiativen, die Erarbeitung von Hilfsmaterialien für Berater/innen, die Beratung zu praxiserprobten Vorgehensweisen, die Förderung von Innovation und Pilotprojekten, die Weitergabe von Informationen an Berater/innen, die Organisation berufsbegleitender Schulungen, die Vergabe und Durchführung von Studien und Forschungsarbeiten zur Berufsberatung und die Beratung des Ministeriums bei der Formulierung seiner Politik.

- In Rumänien gibt es am Institut für Erziehungswissenschaften eine Abteilung für Bildung und Beruf, die die methodische Autorität für das Beratungsnetzwerk des Bildungsministeriums ist. Diese Abteilung steht unter der Leitung eines Teams hoch qualifizierter Wissenschaftler mit höheren akademischen Graden in Bereichen, die mit Orientierung und Beratung zu tun haben. Es hat eine Reihe evaluativer Forschungsprojekte zu Human- und IKT-Ressourcen, Personalqualifikationen, Tests, zur Berufsberatung für Erwachsene, zu computergestützten Berufsberatungsprogrammen und zu den Nutznießern von Beratungsangeboten durchgeführt.
- Im Vereinigten Königreich gibt es spezialisierte Zentren für Forschung und politische Analyse im Bereich Berufsberatung, darunter das *National Institute for Careers Education and Counselling* (NICEC) und das *Centre for Guidance Studies* an der Universität Derby. Mehrere andere Zentren, sowohl im tertiären Bildungsbereich als auch außerhalb, beschäftigen Forschungspersonal mit spezifischen Fachkenntnissen in Berufsberatung. In England förderte das Ministerium für Bildung und Qualifikation die Errichtung eines nationalen Forums für Forschung in der Berufsberatung. Dieses Forum vereinigt die besten Kräfte in der Berufsberatungsforschung, um den Umfang, die Geschlossenheit, die Qualität und die Koordination der Forschungsaufgaben im Vereinigten Königreich zu fördern. Es will Treffpunkt sein für den Dialog zwischen Wissenschaftlern, Dienstleistern, Beraterorganisationen und politisch Verantwortlichen in Bezug auf die Verbesserung der Datenbasis für Politik und Praxis.

16

FAZIT: DIE CHARAKTERISTIKA EINES LEBENSBEGLEITENDEN BERATUNGSSYSTEMS

Die Verpflichtung zu lebenslangem Lernen und aktiver Beschäftigungspolitik verlangt von den Ländern der OECD und der Europäischen Union, sich zwei zentralen Herausforderungen beim Aufbau lebensbegleitender Beratungssysteme zu stellen:

- Übergang von einem Denken, das die Hilfe bei aktuellen Berufs- und Bildungsentscheidungen betont, zu einem erweiterten Ansatz, der auch die Entwicklung von Fähigkeiten zur eigenständigen Gestaltung der Berufslaufbahn, also Fertigkeiten zur Laufbahnplanung und Beschäftigungsfähigkeit, berücksichtigt.
- Ermittlung kostengünstiger Wege zur Verbesserung des Zugangs zur lebensbegleitenden Berufsberatung für alle Bürger.

Lebensbegleitende Beratungssysteme, die diesen Herausforderungen entsprechen, weisen eine Reihe von Merkmalen auf. Diese umfassen:

- Transparenz und Offenheit hinsichtlich des Zuganges, einschließlich entsprechender Kapazitäten, den sehr unterschiedlichen Bedürfnissen der Bürger gerecht zu werden.
- Besondere Beachtung der Übergangsprozesse im Berufsleben.
- Flexibilität und Innovation der Dienstleistungen zur Entsprechung der Anliegen und Lebensumstände unterschiedlicher Zielgruppen.
- Programme zur Entwicklung individueller Fertigkeiten zur Gestaltung der Berufslaufbahn.
- Möglichkeiten zur Erkundung und Erfahrung von Bildungs- und Berufswegen vor ihrer Wahl.
- Zugang zu umfassenden und integrierten Bildungs-, Berufs- und Arbeitsmarkt-Informationen.
- Zeitnaher Zugang zur Individualberatung durch angemessen ausgebildete und weiterqualifizierte Beratungskräfte für alle, die solche Hilfe suchen.
- Sicherheit, dass die Dienste unabhängig von den Interessen bestimmter Institutionen oder Unternehmen angeboten werden.

- Verfahren zur Anregung regelmäßiger Überprüfung und Planung.
- Einbeziehung wichtiger Partner.

Anhang 2 behandelt detailliert einige Aspekte zur Untermauerung dieser Forderungen.

Das vorliegende Handbuch behandelt eine Reihe spezifischer politischer Aspekte, die in Zusammenhang mit dem Aufbau eines Systems stehen, das den aufgezeigten Charakteristika entspricht. Es werden Fragen gestellt, denen sich die politisch Verantwortlichen stellen müssen, außerdem werden Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt. Darüber hinaus finden sich in dem Handbuch praktische Beispiele, wie einzelne Länder auf die Probleme und Fragen reagieren..

ANHANG I

ONLINE-RESSOURCEN FÜR DIE POLITISCH VERANTWORTLICHEN DER BERUFSBERATUNG

1. CEDEFOP-Ressourcen

CEDEFOP (das europäische Zentrum für die Entwicklung der Berufsausbildung) bietet eine Reihe von Online-Ressourcen zur Unterstützung der für die Berufsberatung politisch Verantwortlichen.

1.1. Über EU-Politik, Studien und Projekte, die mit Berufsberatung zu tun haben:

Die CEDEFOP Web Site zur Beratung umfasst: Die Ergebnisse der Expertengruppe der EU Kommission zur lebensbegleitenden Beratung, Informationen über entsprechende politische Entwicklungen und Programme der EU, die Ergebnisse der Länderstudien von OECD, CEDEFOP und ETF zur Berufsberatungspolitik, Berichte von internationalen Beratungskonferenzen und Informationen über zukünftige Veranstaltungen.

Die Web Site bietet einen Link zum CEDEFOP-Wissens-Management System „eKnowVet“, das den Nutzern erlaubt, Daten aus Studien über die nationale Berufsberatungspolitik entweder nach Themenschwerpunkten oder nach ausgewählten Gruppen der beteiligten 29 europäischen Länder abzurufen. Ein Bereich mit interessanten Beispielen aus Politik und Praxis wird auf der Web Site entwickelt.

Um auf die Webseiten zur Berufsberatung zuzugreifen, rufen Sie bitte die Adresse <http://www.trainingvillage.gr/etv/> auf und nehmen sich ein bisschen Zeit für die Anmeldung.

Sie müssen sich nur einmal registrieren und es dauert nur ein paar Minuten. Alles, was Sie tun müssen, ist Ihren Namen eingeben, einen Benutzernamen und ein Passwort wählen, das Passwort bestätigen, Ihre E-Mail Adresse und das Land angeben, eine Sprache auswählen und anführen, welche Position Sie in Ihrer Organisation einnehmen (wenn Sie möchten, können Sie sich in CEDEFOP Electronic Training Village's, das „Who's who“ der ETV eintragen lassen).

Sobald Sie sich registriert haben, werden Sie aufgefordert, sich mit Ihrem neuen Benutzernamen und Passwort anzumelden. Anschließend wählen Sie **Projekte, Netzwerke, Beratung** und gelangen zu den aktuellen Webseiten.

Sie müssen sich nur einmal registrieren, danach erkennt Sie das System und Sie können über den oben angeführten Link (also http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/) direkt auf die Seiten zugreifen.

Ansprechpartnerin: Jennifer Wannan, CEDEFOP
jwa@cedefop.eu.int

1.2 Die virtuelle Plattform des CEDEFOP

CEDEFOP stellt auch eine virtuelle Plattform für die politisch Verantwortlichen, die Praktiker und die Forscher zur Verfügung die teilnehmen möchten an einem aktiven Austausch von Meinungen und Informationen über eine breite Palette von Beratungsthemen. Sie finden diese Plattform über den Link http://cedefop.communityzero.com/lifelong_guidance

2. OECD Quellen

Die OECD-Studie der nationalen Berufsberatungspolitiken enthält eine Reihe von wichtigen Materialien für die politisch Verantwortlichen im Bereich der Berufsberatung. Diese Materialien umfassen Antworten auf die nationalen Fragebögen, landesbezogene Aussagen seitens des Expertenteams, die diese Ländern besuchten, eine Zusammenstellung von acht Expertenpapieren, die gemeinsam von OECD und der Europäischen Kommission in Auftrag gegeben wurden und eine Reihe anderer Diskussionsunterlagen. Diese Unterlagen sind verfügbar über <http://www.oecd.org/edu/careerguidance>.

ANHANG II

GEMEINSAME ZIELE UND GRUNDSÄTZE FÜR DAS ANGEBOT IM BEREICH DER LEBENSBEGLEITENDEN BERUFSBERATUNG

Einleitung

Dieser Text legt gemeinsame Ziele und Grundsätze für das Angebot im Bereich der lebensbegleitenden Berufsberatung vor, die im Hinblick auf das Arbeitsprogramm der Europäischen Union für Bildung und Berufsbildung 2010 vereinbart wurden. Sie wurden gemeinsam mit der von der Europäischen Kommission eingesetzten Sachverständigengruppe Lebenslange Berufsberatung ausgearbeitet.

Die Entwicklung gemeinsamer Ziele und Prinzipien für die Bereitstellung lebensbegleitender Beratung auf europäischem Niveau mit Blick auf die Unterstützung der nationalen Politik und Systeme wurde in dem Zwischenbericht „Bildung und Ausbildung 2010“ des Europäischen Rates (Bildung/Jugend) und der Europäischen Kommission (2004) empfohlen und wurde aufgenommen in die Resolution des Rates (Bildung/Jugend) von Mai 2004, zur Stärkung der Politiken, Systeme und Praktiken lebensbegleitender Beratung in Europa.

Die Entschließung nennt folgende Priorität: im Mittelpunkt eines solchen Beratungsangebotes steht die Einzelperson bzw. die/der Lernende; es besteht Bedarf, (i) das Angebot neu auszurichten, um die Berufskompetenz/-eignung der Einzelperson zu entwickeln, (ii) den Zugang zu Leistungen weiter zu öffnen und (iii) die Qualität der Leistungen zu verbessern. Die unten aufgeführten Grundsätze für das Beratungsangebot sind nach diesen Prioritäten geordnet.

1. Was bedeutet lebensbegleitende Berufsberatung?

Berufsberatung bezieht sich auf eine Reihe von Aktivitäten¹, die den Bürgerinnen und Bürgern helfen, sich in jedem Alter und an jedem Punkt in ihrem Leben über ihre Fähigkeiten, Kompetenzen und Interessen klar zu werden, um sinnvolle Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen und ihren persönlichen Lebensweg in der Bildung, bei der Arbeit und in anderen Situationen zu gestalten, in denen diese Fähigkeiten und Kompetenzen erlernt und/oder eingesetzt werden. Berufsberatung wird in einer Reihe von Umfeldern angeboten: in der Bildung, Ausbildung, Beschäftigung, im Gemeinwesen und privat.

¹ Beispiele solcher Aktivitäten sind u. a. Information und das Erteilen von Ratschlägen, Beratung, Kompetenzbewertung, Mentoring, Fürsprache, Vermitteln von Entscheidungsprozess- und Karriereplanungstechniken. Um Unklarheiten zu vermeiden – in den Mitgliedstaaten gibt es für die mit diesen Aktivitäten befassten Einrichtungen die unterschiedlichsten Bezeichnungen, wie z. B. Bildungs-, Ausbildungs- oder Berufsberatung, Berufsberatung und Beratung, Berufsberatungs-/Beratungsdienste usw. – wird der Begriff „Beratung“ im gesamten Text benutzt, um eine oder alle dieser Angebotsformen zu bezeichnen und die Mitgliedstaaten sollten diesen Begriff auf das entsprechende Angebot in ihrem eigenen Land beziehen.

2. Ziele

Die Ziele der Berufsberatung lauten:

- Die **Bürger/innen** sollen ihre Bildungs- und Berufswege in Übereinstimmung mit ihren Lebenszielen in die Hand nehmen und planen können, indem sie eine Verbindung zwischen ihren Kompetenzen und Interessen einerseits und Bildungs-, Ausbildungs- und Arbeitsmarktchancen sowie der Option auf Selbstständigkeit andererseits herstellen und so zur Selbstverwirklichung beitragen.
- **Bildungs- und Ausbildungseinrichtungen** zu unterstützen, damit ihre Schüler/innen, Studierenden und Auszubildenden hoch motiviert sind, die Verantwortung für ihren Lernprozess übernehmen und sich selbst Ziele setzen;
- **Unternehmen und Organisationen** zu unterstützen, damit ihr Personal hoch motiviert, beschäftigungs- und anpassungsfähig und in der Lage ist, Bildungschancen sowohl am Arbeitsplatz als auch außerhalb zu ergreifen und zu nutzen;
- **Entscheidungsträgerinnen und –trägern** ein wichtiges Mittel in die Hand zu geben, um eine breite Palette politischer Ziele zu erreichen;
- die lokalen, regionalen, nationalen und europäischen **Volkswirtschaften** durch die Weiterentwicklung und Anpassung der Arbeitskräfte an sich verändernde wirtschaftliche Erfordernisse und soziale Gegebenheiten zu unterstützen;
- die Entwicklung von **Gesellschaften** zu fördern, in denen die Bürger/innen aktiv zur sozialen, demokratischen und nachhaltigen Entwicklung beitragen.

3. Grundsätze für das Beratungsangebot

Das Angebot für die Berufsberatung beruht auf folgenden Grundsätzen:

Im Mittelpunkt stehen die Begünstigten

- **Unabhängigkeit:** Die freie Berufswahl und die persönliche Entwicklung der Bürger/innen bzw. Nutzer/innen wird respektiert.
- **Unparteilichkeit:** Die angebotene Beratung orientiert sich ausschließlich an den Interessen der jeweiligen Person, ist nicht von institutionellen, finanziellen oder Interessen des Anbieters beeinflusst und diskriminiert nicht aufgrund des Geschlechts, des Alters, der ethnischen Zugehörigkeit, der sozialen Zugehörigkeit, von Qualifikationen, Fähigkeiten usw.
- **Vertraulichkeit:** Die Bürger/innen haben das Recht auf Schutz personenbezogener Daten, die sie im Rahmen des Beratungsprozesses preisgeben.

- **Chancengleichheit:** Die angebotene Beratung fördert die Chancengleichheit aller Bürger/innen in der Bildung und im Arbeitsleben.
- **Ganzheitlicher Ansatz:** Der persönliche, soziale, kulturelle und wirtschaftliche Kontext, in dem die Bürger/innen ihre Entscheidung treffen, wird in dem angebotenen Beratung berücksichtigt.

Den Bürgern Möglichkeiten eröffnen

- **Aktive Beteiligung:** Beratung ist eine Aktivität, bei der Bürger/innen, Anbieter und andere wichtige Akteure zusammenarbeiten, wie z. B. Bildungsanbieter, Unternehmen, Familienmitglieder, Gemeinschaftsinteressen. Sie baut auf der aktiven Beteiligung der Bürger/innen auf.
- **Selbstbefähigung:** Die angebotene Beratung hilft den Bürgerinnen und Bürgern sich Kompetenzen anzueignen, mit denen sie ihre Bildungs- und Berufslaufbahn sowie die damit verbundenen Übergänge selbst planen und managen können.

Besserer Zugang

- **Transparenz:** Die Art des/der angebotenen Beratungsdienste(s) ist für die Menschen unmittelbar erkennbar.
- **Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen:** Das Beratungspersonal sorgt für eine Atmosphäre, in der sich die Bürger/innen willkommen fühlen.
- **Kontinuität:** Die angebotene Beratung begleitet die Menschen bei Bildungs-, beruflichen, gesellschaftlichen und persönlichen Übergängen, die sie selbst in Angriff nehmen und/oder bewältigen müssen.
- **Verfügbarkeit:** Alle Bürger/innen haben an jedem Punkt in ihrem Leben das Recht auf Zugang zu Beratungsangeboten.¹
- **Erreichbarkeit:** Die Beratung erfolgt flexibel und nutzerfreundlich, wie z. B. in Form eines persönlichen Gesprächs, per Telefon, E-Mail oder aufsuchend, und steht zu Zeiten und an Orten zur Verfügung, die den Bedürfnissen der Bürger/innen entsprechen.

¹ **EUROPÄISCHE SOZIALCHARTA (Fassung 1996) Artikel 9 – Das Recht auf Berufsberatung**

„Um die wirksame Ausübung des Rechtes auf Berufsberatung zu gewährleisten, verpflichten sich die Vertragsparteien, einen Dienst einzurichten oder zu fördern soweit dies notwendig ist, der allen Personen einschließlich der Behinderten hilft, die Probleme der Berufswahl oder des beruflichen Aufstiegs zu lösen, und zwar unter Berücksichtigung ihrer persönlichen Eigenschaften und deren Beziehung zu den Beschäftigungsmöglichkeiten; diese Hilfe soll sowohl Jugendlichen einschließlich Kindern schulpflichtigen Alters als auch Erwachsenen unentgeltlich zur Verfügung stehen.“

- **Reagibilität:** Die Beratung erfolgt unter Einsatz einer breiten Palette von Methoden, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Bürger/innen Rechnung zu tragen.

Qualitätssicherung

- **Angemessenheit der Beratungsmethoden:** Die verwendeten Beratungsmethoden sind theoretisch und/oder wissenschaftlich-empirisch fundiert und für den jeweiligen Einsatzzweck geeignet.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Bei den Beratungsangeboten gibt es eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung, zu der regelmäßiges Feedback seitens der Bürger/innen gehört, und dem Personal wird die Möglichkeit zur kontinuierlichen Weiterbildung geboten.
- **Rechtsbehelf:** Die Bürger/innen haben das Recht, sich im Wege eines formalen Verfahrens zu beschweren, wenn sie die erhaltene Beratung als nicht zufrieden stellend empfinden.
- **Kompetentes Personal:** Das Personal, das Beratungen durchführt, verfügt über staatlich anerkannte Kompetenzen, um die Bedürfnisse der Bürger/innen zu eruieren und darauf einzugehen sowie sie ggf. an ein geeignetes Fachdienst weiter zu verweisen.

4. Ziele der EU-Politik, zu deren Erreichung die lebenslange Beratung beiträgt

Lebensbegleitende Beratung unterstützt die politisch Verantwortlichen in Europa beim Erreichen zahlreicher gemeinsamer politischer Ziele:

- **Effiziente Investition in Bildung und Ausbildung:** Steigerung der Teilnahme- und Abschlussquoten im Bildungs- und Ausbildungsbereich dadurch, dass die Interessen und Fähigkeiten der Einzelperson mit den Bildungsmöglichkeiten abgestimmt werden;
- **Arbeitsmarkteffizienz:** Verbesserung der Arbeitsleistung und der Arbeitsmotivation sowie der Verbleibsquoten im Erwerbsleben, Reduzierung der Zeit, die mit Arbeitsplatzsuche und in der Arbeitslosigkeit verbracht wird, indem die Kompetenzen und Interessen der Einzelperson mit den Arbeits- und Laufbahntwicklungsmöglichkeiten abgestimmt werden, durch das Bewusstmachen aktueller und zukünftiger Beschäftigungs- und Bildungsmöglichkeiten und durch geographische und berufliche Mobilität;
- **Lebenslanges Lernen:** Allen Bürgern durch kontinuierliche Bildung und Ausbildung berufliche Weiterentwicklung und Beschäftigungsfähigkeit zu ermöglichen; Hilfestellung, angesichts der immer vielfältigeren aber miteinander verknüpften Wege, ihren persönlichen Bildungsweg zu finden, ihre übertragbaren Fähigkeiten zu entdecken und ihre nicht formale und informelle Bildung zu validieren;
- **Soziale Inklusion:** Die (Re)integration aller Bürger/innen und Gruppen, einschließlich Drittstaatenangehöriger, ins Bildungssystem sowie ihre soziale und wirtschaftliche (Re)integration zu unterstützen, vor allem jener Personen, die nur mit Mühe auf

Informationen zu Bildung und Arbeit zugreifen bzw. diese verstehen können – Informationen, die zu sozialer Inklusion, aktiver Bürgerschaft sowie einer Verringerung der Langzeitarbeitslosigkeit und der Armutszyklen führen;

- **Soziale Gerechtigkeit:** Die Bürger/innen zu unterstützen, damit sie geschlechterspezifische, ethnische, institutionelle, auf das Alter, eine Behinderung, die soziale Zugehörigkeit bezogene Barrieren im Bildungs- und Beschäftigungsbereich überwinden;
- **Wirtschaftsentwicklung:** Höhere Erwerbsquoten und die Höherqualifizierung der Arbeitskräfte für die wissensbasierte Wirtschaft und Gesellschaft zu fördern.

ANHANG III

METAKRITERIEN FÜR QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEME DES BERUFSBERATUNGSANGEBOTS

Die im Folgenden beschriebenen fünf Kriterienbereiche beruhen auf den Ergebnissen einer Studie zu bestehenden europäischen Qualitätssicherungssystemen für das Berufsberatungsangebot, die vom CEDEFOP (2003-4) durchgeführt wurde. Sie verbinden Kriterien, die einer Reihe existierender Qualitätssicherungssysteme gemeinsam sind mit solchen, die als wichtig und wünschenswert für die Berücksichtigung in jedem dieser Systeme angesehen wurden.

1. Einbindung der Bürger/innen bzw. Nutzer

Qualitätssicherungssysteme für die Berufsberatung sollten

- die Nutzer über ihre Rechte informieren (z. B. mit Hilfe einer Charta) und die Beiträge berücksichtigen, die nationale und europäische Verbraucherverbände in Gerichtsverfahren in Bezug auf Verbraucherschutz und Entschädigungsregelungen geleistet haben.
- gewährleisten, dass einzelne Nutzer regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit und ihrer Erfahrung mit dem Angebot befragt werden.
- Dienstleistungsanbieter verpflichten, die Ergebnisse solcher Befragungen systematisch zu nutzen.
- die Nutzer in die Planung, das Management und die Evaluierung von Beratungsangeboten und -produkten einbinden.

2. Berufliche Praxis/Kompetenz

Qualitätssicherungssysteme für die Berufsberatung sollten

- festlegen, dass Berater/innen über die nötige Kompetenz verfügen müssen, um die ihnen übertragenen Beratungsaufgaben zu erfüllen.
- festlegen, dass Berater/innen über Qualifikationen verfügen oder auf diese hinarbeiten müssen, damit sie auch tatsächlich über die erforderlichen Kompetenzen zur Ausübung der Beratung verfügen.
- die Kontrolle und Bewertung der Arbeit der Berufsberater/innen im Hinblick auf die Ergebnisse der Beratungsinterventionen, die von ihnen erwartet werden, mit einbeziehen.

- die fortlaufende berufliche Weiterentwicklung und Verbesserung des Dienstleistung festschreiben.
- alle relevanten Berufsverbände in die Entwicklung von Standards und Qualitätssicherungsverfahren einbeziehen.

3. Verbesserung der Dienstleistung

Qualitätssicherungssysteme für die Berufsberatung sollten

- klar definierte Angebotsstandards¹ umfassen sowie eine Form der Kontrolle, ob ein Angebot diesen Standards entspricht und, wo dies nicht der Fall ist, ein vorgeschriebenes Verfahren, mit dem das Angebot auf diesen Standard gebracht wird.
- eine Form der Kontrolle und Evaluierung umfassen, ob Maßnahmen, die das Angebot und die Informationen verbessern sollen, tatsächlich zur Erreichung der festgelegten Standards und zu laufenden Verbesserungen führen.
- eine Form der Ausdifferenzierung und Kontrolle des Angebotes in Bezug auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen umfassen.
- festlegen, dass die Dienste Arbeitsbeziehungen zu Gruppen und Einrichtungen, die Beratung informell anbieten (z. B. Eltern, Freiwilligenorganisationen oder Einrichtungen im Bereich der Freizeitgestaltung) aufbauen und diesen Gruppen und Einrichtungen Unterstützung bieten.
- gewährleisten, dass die verwendeten Beratungsmaterialien (z. B. Instrumente zur Einschätzung) technische Spezifikationen der Qualitätssicherung erfüllen.

4. Kohärenz

Qualitätssicherungssysteme für die Berufsberatung sollten

- Beziehungen einschließen, die effiziente Arbeitsbeziehungen innerhalb und zwischen Ministerien fördern, wenn es um die Qualitätssicherung in der Beratung geht.
- sicherstellen, dass es zu keinen Konflikten zwischen verschiedenen Qualitätssicherungssystemen, die in unterschiedlichen Beratungsbereichen oder in Bezug auf verschiedene Zielgruppen eingesetzt werden, kommt.
- Instrumente einführen, mit denen Nutzung und Nutzen von Beziehungen zwischen Beratungseinrichtungen kontrolliert werden.

¹ Diese Standards sollten Anwendung finden sowohl für die direkte Dienstleistung als auch auf die Information für die Nutzer (egal ob Printmedien, IKT oder andere Medien).

5. Unabhängiges Dienstleistungen

Qualitätssicherungssysteme für die Berufsberatung sollten

- Leitlinien für Beratungsaktivitäten umfassen, die von privaten Einrichtungen, Arbeitgebern, Gewerkschaften und anderen nicht-staatlichen Anbietern durchgeführt werden.

ANHANG IV

DIE WESENTLICHEN CHARAKTERISTIKA EINES LEBENSBEGLEITENDEN BERATUNGSSYSTEMS

In diesem Anhang werden die wesentlichen Charakteristika eines lebensbegleitenden Beratungssystems beschrieben. Erstellt wurde er von der von der Europäischen Kommission gebildeten Expertengruppe für lebensbegleitende Beratung und soll den politisch Verantwortlichen auf nationaler Ebene als Prüfliste dienen. Er präsentiert ein Idealmodell eines lebensbegleitenden Beratungssystems, mit dem die Charakteristika der bestehenden nationalen Systeme eingeschätzt werden können. Es sollte in Verbindung mit den allgemeinen Zielen und Prinzipien für lebensbegleitende Beratung, wie in Anhang 2 ausgeführt, und den Kriterien für die Bewertung der Qualität der Berufsberatung, wie in Anhang 3 ausgeführt, eingesetzt werden.

1. Bürgerbezogene Merkmale

- Alle Bürger haben ihr Leben lang Zugang zur Beratung: Zu jeder Zeit, an jedem Ort und auf ihre Bedürfnisse bezogen.
- Den Bürgern stehen Lernmöglichkeiten für zweckmäßige Entscheidungen in Bildung und Beruf sowie für die eigenständige Gestaltung ihrer Bildungs- und Berufslaufbahn unter erfolgreicher Nutzung der bestehenden Möglichkeiten offen.¹
- Es bestehen Möglichkeiten für die Bürger, wirksam in lebenslanges Lernen zu investieren und davon zu profitieren, Kompetenzen aus nicht formalisierten und informellem Lernen auszuweisen und weitere Kompetenzen zu entwickeln.
- Die Beteiligung der Bürger an Beratung wird gefördert durch Anwendung der Prinzipien für die Gewährleistung lebensbegleitender Beratung, wie sie in Anhang 2 ausgeführt sind.
- Das Anrecht der Bürger auf Beratung ist klar definiert.
- Soweit erforderlich werden die Bürger weitergeleitet zu zusätzlicher beraterischer Hilfe, innerhalb und zwischen den Zuständigkeitsbereichen sowie über die nationalen Grenzen hinaus.
- Laufende Verbesserung der Beratungsdienste, der Berufsinformation, der Beratungsinstrumente und -produkte ist gewährleistet durch Qualitätssicherungsverfahren, wie sie etwa in Anhang 3 ausgeführt sind, in denen der Bürger und Nutzer im Mittelpunkt stehen.

¹ Laufbahn bezieht sich auf Möglichkeiten im Leben zum Erwerb und zur Anwendung von Kompetenzen. Der Begriff bezieht sich auf lebenslange Erfahrungen, sowohl formal (Bildung, Arbeit) als auch informell (außerberufliches Umfeld).

2. Politische Entwicklungslinien

- Lebensbegleitendes Lernen und die Entwicklung der Beschäftigungsfähigkeit bilden die Leitprinzipien und Rahmenbedingungen für die Entwicklung der Politik, der Systeme und der Praxis für lebensbegleitende Beratung.
- Politik und Programme für lebensbegleitende Beratung sind ein integraler Bestandteil der nationalen und der europabezogenen sozialen und wirtschaftlichen Entwicklungspolitik und Programme. Diese beziehen sich auf Bildung, Ausbildung, Beschäftigung, soziale Integration, Gleichstellung der Geschlechter, Entwicklung der Humanressourcen und der Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen.
- Die Beratungspolitik und –programme werden in Zusammenwirken mit dem Bildungs-, Ausbildungs-, Beschäftigungs- und Öffentlichkeitssektor entwickelt, wobei lebensbegleitendes Lernen und aktive Beschäftigungsfähigkeit den Rahmen bilden.
- Die Rollen und Verantwortlichkeiten derer, die die Politik lebensbegleitender Beratung, die Systeme und Programme gestalten, sind klar definiert.
- Formulierung und Realisierung von Politiken und Programmen für lebensbegleitende Beratung geschehen unter Einbindung der Entscheidungsträger in Gremien, wie nationale Foren für Beratung. Zu den wichtigen Entscheidungsträgern zählen Ministerien, Nutzer, Sozialpartner, Anbieter von Beratung, Arbeitsverwaltungen, Bildungs- und Ausbildungsinstitutionen, Beratungsfachkräfte, Eltern und Jugendliche.
- Politiken und Programme für lebensbegleitende Beratung stellen die nationalen und internationalen wirtschaftlichen und technologischen Entwicklungen in Rechnung. Sie werden regelmäßig in Bezug auf die gegenwärtigen und geplanten sozialen und wirtschaftlichen Entwicklungen hin überprüft.

3. Aspekte der System – Koordination

- Beratungssysteme operieren in offener, flexibler und sich ergänzender Weise quer durch die Bildungs-, Ausbildungs-, Beschäftigungs- und Öffentlichkeitsbereiche.
- Die Beratungsdienste innerhalb eines Sektors stimmen sich mit den Diensten in anderen Bereichen auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene ab.
- Auf lokaler Ebene werden formale Netzwerke und Partnerschaften der Anbieter von Beratung geschaffen.
- Beratung am Arbeitsplatz werden partnerschaftlich angeboten von Bildungs- und Ausbildungsinstitutionen, der öffentlichen Arbeitsverwaltung, Unternehmen und Arbeitnehmerorganisationen.
- Repräsentanten der Sozialpartner und anderer Verantwortlicher werden in die Gremien berufen, die für die öffentlich geförderten Beratungsdienste verantwortlich sind.

- In dezentralen Strukturen bestehen zentrale Abkommen zur Sicherstellung der Einheitlichkeit regionaler und lokaler Dienste, so dass alle Bürger gleichen Nutzen ziehen können, unabhängig von der geografischen Lage.

4. Zielsetzung umfassender Versorgung

- Es werden wirksame und angemessene Maßnahmen zur Beratung von Gruppen mit dem Risiko sozialer Ausgrenzung in Bezug auf Lernen und Arbeit ergriffen. Beispiele: Personen ohne Schulabschluss, Frauen, ältere Arbeitnehmer, Angehörige sprachlicher oder anderer Minderheiten, Behinderte, Gastarbeitnehmer und Beschäftigte in gefährdeten Wirtschaftsbereichen und Betrieben, die ein Beschäftigungsrisiko tragen. Das Ziel von Maßnahmen ist die Hilfe für diese Gruppen in Bezug auf die Herstellung gleicher Beschäftigungschancen und verbesserter Integration in Wirtschaft und Gesellschaft.
- Solche Maßnahmen sind Teil nationaler, regionaler und lokaler Strategien für eine umfassende Bereitstellung lebensbegleitender Beratung.

5. Aspekte der Überprüfung

- Die Beratungssysteme und –programme werden regelmäßig überprüft, Methodik den sich wandelnden sozialen und wirtschaftlichen Bedingungen sowie Bedürfnissen von Zielgruppen anzupassen, und um
 - die vorhandenen Ressourcen optimal zu nutzen
 - die Synergie innerhalb und zwischen Bildung, Ausbildung und Beschäftigung zu fördern
 - Organisation, Inhalt und Methodik den sich wandelnden sozialen und wirtschaftlichen Bedingungen sowie Bedürfnissen von Zielgruppen und dem Wissensfortschritt anzupassen, und
 - Veränderungen vorzunehmen, die für eine wirkungsvolle nationale Politik erforderlich sind.
- Es wird Forschung zur Förderung einer empirisch abgesicherten Entwicklung in Bezug auf Politik- und Systementwicklung betrieben.
- Forschung und Modellversuche zur Beratung dienen
 - der Evaluation interner Wirtschaftlichkeit und externer Wirksamkeit einzelner Komponenten des lebensbegleitenden Beratungssystems
 - der Bestimmung direkter und indirekter Kosten und Nutzen alternativer Ansätze und Methoden in der Bereitstellung lebensbegleitender Beratung
 - der Bestimmung von Kriterien für die Priorisierung und Einführung von Strategien zur Entwicklung lebensbegleitender Beratung für bestimmte Wirtschaftsbereiche und Bevölkerungsgruppen
 - zur Ausweitung des Wissens über psychologische, soziologische und pädagogische Aspekte der lebensbegleitenden Beratung

- zur Verbesserung psychologischer Tests und anderer Methoden zur Bestimmung von Kompetenzen, zur Einschätzung der Fähigkeiten und Interessen sowie zur Bewertung der Kenntnisse und Fertigkeiten, die durch nichtformales und informelles Lernen erworben wurden
 - zur Bestimmung von Beschäftigungsmöglichkeiten in den verschiedenen Wirtschafts- und Berufsbereichen
 - zur Verbesserung verfügbarer Informationen über Berufe, Anforderungen und Aufstiegsmöglichkeiten.
- Verwaltungsmäßige Regelungen und Verfahren sind zu entwerfen bzw. anzugleichen, damit sie die Einrichtung lebensbegleitender Beratungsprogramme unterstützen.

6. Internationale Aspekte

- Europa ist das Referenzfeld für die Bereitstellung lebensbegleitender Beratungsdienste innerhalb der Europäischen Union.
- Die Mitgliedsländer kooperieren untereinander, mit der Europäischen Kommission und mit anderen Entscheidungsträgern bei Planung, Ausarbeitung und Einführung gemeinsamer Maßnahmen im Bereich lebensbegleitender Beratung, im Kontext der Gemeinschaftspolitik und –programme für Bildung, Ausbildung und Beschäftigung.
- Diese Kooperation kann einschließen
- bilaterale oder multilaterale Unterstützung eines anderen Landes bei der Planung, Erarbeitung oder Einführung solcher Programme
 - gemeinsame Forschung und gegenseitige Überprüfung zur Qualitätsverbesserung in Planung und Durchführung solcher Programme
 - Hilfe für Beratungspraktiker beim Erwerb von solchen Kenntnissen, Fertigkeiten und Erfahrungen, die ihnen im eigenen Land nicht zur Verfügung stehen, zum Beispiel durch Zugang zu Einrichtungen in anderen Ländern oder durch Bereitstellung gemeinsamer Angebote
 - systematischen Informationsaustausch, einschließlich der Ergebnisse aus Forschung und Modellversuchen, durch Expertentreffen, transnationalen Austausch und Arbeitsaufenthalte, Seminare, Studiengruppen, thematische Netzwerke oder Austausch von Veröffentlichungen
 - Erstellung und Verbreitung grundlegender Beratungsmaterialien, einschließlich Curricula und Berufsbeschreibungen, zur Erleichterung beruflicher und geografischer Mobilität.
- Die Mitgliedsländer initiieren und unterstützen Zentren zur Erleichterung des Erfahrungsaustausches und fördern die internationale Zusammenarbeit in Politik, System- und Programmentwicklung sowie der Methodenforschung.