



# Bildungsberatung Niedersachsen

Bericht zur Beratungsdokumentation 2021

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

## Impressum

**Projektförderung**  
Niedersächsisches Ministerium  
für Wissenschaft und Kultur

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

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

**Autorinnen**  
Kirsten Schulze, Verena Cohrs,  
k.o.s GmbH, Berlin

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

**Deckblattfoto**  
Ivan Bajic von iStockphoto LP

1. Auflage, März 2022

## Kontakt

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

Tel.: 0511 300330 - 330  
Fax: 0511 300330 - 381  
Mail: [info@aewb-nds.de](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
<b>2</b>	Beratungen 2021 auf einen Blick .....	5
<b>3</b>	Bildungsberatung – ortsunabhängig, lernend und innovativ .....	6
	Beratungsformate .....	7
	Beratungsanliegen .....	9
<b>4</b>	Wer kam in die Beratung? .....	10
	Geschlecht .....	10
	Altersgruppen .....	10
	Derzeitige berufliche Tätigkeit .....	11
	Qualifikationen .....	13
	Schulische Qualifikation .....	13
	Berufliche Qualifikation .....	14
<b>5</b>	Zugänge und Weiterleitungen .....	15
	Kontaktaufnahme .....	16
	Weiterleitungen aus der Beratung .....	17
<b>6</b>	Qualitätssicherung im Verbund – das Matrix QM .....	19
<b>7</b>	Bildungsberatung wirkt .....	21
	Das Feedback in Niedersachsen .....	22
	Die Ergebnisse aller Feedbacks .....	22
<b>8</b>	Fazit .....	26
	Literatur- und Quellenverzeichnis .....	27

# Einleitung

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

## Drei Entwicklungslinien prägten das Jahr 2021:

Im Kontext der nationalen Weiterbildungsstrategie wurden die Kooperationen mit den Agenturen für Arbeit im Rahmen der Berufsberatung im Erwerbsleben (BBiE) in den Regionen aktiviert, fortgesetzt und neu etabliert. Koordiniert durch die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) fanden mehrere Abstimmungstreffen statt. Individuelle Absprachen der Beratungsakteur:innen des Netzwerks Bildungsberatung Niedersachsen mit den Agenturen für Arbeit erfolgten auf den gemeinsamen Netzwerktreffen aller 12 Beratungsstellen und anschließend in jeweils separaten Abstimmungstreffen pro Stadt/Landkreis mit den jeweilig zuständigen Vertreter:innen der Agenturen für Arbeit.

Ein gemeinsames netzwerkübergreifendes Qualitätsmanagementhandbuch wurde etabliert, in dem gemeinsame netzwerkübergreifende Qualitätsstandards beschrieben und festgelegt wurden.

Auch im Jahr 2021 war eine Beratung vor Ort nur eingeschränkt möglich. War im Jahr 2020 noch vieles neu und ungewohnt, hat sich die ortsunabhängige Beratung 2021 in allen Formaten zunehmend etabliert. Vor allem die Beratung per Videochat konnte in den Beratungsstellen weiter ausgebaut, ausdifferenziert und in einem stärkeren Maß angeboten werden. Zukünftig werden auch hybride / blended counselling Formate – für Beratungssettings, die mehr als einen Termin umfassen – zunehmend an Bedeutung gewinnen.

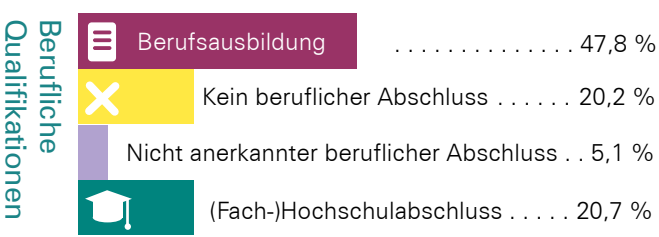
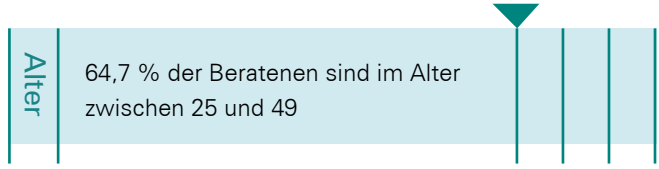
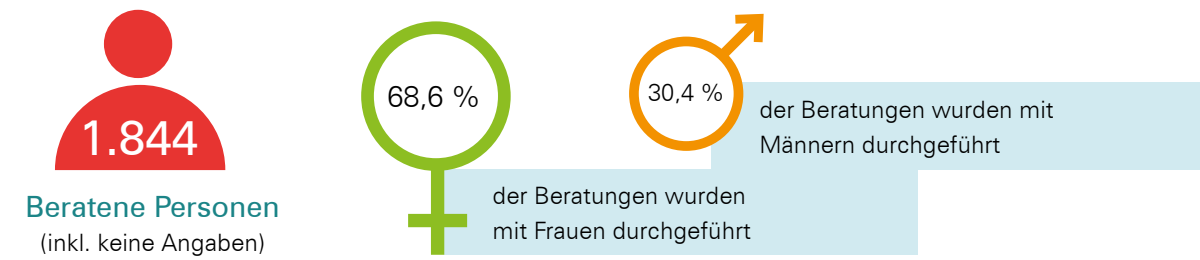
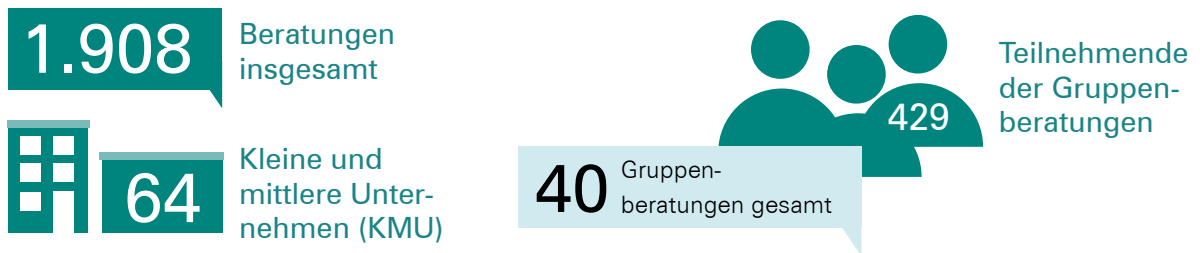
Die jährliche Evaluation in Form dieser Veröffentlichung fasst zusammen, welche Ergebnisse im Jahr 2021 erzielt wurden, und zeigt zugleich auf, welche Entwicklungen, Innovationen und Herausforderungen das vergangene Jahr prägten.

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

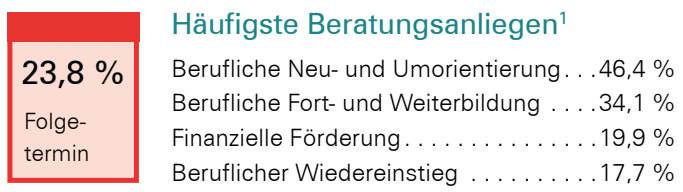
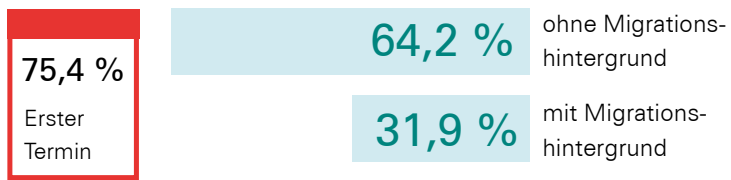
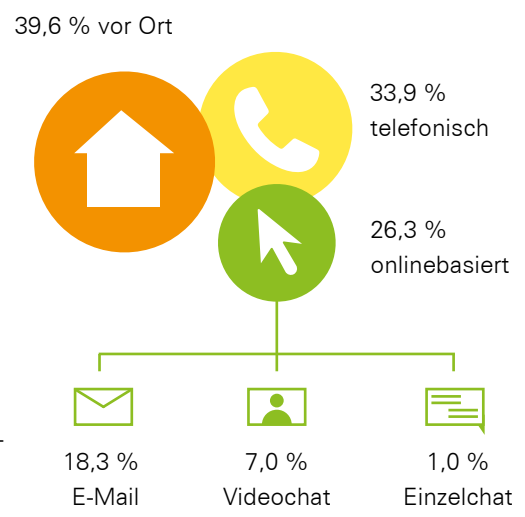
## Erhebungs- und Auswertungsmethoden

Seit Beginn des Modellprojekts wird jede Beratung mit einem standardisierten Fragebogen dokumentiert. Zum Abschluss der Beratung wird Feedback von den Beratenen eingeholt. Im Zuge der Kontaktbeschränkungen wurde ab Mai 2020 ergänzend eine Online-Feedback-Abfrage eingerichtet, um auch Beratungen, die nicht vor Ort in den Beratungseinrichtungen stattfanden, mittels Nachbefragung evaluieren zu können.

# Beratungen 2021 auf einen Blick



## Beratungsformate



## Herkunftsländer der Beratenen

- 540 Personen kamen aus 85 Ländern (exklusiv Deutschland)
- Häufigste Herkunftsländer außerhalb Deutschlands: Syrien, Iran, Irak, Russland, Türkei

1 Mehrfachnennungen möglich

## Bildungsberatung – ortsunabhängig, lernend und innovativ

„Von der Improvisation zur Innovation“ – dieser Slogan (vgl. Gugitscher 2021) kennzeichnet zusammengefasst die Jahre 2020–2021 sehr treffend, denn er beschreibt sehr anschaulich Entwicklungen der letzten zwei Jahre, die sich auch auf die Bildungsberatung Niedersachsen ausgewirkt haben.

Wurden auch in den Vorjahren Bildungsberatungsleistungen in ortsunabhängigen Beratungsformaten angeboten und wurde bereits 10.2014–12.2015 ein Sonderprojekt zur Erprobung von Online-Beratung etabliert<sup>2</sup>, fristeten diese Formate eher ein Randdasein. Trotz kreativer Ideen und Initiativen gelang es nicht, die Nachfrage der onlinebasierten Formate (Chat, Videochat oder E-Mail-Beratung) als Alternativen zur Beratung vor Ort oder am Telefon zu platzieren. Im Jahr 2019 lag deren Anteil bei 6,1 %, 2020 dann bereits bei 16,8 % und 2021 wurden 26,3 % aller Beratungen in einem onlinebasierten Format durchgeführt (siehe Seite 8 Beratungsformate). Ortsunabhängige Beratungsformate fanden insbesondere dann Anwendung, wenn eine schnelle Erreichbarkeit der Beratungsstelle nicht möglich war, oder die Beratungsanliegen eher auf konkrete Informationen zu Kursen und Weiterbildungen ausgerichtet waren.

Die dargestellten Auswertungen und Abbildungen zu personenbezogenen Daten und der Kontaktaufnahme der Beratenen beziehen sich auf die 1390 personenbezogenen Erstberatungen.

Angaben zu personenbezogenen Beratungen nach Einrichtung sowie zum Beratungsumfang, Beratungsformat, Beratungsanliegen und zur Weiterleitung der Beratenen basieren auf allen Beratungen, also Erstberatungen und Folgeterminen. Auch für KMU-Beratungen beziehen sich Angaben zur Kontaktaufnahme auf die 47

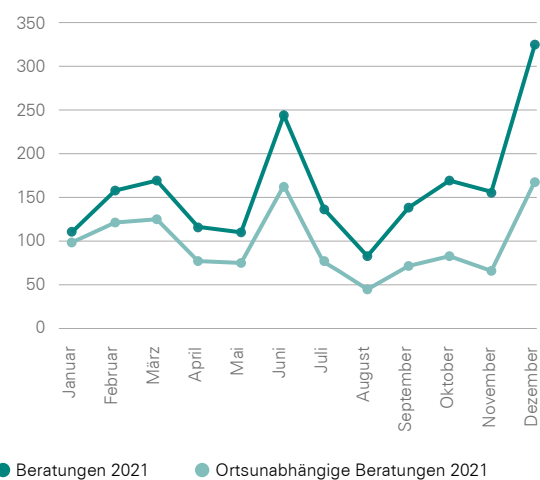


Abb. 1: Gesamtzahl Beratungen verglichen mit ortsunabhängigen Beratungen 2021 in absoluten Zahlen

erfolgten KMU-Erstberatungen. Alle weiteren Angaben zu Beratungen nach Beratungsanliegen und Weiterleitung der Unternehmen basieren auf allen erfolgten KMU-Beratungen.

Aufgrund von Mehrfachnennungen oder fehlenden soziodemografischen Angaben der Beratenen kommt es an einzelnen Stellen zu leicht abweichenden Werten für N (die Größe der Grundgesamtheit; N=1908).

## Beratungsformate

Während sich in der Gesamtbetrachtung der Erreichung der Zielgruppen oder der Nachfrage der jeweiligen Beratungsanliegen kaum oder keine gravierenden Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr zeigen, ist für die Beratungsformate eine dynamische Entwicklung zu verzeichnen. Deshalb lohnt hier ein Blick zurück auch auf das Jahr 2019 (und auf 2020), um auch den Zeitraum vor der Corona-Pandemie in den Vergleich mit einzubeziehen.

Bereits 2020 stellten wir fest, dass sich erst über einen längeren Beobachtungszeitraum – außerhalb des Einflusses von Kontaktbeschränkungen – ableiten lässt, ob die Nutzung ortsunabhängiger Formate eine stärkere Etablierung erfahren hat. Im Vergleich der Jahre 2019–2021 zeigen sich erste Tendenzen, deren weitere Entwicklung zu beobachten bleibt.

Der Anteil onlinebasierter Beratungen lag im Jahr 2019 bei 6,1 %, steigerte sich auf 16,8 % im Jahr 2020 und erreichte 2021 einen Anteil von 26,3 % aller Beratungen.

Dominierte die Beratung vor Ort im Jahr 2019 mit rund 81 %, verringerte sich ihr Anteil 2020 auf rund 56 %. Im Jahr 2021 betrug der Anteil der Beratungen in den Beratungsstellen vor Ort nur noch 39,6 %, womit die Beratung vor Ort jedoch weiterhin auch im Jahr 2021 das am häufigsten gewählte Beratungsformat bleibt. Die Beratung per Telefon rangierte auf dem zweiten Platz. Noch 2019 lag der Anteil der Beratungen, die per Telefon erfolgten, bei rund 12,5 %, im Jahr 2020 war ihr Anteil dann mit 27,5 % mehr als doppelt so groß. Für das Jahr 2021 zeigte sich eine nochmalige Steigerung auf 33,9 %.

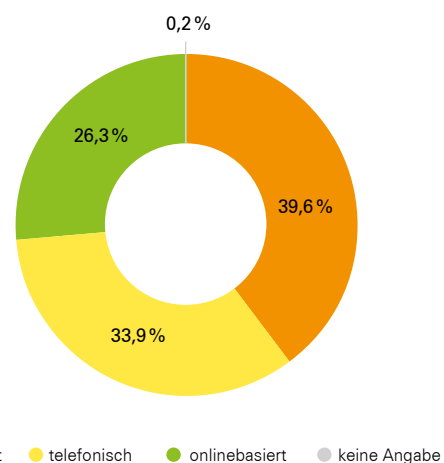


Abb. 2: Verteilung der Beratungsformate 2021

War in der Gesamtbetrachtung des Vergleichs 2020 zum Vorjahr 2019 in Bezug auf die Umsetzung der ortsunabhängigen Beratungsformate (Telefon, Chat-, E-Mail- und Videochat-Beratung) ein Zuwachs von 25,7 % auf insgesamt 44,3 % festzustellen, ist für das Jahr 2021 mit einem Gesamtanteil der ortsunabhängigen Beratungsformate von 60,2% ein nochmaliger Zuwachs von 15,9 % zu verzeichnen.

Auch der Anteil der onlinebasierten Beratung (E-Mail, Videochat) stieg von rund 6 % im Jahr 2019 auf rund 17 % im Jahr 2020 an. 2021 betrug der Anteil 26,3 %. Die Beratung per E-Mail nahm im Jahr 2021 um über 4 % auf 18,3 % zu, während der Anteil der Videochat-Beratungen im Jahresvergleich zu 2020 zum Jahr 2021 nochmalig um 5 % auf 7 % gestiegen ist.

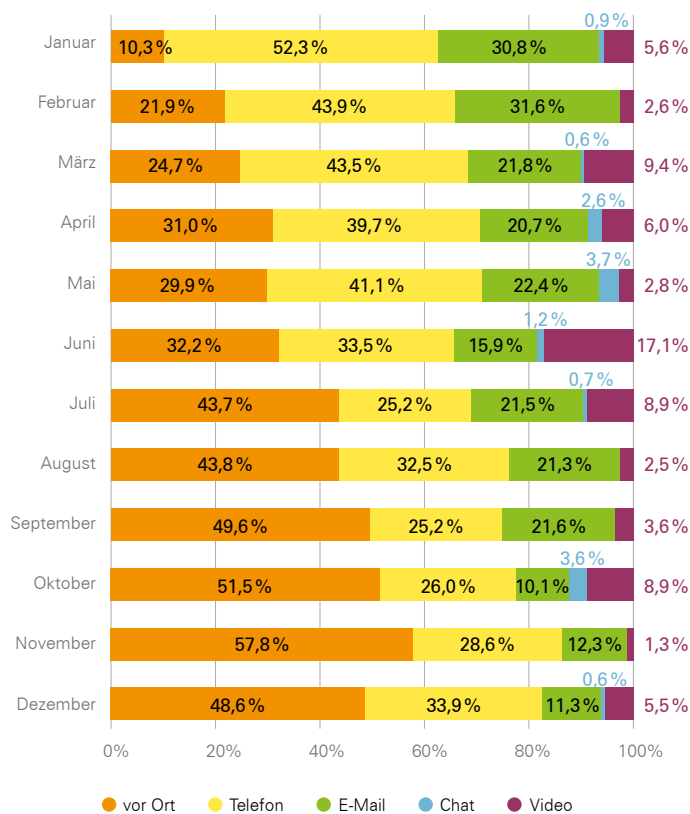


Abb. 3: Monatsweise Entwicklung der Beratungsformate 2021

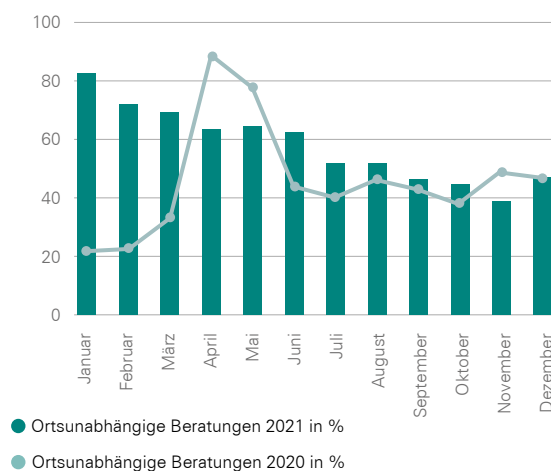


Abb. 4: Monatsweise Entwicklung der ortsunabhängigen Beratungsformate im Vergleich 2020–2021

In Abb. 3 wird sichtbar, dass die Nutzung von Vor-Ort-Beratungen im Verlauf des Jahres 2021 wieder stärker zugenommen hat, während ortsunabhängige Formate, die noch in den ersten Monaten des Jahres mit ca. 75% aller Beratungen deutlich überwogen, ab Spätsommer nur noch etwa die Hälfte aller Beratungen ausmachten.

Mit Blick auf die unterschiedliche Nutzung pro Format zeigte sich, wie bereits im Vorjahr, eine stärkere Präferenz für ortsunabhängige Formate insbesondere unter Berufstätigen, schulisch sowie beruflich höher qualifizierten Beratern und Frauen. Beratungen vor Ort wurden überdurchschnittlich häufig von nicht erwerbstätigen oder Beratern in Elternzeit, schulisch und beruflich geringer Qualifizierten, Männern und Beratern unter 35 Jahren wahrgenommen.

Erwartungsgemäß wurden Anliegen, die eine geringere Schriftsprachkompetenz vermuten lassen, wie die Anerkennung eines Schulabschlusses oder Sprachkurse (68,3 % bzw. 51,6 %), häufiger in Beratungen vor Ort thematisiert als bspw. private und berufliche Weiterbildungen (28,2 % bzw. 25,8 %). Aber auch Beratungen zur beruflichen Ausbildung (63,7 %), zum Studium (53,1 %) sowie zum beruflichen Wiedereinstieg (55,3 %) fanden überdurchschnittlich häufig vor Ort in den Beratungseinrichtungen statt, wobei von einer hohen Überschneidung mit der Gruppe der jüngeren Beratern sowie der derzeit nicht erwerbstätigen Beratern auszugehen ist.

Beraterinnen, die persönlich Kontakt zu einer Bildungsberatungsstelle aufgenommen hatten, nahmen in großer Mehrheit auch eine Vor-Ort-Beratung wahr, während bei ortsunabhängigen Beratungen auch die Kontaktaufnahme zur Terminvereinbarung zu einem deutlich höheren Anteil telefonisch bzw. online erfolgte.



## Beratungsanliegen

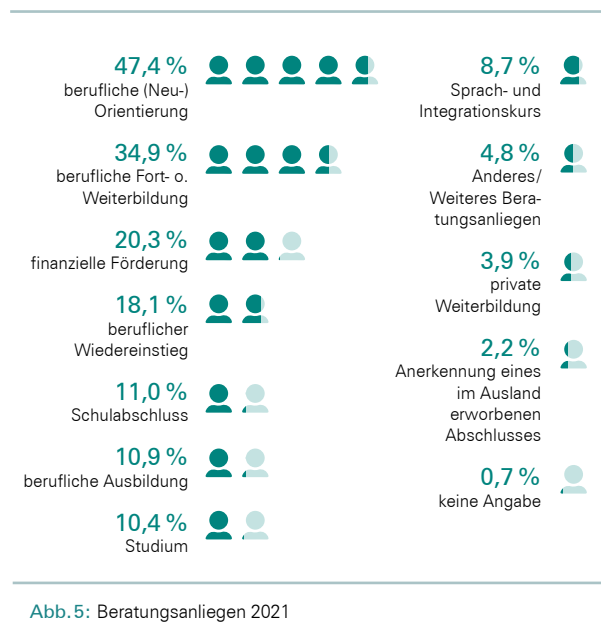
Auch im Jahr 2021 spiegelt sich in der Verteilung der Beratungsanliegen eine Vielzahl an Gründen, eine Beratung aufzusuchen, wider. Nahezu in der Hälfte aller Beratungen (47,4 %) wurde dabei eine berufliche (Neu-)Orientierung thematisiert. Fragen zur beruflichen Fort- oder Weiterbildung – im Vorjahr noch das meistnachgefragte Anliegen – waren in etwa einem Drittel der Beratungen (34,9 %) Thema. Diese beiden erstgenannten Anliegen machen damit auch weiterhin den Schwerpunkt des Beratungsangebots aus. Die Beratung zu finanzieller Förderung steht weiterhin an dritter Stelle, wurde im Jahr 2021 allerdings deutlich weniger nachgefragt als 2020 (20,3 %; 2020: 28 %).

Verglichen mit dem Vorjahr zeigen sich weitere Verschiebungen in der Verteilung der Beratungsanliegen, sodass die Reihenfolge an einigen Stellen von den Jahren 2019 und 2020 abweicht. Häufiger thematisiert wurden das Anliegen beruflicher Wiedereinstieg (18,1 %; 2020: 10,8%) und in geringerem Ausmaß auch die Anliegen Sprach- und Integrationskurs (8,7 %; 2020: 4,7 %), Schulabschluss (11 %; 2020: 6,9 %), Studium (10,9 %; 2020: 7,9 %) und private Weiterbildung (3,9%; 2020: 2,5 %). Die Anliegen berufliche Ausbildung (10,9 %; 2020: 14,5 %) wurde dagegen 2021 etwas weniger stark nachgefragt als im Vorjahr.

Unter andere/weitere genannte Beratungsanliegen (insgesamt 4,8 %) fallen im Jahr 2021 Anliegen wie Bewerbungsunterstützung (1,3 %), der Einstieg ins Berufsleben (0,3 %) oder eine Kompetenzfeststellung (0,2 %).

In einer Beratung können mehrere Anliegen thematisiert werden. Aus diesem Grund ergeben die prozentualen Angaben zu den Beratungsanliegen aufsummiert über 100 % (N = 3195 nachgefragte Anliegen in 1844 Beratungen; durchschnittlich 1,73 Anliegen pro Beratung).

Aufgrund der Mehrfachnennungen korrespondiert beispielsweise die Beratung zur finanziellen Förderung



häufig mit der Beratung zu Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie zur beruflichen (Neu-)Orientierung.

Frauen fragten im Vergleich zu Männern häufiger Beratungen zur beruflichen (Neu-)Orientierung (Frauen: 51,7 %; Männer: 37,4 %), zur finanziellen Förderung (Frauen: 22,6 %; Männer: 14,3 %), zur beruflichen Fort- und Weiterbildung (Frauen: 37,2%; Männer: 30,2 %) und zum beruflichen Wiedereinstieg (Frauen: 19,1 %; Männer: 15,2 %) nach. Themen, die 2021 stärker von Männern nachgefragt wurden, sind insbesondere Studium (Männer: 15 %; Frauen: 8 %), berufliche Ausbildung (Männer: 15,4 %; Frauen: 8,6 %) und Schulabschluss (Männer: 15 %; Frauen: 8,5 %).

Für das Jahr 2021 zeigt sich, dass Beratene, wie in den Vorjahren auch, insbesondere mit Anliegen der (Neu-)Orientierung, beruflichen Weiterentwicklung und einer damit einhergehenden finanziellen Förderung in die Beratung kommen. Gleichzeitig zeichnet sich ein möglicher beginnender Rückgang der Nachfrage von Beratungen zu finanzieller Förderung ab, konkrete Zusammenhänge mit der Corona-Pandemie können jedoch auch zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht hergestellt werden.

## Wer kam in die Beratung?

### Geschlecht

Wie auch in den Jahren zuvor lag der Anteil von Frauen, die die Beratungsstellen aufsuchten, im Durchschnitt bei über 65 %, während sich die Beratung von Männern über die Jahre auf um die 30 % eingependelt hat. Dabei zeigt sich kein bedeutsamer Unterschied zwischen Frauen und Männern in Bezug auf Erstberatungen (Frauen: 68,6 %; Männer: 30,4 %) und Folgeberatungen (Frauen: 69,4 %; Männer: 29,6 %).

Im Jahr 2020 wurden 66,4 % der Beratungen mit Frauen geführt, 2021 war es mit 68,6 % ein leicht höherer Anteil an Erstberatungen. Der prozentuale Anteil männlicher Beratungskunden lag im Vorjahr bei 33 %, im Jahr 2021 bei 30,4 %. Wurden im Vorjahr bei 0,6 % der Beratungen keine Zuordnung vorgenommen (k. A. oder divers), so lag der Wert dafür im Jahr 2021 bei 1 %. Weiterhin setzt sich der Trend fort, dass durchschnittlich über 35 % mehr Frauen als Männer das Angebot der Bildungsberatung in Niedersachsen wahrnehmen.

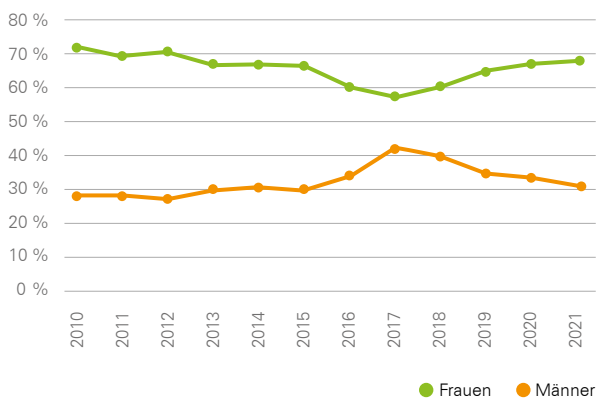


Abb. 6: Teilnahme an Bildungsberatungen nach Geschlecht 2010–2021

### Altersgruppen

Die Verteilung der Altersgruppen Beratener zeigt, verglichen mit dem Vorjahr, geringfügige Veränderungen. So ist im Jahr 2021 erstmals seit 2016 ein Anstieg der Beratenden aus der Altersgruppe der unter 18-Jährigen zu beobachten. Zuletzt lag ihr Anteil 2020 bei 2,7 %; 2021 ist der Anteil der unter 18-Jährigen mit 4,1% vergleichsweise deutlich höher. Die Anteile der Altersgruppen der 19–24-Jährigen (-1,4 %), der 25–34-Jährigen (+2,3 %), der 35–49-Jährigen (-3,6 %) und der 50–64-Jährigen (+0,4 %) haben sich leicht verändert, während der Anteil der über 65-Jährigen unverändert geblieben ist.

Mit zusammengenommen 64,7 % ist auch im Jahr 2021 die Mehrheit der Beratenden zwischen 25 und 49 Jahren alt (2020: 66 %). Dabei machen Beratene beider Altersgruppen, der 25–34-Jährigen und der 35–49-Jährigen, jeweils etwa ein Drittel aller Erstberatungen aus.

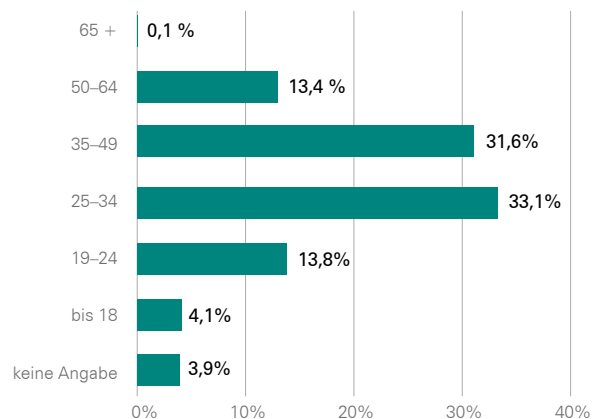


Abb. 7: Erstberatungen 2021 aufgeschlüsselt nach Altersgruppen

In beiden Altersgruppen bilden Personen, die sich derzeit in einem Vollzeit- bzw. Teilzeitangestelltenverhältnis befinden, jeweils über die Hälfte aller Beratenen. Unter den 35–49-Jährigen ist der Anteil dabei mit 59,2 % (27,3 % in Vollzeit; 31,9 % in Teilzeit) noch etwas höher als bei den 25–34-Jährigen mit 53 % (29,1 % in Vollzeit; 23,9 % in Teilzeit). Arbeitslose Personen machen in den Altersgruppen 19–24 Jahre (21,9 %), 25–34 Jahre (20,4 %) und 35–49 Jahre (19,4 %) etwa ein Fünftel aller Beratenen der jeweiligen Altersgruppe aus.

Selbstständige sind insbesondere unter den 50–64-Jährigen vertreten (12,4 %), während Beratene in Elternzeit bzw. Hausfrauen und Hausmänner vor allem in der Gruppe der 25–34-Jährigen zu finden sind und dort 10,4 % der Altersgruppe ausmachen. In der Gruppe der unter 18-Jährigen machen Schüler:innen (70,2 %) und Auszubildende (8,8 %) mit insgesamt 79 % die Mehrheit der Beratenen dieser Altersgruppe aus. Auch unter den 19–24-jährigen Beratenen ist mit zusammengekommen 23,9 % noch ein deutlich höherer Anteil an Schüler:innen (10,4 %), Auszubildenden (8,3 %) und Studierenden (5,2 %) vertreten als in den folgenden Altersgruppen.

Beratene im Alter zwischen 25 und 34 Jahren fragten, analog zur Verteilung der Beratungsanliegen im Durch-

schnitt aller Altersgruppen, am häufigsten Beratung zur beruflichen (Neu-)Orientierung (49,5 %) und zur beruflichen Fort- oder Weiterbildung (35,4 %) nach, gefolgt von Beratung zu finanzieller Förderung (20,7 %) und zum beruflichen Wiedereinstieg (17,5 %).

Die gleiche Reihenfolge, aber etwas höhere Anteile, zeigen sich auch für die Altersgruppe der 35–49-Jährigen. Hier entfallen 53,9 % auf Beratungen zur beruflichen (Neu-)Orientierung, 41,6 % auf Beratungen zur beruflichen Fort- oder Weiterbildung und 24,2 % auf Beratungen zur finanziellen Förderung. Ebenfalls häufig nachgefragt wird das Thema des beruflichen Wiedereinstiegs (21,9 %). Gleiches gilt für Beratene im Alter von 50–64 Jahren: auch in dieser Altersgruppe sind berufliche (Neu-)Orientierung (56,1 %), berufliche Fort- oder Weiterbildung (40,2 %), finanzielle Förderung (24,2 %) und beruflicher Wiedereinstieg (21,1 %) die Hauptanliegen.

Anliegen der schulischen und beruflichen Ausbildung werden vor allem von Beratenen im Alter bis 18 Jahre (Schulabschluss: 59 %; berufliche Ausbildung: 33,3 %; Studium: 7,7 %) und Beratenen zwischen 19 und 24 Jahren (Schulabschluss: 25,7 %; berufliche Ausbildung: 22,6 %; Studium: 20,3 %) thematisiert.

## Derzeitige berufliche Tätigkeit

Trotz Anstieg der Arbeitslosenquote in Niedersachsen von 5 % im Jahr 2019 auf 5,8 % im Jahr 2020 sank der Anteil der Beratenen, die angaben, zum Zeitpunkt der Beratung arbeitslos zu sein, im Jahr 2020 auf 23 % (2019: 31 %) (vgl. Bundesagentur für Arbeit, 2021). Diese Entwicklung setzte sich auch 2021 weiter fort: der Anteil arbeitsloser Personen sank weiter auf 18,5 %, wobei auch die Arbeitslosenquote in Niedersachsen leicht zurückging und im Jahre 2021 bei 5,5 % lag (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung, 2022).

So war zusammengefasst auch im Jahr 2021 ein höherer Anteil der Beratenen in Beschäftigung als in den Jahren zuvor (2021: 54,1 %; 2020: 49 %; 2019: 41 %). Auch die Verteilung innerhalb der Gruppe der Beschäftigten ist ähnlich wie im Vorjahr: 26,2 % der Beratenen waren zum Zeitpunkt der Beratung in Vollzeit angestellt (2020: 25,8 %), 23,7 % der Beratenen waren in Teilzeit angestellt (2020: 23,2 %). Weitere 4,2 % der Beratenen gaben an, selbstständig zu sein (2020: 4,4 %).

Der Anteil der beratenen Frauen, die angaben, in einem Teilzeitarbeitsverhältnis angestellt zu sein, ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Mit 87,9 % machen Frauen jedoch nach wie vor den weitaus größten Teil der Angestellten in Teilzeit aus (2020: 89,1 %). So wird auch in der Verteilung der zum Beratungszeitpunkt angegebenen Tätigkeiten deutlich, dass wesentlich mehr Frauen in Teilzeit angestellt (30,4 %) sind als Männer (9,5 %). Gleiches gilt für Beratene in Elternzeit bzw. Hausfrauen und Hausmänner: 96 % der Beratenen, die diese Tätigkeit angaben, sind weiblich. Das trifft auf 10,2 % aller beratenen Frauen zu, jedoch auf nur 0,9 % der beratenen Männer.

Männer sind im Vergleich mit Frauen häufiger vertreten in den Gruppen der Schüler:innen (Männer: 7,8 %; Frauen: 3,5 %), Auszubildenden (Männer: 4,3 %; Frauen: 1,8 %), Studierenden (Männer: 3,1 %; Frauen: 1,8 %) und der in Vollzeit Angestellten (Männer: 34,8 %; Frauen: 22,7 %) sowie unter den arbeitslosen Beratenen (Männer: 25,8 %; Frauen: 15,2 %).

Die meistgenannten derzeitigen Tätigkeiten der sonstigen Angaben bezogen sich auf Sprachkurse (1,1 %), geringfügige Beschäftigungen, Praktika, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsmarkt, Freiwilliges Soziales Jahr (jeweils 0,4 %) und berufsvorbereitende Maßnahmen (0,2 %).

Im Jahr 2020 lag der Anteil an Beratenen, die angaben, zum Beratungszeitpunkt arbeitssuchend zu sein, bei rund einem Drittel. Verglichen mit dem Vorjahr zeigte sich für das Jahr 2021 eine Verringerung auf etwa ein Viertel aller Beratenen. Vor allem unter arbeitslosen (73 %) und erwerbsunfähigen Beratenen (36,4 %) sowie Personen in Elternzeit bzw. Hausfrauen und Hausmännern (29,7 %) ist der Anteil der Arbeitssuchenden weiterhin hoch. Mit 10 % deutlich geringer als im Vorjahr ist der Anteil der Beratenen in Teilzeitbeschäftigung, die angaben, arbeitssuchend zu sein (2020: 17,8 %).

Der Anteil Arbeitssuchender mit (Fach-)Hochschulreife ist verglichen mit den Vorjahren weiter gesunken und lag 2021 bei 26,7 % (2020: 42,9 %; 2019: 46 %). Auch

der Anteil Arbeitssuchender mit mittlerer Reife ist mit 19,7 % deutlich geringer als in den Vorjahren (2020: 29,3 %; 2019: 27 %). Beratene mit Hauptschulabschluss (2021: 28,1 %; 2020: 13,8 %; 2019: 10,4 %), ohne Schulabschluss (2021: 26 %; 2020: 3,6%; 2019: 5,5 %) und mit nicht anerkanntem schulischem Abschluss (43,5 %; 2020: 7 %; 2019: 7,3 %) gaben dagegen wesentlich häufiger an, arbeitssuchend zu sein.

Die Verteilung der Altersgruppen unter den Arbeitssuchenden zeigt, dass Beratene im Alter zwischen 19 und 64 Jahren zu sehr ähnlichen Anteilen angaben, arbeitssuchend zu sein. Den größten Anteil aller arbeitssuchenden Beratenen, wie auch insgesamt aller Beratenen, machen dabei die 25–34-Jährigen (33,2 %) und die 35–49-Jährigen (33,5 %) mit jeweils etwa einem Drittel aus. Männer gaben häufiger als Frauen an, zum Zeitpunkt der Beratung arbeitssuchend zu sein (Männer: 29,8 %, Frauen: 21,8 %).

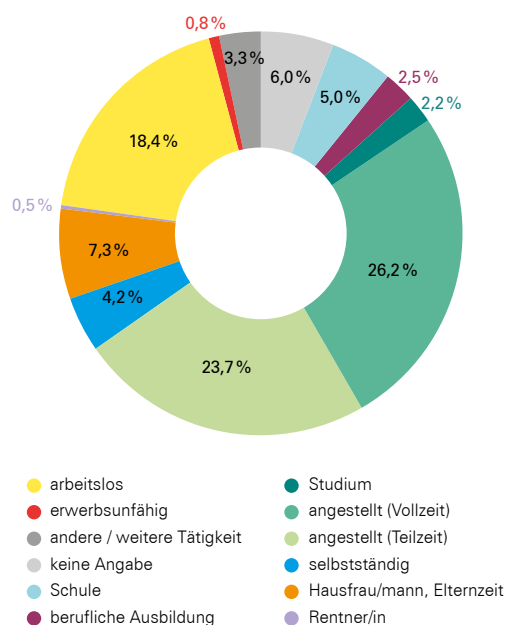


Abb. 8: Erstberatungen 2021 nach derzeitiger Tätigkeit

# Qualifikationen

## Schulische Qualifikation

Im Vergleich zum Vorjahr ist ein um etwa 4 % geringerer Anteil höherer Bildungsabschlüsse zu verzeichnen, dennoch verfügt auch 2021 mit zusammengekommen 74,4 % der Großteil der Beratenen über die mittlere Reife (35 %) oder die (Fach-)Hochschulreife (39,4 %).

Im Kontext der Verteilung von Bildungsabschlüssen in Niedersachsen erreicht die Bildungsberatung Niedersachsen damit weiterhin überdurchschnittlich hoch qualifizierte Bevölkerungsgruppen.

Die Sozialberichterstattung 2021 des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung, die sich auf den Zeitraum bis Ende 2019 bezieht, gibt den Bevölkerungsanteil Niedersachsens, der über die mittlere Reife (35,6 %) oder (Fach-)Hochschulreife (35,3 %) verfügt, mit insgesamt 70,9 % und damit etwas geringer als den Anteil Berater mit vergleichbaren Abschlüssen an (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2021, S. 54).

Berater mit Hauptschulabschluss (13,3 %), einem nicht anerkannten schulischen Abschluss (1,7 %) oder

ohne schulischen Abschluss (5,3 %) bilden mit insgesamt 20,3 % etwa ein Fünftel aller Beratenen. Dieser Wert liegt näher an dem Bevölkerungsanteil Niedersachsens, der höchstens über einen Hauptschulabschluss verfügt (23,4 %), als in den Vorjahren, und veranschaulicht, inwiefern auch Geringqualifizierte gut erreicht werden.

Wie im Jahr 2020 war auch im Jahr 2021 der prozentuale Anteil an Beratenen mit Hauptschulabschluss bei Männern und Frauen nahezu identisch (Frauen: 13,5 %; Männer: 13,3 %). Auch die Beratenen mit (Fach-)Hochschulreife (Frauen: 40 %; Männer: 39,7 %) und mit einem nicht anerkannten schulischen Abschluss (Frauen: 1,6 %; Männer: 1,9 %) unterscheiden sich kaum nach Geschlecht. Ebenfalls wie im Vorjahr kamen jedoch häufiger Männer ohne Schulabschluss (Männer: 9 %; Frauen: 3,5 %) in die Bildungsberatung als Frauen. Dagegen sind Frauen unter den Beratenen mit mittlerer Reife deutlich häufiger vertreten (Frauen: 37,7 %; Männer: 30,9 %).

Berater mit Migrationshintergrund verfügen zu einem noch höheren Anteil als im Jahr 2020 über eine (Fach-)Hochschulreife (54,3 %; 2020: 51,3 %). Dieser Wert ist über 20 % höher als bei Beratenen ohne Migrationshintergrund (32,7 %).

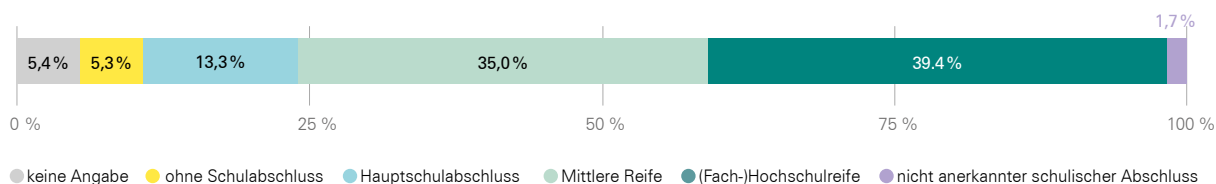


Abb. 9: Erstberatungen 2021 nach höchstem schulischem Abschluss

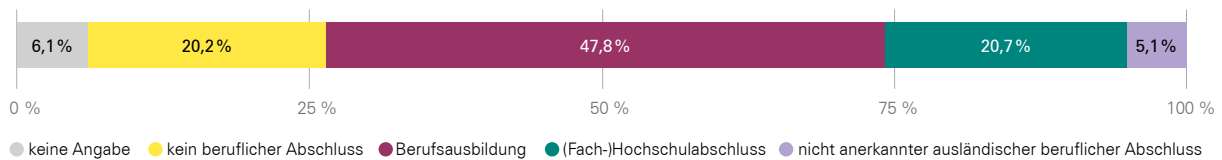


Abb. 10: Erstberatungen 2021 nach höchstem beruflichem Abschluss

## Berufliche Qualifikation

Der Blick auf berufliche Abschlüsse Beratener zeigt, wie auch für die schulischen Abschlüsse, einen leichten Rückgang höherer Abschlüsse um insgesamt 1,6 % im Vergleich zum Vorjahr. So lag der Anteil Beratener mit einer Berufsausbildung bei 47,8 % (2020: 49,1 %) und der Anteil Beratener mit einem (Fach-)Hochschulabschluss bei 20,7 % (2020: 21 %).

Der Anteil beratener Frauen mit einer Berufsausbildung (53,1 %) oder einem (Fach-)Hochschulabschluss (20,6 %) liegt mit 73,7 % ebenfalls leicht unter dem Vorjahreswert von 76,4 %. Bei Männern ist der Anteil vergleichbarer Abschlüsse etwas stärker gesunken (59,1 %; 2020: 67,9 %). So zeigt sich weiterhin auch im Jahr 2021 die Tendenz, dass Frauen im Durchschnitt über eine höhere berufliche Qualifikation verfügen. Frauen sind unter den Beratern ohne beruflichen Abschluss deutlich seltener vertreten als Männer (Frauen: 16,1 %; Männer: 29,8 %), Männer dagegen verfügen seltener über eine Berufsausbildung als Frauen (Männer: 37,4 %; Frauen: 53,1 %). Keine größeren Unterschiede zeigen sich für (Fach-)Hochschulabschlüsse (Frauen: 20,6 %; Männer: 21,7 %) sowie nicht anerkannte ausländische berufliche Abschlüsse (Frauen: 5,1 %; Männer: 5 %).

Unter den Beratern mit Migrationshintergrund ist, ähnlich wie bei schulischen Abschlüssen, mit 30,9 % (2020: 32 %) der Anteil derer, die über einen (Fach-)Hochschulabschluss verfügen, etwa doppelt so hoch wie unter Beratern ohne Migrationshintergrund (15,8 %). Wie auch in den Vorjahren verfügen im Vergleich zu Personen mit Migrationshintergrund vorwiegend Beratene ohne Migra-

tionshintergrund über eine Berufsausbildung (63,6 %). Dieser Wert liegt wieder etwas höher als im Jahr 2020 (60,9 %), jedoch immer noch deutlich unter dem Wert des Jahres 2019 (81,7 %).

Während der Anteil Beratener ohne schulischen Abschluss im Jahr 2021 höher war als im Vorjahr (5,3 %; 2020: 3,8 %), ist der Anteil Beratener ohne beruflichen Abschluss weiter gesunken und lag 2021 bei 20,2 % (2021: 21 %).

Der seit 2017 beobachtbare kontinuierliche Anstieg Beratener mit (Fach-)Hochschulabschluss oder Berufsausbildung setzt sich 2021 nicht fort. Die Veränderungen im Vergleich zu den Vorjahreswerten sind allerdings von geringem Ausmaß und lassen noch keine belastbaren Aussagen über längerfristige Entwicklungen zu. Es bleibt abzuwarten, inwiefern sich der gesamtgesellschaftliche Trend zur Höherqualifizierung Erwerbstätiger in den kommenden Jahren auch in der Zusammensetzung der Beratern widerspiegelt (vgl. Maier/Zika et al. 2020).

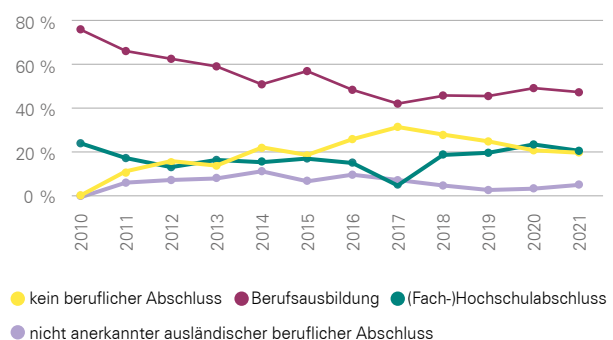


Abb. 11: Entwicklung der Beratungen nach höchstem beruflichem Abschluss 2010–2021

## Zugänge und Weiterleitungen

Eine erfolgreiche Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit zeigt sich u.a. auch durch viele unterschiedliche Zugangswege in die Beratung, aus denen sich eine gute lokale Verankerung und Vernetzung ableiten lässt.

Zudem lassen sich aus den Zugängen in die Beratungsstellen Rückschlüsse über die Effekte von Messteilnahmen, Zeitungsberichten, Anzeigen oder dem Einsatz von Flyern, Internetseiten und Infomaterialein ableiten.

Über welche Wege (wie Institutionen, Medien, Empfehlungen) die Beratungskund:innen in die Beratung kamen, veranschaulicht Abb. 12.

Die Auswertung der Zugangswege in die Beratung basiert auf Daten, die im Rahmen der Feedbackerhebung erfasst wurden. Für die Berechnung wurden die 574 eingegangenen analogen und digitalen Rückmeldungen genutzt, über die die Erfassung der Zugänge erfolgt. Dabei wurden in einzelnen Fällen mehr als ein Zugang in die Beratung genannt, sodass die Gesamtsumme der Nennungen von Zugängen (N = 592) etwas über der Gesamtsumme an Feedbacks (N = 574) liegt.

Auch im Jahr 2021 erfuhren Beratene am häufigsten durch die Empfehlung von Familienmitgliedern, Freund:innen, Bekannten und Kolleg:innen (30,1 %) von dem Beratungsangebot in Niedersachsen. Im Vorjahr lag dieser Wert bei 24,1 % und lässt in der Entwicklung eine Zunahme auf einen Wert erkennen, der vergleichbar mit dem des Jahres 2019 (29 %) ist. Die anhaltend hohe Ausprägung der Empfehlungen lässt Rückschlüsse auf die Zufriedenheit mit der Beratungsleistung zu. Der Zugang über das Internet nahm verglichen mit dem Vorjahr in geringem Maße, um 1,3 Prozentpunkte, zu und erreicht 2021 21,6 %.

Bezifferte 2019 der Zugang über Printmedien wie Flyer, Werbepostkarten, Anzeigen und Zeitungsartikel rund

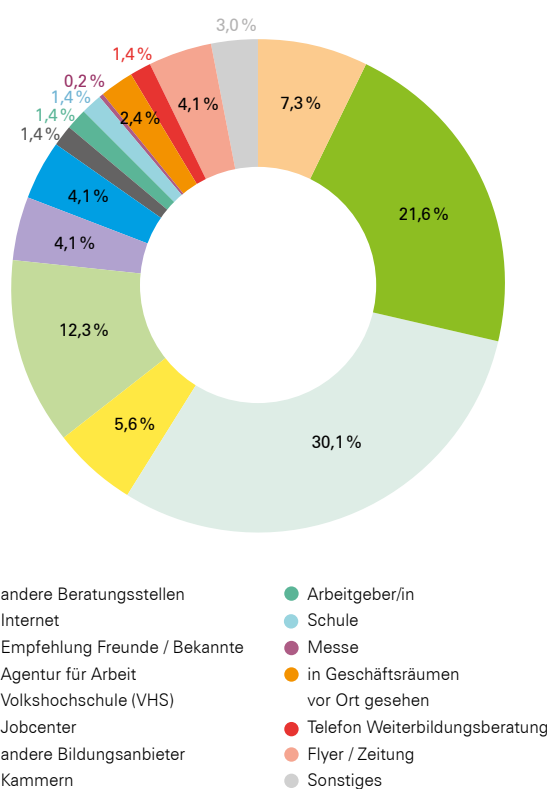


Abb. 12: Zugänge in die Beratung 2021

15 %, ist der Wert mit einem Anteil von 4,1 % im Jahr 2021 ähnlich niedrig wie für das Jahr 2020 (4,5 %). Die Kontaktbeschränkungen im Zuge der Corona-Pandemie ließen die Anwendung solcher von Person zu Person übergebenen Informationsmaterialien für den Zugang zur Bildungsberatung in den Hintergrund treten.

Auch Institutionen, die von zeitweiligen Schließungen betroffen waren, stellten im Jahr 2021 wie auch im Jahr 2020 eine geringer vertretene Zugangsmöglichkeit dar. Hierunter fallen vor allem Schulen, Kammern und Messen, während der Anteil der Empfehlungen oder Weiterleitungen durch die Jobcenter und Agenturen für Arbeit

sowohl im Vergleich mit 2019 als auch 2020 kontinuierlich gestiegen ist und für das Jahr 2021 bei 9,7 % lag.

Durch die Volkshochschulen und andere Bildungsanbieter haben 2021 mit einem Anteil von 16,3 % mehr Menschen als im Jahr 2019 (10,2 %) vom Angebot der Bildungsberatung erfahren. Der Zugang in die Bildungsberatung über andere Beratungsstellen stieg im Jahr 2021 leicht auf 7,3 % an. Hier sind auch keine relevanten Veränderungen

zu 2019 (6,8 %) festzustellen. Im Vergleich zu 2020 ist für diese Zugänge kaum Veränderung sichtbar.

Die Empfehlungen durch Kammern reduzierten sich nach einem Anstieg im Jahr 2020 (4,1 %) im Jahr 2021 wieder auf 1,4 %, was in etwa dem Wert von 2019 (1,2 %) entspricht. Empfehlungen durch Arbeitgeber:innen so wie auch andere Zugangswege blieben weitgehend unverändert und waren insgesamt gering ausgeprägt.

## Kontaktaufnahme

Die Anbahnung und Terminierung (Kontaktaufnahme) einer Beratung ist telefonisch, persönlich und onlinebasiert per E-Mail oder über Kontaktformulare auf der Webseite möglich. Wie in den Vorjahren erfolgte sie auch im Jahr 2021 vorwiegend telefonisch. Mehr als die Hälfte der Beratenen präferierten diesen Weg, dabei steigt der Anteil telefonischer Kontaktaufnahmen kontinuierlich (2021: 59,1 %; 2020: 57,7 %; 2019: 50,3 %).

Signifikant abgenommen hat die persönliche Anfrage vor Ort. Halbierte sich diese von 32,8 % im Jahr 2019 auf 17 % im Jahr 2020, vereinbarten im Jahr 2021 mit 8,6 % nochmals deutlich weniger Personen einen Beratungstermin in der Einrichtung selbst. Zugenommen hat entsprechend neben der telefonischen auch die onlinebasierte Kontaktaufnahme zur Beratungseinrichtung. Nutzten im Jahr 2019 13,1 % der Beratenen die digitale Kontaktaufnahme, so waren es im Jahr 2020 etwa ein Viertel aller Beratenen und 2021 fast 30 %.

Wie auch im Jahr 2020 fällt die Kontaktaufnahme kaum unterschiedlich nach Geschlecht aus. So nutzten Frauen und Männer etwa gleichermaßen die Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme (Frauen: 59,8 %; Männer: 59,3 %). Lediglich geringe Unterschiede finden sich für die onlinebasierte (Frauen: 30,5 %; Män-

ner: 27,9 %) und die persönliche Kontaktaufnahme (Frauen: 6,7 %; Männer: 11,1 %).

Personen mit Migrationshintergrund nehmen etwas häufiger persönlich (14 %) und etwas seltener telefonisch (54,5 %) Kontakt zu einer Beratungsstelle auf. Insgesamt hat sich die Verteilung der Kontaktaufnahme unter Beratenen mit Migrationshintergrund, wie auch bereits im Vorjahr, dem Durchschnitt aller Beratenen weiterhin angenähert.

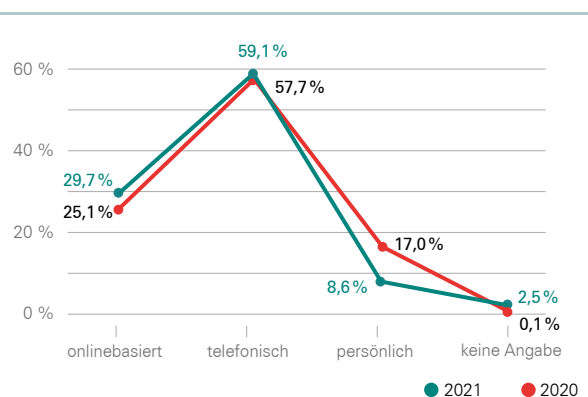


Abb. 13: Entwicklung der Form der Kontaktaufnahme 2020–2021



## Weiterleitungen aus der Beratung

Wie auch in Bezug auf die Beratungsanliegen können pro Beratung mehrere erfolgte Weiterleitungen an unterschiedliche Stellen angegeben werden. Aus diesem Grund ergeben die prozentualen Weiterleitungen aufsummiert über 100 % (N = 2044 Weiterleitungen in 1844 Beratungen). Die durchschnittliche Anzahl von 1,11 Weiterleitungen pro Beratung liegt unter dem Vorjah-

resdurchschnitt von 1,24 Weiterleitungen pro Beratung. Im Jahr 2021 wurde also insgesamt seltener an externe Stellen verwiesen als im Jahr 2020. Auch im Feedback der Beratenen zeigt sich eine hohe Zufriedenheit mit der Klärung der Anliegen im Rahmen der Beratung, sodass angenommen werden kann, dass eine Weiterleitung oder weitere Konsultation Anderer häufig nicht notwendig war.

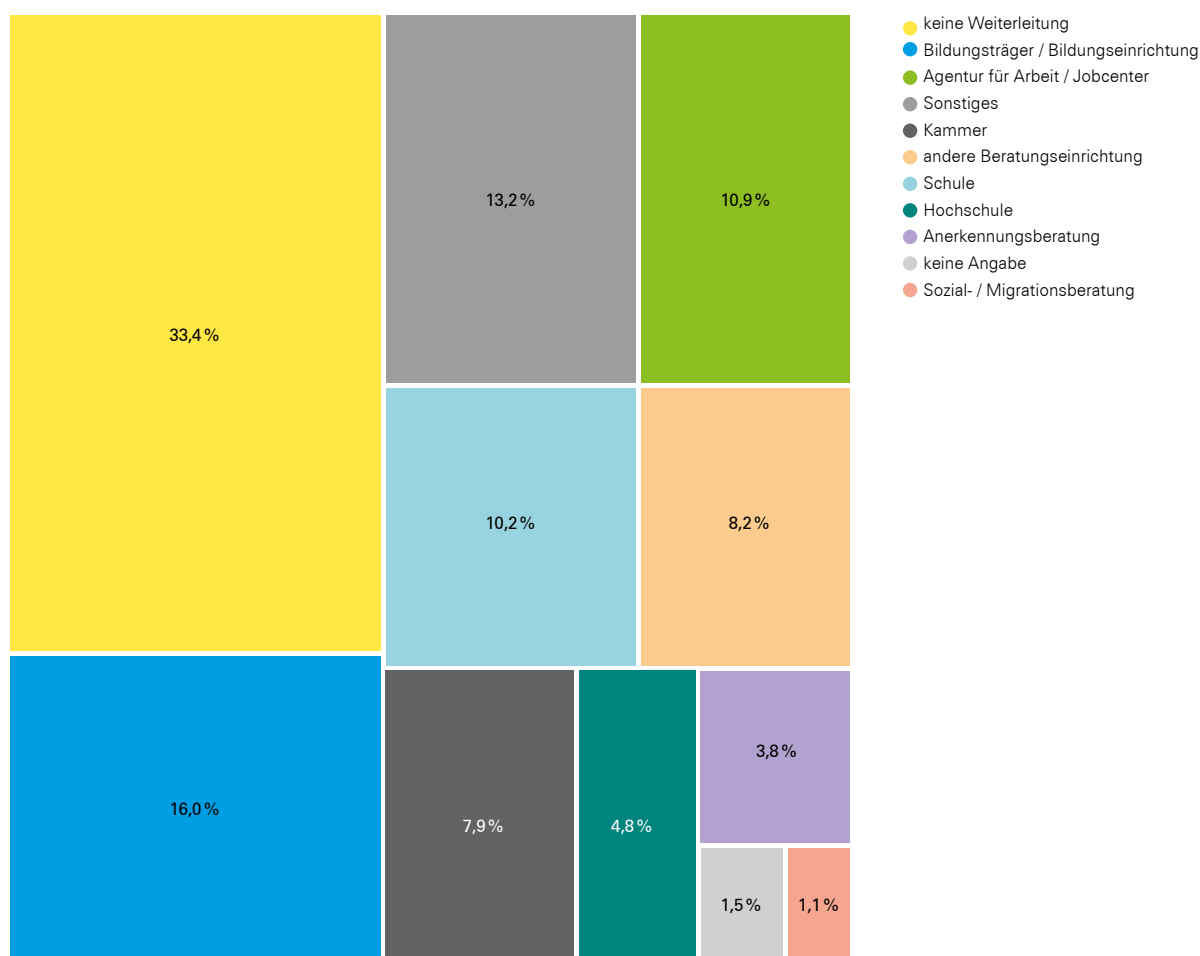


Abb. 14: Weiterleitungen aus den personenbezogenen Beratungen 2021

Die Verteilung der Weiterleitungen nach dem Beratungsgespräch zeigt ein ähnliches Bild wie im Vorjahr, wenngleich die einzelnen Werte, auch aufgrund der insgesamt geringeren Anzahl an Weiterleitungen, kleiner ausfallen.

Weiterhin erfolgten die meisten Weiterleitungen an regionale Bildungseinrichtungen, wenn auch deutlich seltener als im Jahr 2020 (16 %; 2020: 30 %). Weiterleitungen an die Agentur für Arbeit und das Jobcenter machten dagegen wie im Vorjahr zusammen genommen die zweithäufigste Weiterempfehlung aus (10,9 %; 2020: 13,3 %).

Häufiger als im Vorjahr wurden Beratene im Jahr 2021 an Schulen (10,2 %; 2020: 5,8 %) und an Anerkennungsberatungen (3,8 %; 2020: 2 %) verwiesen. Vergleichbar fallen die Anteile von Weiterleitungen an

andere Beratungseinrichtungen (8,2 %; 2020: 8,9 %), Kammern (7,9 %; 2020: 7,7 %), Hochschulen (4,8 %; 2020: 4,2 %) sowie an Einrichtungen der Sozial- und Migrationsberatung (1,1 %; 2020: 1,2 %) aus.

Wie bereits im Vergleich der Jahre 2020 und 2019 haben sonstige Weiterleitungen auch 2021 weiterhin zugenommen (13,2 %; 2020: 7,9 %). Dazu zählen unter anderem Weiterleitungen an Betriebe (1,4 %), die Investitions- und Förderbank des Landes Niedersachsen (0,8 %) sowie unterschiedliche Behörden (zusammen genommen 0,9 %).

Ähnlich wie im Vorjahr fand in etwa einem Drittel der erfolgten Beratungen keine Weiterleitung der Beratungskund:innen statt (33,4 %), üblicherweise dann, wenn im Rahmen der Bildungsberatung eine vollständige und umfassende Klärung erfolgt ist.

## Qualitätssicherung im Verbund – das Matrix QM<sup>3</sup>

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

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

Über einen Zeitraum von etwa 10 Jahren hat sich das Netzwerk der Bildungsberatung Niedersachsen entwickelt und als Angebot etabliert. Dabei war die nähere Bestimmung der Beratungsqualität und die Einführung von Prozessen, Methoden und Standards für die Bildungsberatung in Niedersachsen bei den beteiligten Einrichtungen und den Berater:innen von Beginn an Aufgabe und Orientierungspunkt.

### Qualitätsdiskurs als Promotor für die Angebotsentwicklung und Professionalisierung

Nicht zuletzt diente diese kontinuierliche Qualitätsentwicklung zur Ausprägung eines geteilten Beratungsverständnisses, einheitlicher Qualitätsziele und eines gemeinsamen Beratungskonzepts, hinterlegt in einem Qualitätsmanagement. Ob in Papenburg, in Stade oder in Göttingen: Das Angebot und die Beratungsleistung sind für die Beratenen vergleichbar. Bildungsberatung erfolgt nach den gleichen Grundlagen und Vorstellungen unter dem Dach der Bildungsberatung Niedersachsen

als Marke und mit einem eingeführten Qualitätsmanagement. Zentrales Instrument und damit zugleich Qualitätsnachweis ist seit 2021 das Matrix Qualitätshandbuch (Matrix QM) der Bildungsberatung Niedersachsen<sup>4</sup>.

### Die Matrixorganisation zur Verschlinkung von Tätigkeiten der Qualitätssicherung und -entwicklung

Mit der Etablierung des Qualitätsmodells und der Verstetigung der lokalen Qualitätspraxis stellte sich die Frage nach einer Verschlinkung und Reduzierung des Aufwandes. Der über viele Jahre geführte Qualitätsentwicklungsprozess führte zur Einführung ähnlicher oder vergleichbarer Verfahren, Umsetzungen und Nachweise in den Beratungseinrichtungen. Hier bot sich deshalb die Chance, die Qualitätssicherung konzeptionell neu zu strukturieren und zu dokumentieren.

Die Idee eines übergreifenden und gemeinsamen Qualitätsmanagements ist insbesondere für kleine und kleinste Organisationen eines Netzwerks mit gleichen bzw. vergleichbaren Aufgaben und Funktionen attraktiv. Vorgeschlagen wurde eine Aufgabenteilung nach dem Modell der Matrixorganisation<sup>5</sup> kombiniert mit einem übergreifend geltenden und wirksamen Qualitätsmanagement und einer regelmäßigen Bewertung und kontinuierlichen Verbesserungspraxis. Grundlage ist ein dokumentiertes Qualitätsmanagement Handbuch (QMH) zentral gültiger Verfahren und Regelungen.

<sup>3</sup> Matrix QM k.o.s GmbH (2022 geplant)

<sup>4</sup> Erstellt und veröffentlicht 06.2021 k.o.s GmbH

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

## Qualitätssicherung im Verbund und vor Ort

In gemeinsamer und geteilter Praxis werden jährlich die Beratungsergebnisse erhoben und ausgewertet, Konsequenzen daraus abgeleitet und die Qualität im Verbund sowie vor Ort gesichert. Das Matrix QM ermöglicht es, die Aufgaben und Funktionen nach einem gemeinsamen System geteilt zu realisieren und darin zusammenzuwirken.

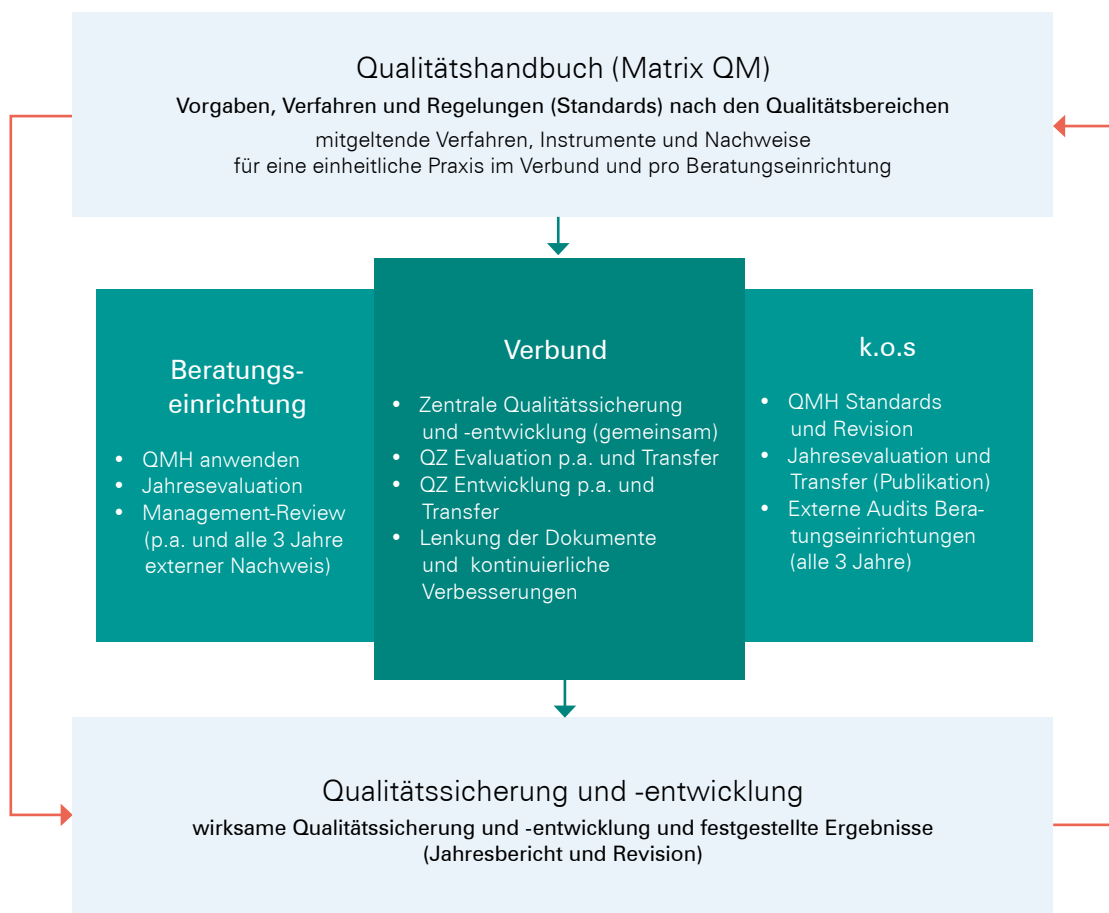


Abb. 15: Aufbau und Ablauf der Qualitätssicherung

## Bildungsberatung wirkt

Das Netzwerk der Bildungsberatung in Niedersachsen nutzt, um den Grad der Erhöhung der beruflichen Entscheidungs- und Handlungskompetenzen nach den erfolgten Beratungen messen zu können, standardisierte Feedbackbögen. Die dort operationalisierten Antworten und offenen Fragen orientieren sich an den Indikatoren des IOSM-Modells der k.o.s GmbH (vgl. Abb. 16).

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

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

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

Abb. 16: IOSM-Modell – Ziele und Erfolgsindikatoren

## Das Feedback in Niedersachsen

Für die Einschätzung der Qualität der erfolgten Beratungsleistung erhalten alle Beratungskund:innen des niedersächsischen Beratungsnetzwerks in Folge ihrer Beratung entweder einen analogen Feedbackbogen oder den Link bzw. QR-Code zum Online-Feedback zur standardisierten und anonymen Umfrage, entweder sofort oder zeitversetzt.

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

## Die Ergebnisse aller Feedbacks

Die Möglichkeit eine Rückmeldung zur erfolgten Bildungsberatung nutzen 574 Beratene. Bezogen auf die Erstberatungen (N = 1437; 1390 Erstberatungen mit Personen und 47 KMU-Erstberatungen) ergibt das eine Rücklaufquote von 34,2 %. 79,3 % der Beratenen, die sich an der Umfrage beteiligten, griffen dabei auf die analogen Feedbackbögen zurück, 20,7 % nutzten das Online-Feedback.

Verglichen mit dem Vorjahr (52,1 %; N = 1381 Erstberatungen) ist ein Rückgang in der Feedbackquote zu verzeichnen.

### Dies kann folgende Gründe haben:

- Die eingeschränkte Möglichkeit der direkten Abgabe des anonymen Feedbacks vor Ort, das im Vergleich zum digitalen Feedback insgesamt eine höhere Rücklaufquote aufweist, weil 2021 weniger Vor-Ort-Beratungen angeboten wurden als 2020.
- Die technischen Herausforderungen, der gestiegenen Anzahl der Beratenen, die eine telefonische Beratung nutzten (33,9 %), unkompliziert Zugang zu einer anonymen Feedbackmöglichkeit zu gewähren. Um nach einer telefonischen Beratung auf die digitale Feedbackform zurückgreifen zu können, muss ein

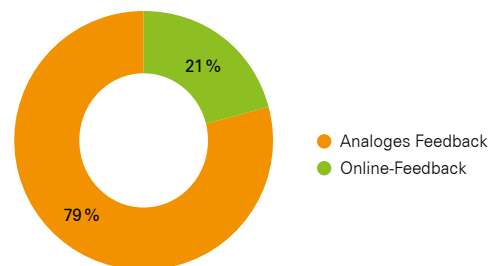


Abb. 17: Feedbacks nach Format 2021

Link über E-Mail oder Chat gesendet werden oder am Telefon mitgeteilt werden.

Im Vergleich zu 2020 (9,1 %) zeigt die Nutzung des Online-Feedbacks im Jahr 2021 mit 20,7 % der eingegangenen Feedbacks eine erste Etablierung dieser Feedbackform.

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

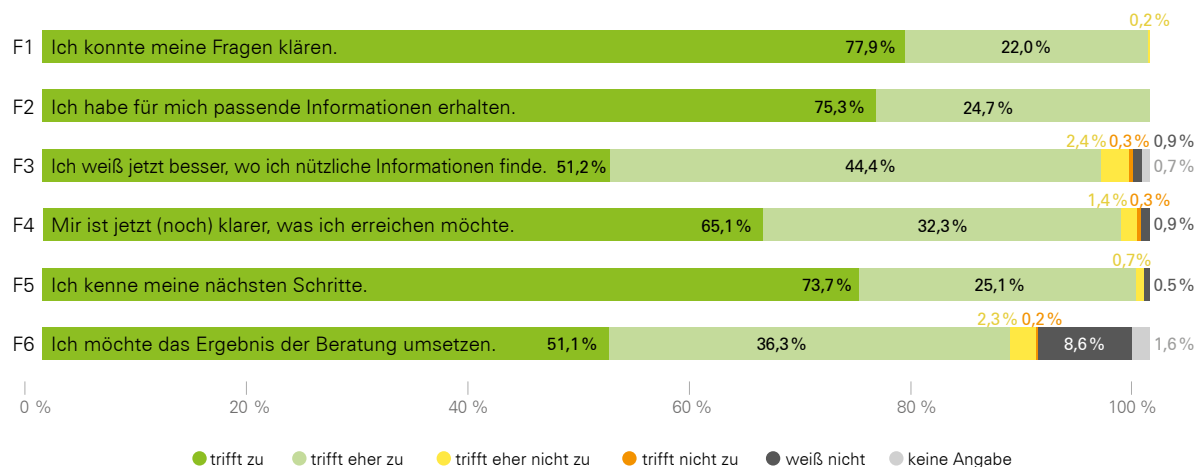


Abb. 18: Feedback der Beratungskund:innen 2021

Wesentlich bleibt auch über die Nutzungsquote hinaus, dass ortsunabhängigen Möglichkeiten der Rückmeldung für alle Beratungskund:innen vorgehalten werden, um ihnen jederzeit Raum für Feedback und ggf. Beschwerden zu ermöglichen.

„Würden Sie die Beratung weiterempfehlen?“. Dieser Frage stimmten 99,5 % aller Beratenen (die sich an einem Feedback beteiligten, N= 574) zu. 0,5 % der Beratenen enthielten sich einer Aussage. Keine Person verneinte eine Weiterempfehlung. Darin zeigt sich eine nochmalige Steigerung im Vergleich zu 2020 (98,4 %).

Der Fragebogen untergliedert sich in sechs Aussagen (F1–F6), zu denen jeweils der Grad der Zustimmung durch die Beratenen abgefragt wird. Die beiden Aussagen zum Informationsgehalt (F2) des Beratungsgesprächs und zur Klärung von Fragen (F1) wurden wie im Vorjahr in geringem Maße positiver beurteilt als die anderen Fragen.

In Bezug auf das zugrundeliegende IOSM-Modell (vgl. Schröder/Schlögl 2014) lässt sich abschließend festhalten, dass die Beratenen im Anschluss an eine Beratung grundsätzlich zustimmen, nach der Beratung informierter, orientierter, strukturierter und motivierter für

Entscheidungen und Aktivitäten in Bezug auf Beruf und Bildung zu sein.

## Stimmen der Beratenen

35,7 % der Beratenen, die sich am Feedback beteiligten, beantworteten mindestens eine der beiden offenen Fragen:

„Als Ergebnis aus der Beratung nehme ich mit...“. Dieser einleitende Satz, der durch die Beratenen ergänzt wird, fasst das Beratungsgeschehen und den Mehrwert für die Kund:innen aus ihrer Sicht zusammen und bildet sowohl einen Rückblick auf den Beratungstermin als auch einen Ausblick auf nächste Vorhaben. Auf diese offene Fragestellung haben 123 Beratene (21,4 %) geantwortet.

„Ob Lob oder Kritik – was möchten Sie uns noch sagen?“. Diese offene Frage bietet Beratenen die Gelegenheit, auf alle Aspekte des Beratungsgeschehens Bezug zu nehmen und sowohl positive Rückmeldungen als auch Beschwerden zu formulieren. Im Jahr 2021 gingen 81 positive Rückmeldungen und lediglich ein Hinweis ein (insgesamt 14,3 % aller Feedbacks).

Durch die vielen offenen Antworten aus den Rückmeldungen wird deutlich, welche Relevanz die Bildungsberatung für die Beratungskund:innen hat. Insbesondere kam zum Ausdruck, wie bedeutsam die Bildungsberatung für die weiteren Entscheidungswege und die Umsetzung der Bildungsvorhaben war. In vielen Kommentaren wurde die Fach- und Methodenkompetenz der Berater:innen hervorgehoben.

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

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

**Folgende Aspekte werden mehrfach hervorgehoben:**

- Der nachhaltige Wert der Beratung für das eigene Handeln im Sinne eines Empowerment-Prozesses, indem die Relevanz der Bildungsberatung für die eigene Entscheidungsfindung und Umsetzungs-kompetenz betont wird, wird herausgestellt, häufig ergänzt um Aussagen zum eigenen Umsetzungswillen und den durch die Beratung entstandenen Motivationsschub.

*„Ich weiß jetzt, was meine konkreten nächsten Arbeitsschritte sind. Ich bin zuversichtlich, dass ich mein Ziel zeitnah angehe, und optimistisch, dass ich es erreichen werde.“*

*„Wir haben über die SMART-Formel mein Ziel überprüft und klar definiert, wie die nächsten Schritte*

*aussehen. Der Wald an möglichen Weiterbildungen hat sich gelichtet und ich weiß jetzt, was das Richtige für mich ist!“*

*„(...) Und nun kann es an die konkrete Umsetzung der erkannten Ziele gehen. Und auch dabei hat man mir mit kompetentem und umfassendem Rat zur Seite gestanden! Dankeschön, das war/ist einfach großartig !!!!“*

- Die Verlässlichkeit und Unkompliziertheit der Terminfindung werden positiv hervorgehoben.

*„Die Beratung war für mich zeitnah, zuverlässig, verbindlich und informativ. Vielen herzlichen Dank!“*

- Danksagungen, die Absicht der Weiterempfehlung und die Wertschätzung der serviceorientierten und unbürokratischen Möglichkeit der Beratung werden kommentiert.

*„Dass ich jetzt einen wirklich guten Bildungsträger für meine Fortbildung weiß. Weiterhin, dass ich die Beratungsstelle weiterempfehle (...). Schade, dass ich nicht früher schon von ihrer Beratung gewusst habe! Ich habe sie bereits weiterempfohlen – selbst die Mitarbeiterin der Arbeitsagentur kannte ihre kostenlose Beratungsarbeit noch nicht. Also: Bekannter werden! Alles Gute!“*

*„Unkompliziert, kompetent, super nett und unterstützend. Solche auf den Punkt gebrachte Beratung wäre überall wünschenswert“*

*„Schön, dass es so etwas gibt, von allein wäre ich nicht darauf gekommen und toll, dass es kostenlos ist.“*

- Die hohe Professionalität der Beratenden wird gelobt.

*„Die Beratung war inhaltlich, didaktisch und methodisch, top professionell und persönlich sehr passend“*

*„Eine sehr kompetente Beratung, schnell auf den Punkt kommend und zügige Bearbeitung. Super!!!!“*  
*„... natürlich, kann er mir die Entscheidung nicht abnehmen, diese kann ich aber besser mit seiner Hilfe treffen.“*



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

Sehr kompetent, tolle und auf mich zugeschnittene Empfehlungen, jede Frage wurde ausführlich beantwortet, sehr gute Erklärungen.

Unkompliziert, kompetent, super nett und unterstützend. Solche auf den Punkt gebrachte Beratung wäre überall wünschenswert.

Ich weiß jetzt genau, was ich beruflich will und welche Wege ich gehen kann.

Gut, dass die Beraterin mir die Zeit gegeben hat, damit ich meine Idee finden konnte. Ich weiß, wie es weitergeht.

...dass es wichtig ist, wenn man etwas verändern will, sich auf den Weg zu machen!

Ich freue mich, dass es dieses Angebot gibt. Ich hoffe es wird noch bekannter und es werden noch mehr Menschen nutzen, die in meiner Situation sind

Klarheit nach dem übergeordneten breitgefächerten Adlerblick verschiedene neue Impulse für konkrete Veränderungen durch Transparenz, Besseres filtern verschiedener Bildungswege/ -ziele

Die Beratung war inhaltlich, didaktisch und methodisch, top professionell und persönlich sehr passend.

Sachliche Beratung und viel nützliche Information. Jetzt habe ich Ideen, wie es weiter gehen kann. Vielen Dank!

Aus der Beratung nehme ich mit: Sehr viel sehr gute und konkrete Information, sehr viele hilfreiche Anlaufstellen, wo ich weitere Information einholen kann, um mein Projekt „berufliche Neuorientierung „ Schritt für Schritt in die Tat umsetzen zu können. Sehr hilfreiche Tipps, die mir an den Stellen weitergeholfen haben, wo ich mir noch nicht klar war, wo genau die Reise hingehen sollte.

Was genau der nächste Schritt ist, bzw. die weiteren. Schon im Gespräch sind mir Dinge klar geworden. Die mir neuen Vorschläge sind hilfreich und regen mich zu eigenen Gedanken an.

Ich muss noch konkreter nachdenken und komme wieder.

Ich weiß, was ich kann.

Die Beratung war für mich zeitnah, zuverlässig, verbindlich und informativ. Vielen herzlichen Dank!

Das Beste, was mir passiert ist.

Ich weiß jetzt, was meine konkreten nächsten Arbeitsschritte sind. Ich bin zuversichtlich, dass ich mein Ziel zeitnah angehe, und optimistisch, dass ich es erreichen werde.

Ich möchte sagen, dass ich sehr dankbar bin.

Weiß jetzt, wie es weitergehen kann.

„walk and talk“ ist eine sehr persönliche und effektive Maßnahme und ist nochmal deutlich entspannter als eine Gesprächssituation im Büro. Frau x begleitet einen emphatisch mit Ideen und Informationen und lässt Raum für den eigenen Weg.

Pünktlicher Anruf, kompetente und freundliche Beratung.

Das Traumangebot meiner Phantasie gibt es nicht.

Ziele, die realistisch zu erreichen sind.

Ich kann nur Danke sagen für die tollen Ideen und Hilfe.

Das war viel Arbeit, aber sehr gut.

Mehr Klarheit bezüglich meiner beruflichen Interessen / mehr Fokus auf meine Stärken / mehr Energie, die nächsten Schritte zu gehen.

● Ob Lob oder Kritik – was möchten Sie uns noch sagen?

● Als Ergebnis aus der Beratung nehme ich mit...

## Fazit

Mit einem hoffnungsvollen Blick auf Zeiten ohne Infektionsschutzverordnungen und Kontaktbegrenzungen wird die Beratung vor Ort weiterhin einen hohen Stellenwert einnehmen. Es lohnt aber dennoch, die Erfahrungen der ortsunabhängigen Beratung der Jahre 2020 und 2021 genauer hinsichtlich ihres Nutzens und der Passung für bestimmte Beratungsanliegen und -bedingungen zu analysieren. Erkenntnisse in Bezug auf das Nutzungsverhalten zeigen, dass es erfolgversprechend ist, die Zugänge zu Bildungsberatung zu diversifizieren und an den unterschiedlichen Möglichkeiten, Präferenzen und Anliegen der Beratungssuchenden auszurichten.

Das Pandemiegeschehen hat und hatte einen erheblichen Einfluss auf die Angebots- und Umsetzungsformen der Beratung. Sehr deutlich bildet sich das in der veränderten prozentualen Gewichtung der jeweiligen Beratungsformate ab.

Bereits 2020 stellten wir fest, dass sich erst über einen längeren Beobachtungszeitraum – außerhalb des Einflusses von Kontaktbeschränkungen – ableiten lässt, ob die Nutzung ortsunabhängiger Formate eine stärkere Etablierung erfahren hat.

In den einzelnen ortsunabhängigen Formaten selbst fanden ebenso qualitätsvolle Beratungen wie vor Ort statt, wie die Feedbackauswertungen belegen (vgl. S. 23 ff.).

Zu beobachten ist, dass das Nebeneinander von ortsunabhängigen Beratungsformaten, wie onlinebasierte

und telefonische Beratungen, und Präsenzberatungen vor Ort zunehmend zu einer eigenen Form von Beratung wird, die bewusst und geplant unterschiedliche Beratungsformate miteinander kombiniert und sowohl analoge mit digitalen als auch synchrone mit asynchronen Kommunikationsformen verbindet.

Sogenannte *blended counselling* Formate<sup>6</sup> – also ein Mix aus verschiedenen Beratungsformaten zur Bearbeitung eines Beratungsanliegens, wie eine Beratung vor Ort in Kombination mit einer Beratung in Videoformat oder eine E-Mail-Beratung – wurden zunehmend für Beratungen, die mehr als einen Termin umfassten, angewendet (vgl. Reinmann/Mandl 2006)

Entscheidend für den Erfolg eines solchen Prozesses ist das dahinterstehende Konzept, das insbesondere die Vorteile der jeweiligen Settings für die Bearbeitung der Beratungsanliegen nutzt.

Auch *Innovatives* ist entstanden, wie Beratungsspaziergänge, „walk and talk“ genannt, die das Beratungsgeschehen nach draußen verlegen und in Form einer Beratung in Bewegung neue Wege gehen.

Die Pluralisierung der Beratungsformate eröffnete neue kommunikative Möglichkeiten und Zugänge (vgl. Engel 2019). Welche Konzepte, Beratungsansätze und -formate die Beratungslandschaft in den nächsten Jahren prägen werden, ist in Gänze noch nicht abzusehen. Doch klar ist, es werden (auch) weiterhin neue Wege zu gehen sein.

<sup>6</sup> Der Begriff „Blended Counseling“ weist nach Reimann/Mandl Analogien zum „Blended Learning“ auf, das eine Kombination von virtuellen Lerneinheiten wie E-Learning und Präsenzlerneinheiten bezeichnet.

# Literatur- und Quellenverzeichnis

- Bundesagentur für Arbeit (2021):** Tabellen, Arbeitslose – Zeitreihe (Monats- und Jahreszahlen) Deutschland. URL: [https://statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche\\_Formular.html?submit=Suchen&topic\\_f=gemeinde-arbeitslose-quoten](https://statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche_Formular.html?submit=Suchen&topic_f=gemeinde-arbeitslose-quoten) (letzter Zugriff: 03.02.2021)
- Bandura, A. (1977):** Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.
- Engel, F. (2019):** Beratung unter Onlinebedingungen. In: Rietmann, S./Sawatzki, M./Berg, M. (Hg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS, S. 3–39.
- Gugitscher, K. (2021):** Initiative Bildungsberatung in Österreich 2020 in Zahlen. In: Bildungsberatung im Fokus 1/2021, S. 2–7.
- Maier, T.; Zika, G. et al. (2020):** COVID-19-Krise: Die Arbeit geht weiter, der Wohlstand macht Pause. Ergebnisse der sechsten Welle der BIBB-IAB-Qualifikations- und Berufsprojektionen bis zum Jahr 2040. BIBB Report 4. Bonn. URL: <https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/16757> (letzter Zugriff: 21.02.2022)
- Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (2021):** Handlungsorientierte Sozialberichterstattung 2021. Hannover. URL: [https://www.ms.niedersachsen.de/startseite/service\\_kontakt/publikationen](https://www.ms.niedersachsen.de/startseite/service_kontakt/publikationen) (letzter Zugriff: 17.02.2022)
- Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung (2022):** Arbeitsmarkt in Niedersachsen, Arbeitsmarktdaten und Statistik. Hannover. URL: [https://www.mw.niedersachsen.de/startseite/themen/arbeit/arbeitsmarkt\\_in\\_niedersachsen/arbeitsmarkt-in-niedersachsen-122526.html](https://www.mw.niedersachsen.de/startseite/themen/arbeit/arbeitsmarkt_in_niedersachsen/arbeitsmarkt-in-niedersachsen-122526.html) (letzter Zugriff: 17.02.2022)
- Schröder, F. (2018):** Qualitätskonzept für Beratung. URL: <https://www.kos-qualitaet.de/konzepte/qualitaetskonzept-fuer-beratung>
- Schröder, F./Schlögl, P. (2014):** Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten und reflektieren. Bielefeld: Bertelsmann.
- Schwarzer, R./Jerusalem M. (2002):** Das Konzept der Selbstwirksamkeit. In: Zeitschrift für Pädagogik, Band 44, Beiheft: Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen, S. 28–53. Weinheim: Beltz.
- Reinmann, G./Mandl, H. (2006):** Unterrichten und Lernumgebungen gestalten. In: Krapp, A./Weidenmann, B. (Hrsg.): Pädagogische Psychologie, S. 613–658. Weinheim: Beltz.
- Wirtschaftslexikon Gabler (2022):** Matrixorganisation. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/matrixorganisation-39659> (letzter Zugriff: 22.02.2022)

