

# Bildungsberatung Niedersachsen

Bericht zur Beratungsdokumentation 2017

[www.bildungsberatung-nds.de](http://www.bildungsberatung-nds.de)

## Impressum

**Projektförderung**  
Niedersächsisches Ministerium  
für Wissenschaft und Kultur

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

**Redaktion**  
k.o.s GmbH, Berlin

**Autorinnen**  
Sabrina Rämmer & Dr. Elke Scheffelt, k.o.s GmbH, Berlin

**Statistische Analyse**  
Göntje Schoeps, k.o.s GmbH, Berlin

**Gestaltung**  
Svenja Klau | Freie Designerin  
[www.svenja-klau.de](http://www.svenja-klau.de)

**Deckblattfoto**  
©Jastrijeb – istock

1. Auflage, Februar 2018

## Kontakt

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

Tel.: 0511 300330 - 10  
Fax: 0511 300330 - 81  
Mail: [info@aewb-nds.de](mailto:info@aewb-nds.de)  
[www.aewb-nds.de](http://www.aewb-nds.de)

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

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

Geschäftsführer: Dr. Martin Dust

# Inhalt

<b>1</b>	Einleitung .....	4
	Erhebungs- und Auswertungsmethoden .....	4
<b>2</b>	Evaluationsergebnisse 2017 auf einen Blick .....	5
<b>3</b>	Bildungsberatung Niedersachsen in Zahlen .....	6
	Bildungsberatung in allen Lebensphasen .....	6
	Beratene mit Migrationshintergrund .....	9
	Qualifikationen und Abschlüsse der Beratenen .....	10
	Derzeitige Tätigkeit der Beratenen .....	14
<b>4</b>	Kontaktaufnahme und Beratungsformat .....	15
<b>5</b>	Weiterleitung von Beratenen .....	17
<b>6</b>	Anliegen der Beratenen .....	18
<b>7</b>	Feedback der Beratenen .....	20
<b>8</b>	Fazit .....	22
	Literaturverzeichnis .....	23

# Einleitung

Seit 2009 fördert das Land Niedersachsen den Aufbau eines flächendeckenden Bildungsberatungsangebots für die niedersächsische Bevölkerung. In zwölf regional verankerten Bildungsberatungsstellen können sich Bürgerinnen und Bürger bei Fragen zum beruflichen (Wieder-)Einstieg, zur beruflichen Orientierung, bei der Auswahl und Entscheidung für geeignete Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen oder dem Nachholen eines Schulabschlusses professionell unterstützen lassen (vgl. Etz 2013, S.11). Mit der Einrichtung der Modellprojekte sollen das lebensbegleitende Lernen professionell gefördert und Menschen bei ihrer beruflichen Orientierung und (Weiter-)Entwicklung unterstützt werden. Insbesondere Menschen, die bisher wenig oder kaum an Weiterbildungsaktivitäten teilgenommen haben, sollen mithilfe der landesweiten Beratungsangebote angesprochen und für Bildung und Weiterbildung sensibilisiert und aktiviert werden.

Der vorliegende Bericht im Auftrag der Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) fasst die Ergebnisse der Beratungsdokumentation 2017 der zwölf Bildungsberatungsstellen aus dem niedersächsischen Netzwerk zusammen. Beleuchtet werden einzelne Schwerpunkte der Beratung und darauf aufbauend Handlungsempfehlungen für die weitere Entwicklung des Netzwerks formuliert.

## Erhebungs- und Auswertungsmethoden

Seit Beginn des Modellprojektes wird jede Beratung durch das Beratungspersonal mit einem standardisierten Fragebogen dokumentiert. Anfang 2017 hat die k.o.s GmbH den Evaluationsauftrag übernommen. Das Evaluationsverfahren und der Dokumentationsbogen wurden modifiziert. Dokumentiert werden neben soziodemografischen Merkmalen auch die Beratungsanliegen der Kundinnen und Kunden, die Beratungsart, der Beratungsumfang und es werden Angaben zur Kontaktaufnahme und Weiterleitungen der Beratungskunden und -kundinnen an Fachberatungen oder Bildungseinrichtungen gemacht. Die Dokumentationsbögen werden seit dem 2. Quartal 2017 mittels eines Monitoring-Tools digital erfasst. Die Berater und Beraterinnen können darüber jederzeit einfache statistische Auswertungen zu den erfassten Daten ihrer Beratungseinrichtung abrufen.



Abb.1: Standorte der Bildungsberatung Niedersachsen 2017  
Quelle: [www.bildungsberatung-nds.de/index.php/beratungsstellen](http://www.bildungsberatung-nds.de/index.php/beratungsstellen)

## Evaluationsergebnisse 2017 auf einen Blick

**Beratungszahlen gesamt:** 2.984

**KMU:** 112

**Personen:** 2.872 (inkl. keine Angaben)

**Geschlecht:** Frauen 57% und Männer 42%

**Alter:** 60% der Beratenen sind zwischen 25 und 49 Jahren

### Bildungsabschlüsse

(Fach-)Hochschulreife . . . . .	34%
Mittlere Reife . . . . .	14%
Hauptschulabschluss . . . . .	11%
Ohne Schulabschluss . . . . .	9%
Nicht anerkannter schul. Abschluss . . . . .	8%

### Berufliche Qualifikationen

Berufsausbildung . . . . .	42%
Kein beruflicher Abschluss . . . . .	32%
Nicht anerkannter berufl. Abschluss . . . . .	8%
(Fach-)Hochschulabschluss . . . . .	6%

### Derzeitige Tätigkeit

Angestellt erwerbstätig . . . . .	35%
Arbeitslos . . . . .	30%
Schule . . . . .	8%
Hausfrau/Hausmann . . . . .	6%

### Beratungsformate

persönliche Beratung . . . . .	77%
telefonische Beratung . . . . .	15%
onlinebasierte Beratung . . . . .	6%

### Häufigste Beratungsanliegen

Berufliche Neu- und Umorientierung . . . . .	40%
Berufliche Fort- und Weiterbildung . . . . .	35%
Finanzielle Förderung . . . . .	19%
Berufliche Ausbildung . . . . .	18%

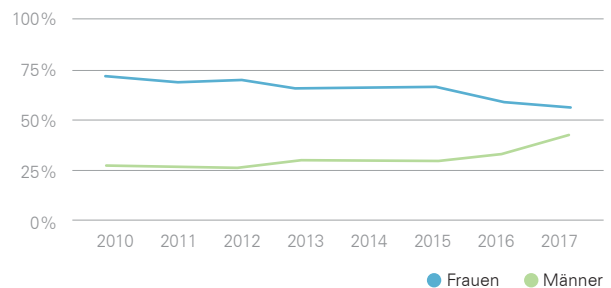


Abb. 2: Beratene nach Geschlecht 2010 – 2017 in %  
Quelle: Quelle: ies 2010 – 2016 und k.o.s GmbH

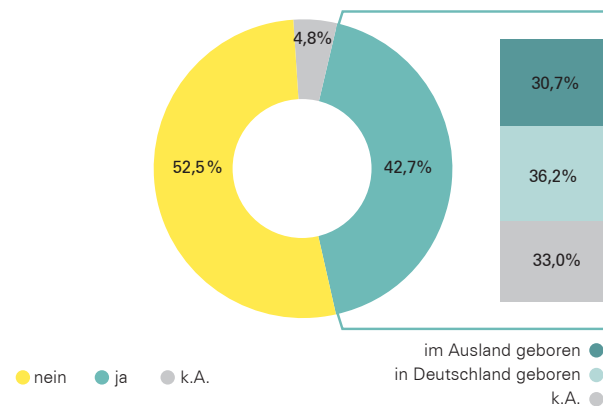


Abb. 3: Beratene nach Migrationshintergrund 2017

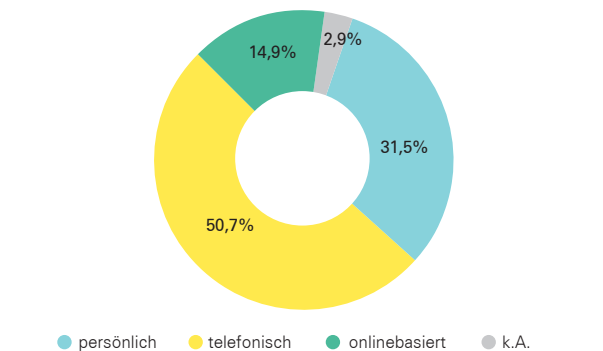


Abb. 4: Form der Kontaktaufnahme 2017

# Bildungsberatung Niedersachsen in Zahlen

## Bildungsberatung in allen Lebensphasen

Von den im vergangenen Jahr durchgeführten 2.872 personenbezogenen Bildungsberatungen an den zwölf niedersächsischen Standorten<sup>1</sup> stellen **Frauen** mit rund 57% etwas mehr als die Hälfte der Beratenen. Der Anteil der **Männer** liegt 2017 bei knapp 42% und ist damit im Vergleich zu den Vorjahren sprunghaft angestiegen (siehe Abb. 2, Seite 5). Damit gleichen sich die Anteile zwischen den Geschlechtern immer weiter an und das lange bestehende Phänomen, dass Frauen Beratungsangebote häufiger in Anspruch nehmen als Männer, scheint sich zunehmend zu verwischen.

Auch bei einer **Betrachtung nach Altersgruppen** wird deutlich, dass Beratung zu Fragen und Entscheidungen rund um Bildung und Beruf ein Angebot ist, das zunehmend in allen Lebensphasen in Anspruch genommen wird. Die Mehrheit stellen wie in vielen anderen Beratungsnetzwerken auch in Niedersachsen die Altersgruppen der Beratungskundinnen und -kunden zwischen 25 und 49 Jahren (vgl. Abb. 5) (vgl. S. 14 Schlögl/Lachmayr/Schmidtke 2016), da sich für diese jüngere und mittlere Altersgruppe nach einer ersten beruflichen Einstiegsphase und/oder einigen Jahren im Beruf die Frage nach einer beruflichen Fort- und Weiterbildung bzw. der beruflichen Umorientierung vermehrt stellt.

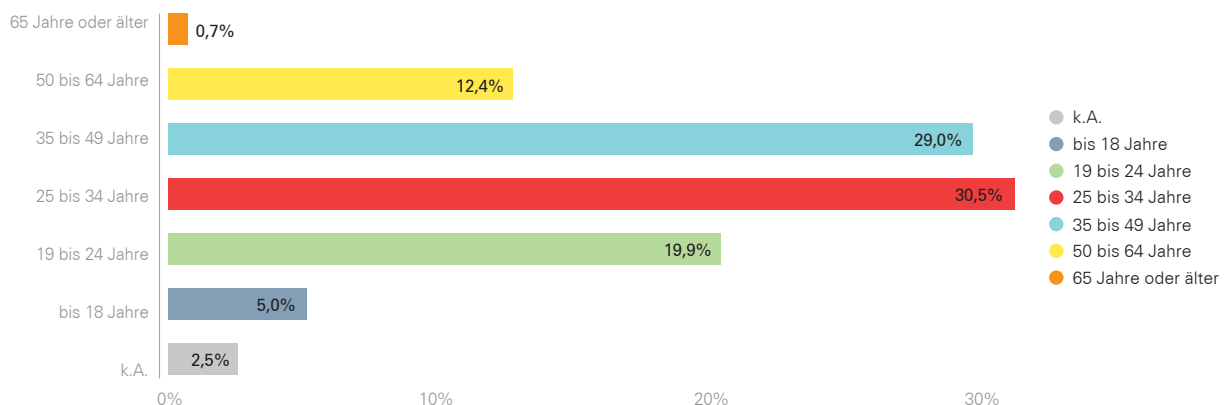


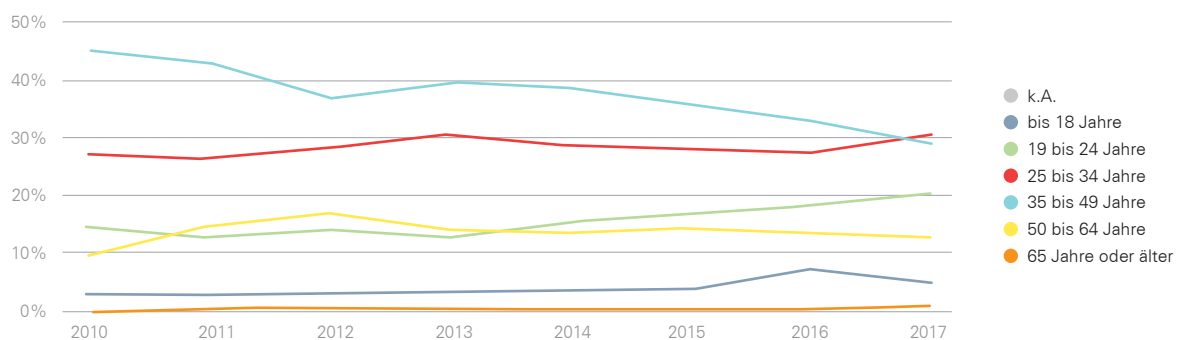
Abb. 5: Beratene nach Altersgruppen 2017

<sup>1</sup> Alle in diesem Bericht nicht weiter gekennzeichneten Zahlen beziehen sich auf die dokumentierten Beratungen durch die beteiligten Beratungsstellen und Berechnungen der k.o.s GmbH.

Auffällig ist, dass es eine leichte Verschiebung hin zur jüngeren Altersgruppe gegeben hat. Denn auch der Anteil der 19- bis 24-Jährigen ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich angestiegen. Lag dieser 2013 noch bei rund 14%, machte er 2017 immerhin rund ein Fünftel aller Beratungen aus. Über den gesamten Betrachtungszeitraum (2010 – 2017) hinweg kam es zu einer kontinuierlichen Zunahme der Beratungen in dieser Altersgruppe, während der Anteil der Altersgruppe der 35- bis 49-Jährigen kontinuierlich weniger wurde (vgl. Abb. 6).

Werden diese Zahlen nach Frauen und Männern unterschieden, zeigt sich, dass im Vergleich mit den vorangegangenen Jahren, der Anteil der jüngeren Frauen zwischen 25 und 34 Jahren unter den beratenen Frauen gestiegen ist (vgl. Abb. 7 und ies 2010 – 2016). Dies könnte so interpretiert werden, dass Frauen in dieser Le-

bensphase mittlerweile vermehrt erwerbstätig bleiben und sich deshalb auch schon früher (wieder) mit Fragen ihrer beruflichen Entwicklung beschäftigen, wohingegen sie sich diese Fragen in vorangegangenen Jahren erst im Alter ab frühesten Mitte 30 stellten. Denn auch in Niedersachsen verliert das Leitbild des traditionellen männlichen Alleinernährers zunehmend an Bedeutung und die Erwerbstätigenquote von Frauen steigt seit der Jahrtausendwende kontinuierlich an. Überproportional häufig sind dies sogenannte atypische Beschäftigungsverhältnisse wie etwa geringfügige und befristete Beschäftigung, Leiharbeit und insbesondere Teilzeitarbeit in geringem Umfang. Niedersächsische Frauen arbeiten mehr als doppelt so häufig wie Männer in solchen Beschäftigungsverhältnissen (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2017 b).



**Abb. 6:** Anteil der Beratenden nach Altersgruppen 2010 – 2017 in %  
Quelle: ies 2010 – 2016 und k.o.s GmbH

Berufliche Wiedereinsteigerinnen sind in Niedersachsen als Beratungskundinnen eine relativ große Gruppe. Dies zeigt sich auch darin, dass die Altersgruppe der 35- bis 49-Jährigen Frauen nach wie vor den größten Anteil an den Beratungskundinnen in Niedersachsen ausmachen (35,2%) (vgl. Abb. 7). Nach einer Familienphase ohne oder mit geringfügiger Beschäftigung stellen sich für diese Zielgruppe viele Fragen rund um die berufliche Um- bzw. Neuorientierung (16,4%) im Zusammenhang mit einem beruflichen Wiedereinstieg. Dies betrifft auch, wie in Abb. 8 zu sehen ist, Fragen rund um eine berufliche Fort- und Weiterbildung (12,1%) sowie der finanziellen Förderung (6,8%).

Bei den Männern hingegen dominiert die Altersgruppe der 19 bis 34-Jährigen, die sich also in der Phase des beruflichen Einstiegs und der ersten Berufsjahre befinden. Dies deckt sich auch mit den geäußerten Bera-

tungsanliegen. Fragen der beruflichen Orientierung und der finanziellen Förderung spielen ebenso eine wichtige Rolle wie Fragen rund um die berufliche Ausbildung und Schulabschlüsse. Der Anteil der 35- bis 49-Jährigen an den männlichen Beratenen liegt hingegen deutlich unter dem Anteil bei den Frauen. Es ist zu vermuten, dass Männer in dieser Lebensphase in ihren jeweiligen Jobs angekommen sind und im Vergleich mit den Frauen dieser Altersgruppe einen geringeren Beratungsbedarf haben.

Für die Altersgruppe der über 50-Jährigen bleibt in den kommenden Jahren zu beobachten, ob und inwieweit sich durch die Anhebung des allgemeinen Renteneintrittsalters Veränderungen im Weiterbildungsverhalten ergeben werden. In den vergangenen Jahren ist der Anteil dieser Altersgruppe kontinuierlich gesunken, und auch von 2016 zu 2017 kam es zu einer weiteren Reduzierung von 13,8% auf 12,4%.

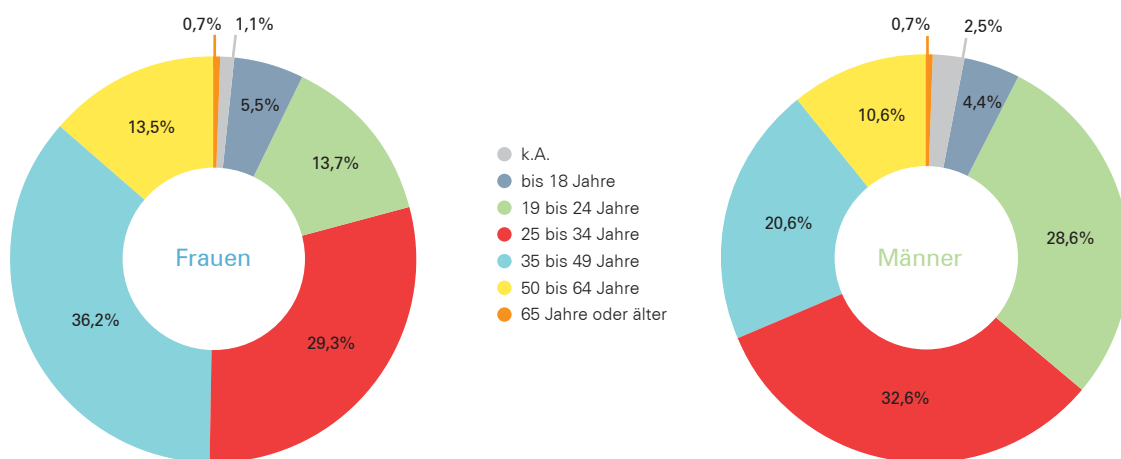


Abb. 7: Beratene Frauen und Männer nach Altersgruppen 2017



## Beratene mit Migrationshintergrund

Ein Beratungsanliegen, das vergleichsweise häufig von Männern benannt wird, sind Sprach- und Integrationskurse sowie Fragen rund um die berufliche Ausbildung (vgl. Abb. 8). Zu vermuten ist, dass dieser Anteil auf die relativ hohe Anzahl an geflüchteten Männern zurückzuführen ist, die in den vergangenen zwei Jahren vermehrt eine der Bildungsberatungsstellen aufgesucht haben.

Dementsprechend hoch liegt 2017 auch der Anteil an Beratenen beiderlei Geschlechts, die einen Migrationshintergrund haben. Mit 42% lag er deutlich über dem Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund (17,4%) (vgl. Landesamt für Statistik 2016), nachdem er zuvor lange

konstant rund ein Drittel ausmachte. Und auch hier liegt der Anteil der Männer mit rund 55% über dem der Frauen (44 %) (vgl. Abb. 3). Ein Drittel dieser Beratenen ist in Deutschland geboren und ein Drittel im Ausland. Weitere rund 30% machen dazu keine Angabe.

Insgesamt kommen die Beratenen mit Migrationshintergrund aus über 100 verschiedenen Ländern. Die größte Gruppe stellen Menschen aus Syrien, Afghanistan, dem Iran und dem Irak. Beratenen aus Russland und Polen, die in den Jahren zuvor einen vergleichsweise großen Anteil der Beratenen mit Migrationshintergrund bildeten, sind nun im Vergleich deutlich weniger (vgl. 2010 – 2016).

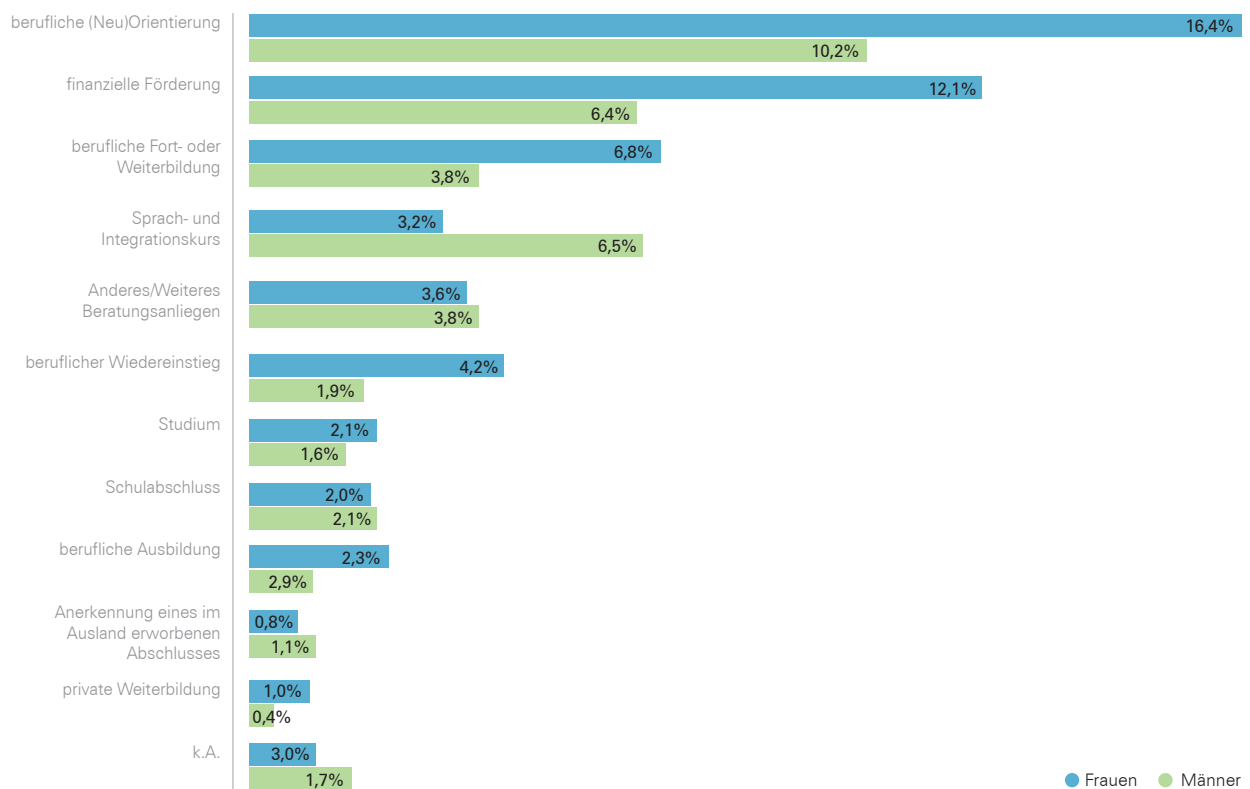


Abb. 8: Beratungsanliegen nach Geschlecht 2017

## Qualifikationen und Abschlüsse der Beratenen

Der sogenannte Matthäus-Effekt („Wer hat, dem wird gegeben“) wird in vielen Studien zur Weiterbildungsbeteiligung zitiert. Demnach zeigt sich, dass mit steigendem Bildungsniveau und steigender Position im Beruf auch die Weiterbildungsbeteiligung sowie die Beratungsanfragen zu Bildung und Beruf signifikant ansteigen. Auch die Zahlen aus den niedersächsischen Beratungsstellen scheinen diese Tendenz zu bestätigen. Menschen mit mittleren oder hohen Schulabschlüssen machen 2017 mit insgesamt rund 45% einen großen Anteil der Beratungskundinnen und -kunden aus. Gleichzeitig wird aus den Zahlen aber auch deutlich, dass der Anteil derjenigen mit Hauptschulabschluss bzw. ohne Schulabschluss oder nicht anerkanntem Schulabschluss immerhin bei fast einem Drittel der Beratungskundinnen und -kunden liegt und mit den rund 25% der Beratenen, die keine Angabe zu ihrem schulischen Abschluss machen möchte, mehr als die Hälfte der Beratenen des niedersächsischen Netzwerks ausmacht.

Hinzu kommt, dass auch im Zeitverlauf der Anteil der Beratenen mit mittlerer Reife stark gesunken ist, zuletzt sogar deutlich (vgl. Abb. 12).

Werden diese Zahlen den Daten zu Qualifikationsstrukturen im Land Niedersachsen (vgl. Abb. 10) gegenübergestellt, wird deutlich, dass der Anteil der Bevölkerung mit niedrigen Bildungsabschlüssen mit 13,6% deutlich unter dem Anteil der im Jahr 2017 Beratenen mit niedrigen bzw. keinem Schulabschluss (21,2%) liegt (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2017). Und hier sind weder diejenigen einberechnet mit nicht anerkannten schulischen Abschlüssen (8,9%), noch diejenigen, die keine Angabe zu ihren schulischen Abschlüssen gemacht haben. Insofern lässt sich die Aussage treffen, dass das niedersächsische Beratungsnetzwerk überproportional mehr Menschen mit niedrigen Schulabschlüssen berät.

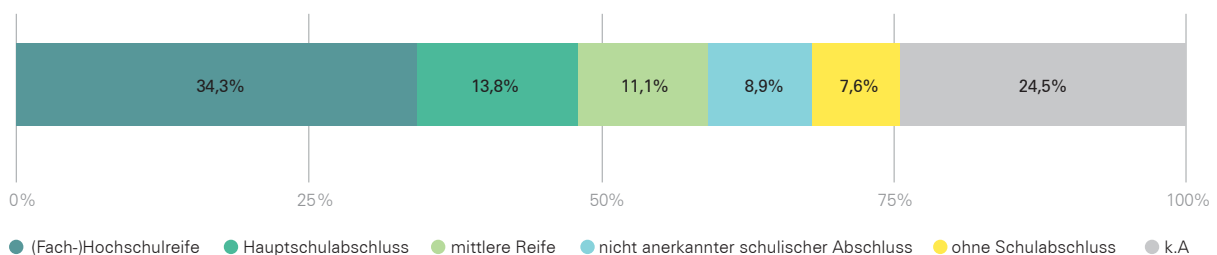


Abb. 9: Beratene nach ihrem höchstem schulischen Abschluss 2017 in %

## Qualifikation der niedersächsischen Bevölkerung

Wie überall im Bundesgebiet steigt auch in Niedersachsen der Bildungsstand der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. Insgesamt verfügen fast zwei Drittel der Beschäftigten über einen anerkannten beruflichen Abschluss, was im Durchschnitt etwas höher ist, als auf der Bundesebene. Seit Jahren erhöht sich auch der Anteil der Beschäftigten mit einem akademischen Abschluss. Gleichzeitig liegt in Niedersachsen der Anteil der Erwerbsbevölkerung mit geringem Qualifikationsniveau auch höher als im Bundesdurchschnitt.

Im Flächenland Niedersachsen gibt es auch signifikante regionale Unterschiede in Bezug auf die Qualifikation der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. So gibt es einige Landkreise, in denen der Anteil der Beschäftigten ohne beruflichen Ausbildungsabschluss deutlich höher liegt als in anderen. Dazu gehören u.a. die Landkreise Cloppenburg und Nienburg. In einigen eher städtisch geprägten Regionen (Oldenburg, Braunschweig, Göttingen) gibt es dagegen einen vergleichsweise hohen Anteil an Hochqualifizierten (vgl. Abb. 10, Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2017).

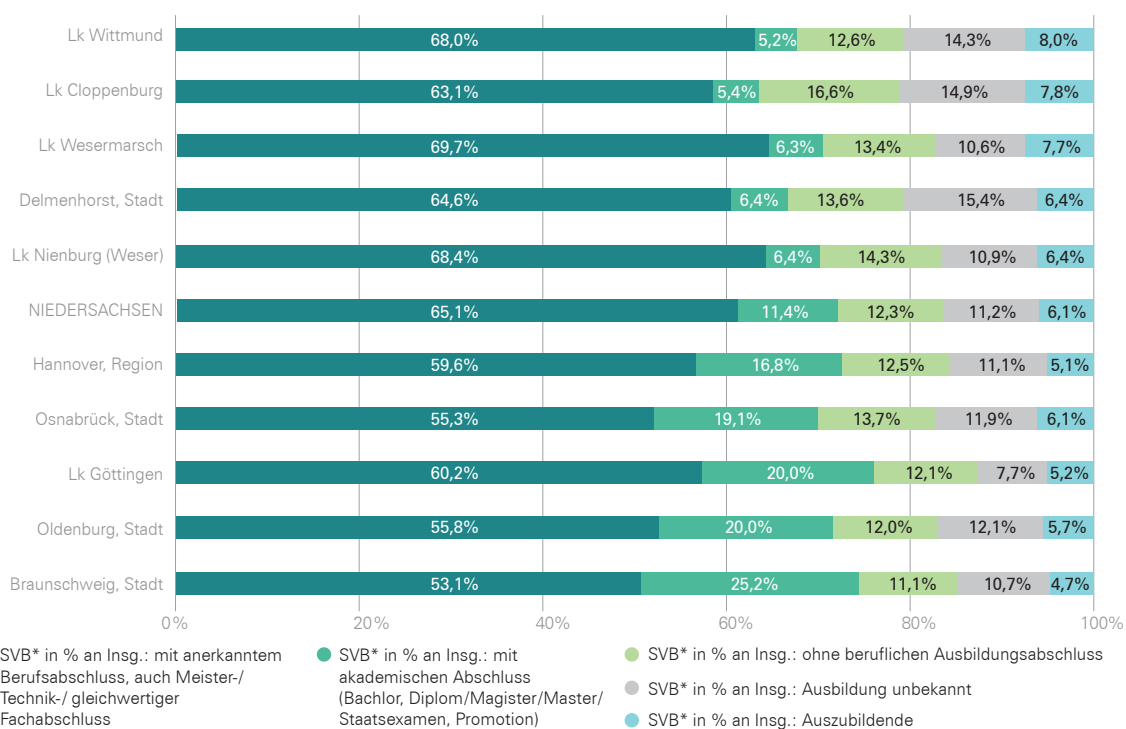


Abb. 10: Qualifikation sozialversicherungspflichtig Beschäftigter\* 2014 in Niedersachsen  
Quelle: Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2017

\* SVB am Wohnort am 31.12.2014. SVB nach Qualifikation zusammen 100%. Auszubildende wurden extra ausgewiesen.

Dieses Bild verstärkt sich noch, wenn die Angaben zu den höchsten beruflichen Abschlüssen in die Betrachtung miteinbezogen werden. Etwa die Hälfte aller Beratenen sind Personen mit einer Berufsausbildung (42,1%) oder einem (Fach-)Hochschulabschluss (6,0%). Gleichzeitig geben etwas über die Hälfte der Beratenen an, über keinen beruflichen Abschluss (31,6%) bzw. einen nicht anerkannten beruflichen Abschluss (7,5%) zu verfügen oder machen keine Angabe zu diesem Merkmal. Auch, wenn man sich in der Betrachtung nur auf diejenigen bezieht, die über keinen beruflichen Abschluss verfügen, so liegt doch der Anteil der Beratenen bezogen auf den jeweiligen Anteil an der niedersächsischen Bevölkerung deutlich darüber (vgl. Abb.10). Dies

bedeutet, dass Personen ohne beruflichen Abschluss vom Angebot der Bildungsberatung überproportional häufig erreicht werden.

Der Zielsetzung der niedersächsischen Landesförderung entsprechend gelingt es den niedersächsischen Beratungseinrichtungen gut, Geringqualifizierte zu erreichen. Werden diese Zahlen im zeitlichen Verlauf betrachtet, so ist zu erkennen, dass die Anteile der Geringqualifizierten an den Beratungen insgesamt im Betrachtungszeitraum angestiegen sind, während die der höher Qualifizierten über den Zeitverlauf gesunken sind (vgl. Abb.13).

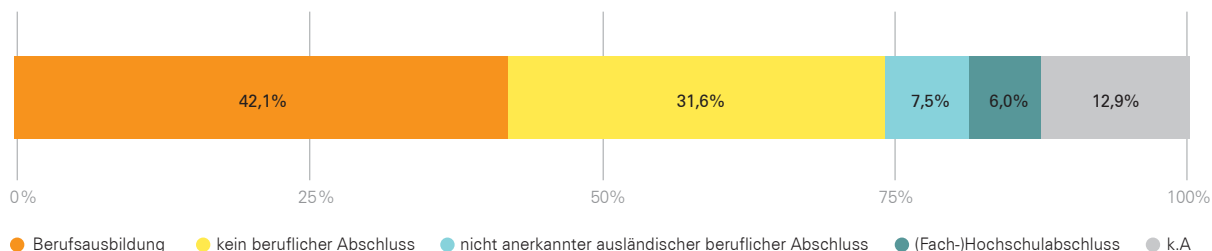
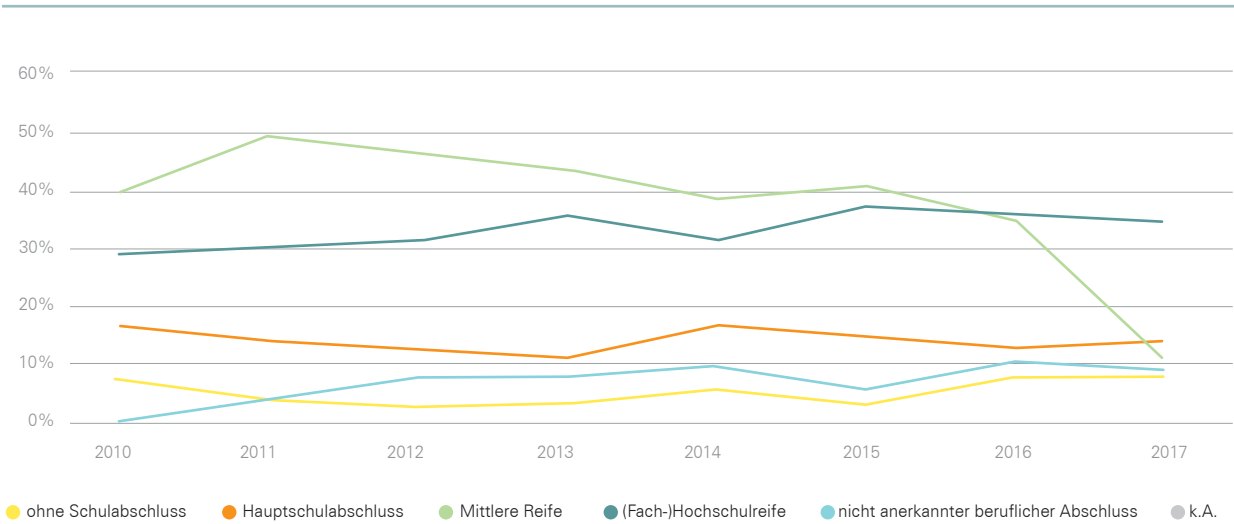
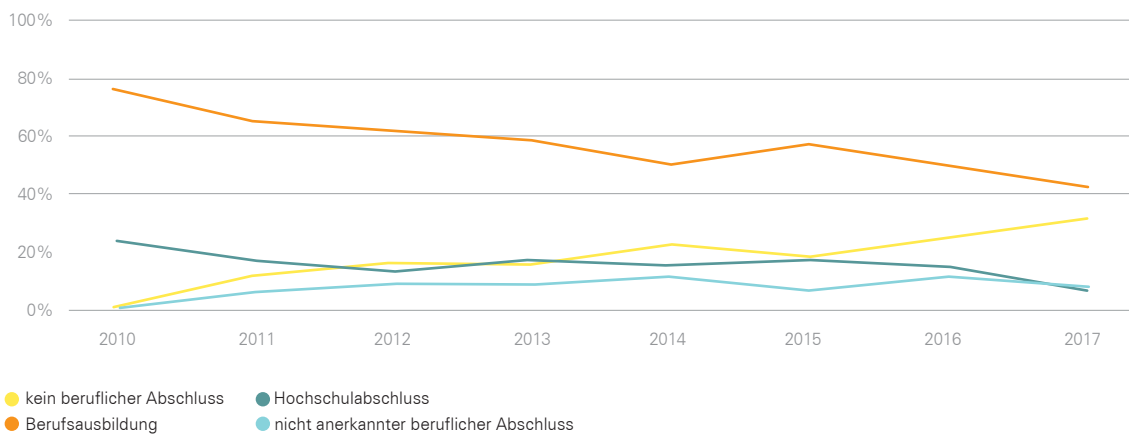


Abb. 11: Beratene nach ihrem höchsten beruflichen Abschluss in %



**Abb. 12:** Beratene nach ihrem höchstem schulischen Abschluss 2010 – 2017 in %  
 Quelle: ies 2010 – 2016 und k.o.s GmbH



**Abb. 13:** Beratene nach ihrem höchsten beruflichen Abschluss 2010 – 2017 in %  
 Quelle: ies 2010 – 2016 und k.o.s GmbH

## Derzeitige Tätigkeit der Beratenen

Veränderungen in Bezug auf unterschiedliche soziodemographische Merkmale zeigen sich auch in der Frage nach der derzeitigen Tätigkeit. Während in den Jahren zuvor über die Hälfte der Beratenen entweder in Vollzeit oder in Teilzeit erwerbstätig waren (vgl. ies 2010 – 2016), sind 2017 nur noch 20% der Beratenen in Vollzeit tätig, in Teilzeit sogar nur rund 16%. Das sind mehr als 7% weniger als im Vorjahr. Mit den freiberuflich Tätigen liegt der Anteil der Erwerbstätigen an allen beratenen Personen bei gerade 40%.

Auffällig ist andererseits, dass 2017 rund 30% der Beratenen zum Zeitpunkt der Beratung arbeitslos waren. Dieser Anteil liegt weit über der niedersächsischen Arbeitslosenquote von 5,8% (2017) (vgl. Statistisches Bundesamt 2017) und zeigt auf, dass Arbeitslose überproportional gut durch die Beratungsangebote erreicht werden.

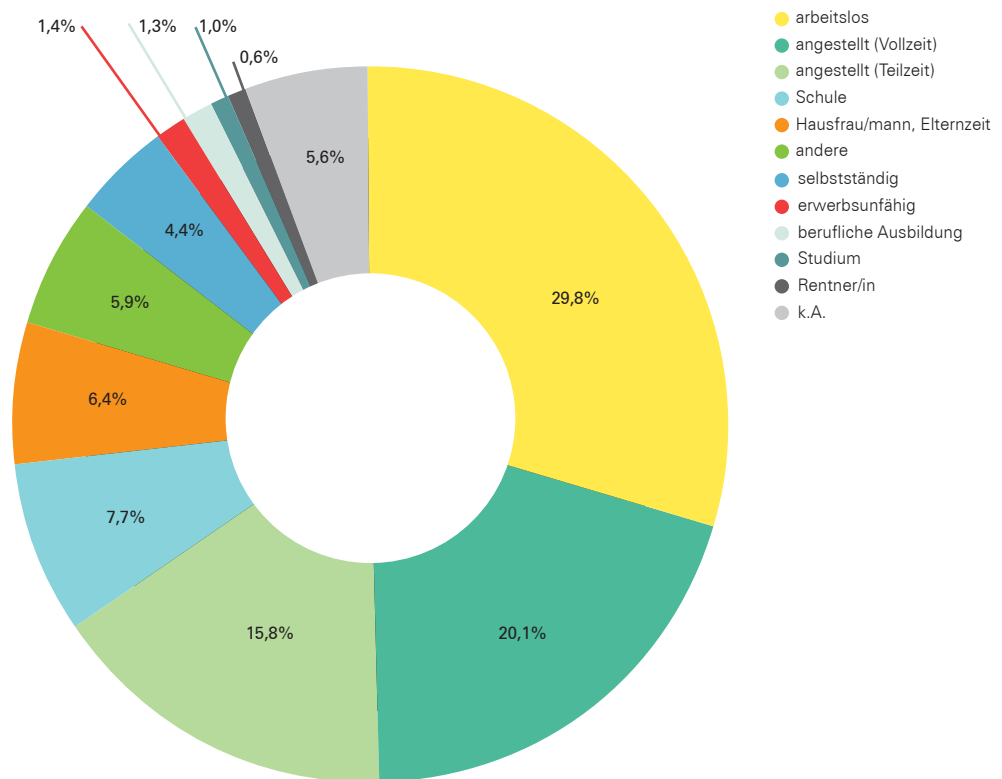


Abb. 14: Beratene nach ihrer derzeitigen Tätigkeit 2017

## Kontaktaufnahme und Beratungsformat

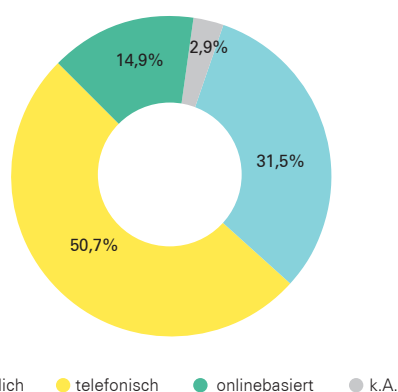


Abb. 15: Form der Kontaktaufnahme 2017

Die Beratungskontakte der Bildungsberatungsstellen werden nach Art der Kontaktaufnahme und nach dem Beratungsformat unterschieden. Es zeigt sich, dass der überwiegende Anteil der Beratungskundinnen und -kunden telefonisch Kontakt mit den Beratungsstellen in Niedersachsen aufnehmen. 2017 sind dies mit knapp 51% über die Hälfte aller Beratenden. Gut 30% wählen den persönlichen Weg und knapp 15% der Kontaktaufnahmen erfolgen onlinebasiert, d.h. per Mail oder im Chat.

Von den Beratern mit Migrationshintergrund wählen etwa die Hälfte die persönliche Kontaktaufnahme, immerhin ein Drittel die telefonische und 10% suchen den Kontakt onlinebasiert. Die deutlich präferierte Form der Kontaktaufnahme von Beratern ohne Migrationshintergrund ist das Telefon. Circa zwei Drittel nutzen diesen Weg, um einen Termin zu vereinbaren oder bestimmte Anliegen zu klären. Sowohl der persönliche Kontakt als

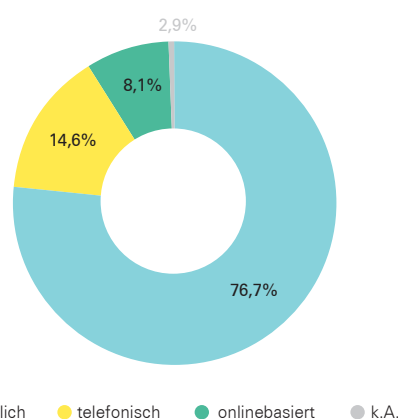


Abb. 16: Beratungsformat 2017 *Mehrfachnennungen möglich.*

auch die Online-Variante werden von dieser Gruppe jeweils zu rund einem Sechstel gewählt.

In Bezug auf das Beratungsformat erfolgten auch im Jahr 2017 am häufigsten persönliche Beratungen (78.7%), gefolgt von telefonischen Beratungen mit 14,6%. Der Anteil der onlinebasierten Beratungen liegt 2017 bei knapp 8%. Als **onlinebasierte Beratung** werden Beratungskontakte bezeichnet, die per Mail oder Chat stattfinden. Die Zahlen zu diesem Beratungsformat sollten weiterhin gut beobachtet werden, denn das Angebot der Onlineberatung wurde erst 2017 für das gesamte Beratungsnetzwerk ausgebaut. Nun gilt es, potenzielle Beratungskundinnen und -kunden über diese Möglichkeit in Kenntnis zu setzen und breite Öffentlichkeitsarbeit für das neue Angebot zu betreiben. Erst im zeitlichen Verlauf wird sich zeigen, ob das Angebot angenommen wird und welche Zielgruppen durch onlinebasierte Beratungsformate möglicherweise verstärkt erreicht werden.

Die Annahme ist, dass im Vergleich zur persönlichen Beratung mehr Menschen aus ländlichen Regionen und jüngere Altersgruppen vom Online-Beratungsangebot angesprochen werden (vgl. Göllner 2016, S. 23). Zudem könnte onlinebasierte Beratung aufgrund der zeitlichen Flexibilität auch für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Vollzeit von Interesse sein. Derzeit können diese Annahmen aufgrund der im Vergleich mit der persönlichen Beratung noch geringen Fallzahlen nur als Tendenz aufgezeigt werden. So nehmen beispielsweise mehr Frauen (60,5%) als Männer (39,1%) eine onlinebasierte Beratung in Anspruch. In Bezug auf die Altersstruktur der Online-Beraterinnen lässt sich festhalten, dass die mittleren Altersgruppen (25 - 49 Jahre) insgesamt fast zwei Drittel dieser Gruppe ausmachen (jeweils knapp 30%) und die Hälfte derjenigen, die sich online beraten lassen, sich in einem Angestelltenverhältnis befindet (33,9% in Vollzeit und 19,3% in Teilzeit). Nur knapp ein Viertel der onlinebasiert Beraterinnen sind zum Beratungszeitpunkt arbeitslos (13,3%) oder erwerbsunfähig (10,3%). Und schließlich verfügt über ein Drittel der Online Beraterinnen über einen (Fach-)Hochschulabschluss. Der Anteil der Geringqualifizierten unter den Online-Beraterinnen ist eher klein. Inwieweit sich diese Entwicklungen verstärken oder, ob die Daten gegenläufige Erkenntnisse zulassen, wird in den Berichten der kommenden Jahre zu beobachten sein.

Interessant ist schließlich auch der Zusammenhang zwischen Kontaktaufnahme und dem gewählten Beratungsformat.

Wie in Abb. 17 zu sehen ist, nimmt von den Beraterinnen, deren **Kontaktaufnahme onlinebasiert** erfolgt ist, immerhin knapp jede/r Dritte dann auch eine onlinebasierte Beratung in Anspruch. Der größte Anteil der onlinebasierten Anfragen, insgesamt mehr als die Hälfte, mündet hingegen in einer persönlichen Beratung.

Wer **telefonisch Kontakt** mit einer Beratungsstelle aufnimmt (insgesamt 1.456 telefonische Kontaktaufnahmen), will zum größten Teil persönlich beraten werden (70%) oder nutzt gleich eine telefonische Beratung. Der Anteil liegt bei einem Viertel dieser Gruppe, während diejenigen, die daran anschließend in eine onlinebasierte Beratung wechseln in der Minderheit sind (rund 4%).

Erfolgt die **Kontaktaufnahme persönlich** (904 Beratungskundinnen und -kunden), wird überwiegend eine persönliche Beratung in Anspruch genommen, wobei immerhin 13 Beratungskundinnen und -kunden nach einer persönlichen Kontaktaufnahme eine onlinebasierte Beratung in Anspruch nehmen.

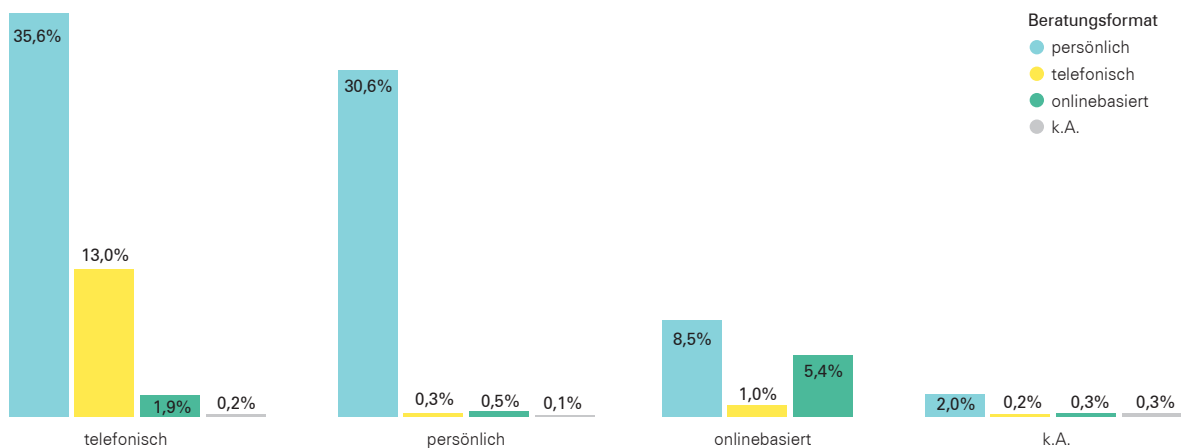


Abb. 17: Form der Kontaktaufnahme nach Format der Beratung 2017

Mehrfachnennungen möglich.



## Weiterleitung von Beratenen

Ein wichtiges Merkmal für die Qualität von Bildungsberatungen sind gut funktionierende regionale Kooperationen und eine rege Netzwerkarbeit. Dies bedeutet für die jeweilige Beratungsstelle zum einen, sich aktiv in bestehende regionale Netzwerke einzubringen bzw. neue zu initiieren, um die Bedarfe spezifischer Zielgruppen zu kennen. Zum anderen basiert dies auch auf fundierten und aktuellen Kenntnissen über regional vorhandene Angebote und Strukturen als Element des einrichtungsspezifischen Wissensmanagements sowie eine aktive Kontaktpflege (vgl. Rämmer/ Scheffelt 2017, S.10).

Als Indikator für gut funktionierende Kooperationen in den betreffenden Regionen kann die Weiterleitungspraxis der Beratungsstellen herangezogen werden. Kundinnen und Kunden des niedersächsischen Beratungsnetzwerks wurden u.a. an Bildungseinrichtungen, Arbeitsagenturen/ Jobcenter und andere Beratungsstellen weitergeleitet. Letztgenannte machen einen verhältnismäßig großen Anteil der Weiterleitungen aus. Gleiches gilt für die Weiterleitung an ‚sonstige‘ Stellen (17,8%). Weitere Akteure, die in den regionalen Netzwerken eine Rolle spielen, sind Hochschulen, Bildungsträger und -einrichtungen, Anerkennungs- und Existenzgründungsberatungsstellen, sowie Krankenkassen und Rentenversicherungsträger.

Kundinnen und Kunden werden umgekehrt natürlich vielfach auch von anderen Beratungsstellen an die Bildungsberatung weiterverwiesen und können ihr Anliegen dann dort bearbeiten. Voraussetzung dafür ist, dass das Angebot und Leistungsspektrum der Bildungsberatung den Beraterinnen und Beratern anderer Institutionen bekannt ist.

Dass Beratene die für sie notwendigen Informationen und Hinweise in der Beratungsstelle erhalten haben und keinen weiteren Verweis benötigen, zeigt sich u.a. daran, dass es einen großen Anteil an Beratenen gibt (2017 rund 20,9%), die nicht an andere Stellen verwiesen wurden (vgl. Abb. 18). Dies wird noch deutlicher bei vergleichender Betrachtung der Anliegen der Beratenen mit der Weiterleitungspraxis. Wo als Anliegen „berufliche (Neu-) Orientierung“, „berufliche Fort- oder Weiterbildung“ oder auch „beruflicher Wiedereinstieg“ angegeben wurde, sind die Anteile derer vergleichsweise hoch, die in der Beratungsstelle verbleiben und nicht weitergeleitet werden. Umgekehrt werden diejenigen, die als Anliegen „Sprach- oder Integrationskurs“ sowie „Anerkennung eines im Ausland erworbenen Abschlusses“ angegeben haben, eher an andere Beratungsstellen bzw. Bildungsträger weiterverwiesen.

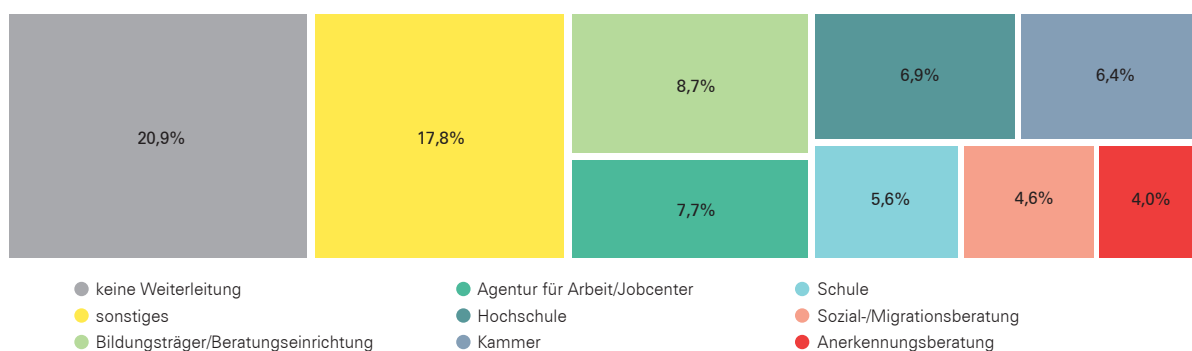


Abb. 18: Weiterleitung der Beratenen 2017

Mehrfachnennungen möglich.



Wie schon mehrfach im Text erwähnt, liegt der Schwerpunkt insbesondere bei der anteilmäßig gut vertretenen mittleren Altersgruppe (Frauen und Männer) auf den Themen der beruflichen (Neu-)Orientierung und der finanziellen Förderung von Weiterbildung.

Insgesamt gelingt es den niedersächsischen Beratungsstellen damit dem Auftrag der Landesregierung

entsprechend, Menschen bei ihrer beruflichen Orientierung und beruflichen (Weiter-)Entwicklung zu unterstützen (vgl. Niedersächsischer Landtag 2009). Gleichzeitig sind die Beratungsstellen aber auch offen für neue Themen wie die Beratung zu ehrenamtlichen Tätigkeiten, einem freiwilligen sozialen Jahr (FSJ) oder Auslandsjahr.

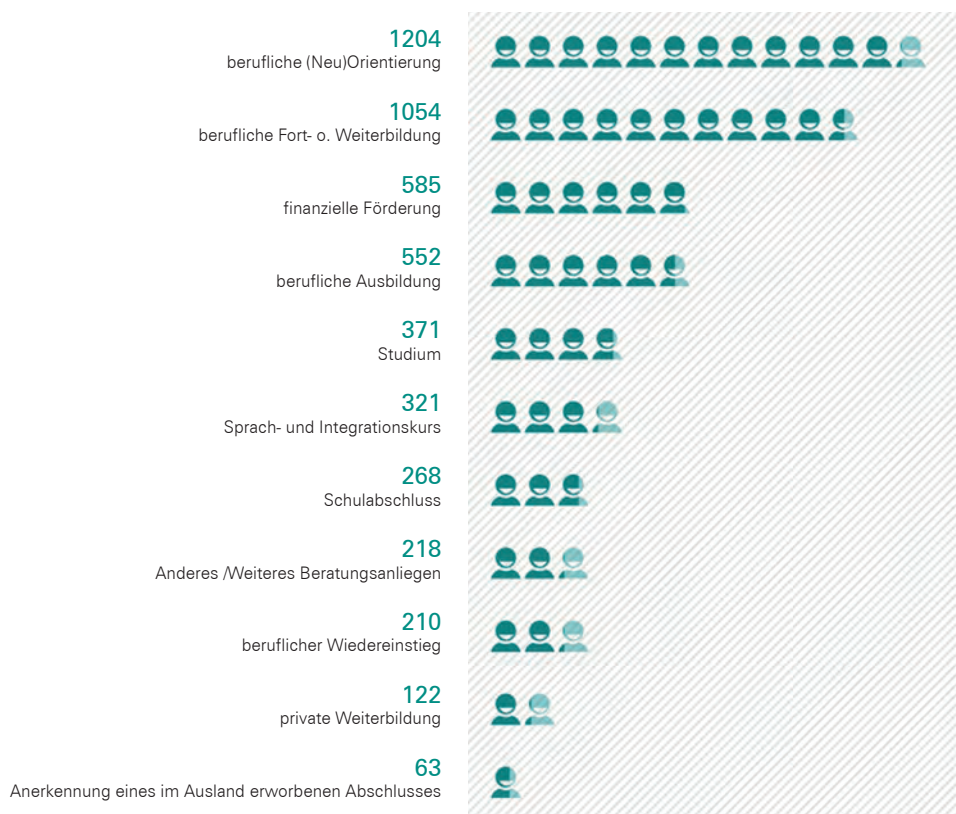


Abb. 20: Beratungsanliegen 2017

Mehrfachnennungen möglich.

## Feedback der Beratenen

Der neue Bogen zur Erhebung des Kunden/innenfeedbacks wurde auf Fragen im Hinblick auf die Steigerung der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Beratenen konzentriert. Zudem wurde die Frequenz der Feedbackeinholung erhöht. Möglichst alle Beratungskundinnen und -kunden erhalten im Anschluss an die Beratung einen Feedbackbogen mit der Bitte, diesen auszufüllen. Dies erfolgt möglichst an einem separaten Ort und nicht unter den Augen der Beratenden. Ein Behältnis zur Rückgabe der Bögen steht in jeder Beratungseinrichtung zur Verfügung. Die Auswertung obliegt den Beratungseinrichtungen, jedoch erhält die k.o.s GmbH von jeder Beratungseinrichtung eine jährliche Gesamtauswertung und führt die Ergebnisse zusammen.

Insgesamt sind die Beratungskundinnen und -kunden der niedersächsischen Einrichtungen sehr zufrieden mit der Beratungsleistung, denn 99,8% der Beratenen stimmen der Aussage zu, dass sie die Beratung weiterempfehlen würden.

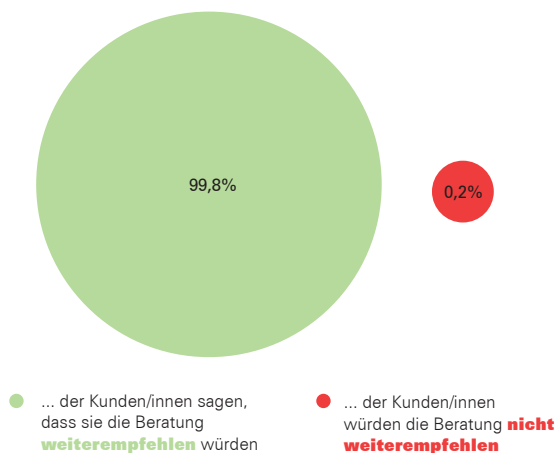


Abb. 21: Weiterempfehlung der Beratung 2017

### IOSM-Kriterien

- **I**nformierter in Bezug auf das Anliegen und die möglichen beruflichen und/oder bildungsbezogenen Optionen.
- **O**rientierter bezüglich eigener Potenziale und realistischer Ziele.
- **S**trukturiertes in Bezug auf das Vorgehen und Erreichen der (neuen) Ziele.
- **M**otivierter bezüglich der eigenen Ziele im Verständnis von Eigensinn und Umsetzungswillen

Quelle: Schröder/Schlögl (2014)

Ein wesentliches Ziel von Bildungsberatung ist die Erhöhung der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der Beratenen. Eine Person ist dann entscheidungsfähig, wenn sie über entscheidungsrelevante Informationen verfügt und diese verstehen kann. Zudem muss sie abwägen können, welche Folgen die Wahl der Entscheidung mit sich bringt. Die Erhebung der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit erfolgt anhand des IOSM-Ansatzes, der von der k.o.s GmbH entwickelt und operationalisiert wurde. Die vier Kriterien „informierter“, „orientierter“, „strukturiertes“ und „motivierter“ werden mittels Fragen erhoben. Sie messen unmittelbare Wirkungseffekte aus der Beratung, z.B. ob die passenden Informationen erhalten wurden und die nächsten Schritte geplant werden können. Damit lässt sich nachzeichnen, inwieweit die Beratung die Entscheidungs- und Handlungskompetenzen der Beratungskunden/innen gestärkt hat.

„Das Aufzeigen neuer Möglichkeiten war besonders gut!“



„Ich bin begeistert und habe jetzt einen genauen Plan!“



Die Aussagen „Ich konnte meine Fragen klären“, „Ich habe für mich passende Informationen erhalten“ und „Ich weiß jetzt besser, wo ich nützliche Informationen finde“ wurde am positivsten bewertet (vgl. Abb. 22).

Im Vergleich dazu ist die volle Zustimmung zu den Aussagen „Ich kenne meine nächsten Schritte“ und „Mir ist jetzt (noch) klarer, was ich erreichen möchte“ etwas zurückhaltender, aber insgesamt immer noch sehr positiv. Hier geben zudem 6% bzw. 7% an, dass sie dazu (noch) keine Aussage treffen können. Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass Entscheidungen zur beruflichen Neu- bzw. Umorientierung oder die Wahl einer bestimmten Weiterbildungsmaßnahme nicht konkret im Beratungsprozess getroffen werden, sondern häufig erst nach der Beratung als Ergebnis eines längeren Entscheidungsprozesses (vgl. Giesecke/ Stimm 2015, S. 231).

In der Beratung selbst stellt es sich wesentlich schwieriger dar, die Beratungskundinnen und -kunden bei ihrem eigenverantwortlichen Handeln nach der Beratung zu unterstützen, als passende Informationen und Orientierung in Bezug auf Fragen rund um Bildung und Beruf zu geben. Insbesondere bei Beratungsfällen zum Thema berufliche Neuorientierung bedarf die Planung der nächsten Handlungsschritte teilweise komplexer, biographischer Entscheidungspro-

zesse, die direkt nach der Beratung ggf. noch nicht abgeschlossen sind oder gegen Ende der Beratung noch einmal strukturiert aufgegriffen werden müssen. Insbesondere in diesen Fällen werden häufiger Folgeberatungen verabredet, um weitere Schritte zu besprechen.

In einer qualitativen Fallstudie im Auftrag des österreichischen Beratungsnetzwerks als Vorstudie einer größer angelegten Wirkungsanalyse wurden Beratene in leitfadengestützten Interviews zu möglichen Wirkungen und Effekten der Beratung befragt. Die Beratungen lagen durchschnittlich etwa drei bis vier Monate zurück. Im Ergebnis konnten Wirkungen auf verschiedenen Ebenen festgestellt werden. Insgesamt wurden aber bei allen befragten Beratern persönliche Veränderungsprozesse ausgelöst (vgl. Novacek 2017, S.20).

Zusammen genommen lässt sich abschließend festhalten, dass sich die Beratungskundinnen und -kunden des niedersächsischen Netzwerks im Anschluss an die Beratung grundsätzlich informierter, orientierter, strukturierter und motivierter für anstehende Entscheidungen zu Arbeit, Beruf und Bildung fühlen. Welche Schritte und inwieweit Entscheidungs- und Handlungsprozesse angegangen wurden, könnte eine Nachbefragung der Beratungskundinnen und -kunden des niedersächsischen Netzwerks thematisieren.

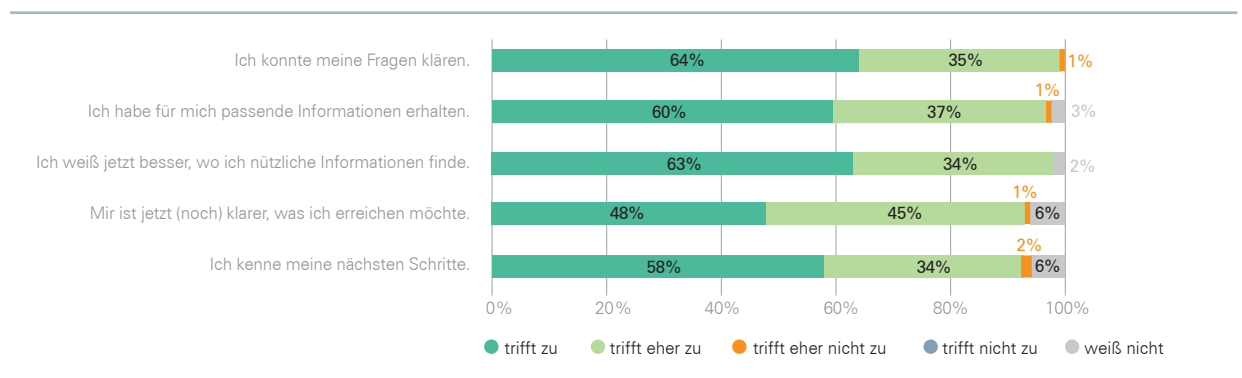


Abb. 22: IOSM-Aussagen der Beraternen 2017

## Fazit

Die niedersächsischen Beratungseinrichtungen haben sich im Rahmen ihrer Qualitätsentwicklung verschiedene Schwerpunkte gesetzt, denen sie sich in der aktuellen Förderperiode (2017/ 2019) verstärkt widmen wollen. Dazu gehören neben der Erweiterung der Beratungsthemen (u.a. Alphabetisierung und Grundbildung, Offene Hochschule Niedersachsen, Vorstufen der Anerkennungsberatung, Kompetenzfeststellung), und dem Erreichen spezifischer Zielgruppen (u.a. Geringqualifizierte), auch der Ausbau der Beratungsformate (E-Mail, Chat, Foren, Blogs, Telefon) mit dem Ziel, andere Zielgruppen zu erreichen bzw. bisherige besser zu erreichen.

Die Auswertung der Beratungsdokumentation macht deutlich, dass das Erreichen spezifischer Zielgruppen im vergangenen Jahr gut gelungen ist. Die Zahlen zeigen auf, dass der Anteil der Beratenen mit Migrationshintergrund sowie der Anteil an Arbeitslosen und Geringqualifizierten im Vergleich mit den Vorjahren deutlich gestiegen ist. Ebenso hat sich das Verhältnis des Frauen- und Männeranteils von Beratenen stärker angeglichen, wie es auch in der Altersverteilung der Beratenen Verschiebungen hin zur jüngeren Altersgruppe gab.

Einschränkend zu diesen Aussagen muss jedoch hinzugefügt werden, dass ein nicht unbeträchtlicher Teil der Beratenen aus jüngeren männlichen Geflüchteten besteht und insofern die dargestellten Ergebnisse sich möglicherweise wieder an das „alte“ Bild an-

gleichen, wenn der Beratungsbedarf dieser Zielgruppe zurückgeht.

Für die Beraterinnen und Berater war und ist die Beratung von Neuzugewanderten und Geflüchteten eine große Herausforderung, nicht nur wegen der schieren Anzahl an Beratungen, sondern vielfach auch aufgrund fehlender Sprachkenntnisse, fehlender Kenntnisse über das deutsche Berufsbildungssystem und teilweise hoher Erwartungen. Die Beraterinnen und Berater haben sich methodisch und fachlich auf diese andere Form der Bildungsberatung vorläufig eingestellt und damit eine hohe Flexibilität im Umgang mit neuen Herausforderungen bewiesen.

Gleichzeitig zeigt sich auch eine große Kontinuität der Arbeit und macht deutlich, wie wichtig das Angebot einer neutralen und trägerübergreifenden Bildungsberatung ist, um lebensbegleitendes Lernen zu fördern und die Weiterbildungsbeteiligung zu erhöhen. Die immer wieder geforderte Institutionalisierung der trägerübergreifenden Bildungsberatung gekoppelt mit einer gesicherten Finanzierung in Form einer institutionellen Förderung (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur 2016) gäbe den Einrichtungen die notwendige Sicherheit und den benötigten Spielraum, um die Öffentlichkeitsarbeit für ihr Angebot noch zu verstärken (insbesondere für das neu etablierte Online-Format) und weitere Beratungsformate (z.B. stärker aufsuchende Angebote) zu entwickeln.

# Literaturverzeichnis

- Etz, Christine (2013):** Das Landesprogramm zum Aufbau neutraler Bildungsberatungsstellen. In: AEWB (Hg.): Bildungsberatung – Orientierung, Offenheit, Qualität, Bielefeld, 11-14.
- Giesecke, Wiltrud/ Stimm, Maria (2015):** Die professionellen Praktiken in der Berufs- und Weiterbildungsberatung – ein komplexes Innenleben. In: Zeitschrift für Weiterbildung 38, 227-240.
- Göllner, Maximilian (2016):** Bildungsberatung Online. Abschlussbericht, Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) (Hg.), Hannover.
- Institut für Entwicklungsplanung und Strukturfor-**  
**schung GmbH (ies) an der Universität Hannover:** Evaluation der Bildungsberatung in Niedersachsen 2010 – 2016, Hannover.
- Landesamt für Statistik Niedersachsen (2017):** Niedersachsen-Monitor, Hannover.
- Mayerl, Martin/ Schmidtke, Birgit (2017):** Effekte – Nutzen – Wirkung in der Bildungsberatung. In Bildungsberatung im Fokus 2, 14-17.
- Niedersächsischer Landtag (2009):** Orientierungshilfe für lebenslanges Lernen schaffen – Modellprojekte für Bildungsberatung einrichten, Drucksache 16/1697, Hannover.
- Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (2017a):** Handlungsorientierte Sozialberichterstattung 2016, Hannover.
- Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (2017b):** 3. Atlas zur Gleichstellung von Frauen und Männern in Niedersachsen, Hannover.
- Niedersächsisches Ministerium für Wissenschaft und Kultur (2016):** Gemeinsame Stellungnahme des Expertengremiums zur Bestandsaufnahme der niedersächsischen Erwachsenenbildung, Hannover.
- Novacek, Bettina (2017):** Bildungsberatung wirkt! Erkenntnisschritte der Bildungsberatung in Wien. In Bildungsberatung im Fokus 2, 18-22.
- Rämer, Sabrina/ Scheffelt, Elke (2017):** Bildungsberatung Niedersachsen zwischen 2009 und 2016. Orientierungshilfe für lebenslanges Lernen schaffen, Hannover.
- Schlögl, Peter/ Lachmayr, Norbert/ Schmidtke, Birgit (2016):** Bildungsberatung 2015. Gesamtjahresauswertung der gemeldeten Beratungskontakte, Wien: Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung.
- Schröder, Frank/ Schlögl, Peter (2014):** Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren, Bielefeld.
- Statistisches Bundesamt (2016):** Statistisches Jahrbuch 2016, Berlin.

