



Education and Culture DG

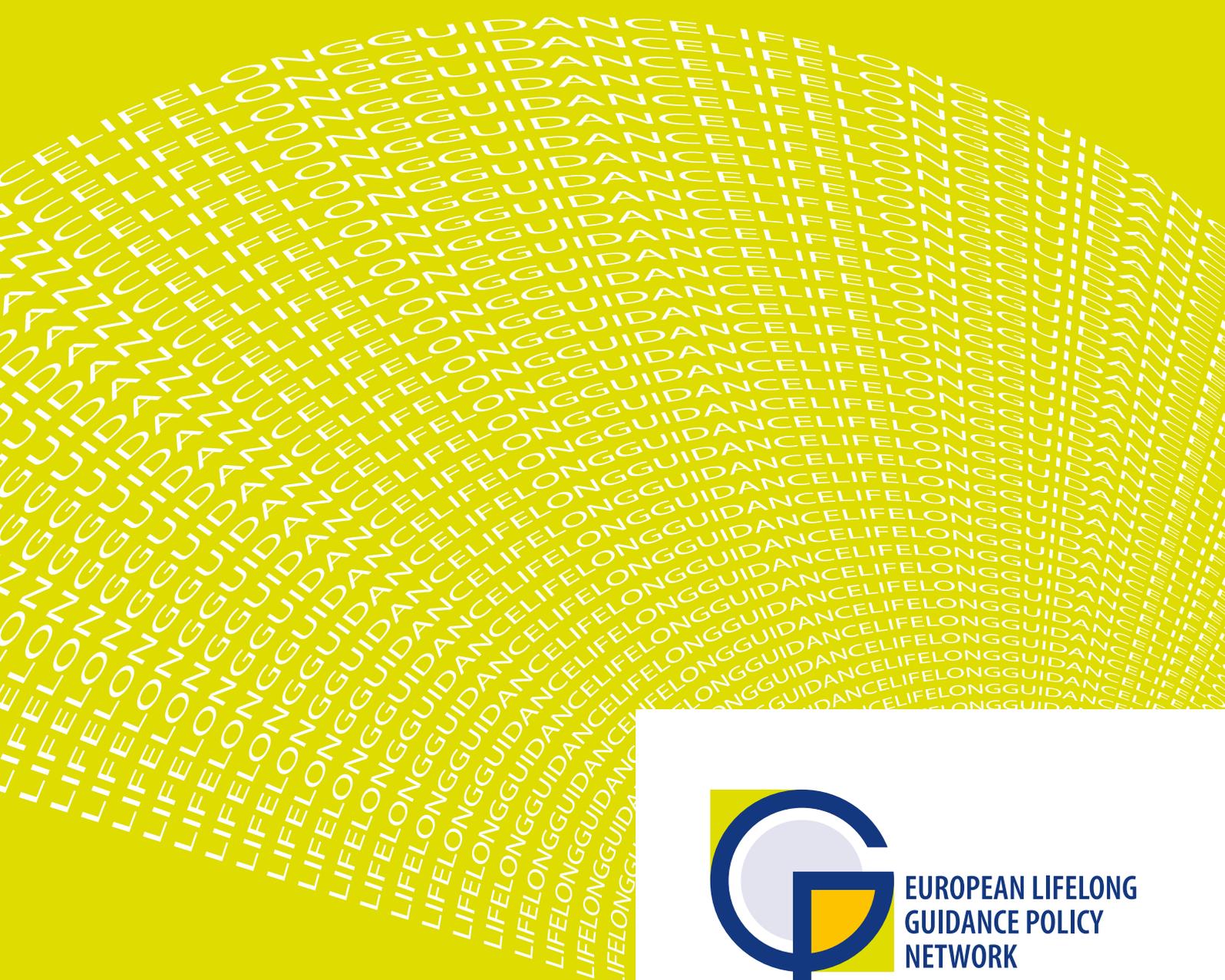
Lifelong Learning Programme

With the support of the Lifelong Learning Programme of the European Union

ELGPN TOOLS

INFORMATION, BERATUNG, ORIENTIERUNG FÜR BILDUNG UND BERUF
RESSOURCEN-SAMMLUNG: EUROPÄISCHE INSTRUMENTE ZUR SELBSTBEWERTUNG

QUALITÄTSSICHERUNG UND EVIDENZBASIERTE ENTWICKLUNGEN



EUROPEAN LIFELONG
GUIDANCE POLICY
NETWORK

ELGPN TOOL NR. 1.4.

Dies ist ein unabhängiger Bericht, erstellt vom European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN), einem finanziell von der EU unterstützten Netzwerk der Mitgliedsstaaten im Rahmen des Programms für lebenslanges Lernen. Die zum Ausdruck gebrachten Sichtweisen sind jene des ELGPN und geben nicht notwendiger Weise die offizielle Haltung der Europäischen Kommission oder einer Person wieder, die im Namen der Kommission tätig ist.

© The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN)

Koordinator 2011 - 2012:

Universität von Jyväskylä, Finnland

Finnisches Institut für Bildungsforschung (FIER)

<http://elgpn.eu>

elgpn@jyu.fi

Verfasser: Dr Raimo Vuorinen / Finnisches Institut für Bildungsforschung &

Professor Anthony G. Watts / National Institute for Careers Education and Counselling, UK

Übersetzung: DDDr. Micolini, Übersetzungs- & Dolmetschbüro Mag. A. Kulac, Graz

Adaptiert von: Dr. Peter Härtel, Dr.in Michaela Marterer, STVG

Deckblatt und grafische Gestaltung: Martti Minkkinen / Finnisches Institut für Bildungsforschung (FIER)

Layout: Kaija Mannström / Finnisches Institut für Bildungsforschung (FIER)

Layout: Grundlayout: Kaija Mannström / Finnisches Institut für Bildungsforschung (FIER)

Adaptiertes Layout: Studio Lannach, SL Multimedia GmbH

ISBN 978-3-200-02952-1

Druck: Studio Lannach, SL Multimedia GmbH

Jyväskylä, Graz, Wien 2012

INFORMATION, BERATUNG, ORIENTIERUNG FÜR BILDUNG UND BERUF

RESSOURCEN-SAMMLUNG:
EUROPÄISCHE INSTRUMENTE ZUR SELBSTBEWERTUNG

**QUALITÄTSSICHERUNG UND EVIDENZBASIERTE
ENTWICKLUNGEN**

EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE
POLICY NETWORK

2012



Inhalt

6. Qualität und Evidenz	5
6.1 Einleitung	5
6.2 Grundsätzliche und strategische Themen	5
6.3 Fragen, die von Strategien, Politiken und Programmen zu berücksichtigen sind	7
6.4 Programmatische Schritte	8
6.5 Auswirkungen auf die programmatischen Sektoren	10
Anhang D: Rahmen zur Qualitätssicherung und Evidenzbasierung	24



Qualität und Evidenz

6.1 Einleitung

Dieser Abschnitt befasst sich mit programmatischen Fragen in Bezug auf die Qualität der Angebote zu Lifelong Guidance und die Sammlung von Nachweisen zu deren Leistung und Wirkung. Der Abschnitt ist in vier Unterabschnitte unterteilt: Grundsätzliche und strategische Themen (Abschnitt 6.2); Fragen, die von Strategien, Politiken und Programmen zu berücksichtigen sind (Abschnitt 6.3); programmatische Schritte (Abschnitt 6.4) und die Auswirkungen auf sechs politische Sektoren – Schulen (Abschnitt 6.5.1), Berufsbildung (VET) (Abschnitt 6.5.2), tertiäre Bildung (Abschnitt 6.5.3), Erwachsenenbildung (Abschnitt 6.5.4), Arbeitsmarkt (Abschnitt 6.5.5) und soziale Inklusion (Abschnitt 6.5.6).

6.2 Grundsätzliche und strategische Themen

- Es ist eine drängende Herausforderung, das Wissen und das Verständnis für effektive Systeme der Qualitätssicherung und für die Verantwortung zur Gestaltung von Rahmenbedingungen für Lifelong Guidance zu verbessern. Investitionen, die in Systeme und Angebote von Lifelong Guidance getätigt werden, müssen den dadurch entstehenden Mehrwert für Individuen, für verschiedene Bevölkerungsgruppen und für die gesamte Gesellschaft klarer nachweisen. Die Ziele eines Systems und eines Mechanismus für Qualitätssicherung liegen in besserer Effizienz in der Erbringung der Dienstleistungen, in höherer institutioneller und finanzieller Verantwortung und in der Schaffung von Transparenz aus der Perspektive der Bürger/innen.

Die Entwicklung der Qualitätssicherung für Angebote zur Laufbahnentwicklung ist kein isolierter Prozess: Dies ist vielmehr eine integrale, übergreifende Thematik innerhalb eines nationalen Systems zu Lifelong Guidance und innerhalb institutioneller Systeme zur Qualitätssicherung, die Bildung und Ausbildung, Beschäftigung und soziale Inklusion mit einschließt.

- Insbesondere kommt der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) dabei eine bedeutende Rolle dabei zu, Bürgerinnen und Bürger zu jenen Zeiten und an jenen Orten zu erreichen, die am Besten ihren Bedürfnissen entsprechen. Ebenso dient IKT dazu, neue Formen der Kundenbeziehungen zu gestalten und das Wissen um den Zugang zum Arbeitsmarkt zu erhöhen. IKT unterstützt neue Formen, Gelegenheiten und Herausforderungen für jene, die qualitätsgesicherte Angebote erstellen und verbreiten. Strategische und operationale Pläne müssen die Diversität von Individuen, ihren Anspruch auf den Zugang zu Angeboten einschließlich persönlicher Beratung berücksichtigen, sowohl online als auch offline. Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen persönlichen Beratungsangeboten und Onlinediensten sollte erreicht werden, auch bezüglich der Wirkung, des Einsatzes der Ressourcen und der Qualität. Die Kenntnisse von Anwendern und von Berater/innen hinsichtlich IKT ist dabei als entscheidender Faktor zu berücksichtigen.
- Wenn Budgets knapper werden, entsteht wachsender Druck seitens der Regierungen, Ausgaben für Angebote zu Lifelong Guidance im

Verhältnis zu konkurrierenden Aufgabenstellungen zu rechtfertigen. Bisher haben sich die meisten Länder auf die Qualität der Angebote und auf Verbesserungen konzentriert, mit zentraler Rolle der Kompetenz von Berater/innen. Einige Länder haben Aktivitäten zur Einbindung von Bürger/innen und Nutzern von Angeboten zur Berufsberatung gesetzt, um die Gestaltung und die Verbreitung von Beratungsangeboten zu verbessern. Mit Ausnahme einiger öffentlicher Arbeitsmarktservices haben bisher, wenn überhaupt, nur wenige ein Modell zur Darstellung statistischer Daten entwickelt und eingesetzt, um direkte und mittelbare, mittel- und langfristige Kostenvorteile für öffentliche Budgets durch wirtschaftliche und/oder soziale Erträge aus Investitionen für Lifelong Guidance zu analysieren. Eine weitere Herausforderung für die Umsetzung der EU-Strategie „Education and Training (ET 2020)“ stellt die Weiterentwicklung und Vervollständigung der Evidenzbasis von Bildung und Ausbildung und von öffentlichen Arbeitsmarktservices dar.

- Es gibt starke Argumente für eine gemeinsam abgestimmte Terminologie für unterschiedliche Aktivitäten zur Qualitätssicherung und Evidenzbasierung, um eine Messung der Wirkung von Initiativen für Lifelong Guidance mit größerer Vergleichbarkeit zu ermöglichen. Dadurch kann ein gemeinsames Verständnis und ein gegenseitiger Erkenntnisgewinn innerhalb und zwischen den ELGPN-Mitgliedsländern erreicht werden. Um dabei voranzukommen, ist es notwendig, eine überschaubare Anzahl gemeinsam abgestimmter Elemente, Kriterien und Indikatoren zur Bewertung von Qualität einzusetzen, die getestet und in der Praxis angewandt werden können, unterstützt durch praktische Beispiele des möglichen Umgangs mit Daten und Fakten.
- Von Beginn an sollte evidenzbasiertes Lernen, sowie evidenzbasierte Strategien und Politiken durch systematisches Erheben und Darstellen von Daten überstützt werden, auch durch den Gebrauch von verfügbaren Datenbanken und Forschungsergebnissen. Dazu bedarf es eines spezifischen Schwerpunkts auf der Entwicklung von Kompetenzen und Kapazitäten, um sicherzustellen, dass Berater/innen und Führungskräfte über ausreichendes Wissen und Fähigkeiten verfügen, um Evidenzen zu erheben und geeignete Datensätze darzustellen, die sowohl Grundlage für politische Entscheidungen bieten können, als auch öffentlicher Überprüfung standhalten. Um dies zu erreichen, können in der Praxis flexible

Formen der Qualitätssicherung, ein auf Belegen aufbauender Rahmen sowie Instrumente zum Messen und Bewerten angewandt werden. Abgeleitet von innovativen Pilotanwendungen können dadurch sachliche Resultate erzielt werden. Dies sind wesentliche Voraussetzungen innerhalb eines Systems von Lifelong Guidance. Außerdem sollten Politiken und Strategien zur Kooperation und Koordination systematisch durchgeführt und als Qualitätselement an sich gesehen werden. Dies scheint derzeit ein „blinder Fleck“ in den meisten Ansätzen zur Qualitätssicherung zu sein.

- Die Nachfrage nach Unterstützung in Fragen zur Laufbahn- und Berufsentwicklung ist für große Gruppen von Bürger/innen wachsend. Vielfach besteht ein Überangebot an neuen Anbietern auf dem Markt und an sektorübergreifenden Partnerschaften, an denen der öffentliche, der private und der dritte Sektor beteiligt sind. Dieser Trend ist nicht einzigartig. Die OECD¹ berichtet, dass Regierungen zunehmend private und gemeinnützige Organisationen einsetzen, um Angebote und Dienstleistungen für Bürger/innen in weiten Bereichen bereit zu stellen. Ganz neue Ansätze sind auch erforderlich wegen des großen Drucks auf öffentliche Haushalte, durch die alternde Gesellschaft und den dadurch gegebenen Bedarf, mehr Investitionen anzuregen und Mehrwert aus der Teilnahme an Schulungen, Ausbildung und Arbeit zu erzielen.

6.3 Fragen, die von Strategien, Politiken und Programmen zu berücksichtigen sind

- Welche politischen Hebel können eingesetzt werden, um die Kompetenz und die Fähigkeit von Berater/innen sicher zu stellen, wirkungsvolle und hoch qualitative Berufsberatung innerhalb eines aus mehreren Kanälen zusammengesetzten Angebotes zu erbringen?
- Welche strategische Rolle sollten Regierungen in der (Neu-) Gestaltung der Struktur, Form und Funktion der Berater/innen für Lifelong Guidance, deren Qualifikationen und deren kontinuierlichen beruflichen Weiterbildungen einnehmen?
- Welche zusätzlichen Erfordernisse bestehen, um Bürger/innen und Sozialpartner in die Verbesserung, Erweiterung und Qualitätssicherung von Lifelong

¹ Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (2010). Restoring Fiscal Sustainability: Lessons for the Public Sector. Paris: OECD.

Guidance einzubinden?

- Wie können die Bürger/innen sicher sein, qualitätsvolle Angebote geboten zu bekommen? Wie können sie sicher sein, dass ihre individuellen Bedürfnisse und Interessen nicht von „Geschäftemachern“ ausgenutzt werden? Welche Rolle sollten Politiker, wenn überhaupt, bei der Erstellung nationaler Verzeichnisse von Berater/innen für Lifelong Guidance oder eher formalerer Lizenzvergaben einnehmen, die auch gesetzlich unterlegt sind?
- Was sind konkret die Rollen des privaten, des öffentlichen und des freiwilligen/kommunalen Sektors in der Gestaltung und Erbringung hoch qualitativer Berufsberatung?
- Wie können Technologien einen besseren Datenaustausch und eine stärkere Nutzung von Techniken für die Analyse wirtschaftlichen Nutzens und des sozialen Gewinns aus Investitionen in Angebot für Lifelong Guidance innerhalb von Sektoren und sektorenübergreifend ermöglichen?
- In welchem Ausmaß können Webseiten über Lifelong Guidance dabei unterstützen, die Career Management Skills einzelner Personen, sowie deren unmittelbares, mittelfristiges und langfristiges berufliches Vorankommen zu verbessern?

und Gestaltung evidenzbasierter Strategien und Politiken in unterschiedlichen Kontexten entscheidend unterstützt werden, einschließlich verschiedener Sektoren innerhalb desselben Kontextes. Eine detailliertere Darstellung des ELGPN-Rahmens für Qualitätssicherung und Evidenzbasierung (QAE) findet sich in Anhang D.

6.4 Programmatische Schritte

Es ist klar, dass trotz systematischer Fortschritte in ganz Europa und darüber hinaus immer noch Lücken und Defizite bei Angeboten zu Lifelong Guidance in vielen Ländern bestehen. Die Rechtfertigung öffentlicher Ausgaben für Systeme und Angebote zur Lifelong Guidance, verbunden mit dem klaren Nachweis der Effektivität und Wirkung, ist eine wesentliche Herausforderung. Solche Nachweise müssen durch neue Rahmenbedingungen für den Einsatz und für die Darstellung von Ressourcen unterstützt werden, zu denen auch regelmäßige Erhebungen von Daten zählen, sowie durch Langzeiterhebungen, um langfristige Wirkungen und Kostenvorteile für Regierungen und Individuen abschätzen zu können. Jedes System zur Qualitätssicherung oder jeder Rahmen hat seine spezifischen Eigenschaften. Es gibt in der gesamten EU und darüber hinaus zahlreiche gute Beispiele. Deshalb ist es nicht wünschenswert, zu versuchen, diese wieder durch andere, alternative Systeme oder Rahmen zu ersetzen. Stattdessen kann eine Reihe von Qualitätselementen verwendet werden, die darauf ausgerichtet sind, einen nützlichen Ausgangspunkt für die Bewertung unterschiedlicher Qualitätsaspekte und auf Evidenzen aufbauender Politiken und Strategien zu bieten, wie unten ausgeführt wird. Dadurch kann die Erörterung

Tabelle 6.1:

Qualitätselemente eines nationalen Systems zu Lifelong Guidance

Qualitätselement 1: Kompetenz von Berater/innen		
Ad hoc Vereinbarungen, nicht durch Politiken und Strategien geregelt	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Verbindlich geregelte Vereinbarungen zu „Verzeichnissen“ oder Lizenzen für Praktiker/innen
Qualitätselement 2: Beteiligung von Bürger/innen und Nutzern		
Vereinzelte und/oder einmalige Studien zur Zufriedenheit von Nutzern	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Hoch entwickelte, implementierte, evidenzbasierte Systeme zur Qualitätssicherung, die Nutzer aktiv an der Gestaltung und Entwicklung von Angeboten beteiligen.
Qualitätselement 3: Verbreitung und Verbesserung von Angeboten zu Lifelong Guidance		
Ein Rahmen für Career Management Skills, der verknüpft ist mit dem Zugang zu Angeboten für prioritäre Zielgruppen, ist nicht vorhanden.	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Umfassendes Qualitätsmanagementssystem ist vorhanden, das auch Daten zu Career Management Skills erfasst und die Höhe der Investitionen und den daraus erzielten Mehrwert beschreibt
Qualitätselement 4: Kosten/Nutzen für Regierung		
Es liegen keine Informationen zu Kosten/Nutzen für die Regierung vor.	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Unmittelbare, mittelfristige und langfristige Vorteile und Einsparungen für die öffentliche Hand in Form von wirtschaftlichen und/oder sozialen Erträge aus Investitionen (SROI) sind dargestellt
Qualitätselement 5: Kosten/Nutzen für Individuen		
Eingeschränkte Informationen zu Erträgen als Ergebnis der Beteiligung von Individuen an Angeboten von Lifelong Guidance	▶ ▶ ▶ ▶ ▶	Auf nachhaltigen Langzeitstudien beruhende Evidenz, die die Wirkungen unterschiedlicher Angebote zu Lifelong Guidance in verschiedenen Umfeldern belegen.

Es besteht eine drängende Herausforderung in allen Ländern, ein geeignetes Gleichgewicht zwischen Grundangeboten zu Lifelong Guidance für Alle (zur Vermeidung von „Marginalising the Mainstream“) und dem Angebot spezifischer Leistungen für jene, die sie besonders benötigen herzustellen. Da Strategien und Politiken zu Lifelong Guidance und deren Angeboten innerhalb der Sektoren verwaltet werden (z.B. Schulen, Berufsausbildung und Ausbildung, Tertiäre Bildung, Erwachsenenbildung und Arbeitsmarkt), sollten Angebote für Individuen so prozesshaft und nahtlos wie möglich gestaltet werden.

6.5 Auswirkungen auf die programmatischen Sektoren

6.5.1 Schulen

- Schulen stellen die politischen Entscheidungsträger vor die Herausforderung, wesentliche Entscheidungen über die Gestaltung der Qualitätssicherung von Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf zu treffen, auch unter Berücksichtigung der Bedeutung von Career Management Skills (CMS). Diese werden in eigenständigen, lehrplanübergreifenden

Aktivitäten und/oder außerhalb des Lehrplans umgesetzt, als Element von Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf, besonders auch hinsichtlich der Beobachtung der erreichten Leistungen, der Lernfortschritte und der Drop-Out-Raten. Gesetzgebung, rechtliche Regelungen und/oder allgemeine Richtlinien zur Unterstützung des Berufswahlunterrichts können diesbezüglich förderlich sein. Ein interessantes Beispiel aus Schweden über allgemeine Richtlinien im Berufswahlunterricht und in der Beratung, das Empfehlungen aufzeigt, wie entsprechende rechtliche Regelungen angewendet werden können, wird in Fallstudie 6.1. vorgestellt.

- Eine Bewertung der Wirkung unterschiedlicher Aktivitäten innerhalb oder außerhalb der Lehrpläne sowie als Querschnittsmaterie muss nachhaltig organisiert werden und sollte nicht nur punktuell durchgeführt werden. Eine derartige Bewertung muss sich an verbindlichen Prinzipien und Kriterien zur Überprüfung der Kompetenzen von Beratern/innen, der Einbindung von Bürgern/innen, von Beratungsangeboten und deren ständigen Verbesserung, der Kosten/Nutzen-Relation für Einzelpersonen und für Regierungen orientieren. Nicht immer ist das jeweilige alleinige

Angebot von Beratungsmethoden, wie persönliche Einzelgespräche, Online-Beratung, Telefonberatung und Online-Beratungsangebote wie Web-Chat, SMS und soziale Medien (wie Facebook) die passende Lösung. Entwicklungen und der Einsatz von Web 2.0 und 3.0, einschließlich Smartphones, sowie eine stärkere Nutzung kombinierter Beratungsangebote zur persönlichen und beruflichen Information innerhalb und außerhalb des Bildungs- und Beschäftigungssektors (wie z.B. zu Kenntnissen und Informationen über den Arbeitsmarkt) verändert das Lehren und Lernen in Schulen in Europa und darüber hinaus. Deshalb ist es erforderlich, die Herausforderungen zur Qualitätssicherung mit der Gestaltung von Verfahren zur Überprüfung von ergebnisorientiertem Lernen und von evidenzbasierten Politiken zu verbinden.

- Ein interessantes Beispiel eines neuen und sich weiterentwickelnden Ansatzes zur Qualitätssicherung innerhalb eines evidenzbasierten Rahmens, unter Nutzung eines Datenbanksystems für Jugendliche und junge Erwachsene (15-29 Jahre) stammt aus Dänemark (siehe Fallstudie 6.2.). In diesem Kontext ist die Arbeit an Schulen, in Beratungszentren und in Jugendbildungseinrichtungen ein Ausgangspunkt für den Aufbau von Evidenzen und der Überprüfung der Auswirkungen auf die Berufslaufbahnen von Individuen über einen längeren Zeitraum hinweg.
- Zahlreiche Länder entwickeln derzeit innovative Systeme zur Qualitätssicherung und für evidenzbasierte Politiken, um politische Entscheidungsträger bei der Reflexion zu Übergängen von der Schule in die Arbeitswelt und in der Entwicklung systematischerer und aussagekräftiger Datensammlungen zu unterstützen, die mit spezifischen Qualitätsindikatoren verknüpft sind. Ein Beispiel dazu ist der dreifache Qualitätssicherungsansatz aus Estland (siehe Fallstudie 6.3.).

- Jene, die Systeme zur Qualitätssicherungssysteme und Qualitätsstandards entwickeln und anbieten, müssen diese mit evidenzbasierten Politiken in den Bereichen der Bildung und Ausbildung sowie der Beschäftigung verknüpfen: Dies impliziert die Notwendigkeit der professionellen Entwicklung für Schlüsselakteure, um größere Klarheit darüber zu gewinnen, welche Daten erforderlich sind und für welche Zwecke Daten erhoben werden, und wie diese als Informationen für Politiken und Programme der Regierung genutzt werden können. Es ist Aufgabe aller Verantwortlichen, Berufsberater/innen, Lehrkräfte und Manager beim Erwerb der erforderlichen Kompetenzen zur Beurteilung und Messung der Wirkung spezifischer Aktivitäten zu unterstützen, einschließlich der Fähigkeiten zur Arbeit in Kooperationen und zur vertraulichen Rückmeldung an andere, sowohl innerhalb, als auch außerhalb des Schulbereichs (siehe Fallstudie 6.4.).

Fallstudie 6.1: Allgemeine Richtlinien, verknüpft mit rechtlichen Regelungen, unterstützt durch Bewertungsinstrumente in Schweden

Die Nationale Agentur für Bildung in Schweden (Skolverket) hat allgemeine Richtlinien zum Berufswahlunterricht und zur Beratung veröffentlicht, die Empfehlungen dazu aussprechen, wie relevante rechtlichen Regelungen (Gesetze, Vorschriften, Verordnungen) angewandt werden können. Diese Richtlinien drücken aus, wie jemand handeln kann oder sollte, mit dem Ziel, eine vergleichbare Anwendung der Gesetze zu erreichen. Diese Richtlinien sollten also eingehalten werden, außer die Gemeinde und die Schule können nachweisen, dass das Lehren und Lernen in einer anderen Weise erfolgt, die jedoch die vorgeschriebenen Anforderungen erfüllt. Die allgemeinen Richtlinien sind mit Kommentaren versehen, die den Aussagegehalt der Empfehlungen erläutern, basierend auf Forschung zur Berufsberatung, zu Bewertungsverfahren und zu verifizierter Erfahrung.

Die allgemeinen Richtlinien und Kommentare haben den Zweck, Schulträgern und Schulentwicklern eine Grundlage zu bieten für ihre Aufgabe, Lehren und Lernen zur Gestaltung von Bildungs- und Berufswegen zu planen, zu organisieren und umzusetzen, sowohl in Pflichtschulen, in der oberen Sekundarstufe, in berufsbildenden Schulen und in der Erwachsenenbildung. Sie können Gemeinden und Schulen auch dabei unterstützen, die Qualität ihres eigenen Lehrens und Lernens zur Gestaltung von Bildungs- und Berufswegen zu bewerten, dies gilt auch für das Nationale Schwedische Schulinspektorat. Zusätzlich wurde ein Bewertungsinstrument mit Qualitätsindikatoren für den Berufswahlunterricht und für die Beratung entwickelt (BRUK).

Fallstudie 6.2: Ein Jugend-Datenbanksystem und Qualitätssicherungsprojekt in Dänemark

In Dänemark verfügt das Ministerium für Kinder und Bildung über eine Datenbank für Jugendliche und junge Erwachsene, die Daten über den Bildungs- und Beschäftigungsstatus aller 15-29-jährigen erhebt (in Übereinstimmung mit dem Meldesystem), um Jugendberatungszentren bei deren aufsuchender Betreuung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu unterstützen. Neue Gesetze wurden eingeführt, um in Zusammenarbeit mit diesen Zentren für jeden Jugendlichen zwischen 15 und 19 Jahren einen persönlichen Bildungsplan zu entwickeln.

Zusätzlich werden statistische Informationen innerhalb des Ministeriums dazu verwendet und analysiert, um Bewerbungen von Schülern/innen im März mit den Aufnahmen von Schülern/innen im Oktober zu vergleichen. Die Bereitstellung dieser Informationen wird von Berufsberatern/innen, Lehrkräften und Managern unterstützt; dies fällt unter das gesetzte Ziel der „Performance Improving Agenda“, die vom Ministerium erstellt wurde.

Derzeit wird ein neues Pilotprojekt vom Ministerium überlegt, um den Ansatz einer „Balanced Score Card“ zur Qualitätssicherung und für das ergebnisorientierte Lernen in regionalen Beratungszentren einzuführen. Dies umfasst auch Datenerhebungen zu sechs spezifischen Domänen:

- Übergangsraten (nach 15 Monaten).
- Anzahl der Jahre, bevor junge Menschen eine höhere Ausbildung beginnen.
- Drop-Out-Raten (nach 12 Monaten).
- Berichte über den Nutzen von Anwendern aus erfolgter Beratung
- Rückmeldungen von Besuchern/innen von Großveranstaltungen
- Anzahl der Berater/innen mit einem Berufsdiplom.

Die Ergebnisse fließen in einen ständigen Verbesserungsprozess nationaler, regionaler und lokaler Angebote zur Beratung und Laufbahnplanung ein.

Fallstudie 6.3: Anwendung von Qualitätshandbüchern zur Entwicklung einer Lehr- und Lernkultur innerhalb und zwischen Angeboten zur Laufbahnentwicklung in Estland

In Estland gibt es derzeit drei miteinander verbundene Angebote: Lehren und Lernen zur Gestaltung von Bildungs- und Berufswegen, Berufsinformation und Berufsberatung. Die Entwicklung von Angeboten zu Berufsberatung, werden durch Information aus drei Qualitätshandbüchern unterstützt, die Ideen und Inhalte zu folgenden Punkten enthalten: (i) Wie kann die Qualität von Lehren und Lernen zur Gestaltung von Bildungs- und Berufswegen in Schulen gesichert werden; dies richtet sich an Lehrkräfte und Direktoren/innen allgemeinbildender und berufsbildender Schulen und Institutionen. Dabei werden pädagogische Grundsätze mit Politiken und Praktiken zu Lifelong Guidance verknüpft; (ii) Wie kann ein Überblick über die Qualitätsbewertung von Beratungsangeboten gewonnen werden, wie kann die Verbreitung von Angeboten und das Berichtswesen entwickelt werden?; (iii) Wie sind das Management und die Verbreitung von Beratungsangeboten zu gestalten, dies beeinflusst wiederum die Qualität von Berufsberatung.

Beispiele von Qualitätsindikatoren sind unter anderem:

- Zufriedenheit der Nutzer von Angeboten zur Berufsberatung, erhoben mittels Fragebögen und Interviews;
- Zufriedenheit der Stakeholder (hauptsächlich Mitglieder des „National Career Guidance Forums“), erhoben mittels Fragebögen und Interviews;
- Zufriedenheit der Berufsberater/innen: erhoben mittels Fragebögen, Interviews und vor Ort Besuchen;
- Erreichung der gesteckten Ziele: erhoben anhand der tatsächlichen Ergebnisse, gemessen an den gewünschten Ergebnissen.

Im Jahr 2011 wurden die Handbücher in 17 regionalen Jugendinformations- und Beratungszentren probeweise eingeführt. Das System wird auch auf den Estnischen Versicherungsfond für Arbeitslose (Nationale Arbeitsmarkt-Offices) und Berufszentren in Einrichtungen der höheren Bildung ausgeweitet.

Fallstudie 6.4: Professionalisierung Beschäftigten in der Laufbahnberatung in Finnland

Nach internationalen Standards ist das System zu Laufbahnentwicklung in Finnland stark professionalisiert. Alle „Gemeinschaftsschulen“ haben zumindest eine/n Vollzeitberater/in, der/die normalerweise über eine 5-jährige Lehrerausbildung verfügt, sowie über Unterrichtserfahrung, ergänzt durch ein Jahr Ausbildung als Spezialist/in für Laufbahnberatung. Zu den Aufgaben zählen die individuelle Berufsberatung und die Leitung von Beratungsklassen mit Schwerpunkt auf Lehren und Lernen zur Gestaltung von Bildungs- und Berufswegen und der Studierfähigkeit. Zusätzlich absolvieren die meisten Schüler/innen mindestens zwei einwöchige Arbeitspraktika, die mittels eines Webportals mit Arbeitgebern koordiniert werden. Beratung ist ein Pflichtfach innerhalb des Lehrplans, und es gibt klare Qualitätsrichtlinien für Gemeinschaftsschulen und Schulen der Oberstufe, in denen das zulässige Mindestmaß an Angeboten zur Beratung festgelegt ist, gemeinsam mit einem web-basierten Angebot zur Unterstützung der institutionellen Selbst-Evaluierung von Angeboten zur Beratung. Es wurden Versuche unternommen, Fragen der Beratungspolitik in nationale In-Service-Schulungsprogramme für Schuldirektoren zu integrieren.

Zusätzlich verfügt das finnische Arbeitsmarktservice über etwa 280 spezialisierte Psychologen/innen zur Berufsberatung. All diese verfügen über einen Master in Psychologie, alle absolvierten außerdem eine kürzere interne Ausbildung. Viele erwerben weitere Qualifikationen nach dem Masterabschluss. Deren Klienten/innen sind etwa unentschiedene Schulabgänger/innen, Arbeitssuchende, sowie Erwachsene, die sich beruflich verändern möchten.

6.5.2 Berufsbildung

- Das European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training (EQAVET)² bietet zur Unterstützung für politische Entscheidungsträger nützliche Referenzinstrumente an. Es ist Teil einer Reihe europäischer Initiativen, die auf die Anerkennung von Fähigkeiten und Kompetenzen abzielen, die von Lernenden in unterschiedlichen Ländern oder Lernumfeldern erworben wurden (siehe Anhang B). Insbesondere unterstützt und ergänzt die Schaffung nationaler Referenzpunkte für EQAVET, als Struktur zur Unterstützung von Umsetzungsplänen auf nationaler Ebene, die Vervollständigung von Entwicklungen zum Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR).
- Die Einführung von Qualitätsstandards und einer Terminologie, die in der beruflichen Bildung und Ausbildung verwendet wird, bleibt verschiedenartig, obwohl sich die Länder in eine gemeinsame Richtung bewegen, bezüglich der Entwicklung und Anwendung von Qualitätsstandards, einschließlich der Verwendung von Studien zur Zufriedenheit von Studierenden und Kunden. Es gibt zwar Gemeinsamkeiten hinsichtlich der Struktur, des Inhalts und der Ergebnisse bei Lernenden, es existieren jedoch auch wesentliche Abweichungen zwischen den Ländern, auch zwischen jenen, die einen gemeinsamen Ansatz zur Berufsbildung und Ausbildung verfolgen. Überdies gibt es eventuell auch unterschiedliche Ansätze auf regionaler und lokaler Ebene.
- Es ist entscheidend, Career Management Skills in geeigneter Weise zu lehren und junge Menschen (und deren Eltern) über Bildungs-, Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten zu informieren, und darüber, wie diese Career Management Skills unterstützen können. Dazu zählt, anpassung- und widerstandsfähig zu sein, um mit einer sich rasch wandelnden Berufsbildung und -ausbildung, sowie mit anderen Optionen und Entwicklungswegen mithalten zu können. Eine große Herausforderung ist es, die Qualität der Berufsberatung aufrecht zu erhalten, und dennoch die Kosten zu senken. Viele Länder müssen dazu die aktuellen Vereinbarungen von Grund auf überprüfen, wie in Fallstudie 6.5. aus Griechenland erläutert wird.
- Auf dem sich rasch ändernden Arbeitsmarkt berichten Anbieter von Berufsbildung und Lehrkräfte über das Fehlen starker und zuverlässiger „LMI“ betreffend Berufslaufbahnen, Arbeitserfahrung

und Arbeitsplatzmöglichkeiten. Insbesondere werden zukunftsfähige Qualifikationen benötigt. Dazu ist ein starker, professionalisierter Input sowie Unterstützung für Anbieter von Berufsbildung betreffend Politiken und Praktiken für Lifelong Guidance erforderlich.

- Es besteht wachsendes Interesse daran, neue Wege zur Bewertung von Lernergebnissen zu finden, als Ergebnis der Teilnahme an Berufsausbildungen und Trainings, einschließlich von Angeboten zu Lifelong Guidance (auch gemeinsam mit jenen, die eher allgemeine Bildungswege anstreben). Während ein Rahmen für Career Management Skills (siehe Abschnitt 4) Struktur und Inhalt bieten kann, um Studierende beim Lernen und bei ihrer persönlichen Entwicklung zu unterstützen, müssen die meisten Länder erst einen systematischen Weg zur Erfassung und zum Vergleich von Daten zu bestimmten Lernergebnissen aus pädagogischen Ansätzen zur Berufsaus- und Weiterbildung finden. Klarerweise gibt es Ansätze, Instrumente und Technologien zu nutzen, um dargestellte Lernergebnisse zu überprüfen, die aus Selbstbewertungen, aus kurzen und tiefergehenden Beratungsansätzen aus der Perspektive der Klienten/innen stammen, wie in der Fallstudie 6.6. aus Ungarn veranschaulicht wird.
- Im Allgemeinen konzentrieren sich Anbieter von beruflicher Aus- und Weiterbildung zunehmend auf Ergebnisse und Resultate verschiedener Arten von Interventionen, die manchmal mit Regelungen wie „Bezahlung nach Ergebnissen“ zwischen Auftragnehmer und Regierung verknüpft sind. Dazu kann ein besonderer Schwerpunkt auf Qualitätssicherung für Wertschöpfungsketten und Netzwerke liegen, die in den Sektoren Beschäftigung, Ausbildung, Gemeinschaft und freiwillige Dienste integriert sind.
- Von Arbeitgebern verantwortete Entwicklungen, die Qualitätsstandards und/oder Bewertungsverfahren berücksichtigen, können einen nationalen Standard oder ein Gütesiegel enthalten, das zwischen Regierung und Arbeitgebern vereinbart ist. Eine Reihe regionaler und lokaler Auszeichnungen können verwendet werden, um die Qualität der Angebote zur beruflichen Aus- und Weiterbildung zu sichern (auch in Schulen, Kollegs und tertiären Bildungseinrichtungen). Zusätzlich sollte die Qualitätssicherung von Berufsberater/innen selbstregulierend sein, nämlich durch Einhaltung professioneller Branchenstandards, um Nutzern dieser Angebote zu gewährleisten, dass Berufsberater/innen nach dem vereinbarten

² http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/eqavet_en.htm

Ethikkodex und nach gemeinsamen professionellen Standards arbeiten. Sowohl in Deutschland, als auch im Vereinigten Königreich werden neue Regelungen diesbezüglich derzeit getestet (siehe beispielsweise Fallstudie 6.7).

- Die Kompetenz von Praktikern/innen im Umgang mit Arbeitgebern und die Verwendung des Wissens über den lokalen Arbeitsmarkt ist oft eingeschränkt, wenn politische Zielsetzungen auf andere Prioritäten gerichtet werden.

Fallstudie 6.5: Ein modellhaftes System zur Qualitätssicherung - gestaltet entsprechend des ELGPN-Qualitätssicherungs- und Evaluierungsrahmens (ELGPN-QAE-Rahmen) in Griechenland

Im Jahr 2012 wurde eine neue Nationale Organisation für die Anerkennung von Qualifikationen und Berufsberatung (EOPPEP) eingeführt. Eines deren Ziele ist, die Einführung eines aussagekräftigen Qualitätssicherungssystems zu unterstützen. Die vorbereitende Studie enthält ein Qualitätshandbuch, eine bibliografische Studie und eine Übersicht über 50 Berufsberatungsangebote im Bildungssektor (sekundär und tertiär) und dem Sektor der beruflichen Erstausbildung. Diese Übersicht bot wichtige quantitative und qualitative Daten über den aktuellen Stand dieser Angebote in Bezug auf die fünf Qualitätskriterien. Die Analyse der Zwischenergebnisse, ein Synthesebericht und ein Expertenkomitee aus 13 führenden Berater/innen aus der Praxis, aus Regierung und Arbeitgebern trugen zu einem nationalen Maßnahmenplan für die ständige Verbesserung der Berufsberatungsangebote bei. Die Herausforderung besteht darin, Wege zur Qualitätsverbesserung bei gleichzeitiger Kostensenkung zu finden. Der ELGPN-QAE-Rahmen wurde als effektives Audit-Instrument eingesetzt, um Datenlücken zu identifizieren, die dann mit verschiedenen Stakeholdern auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene erörtert werden können. Externe Evaluierungen werden durchgeführt, um sicher zu stellen, dass Angebote nach den Qualitätskriterien erbracht werden und zuverlässige Daten in das Qualitätssicherungssystem einpflegen, sowohl des EOPPEP, als auch des Systems zum lebenslangen Lernen.

Fallstudie 6.6: Eine Studie zu Lernergebnissen in Ungarn

Um die Lernergebnisse aus unterschiedlichen Arten unterstützender Ansätze von Berufsberatung zu bewerten, wird mit Kollegen/innen aus der EU in der beruflichen Aus- und Fortbildung (und anderen relevanten Sektoren) von der Abteilung für Psychologische Beratung an der Universität von ELTE in Ungarn eine Pilotstudie durchgeführt. Deren hauptsächlicher Zweck ist es, Hauptzweck, eine Methode zur Online-Erfassung von Klientendaten und zur Analyse der Ergebnisse durch eine ICT-Plattform zu testen, um den Mehrwert der Selbstbewertungen, aus kurzen und tiefer gehenden Beratungsansätzen aus der Perspektive der Klienten/innen zu ermitteln. Dies baut auf auf einer Wirkungsstudie, die 2009 vom Nationalen Ungarischen LLG-Rat als Folge-Evaluierung des ersten ungarischen Entwicklungsprojektes zum System für Lifelong Guidance Auftrag gegeben worden war. Das Team an der Universität von ELTE hat eine Bestandsaufnahme der Wirkung von Angeboten entwickelt: Einen Online Fragebogen für Klienten/innen und Institutionen, um Bedürfnisse und Rückmeldungen von Klienten/innen zu bewerten. Diese Fragebögen werden auch in Estland, Deutschland, Ungarn und Portugal eingeführt. Die gemessenen Variablen sind mit den Konzepten der Gestaltung und Anpassung von individuellen Berufslaufbahnen in sich rasch ändernden und oft unvorhersagbaren Arbeitsmärkten verknüpft. Zu den grundlegenden Aspekten zählen unter anderem: Strategien zum Umgang mit Informationen, Selbstkenntnis, zwischenmenschliche Fähigkeiten, Anerkennung und Umgang mit Ungewissheit und Umweltfaktoren in Bezug auf den Gestaltung von Berufslaufbahnen, Identifizieren beruflicher Ziele, Integration und Verbesserung der Berufsmöglichkeiten.

Fallstudie 6.7: Entwicklungen der Professionalisierung im Vereinigten Königreich

Im Vereinigten Königreich haben vier professionelle Vereinigungen zur Berufsberatung eine neue Allianz zur Berufsberatung (CPA) gegründet. Ihre zentrale Botschaft lautet: „Eine gemeinsame Stimme – etwas bewirken“. Sie zielt auf eine Stärkung der beruflichen Stellung der Berufsberater/innen im Vereinigten Königreich ab und baut auf Empfehlungen der „Careers Profession Taskforce“ in England (2010) auf. Für die Mission des CPA ist es wesentlich, die Standards aller professionellen Berufsentwicklungsberater/innen anzuheben und eine öffentliche Sicherung der Qualität von Berufsentwicklungsaktivitäten und Angebote im gesamten Vereinigten Königreich zu bieten. Die CPA hat ein Nationales Verzeichnis der Berufsberater/innen erstellt, als Teil eines professionellen Rahmens, der garantiert, dass Personen entsprechend qualifiziert sind und nach den höchsten Standards arbeiten. In England wird dies durch ein neues online „Career Progression Framework“ unterstützt. Die CPA wird auch Arbeitgeber und andere Stakeholder einbeziehen, um die Profession der Berater/innen zu fördern, dies wird gegebenenfalls zu einer königlichen Charta des Kronrates führen. In den vier Nationen innerhalb des Vereinigten Königreichs wird die Regierung aktiv beraten, um sicher zu stellen, dass Qualitätssicherung, evidenzbasierte Systeme und Regelungen zur professionellen Entwicklung sich gegenseitig unterstützen und kohärent sind. In England hat die Regierung die Wichtigkeit der Arbeit der CPA durch Eintragung des neuen „National Careers Service“ in die Anträge der CPA anerkannt.

6.5.3 Tertiäre Bildung

- Universitäten und andere hochschulische Bildungseinrichtungen werden stark von der Diskussion zur Beschäftigungsfähigkeit beeinflusst, die Politiker, Studierende, Eltern und Arbeitgeber führen. Viele Personen erwarten, dass Angebote zu Lifelong Guidance ihnen beim reibungslosen Übergang in den Arbeitsmarkt helfen. In ganz Europa und darüber hinaus besteht zunehmend die Erwartungshaltung gegenüber Anbietern und Angeboten von Lifelong Guidance, dass sie Verantwortung für deren Wirkung übernehmen und positive Perspektiven und Effekte aus den Investitionen in hochschulische Bildung aufzeigen, die sich auch lohnen sollen.
- Der Bologna-Prozess, die Modernisierungsagenda für Höhere Bildung, der Dialog und die Kooperation zwischen Universitäten und Unternehmen sowie das Grünbuch der Kommission über Lernmobilität für Junge Menschen – all das impliziert, dass Angebote zu Lifelong Guidance eine wichtige Rolle in der Unterstützung der Bürger/innen spielen, nicht nur bei der Begleitung von Übergangssituationen, sondern auch in einer durchgehenden Offenheit gegenüber Änderungen und Anpassungen in allen Lebensphasen. In Reaktion darauf entwickeln Universitäten und andere hochschulische Bildungseinrichtungen gründlicher durchdachte Ansätze, um Arbeitgeber und Unternehmen einzubinden, um Daten von Studierenden zu erheben sowie deren Erfahrungen aus Lernprozessen und Beschäftigung mit zu verfolgen, damit all dies in Qualitätssicherungs- und laufende Verbesserungsprozesse eingebracht werden kann.
- In den meisten Fällen sind interne, institutionelle Qualitätssicherungsmaßnahmen- und -mechanismen sowohl in die Pädagogik als auch in die Andragogik eingebettet. Die Förderung und die Marktaufbereitung hochschulischer Bildungsangebote expandieren in ganz Europa sehr rasch. Es ist daher klar, dass Qualitätssicherung von vielen als entscheidendes „Verkaufsargument“ angesehen wird, wenn es darum geht, neue Studierende zu gewinnen und die Beteiligung von Arbeitgebern in die Curricula zu Fragen der Beschäftigungsfähigkeit sicher zu stellen. Außerdem erfordern die Verknüpfungen mit Innovation und Unternehmen neue Formen des Dialogs zwischen dem Bildungssektor und dem Markt im weiteren Sinne. Dabei sind für die Qualitätssicherung von Angeboten zu Lifelong Guidance Investitionen in die Personalentwicklung erforderlich. Fallstudie 6.8 zeigt eine neue Initiative in Deutschland auf, die darauf ausgerichtet ist, Qualität zu verbessern und die Wirkung einer stärkeren Professionalisierung innerhalb von Berater/innen in der hochschulischen Bildung auch fächerübergreifend zu bewerten.
- Die Kombination „interner Qualitätssicherung“ und „externer Verknüpfung mit Arbeitgebern“ bietet das Potential für eine stärkere Verbindung von Datenaustausch mit professionellem Fachwissen zwischen den Einrichtungen, etwa in der hochschulischen Bildung, an Schulen, Kollegs und Anbietern von Berufsbildung. Eine solche Initiative wird in Fallstudie 6.9 vorgestellt, die sichtbar macht, wie dies erreicht werden kann.

- Bislang ist noch kein Nachweis vorhanden, dass hochschulische Bildungseinrichtungen Auswertungen statistischer Daten unter Einbindung externer akademischer Kompetenzen nutzen. Akademiker/innen außerhalb des Beratungssektors könnten zur Prüfung von Datensätzen und/oder Entwicklung neuer theoretischer Konzepte zur Beurteilung und Messung der Kosten/ des Nutzens und des sozialen Gewinns aus den Investitionen unterschiedlicher Arten von Beratungsinterventionen einbezogen werden. In einigen Ländern gewinnt dieser Ansatz in anderen Sektoren zunehmend an Einfluss, wie etwa bei freiwilligen und gemeinnützigen Organisationen, in dem Bestreben, finanzielle Ressourcen und Wirkungsbereiche abzusichern.

Fallstudie 6.8: Qualitätssicherung durch ein Ausbildungs-Curriculum für Berater/innen im Hochschulbereich in Deutschland

Zur Verbesserung der Qualität und Professionalität der Beratungs- und Orientierungsdienste im Hochschulbereich, sowie zur Sicherung des professionellen Status dieser Tätigkeit durch Qualifizierung und Zertifizierung hat die Vereinigung der Hochschulberater – die Gesellschaft für Information, Beratung und Therapie an Hochschulen e.V. („GIBeT) – ein Curriculum für die Ausbildung von Beratern/innen in diesem Sektor entwickelt.

Es umfasst eine Reihe von Ausbildungsmodulen, die von der Ausbildungskommission der Vereinigung akkreditiert werden. Diese werden in einer Datenbank publiziert, die Transparenz fördern soll und flexible und dezentrale Ausbildungen anbietet. Das Curriculum ist in Grund- und Aufbaumodule untergliedert und umfasst Kurse zu allen unterschiedlichen Aspekten der Beratung und Orientierung an Hochschulen. Berater/innen können zwischen zwei Profilen wählen, je nach ihren beruflichen Hauptaufgaben: Bildungsberatung und Bildungsmanagement. Sobald sie die entsprechende Qualifikation und Ausbildung nachweisen können, erhalten sie ein Zertifikat. Bislang gibt es keine gemeinsamen Regelungen für den Berufsstatus sowie die Aus- und Fortbildung von Beratern/innen als Grundlage für die Qualitätssicherung im Hochschulbereich in Deutschland. Es wird erwartet, dass sich dieses Zertifikat sowohl zu einem Qualitäts- wie auch Qualifikationsnachweis in diesem Aufgabengebiet entwickeln kann.

Fallstudie 6.9: Hochschulische Bildung und Qualitätssicherung in Lettland

Die Betreuung von Studierenden wird vom Studentenservice auf Basis eines qualitätsgesicherten Modells koordiniert, das die Integration aller Dienste zur Unterstützung von Studierenden ermöglicht, einschließlich derjenigen für Bildungs- und Berufswegplanung, psychologische Fragen und Hilfe für Personen mit Behinderung. Entsprechend der interdisziplinären Natur der Berufsberatung hilft ein integrierter Ansatz dabei, die Bereitstellung geeigneter Formen von Unterstützung und die Kooperation zwischen Beratern/innen (und anderen Mitarbeitern) sicherzustellen. Beratungszentralisierter Dienst wird in Form individueller Beratung, Gruppenworkshops, thematischen Vorträgen, Informationstätigkeiten und Online-Ressourcen angeboten, einschließlich des Instruments „E-career“. Dieses Online-Instrument ermöglicht Arbeitgebern, direkten Kontakt mit möglichen Bewerbern herzustellen. Zur Erweiterung der Kommunikationsschienen werden auch soziale Netzwerke wie Twitter und Skype benutzt. In Zusammenarbeit mit Arbeitgebern hat die Universität Gastlektoreneingeladen, durch aktuelle Informationen über sektorale Entwicklungen ergänzende Beiträge zum Fachinhalt zu leisten. Diese Vorträge sind Teil des lettischen Qualitätssicherungsprozesses im Hochschulbereich. Es gab Gastlektoren aus den Bereichen Chemie, Finanzwirtschaft, Bankwesen, Informationstechnologie, Einzelhandel und anderen Bereichen. Es gibt weitere Pläne, ein vereinheitlichtes Unterstützungssystem auf institutioneller Ebene einzurichten, das unterschiedliche Arten von Dienstleistungen kombiniert, die dann auf verschiedenen Ebenen innerhalb der Institution in einem System angeboten werden. Diese Pläne schließen die Einführung von Peer-Mentoring, Tutorien und persönlicher Entwicklungsplanung ein und sollen die Kooperation zwischen Universitäten und Arbeitgebern fördern.

6.5.4 Erwachsenenbildung

- Die Einbeziehung von Bürger/innen bzw. Nutzer/innen in der Organisation und Entwicklung von Angeboten zu Lifelong Guidance für Erwachsene ist ein wichtiger Weg, um einerseits die Bürger/innen zu befähigen und zu motivieren und andererseits zu einer allgemeinen Verbesserung der Angebote beizutragen.
- Oft wird zu wenig auf die „Stimmen der Nutzer/innen“ („Voice of Users“) von Angeboten zu Lifelong Guidance gehört. Man beschränkt sich gern auf die standardisierte Nutzung von Umfragen zur Klientenzufriedenheit. Damit Erwachsene dazu ermutigt und motiviert werden, eine aktive Rolle in der Gestaltung und Weiterentwicklung von Angeboten zu Lifelong Guidance einzunehmen, sollten innovative Lösungen unter Nutzung einer breiten Palette von Medien wie Fokusgruppen, persönlicher Dialog etc. eingesetzt werden. Qualitätssicherung und evidenzbasiertes Lernen, eingebettet in gemeinsame EU-Forschungsprojekte, wie etwa Nordic Study in der Fallstudie 6.10, betonen sowohl die Erweiterung der Wissensbasis als auch Programme für konkrete Aktivitäten.
- Aufgrund der Komplexität der Erwachsenenbildung, die mit unterschiedlichen Vorgaben im öffentlichen, privaten und freiwilligen/gemeinschaftlichen Sektor arbeitet, wurden traditionelle Qualitätsstandards wie der „Matrix“ Qualitätsstandard im Vereinigten Königreich (siehe Fallstudie 6.11) überarbeitet, um unnötige bürokratische Prozesse zu verringern sowie das Monitoring und die Beurteilungsanforderungen zu vereinfachen. Die Anforderung, vorgegebene Berufsstandards zu erreichen, die von selbst verwaltenden Berufsverbänden entwickelt und eingesetzt werden, ist Element etlicher nationaler Standards und wird von Arbeitgebern, Berater/innen und Regierungen weitestgehend begrüßt.
- Mit der verstärkten Beachtung von Career Management Skills, verbunden mit Verfahren zur Selbstwahrnehmung und der Erkundung beruflicher Laufbahnen, wird die Nutzung von, Online-Systemen zur Bildungs- und Berufsinformation möglich. Dadurch kann dieses Engagement individuell und gesamthaft zu besseren Ergebnissen in der Bildungs- und Berufsentwicklung führen und die Abschlussquoten von Kursen in der formalen und non-formalen Bildung heben. Berater/innen, Verantwortliche und Manager sollten die Vorzüge dieser Entwicklungen noch viel klarer erkennen und vermitteln.

Fallstudie 6.10: Stimmen von Nutzern/innen bei der Förderung der Beratungsqualität für Erwachsene in den nordischen Ländern

Das Projekt „Stimme der Nutzer“, finanziert vom Nordic Network of Adult Learning, startete 2010. Seine Ergebnisse wurden Ende 2011 publiziert. Die Projektgruppe bestand aus Forschern in Dänemark, Finnland, Island, Norwegen und Schweden unter der Leitung des Zentrums für Fachwissen auf dem Gebiet der Lebensbegleitenden Beratung an der Universität von Island. Das Projekt konzentrierte sich auf zwei Hauptziele: (i) Zu beschreiben, ob und wie erwachsene Nutzer/innen der Berufsberatung einen Einfluss auf die angebotene Dienstleistung haben, und die Nutzerbeteiligung in der Erwachsenenberatung zu vergleichen; und (ii) Evaluierung der Lernergebnisse aus der Beratung für Erwachsene in Erwachsenenbildungszentren in den nordischen Ländern. In der Erwachsenenbildung in diesen Ländern liegt der Hauptschwerpunkt auf der Beratung zu Bildungsfragen und persönlichen Anliegen und weniger auf beruflichen Fragen. Die Befunde legen nahe, dass es ein stärkeres Potential für eine größere Einbindung gibt, was derzeit noch nicht voll ausgenutzt ist.

Fallstudie 6.11: Die Qualitätsstandard-Matrix im Vereinigten Königreich

Die Standard-Matrix ist ein Qualitätsrahmen für die effektive Bereitstellung von Informationen, Rat und/oder Beratung zu Bildung und Arbeit und wurde zur Förderung der ständigen Weiterentwicklung von Beratern/innen und Organisationen entwickelt. Beratungsorganisationen werden alle drei Jahre von extern ernannten Prüfern beurteilt und sind zur ständigen Verbesserung bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen verpflichtet. Die Standard-Matrix wurde im Februar 2002 eingeführt und 2005 überarbeitet. 2011 wurde eine umstrukturierte und überarbeitete Fassung versuchsweise bei bereits akkreditierten wie auch neu zu akkreditierenden Organisationen getestet, die höhere aber durchaus erreichbare Ansprüche hatte. Die Organisationen schätzen darin insbesondere: Die Ausrichtung auf Geschäftsprozesse; den zunehmenden Schwerpunkt auf Ergebnisse; die Verknüpfungen zwischen organisatorischen Zielen und Dienstleistungsergebnissen; den Schwerpunkt auf Personalentwicklung und die Nutzung gezielter Evaluierung zur Unterstützung der ständigen Verbesserung. Für die Standard-Matrix, die von einer Reihe von Organisationen im gesamten Vereinigten Königreich angenommen wurde, besteht ein wachsendes internationales Interesse. Über 2.100 Organisationen sind nach den Standards der Matrix akkreditiert. Die Matrix ist das geistige Eigentum des Ministeriums für Unternehmen, Innovation und Kompetenzen (BIS) und durch königliches Urheberrecht geschützt.

6.5.5 Arbeitsmarkt

- Da weithin nach wie vor hohe Arbeitslosigkeit herrscht und zahlreiche Arbeitgeber weiterhin ihre offenen Stellen ohne Inanspruchnahme aus den öffentlichen Arbeitsmarktservices (AMS) besetzen, werden in vielen Ländern neue Strategien entwickelt, wie private Arbeitsagenturen einen Beitrag zur Politik der sozialen Inklusion leisten können, etwa durch die Vermittlung arbeitsloser Personen und/oder durch die Nutzung von Kräften des Marktes und Quasi-Marktsansätzen in den AMS.
- Innerhalb der AMS werden häufig Leistungsindikatoren verwendet, um regionale Verbindungen zwischen zentralen und lokalen Strategien und Betreuungsstrukturen zu unterstützen. Dabei wird versucht, mehr regionale und lokale Lösungen zu finden. In einigen Fällen wurden präventive Strategien zur Intervention aus den öffentlichen Arbeitsmarktservices heraus entwickelt, die sich auf aktive Arbeitsmarktmaßnahmen für bestimmte Gruppen konzentrieren.
- Die breite Palette an quantitativen Leistungsindikatoren und Ziele umfassen: Den Marktanteil und die Anzahl bekannter offener Stellen; die Schnelligkeit, mit der offene Stellen besetzt werden; die Geschwindigkeit, mit der neue Leistungsanträge bearbeitet werden; der Anteil an Gruppen mit spezifischen Bedürfnissen; die Anzahl der Besuche von AMS-Mitarbeitern/innen bei lokalen Arbeitgebern sowie die Beschäftigungsrate von Teilnehmern/innen eines aktiven Arbeitsmarktprogramms nach Ende eines Programms. Auch zusätzliche qualitative Ziele werden verwendet, mit einer Bewertung auch auf subjektiver Basis. Der Zugang von Arbeitssuchenden zu registrierten freien Stellen ist einer der wichtigsten Leistungsindikatoren. Diese Leistungsindikatoren beziehen sich derzeit jedoch noch nicht spezifisch auf Angebote zu Lifelong Guidance. Es gibt daher die Erfordernis für weitere gemeinsame Entwicklungen in diesem Feld.
- Es ist nicht einfach zu messen, wie sich die Nutzung von „Self-Service“ Angeboten auf den Zugang zu Arbeitsstellen oder auf die Teilnahme an Schulungen auswirken, da die betroffenen Klienten/innen solche Angebote oft nutzen, ohne dass dies registriert wird. Erfahrungsaustausch hinsichtlich der Herausforderungen zur Bewertung der Wirkungen von „Self-Service“ Angeboten innerhalb der AMS kann sehr hilfreich sein. Dies trifft auch

auf die Verwendung von Regressionstechniken zur Anpassung der Daten an Unterschiede bei Merkmalen von Arbeitssuchenden und von lokalen Arbeitsmarktbedingungen. Arbeitsmarkt-Know-how und Informationsdatenbanken können zunehmend komplexere Aufgaben übernehmen, um die Beobachtung und Analyse von Arbeitsmarktstrukturen und die Entwicklungen bei der erwerbstätigen Bevölkerung zu unterstützen.

- Neue, aktive Arbeitsmarktpolitiken beginnen sich zu entwickeln, die auf qualitativ hochwertige Unterstützung für Einzelpersonen durch eine engere Zusammenarbeit von AMS und anderen Angeboten zu Lifelong Guidance abzielen (z.B. in Form von kooperativen Ansätzen bei Angeboten und gemeinsamen professionellen Schulungen). Es bedarf noch weiterer Arbeit innerhalb nationaler Foren für Lifelong Guidance, um die Breite solcher Strategien und die diesbezügliche Effizienz von unterschiedlichen Strukturen, Formen und Funktionen auszuloten. Fallstudie 3.1 in Abschnitt 3 beschreibt die Rolle und Wirkung eines eingerichteten nationalen Forums für Lifelong Guidance, das vom öffentlichen AMS in Ungarn geführt wird.

6.5.6 Soziale Inklusion

- Die Nachfrage nach Lifelong Guidance wird vermutlich stark steigen, da mikro- oder makroökonomische Einflüsse in ganz Europa die Zahl der Übergangssituationen und von beschäftigungslosen Personen noch erhöhen werden.
- Ein Erfolgsrezept in Bezug darauf, was Politiker angesichts des wachsenden politischen Drucks für die Unterstützung arbeitsloser Jugendlicher tun können – insbesondere im Alter zwischen 18 – 25 Jahren – ist die Auswertung und Analyse effektiver Programme, die eng mit dem Arbeitsmarkt verknüpft sind und die Nutzung dieser Informationen, um die Qualität der Bildungs- und Ausbildungsprogramme zu verbessern.
- Qualitätssicherung und evidenzbasiertes Lernen müssen die Bedeutung gezielter Unterstützung betonen, nicht nur für die jungen Menschen selbst, sondern auch für deren Familien und deren Lebensumgebungen und Gemeinden.
- Es besteht die Gefahr, dass einige Leistungsindikatoren nicht dafür geeignet sind, Merkmale von „Benachteiligungen“ und mehrfachen

Barrieren, die damit verbunden sind, zu verfassen. Es besteht außerdem die Gefahr eines so genannten „Stigmas“, die Berater/innen davon abhalten könnte, Daten zur erwarteten Produktivität und Motivation von Klienten/innen bezüglich der Teilnahme an Schulungs- und Ausbildungsprogrammen und/oder der Aufnahme einer Arbeit zu dokumentieren.

- Die Regierungen spielen eine wichtige Rolle dabei, die persönliche Sphäre der Nutzer/innen von Angeboten und die Vertraulichkeit ihrer Daten zu wahren, insbesondere wenn es sich um die am meisten benachteiligten Personen in der Gesellschaft handelt. Gleichzeitig müssen sie jene Regelungen lockern, die dazu führen können, dass Organisationen nur eingeschränkte Formen von Dienstleistungen und Angeboten einsetzen dürfen (beispielsweise durch Verbot der Nutzung sozialer Netzwerkeiten), aus Angst um die Sicherheit der Nutzer/innen. Evidenzbasiertes Lernen und die Gestaltung von Rahmenbedingungen, welche die effektive Nutzung von IKT und von Arbeitsmarkt-Know-how kombinieren, um benachteiligte Einzelpersonen zu erreichen, sind dabei ganz entscheidend.
- Fallstudie 6.12 bietet ein Beispiel dafür, wie ein Land mit der Frage umgeht, wie Berater/innen, die mit Erwachsenen arbeiten, ermutigt werden können, Daten genauer aufzuzeichnen, um im Lauf der Zeit die ermöglichenden fördernden und hemmenden Faktoren für die Berufsentwicklung einer Person erkennen zu können.

Fallstudie 6.12: Nutzung der Personalentwicklung und Ausbildung sowie eines Klientendaten-Systems in Irland

Das National Centre for Guidance in Education (NCGE) hat ein „ständiges Berufsentwicklungsprogramm (CPD) für Berater/innen entwickelt³, um speziell auf benötigte Qualifikationen und/oder Klientenprobleme zu achten. Dies steht im Kontext der Ausrichtung auf spezifische Zielgruppen, die zur Teilnahme an der Bildungsberatungsinitiative für Erwachsene (AEGI) berechtigt sind. Ein Managementsystem für die Erwachsenenberatung, das gemeinsam mit anderen Beratungsdiensten entwickelt wurde, hält Klientendaten fest, um Informationen für lokale und nationale Planungstätigkeiten zu liefern. Die Nachverfolgung und Überwachung von Hindernissen wie auch positiven Ergebnissen beim beruflichen Fortkommen der Klienten ermöglichen Entscheidungsträgern und Beratern, über die Wirkung ihrer Arbeit zu reflektieren und Lücken im Angebot heraus zu finden. Das NCGE bietet Strategien zur Unterstützung der Entwicklung einer robusten Evidenzbasis. Das CPD-Programm konzentriert sich auf die praktische Nutzung der Daten, die im Rahmen der Dienstleistungserbringung aufgezeichnet werden, und auf die Überprüfung der Beraterfähigkeiten, um kreative Wege für pro-aktive aufsuchende Angebote insbesondere für schwer erreichbare Einzelpersonen und Gruppen zu finden. Zur Unterstützung der Entwicklungen zur Qualitätssicherung hat das NCGE ein Online-AEGI-Handbuch mit Beispielen guter Praxis der Beratungsdienste produziert. Das Handbuch wird lokal für die Erstausbildung von neuen Mitarbeitern sowie für die laufende Gestaltung und Erbringung von Dienstleistungen verwendet.

³ Berufsberater/innen sind auf Graduiertenstufe qualifiziert und arbeiten gemeinsam mit Informationsbeamten, die auf Zertifikatsstufe qualifiziert sind.

6.5.7 Sektorübergreifend

Viele der oben genannten Fallstudien enthalten sektorübergreifende Elemente. Zusätzlich haben einige Länder Fragen der Qualität und Evidenz auf sektorübergreifender Grundlage behandelt, als Mittel zur Entwicklung eines kohärenteren lebenslangen Beratungssystems. In Deutschland vereint beispielsweise das Nationale Beratungsforum eine breite Palette an Agenturen und untersucht die gemeinsame Qualitätssicherung, evidenzbasiertes Lernen und die Formulierung evidenzbasierter Strategien (siehe Fallstudie 6.13).

Fallstudie 6.13: Entwicklung eines nationalen Qualitätssicherungssystems in Deutschland

In Deutschland gab es seit der Abschaffung des Staatsmonopols 1998 keine gesetzlichen Bestimmungen und keine bundesweiten gemeinsamen Standards für die Qualität der Bildungs- und Berufsberatung. Qualitätsentwicklung und Strategien wurden dem Markt überlassen. Daher initiierten das deutsche Nationale Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. und das Institut für Bildungswissenschaft an der Universität Heidelberg 2008 einen bundesweiten „offenen Koordinierungsprozess“ unter Politikern, relevanten Akteuren und Stakeholdern auf dem Gebiet der Beratung mit dem Ziel, einen Rahmen für die Qualitätsentwicklung in der Berufsberatung zu entwerfen. Mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung BMBF wurden die folgenden Produkte entwickelt und von einer kleinen Anzahl von Beratungsanbietern getestet:

- Ein Katalog mit gemeinsam entwickelten und vereinbarten Qualitätskriterien, mit Indikatoren und Vorschlägen für Messinstrumente.
- Ein Qualitätsentwicklungsrahmen (QER) zur Unterstützung von Anbietern bei deren Qualitätsbemühungen.
- Ein gemeinsam entwickeltes und vereinbartes Kompetenzprofil für Berater/innen.

Die Ergebnisse wurden im Januar 2012 auf einer Konferenz der Fachöffentlichkeit präsentiert und veröffentlicht. Ein vom Ministerium finanziertes Nachfolgeprojekt, läuft bis Mitte 2014 weiter, um die Ergebnisse umzusetzen. Eines der Ziele ist es, Politiker auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene, sowie Manager und Fachkräfte von den wirtschaftlichen und sozialen Vorteilen qualitativ hochwertiger Bildungs- und Berufsberatungsdienste zu überzeugen, und die Ergebnisse und Wirkungen von Investitionen in die Qualität von Beratung aufzuzeigen.

Weitere Details zu allen Fallstudien in dieser Ressourcen-Sammlung sind in der ELGPN-Datenbank abrufbar. (<http://elgpn.eu>)

Anhang D: Rahmen zur Qualitätssicherung und Evidenzbasierung

Qualitätssicherung und evidenzbasierte Strategie und Praktiken zur Unterstützung von Systemen und Angeboten von Lifelong Guidance operieren in sechs breiten Kontexten: Schulen, Berufsausbildung (VET), tertiäre Bildung, Erwachsenenbildung, Arbeitsmarkt und soziale Inklusion. Dieser Rahmen setzt frühere Arbeiten des ELGPN (2009/10) fort und erweiterte diese in Form gemeinsamer Qualitätselemente, Kriterien, Indikatoren und möglicher Datenquellen, die von politischen Entscheidungsträgern und anderen Interessengruppen verwendet und weiter entwickelt werden können, um gemeinsam die Fortschritte zu beurteilen, die in Bezug auf diese sechs breiten Kontexte der Entwicklung von Strategien und Praktiken von Lifelong Guidance gemacht werden. Einige Hinweise zur Entwicklung dieses Rahmes sind diesem Anhang beigefügt.

Der Rahmen kann wie folgt verwendet werden:

1. Als einfache Checkliste zur gemeinsamen Bewertung und Erhebung, welche Informationen allenfalls in ihrem Land bereits vorhanden sind.
2. Zur Auflistung der Datenquellen, die derzeit solche Informationen bieten, die auf nationaler, regionaler und/oder lokaler Ebene verfügbar sind, und zur Reflexion darüber, wo es Lücken gibt, und wie diese als Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsplans behandelt werden können.
3. Um alle bekannten Datenquellen zu ermitteln, die von politischen Entscheidungsträgern verwendet werden können, die jedoch bisher noch nicht bei der Entwicklung auf den Gebieten der Qualitätssicherung und Bewertung der Wirkung von Angeboten zu Lifelong Guidance in ihrem Land verwendet wurden. Dazu zählen beispielsweise Berichte aus den PISA-Studien, Nationale Jugend(kohorten)studien, regionale Berichte zur Bewertung von Angeboten zu Lifelong Guidance, Erfahrungen mit lokalen/regionalen/nationalen Gütesiegeln etc.
4. Um – wo möglich - den Kontext zu benennen, in dem diese Qualitätselemente, Kriterien und Indikatoren angewendet werden, d.h. in Schulen, in tertiärer Bildung, Berufsbildung (VET), Erwachsenenbildung, Arbeitsmarkt, Initiativen zur sozialen Inklusion.
5. Um abzuwägen, ob es Entwicklungsperspektiven für kohärentere und konsistentere Strategien, Politiken und Praktiken für Lifelong Guidance gibt.

Der Rahmen ist nicht als „perfekter wissenschaftlicher Ansatz“ gestaltet, sondern eher als nützlicher Ausgangspunkt für Länder, um mit einer praktischen Bewertung zu beginnen, wie und in welchem Umfang sie Zugang zu verfügbaren Daten haben, und in welchen Bereichen es aktuell noch Lücken gibt. Der Rahmen ist nicht dazu gedacht, ihn als vergleichendes Bewertungsinstrument zwischen Ländern zu verwenden. Jedes Land hat seine eigenen, einzigartigen und vielfältigen Rahmenbedingungen; das schließt die Unterschiede an Größe, Bevölkerung, sowie den strukturellen und geografischen Kontext mit ein. Diese Faktoren üben starken Einfluss auf die Gestaltung von Angeboten für Lifelong Guidance aus.

In europäischen Staaten gibt es mehrere Rahmen zur Qualitätssicherung und Evidenzbasierung, die bereits verwendet werden oder noch entwickelt werden. Der vorliegende Rahmen soll zur deren Unterstützung und Ergänzung dienen, indem er die aktuelle Datenlage und die Ansätze zur Qualitätssicherung im jeweiligen Land berücksichtigt. Das primäre Ziel ist es, einen Europäischen Rahmen zur Qualitätssicherung zu erstellen, der es politischen Entscheidungsträgern ermöglicht, nachhaltig wirksame und nützliche Politiken und Strategien zur Qualitätssicherung und Evidenzbasierung zu identifizieren, einschließlich der Bewertung von Auswirkungen und Effekten von Lifelong Guidance, etwa durch Wirkungsforschung in Form von Kosten-Nutzen-Rechnungen, sowohl für den Einzelnen als auch für Regierungen. Ein zentrales Ziel ist es, eine starke Kultur evidenzbasierter Strategien und Politiken zu entwickeln, die übergreifende Themen innerhalb der jeweiligen Kontexte von Lifelong Guidance erkennt und berücksichtigt.

LAND:

HAUPTKONTAKTPERSON

SEKTOR: (1) Schulen (2) Berufsbildung (3) Tertiäre Bildung
(4) Erwachsenenbildung (5) Arbeitsmarkt (6) Soziale Inklusion

AUSGEFÜLLT DURCH

FERTIGSTELLUNGSDATUM:

GEPRÜFT DURCH

Qualitätselement	Kriterien	Indikatoren	Beispiele möglicher Daten	Strategien-Prüfungsanmerkungen
1. Kompetenz von Berater/innen-	1.1. Anerkannte, für den Berufssektor relevante Qualifikationen	Spezifizierte Qualifikationsstufe⁴ <ul style="list-style-type: none"> Berufsanforderungen des jeweiligen Sektors % voll qualifiziert % teilweise qualifiziert % nicht qualifiziert, unter einem bestimmten Niveau 	<ul style="list-style-type: none"> Nationale Regelungen/gesetzliche Vorgaben Nationales Verzeichnis von professionellen Bildungs- und Berufsberater/innen Berichte von Anbietern Berichte von Fördergebern Daten von nationalen / regionalen Regierungen 	
	1.2. Kontinuierliche Weiterbildung und Professionalisierung	Anzahl der Fortbildungsstunden in einem Jahr bezogen auf: <ul style="list-style-type: none"> Ebene der Praktiker/innen⁵ Ebene Leiter/innen von Anbietern von Leistungen zu Lifelong Guidance⁶ Anzahl derer, die einen Berufsethik-Kodex unterzeichnet haben auf: <ul style="list-style-type: none"> Ebene der Praktiker/innen 	<ul style="list-style-type: none"> Nationale Statistiken Berichte von Trägern Nationale Vorgaben Nationale Qualitätsstandards Anwendung des CEDEFOP Competence Framework (2009) Prüfberichte, z.B. von Rechnungshöfen Nationales Gütesiegel Nationale Qualitätsstandards Nationales Berater/innen-Register 	
	1.3. Mitgliedschaft von Beratern/innen in Berufsverbänden	Gesamtzahl aller Beschäftigten im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung <ul style="list-style-type: none"> % Mitglieder in Berater/innen- oder Berufsverbänden z.B. Mitgliedschaft von 1; 2; 3;3+ 	<ul style="list-style-type: none"> Berichte zur Beratungssituation Berichte von Einrichtungen/Trägern Prüfberichte Berichte von Berufs- oder Beraterverbänden Eigenberichte 	

⁴ Bitte nach Möglichkeit spezifische Details in Ihrer Antwort innerhalb des Abschnitts „Anmerkungen“ anführen.

⁵ Bitte machen Sie Anmerkungen zu Anforderungen für professionelle Fortbildung und zu Namen der Organisation oder Regierungsabteilung, die diese spezifischen Anforderungen festlegt.

⁶ Wie oben

<p>2: Beteiligung von Bürgern/innen und Nutzer/innen</p>	<p>2.1. Niederschwelliger Zugang zu passenden Angeboten und Leistungen zu IBOBB</p>	<p>Anzahl von Bürgern/innen und Nutzer/innen, die Angebote und Maßnahmen in Anspruch nehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im Internet (Anzahl der Besuche und Inanspruchnahmen, einschließlich unterschiedlicher Arten der Beratungsangebote, die genutzt wurden); • per Telefon (Anzahl der Anrufer/innen); • Einzelberatungen (Anzahl d. Klienten/innen); • Gruppenberatungen (Anzahl d. Teilnehmer/innen); <p>Gleichstellungspolitik und Berücksichtigung von Diversität bei der Gestaltung der Beratungsangebote und bei Erbringung von Beratungsleistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • xx % der Klienten/innen aus unterschiedlichen Milieus beteiligen sich an der Gestaltung und Durchführung der Beratungsdienstleistungen und äußern ihre Ansichten <p>Verhältnis der Anzahl von Kunden zur Mitarbeiterzahl in der Beratung z.B. Anzahl der Kunden, geteilt durch Anzahl der Mitarbeiterstunden in jeweils derselben Zeit</p> <p>Kosten pro Intervention z.B. Anzahl der Mitarbeiterstunden plus Gemeinkosten geteilt durch Anzahl der unterschiedlichen Beratungsinterventionen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsberichte, • Daten über Such- und Wartezeiten • Internet-Adressen und On-Line- Recherchemöglichkeiten; • aktuelle Beratungs-Portfolios • Externe und interne Tätigkeitsberichte • Geschäftsberichte von IKT- Nutzersystemen • (z.B. Google Analysedaten zum action planning) • Berichterstattung zur Beteiligung von Nutzern/innen an der Gestaltung und Erbringung von Dienstleistungen • Grundsätze zur Gleichstellungs- und Diversitäts- Politik • Kunden-Rückmeldungen • Prüfberichte • Personalstatistik • Statistik zur Kundeninanspruchnahme • Beraterberichte zum Feedback • Management-Informationen z.B. über unterschiedliche Zeiterfassungen und Kosten einschließlich Zeiterfassung und Kosten 	
---	---	--	---	--

	<p>2.2. Kundenzufriedenheit mit angebotenen Diensten, einschließlich Grad des Bewusstseins in unterschiedlichen Sektoren z.B. Schulen, Berufsbildung, Tertiäre Bildung, Erwachsenenbildung, Arbeitsmarkt und bei Initiativen zur sozialen Inklusion</p>	<p>Definiertes Niveau der angestrebten Kundenzufriedenheit, (z.B. xx % sind zufrieden und sehr zufrieden)</p> <p>Nachbetreuung per Telefon oder Online-Befragung in vorgegebenen Zeitabständen z.B. nach 3, 6 und/oder 12 Monaten +</p> <p>Eine aktualisierte Charta für Kunden oder eine Erklärung zu deren Rechtsansprüchen auf Beratungsleistungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Befragungen zur Kundenzufriedenheit online und off-line • Termineinhaltung, bzw. Wartezeiten • Unabhängige Evaluationsstudien Selbstevaluation durch Berater/innen • Qualitätsvorgaben • Klientenrückmeldungen/ Beschwerden 	
	<p>2.3. Beteiligung der Nutzer/innen an Planung und Programmierung von Beratungsangeboten und Maßnahmen</p>	<p>Ein vorgegebener Prozentsatz an Vertretern von Bürgern/innen/Kunden informiert bzw. berät das Management-Team, das für die jährliche und langfristige Planung zuständig ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Planung mit quantitativen und qualitativen Zielvorgaben • Maßnahmenplan • Protokolle der Vorstandssitzungen etc. • Berichte von Fokusgruppen oder anderen Formen der Kundenbeteiligung 	
<p>3: Durchführung der Angebote und Verbesserung von Angeboten</p>	<p>2.4. Beteiligung der Nutzer/innen an Selbstevaluation und externer Evaluierung der Beratungsdienste</p>	<p>Ein vorgegebenes Niveau an Nutzerbeteiligung in nachgehenden Evaluierungsstudien Ein vorgegebener Prozentsatz an Vertretern/innen der Nutzer/innen, die an Kontrollorganen beteiligt sind</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Studien zu Kundenbewertungen • Externe Evaluierungsberichte (z.B. ISO Berichte) • Feedbackberichte zu Qualitätsstandards 	
	<p>3.1. Erlernen und Anwenden von Career Management Skills (CMS)</p>	<p>Lernresultate in Bezug auf spezifische Aspekte der CMS z.B. Career Management Skills, die mit nationalen Vorgaben für CMS verknüpft sind</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vor- und Nachbetreuungs-Beurteilung/ Evaluierungen 	
	<p>3.2. Qualitätsmanagementsystem (QMS)⁷</p>	<p>Nachweis eines QMS nach einem vereinbarten nationalen, gemeinsamen Standard um unter anderem folgendes zu bewerten:</p> <p>(i) Beraterkompetenz; (ii) Beteiligung von Bürgern/innen und Nutzern/innen (iii) Verbindung zur Bildung und zu Arbeitsmärkten; (iv) Benchmarking und Maßnahmen zur ständigen Verbesserung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Inspektion und Audits sowie durch unabhängige Prüfer/innen • Eigenberichte • Kundennutzungszahlen und Zufriedenheitsumfragen • Arbeitsmarktdaten-Berichte (Labour Market Intelligence Report) LMI • Online-LMI-Portaldaten • Personalinformationen 	

⁷ Das kann sich auf nationale, regionale, sektorale, Dienstleistungsumfelder und/oder Anbieterumfelder beziehen

	<p>3.3. Geeignete IKT-Instrumente und Software</p> <p>3.4. Aktuelles Wissen und Fachkenntnis im Bereich Bildung- und Arbeitsmarkt</p>	<p>Niveau der finanziellen Investitionen in IKT-Ausrüstung und Software z.B. Aufschlüsselung der tatsächlichen Kosten verglichen mit dem Vorjahr.</p> <p>Niveau der Investition in die Bereitstellung von Arbeitsmarktinformationen – und entsprechende Schulungen z.B. Zugang zu nationalen, EU- und internationalen Datenbanken über Lern- und Arbeitsmöglichkeiten /Qualifikationen, Übereinstimmungen/ Stellenbeschreibungen z.B. Aufschlüsselung der Kosten für die Entwicklung von On-Line- und Off-Line-Publikationen und Unterlagen</p> <p>z.B. Personalzeit für Schulung und Ressourcenentwicklung verglichen mit der Option zugekaufter Beratungsleistungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aufwendungen, Kosten • Bewertungen, Berichte zu Nutzen und Mehrwert 	
<p>3.5. Profil und Merkmale von Nutzergruppen für bestimmte Angebote (klar definiert, bezogen auf Sektoren und Zielgruppen)</p>		<p>Niveau der Investition in die Personalaus- bildung</p> <p>z.B. % Anzahl ausgebildeter Mitarbeiter/innen und damit verbundene Kosten</p> <p>z.B. Interne berufsbegleitende Fortbildung, Hochschulausbildung, sonstiges</p> <p>z.B. % Anzahl der Teilnehmer/innen an Konferenzen und Fortbildungsveranstaltungen, die dafür finanzielle Unterstützung erhalten; Kosten für solche Fortbildungen</p> <p>z.B. % Anzahl der Mitarbeiter/innen, die selbst in entsprechende eigene Fortbildungen investieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfsystem für interne Schulungen 	

<p>4: Kosten/Nutzen für Regierungen und Gesellschaft</p>	<p>4.1. Unmittelbare, mittelfristige und langfristige Einsparungen für die öffentliche Hand durch spezifische Beratungsinterventionen⁸</p>	<p>Prozentsatz der Nutzer, die in eine Beschäftigung oder Bildungsmaßnahme wechseln oder arbeitslos bleiben, einschließlich entsprechender Folgeuntersuchungen</p> <p>Dauer und Erfolgsrate bei Bildung und/oder Beschäftigung z.B. Dauer der Arbeitslosigkeit oder längerer Verbleib in Bildungsmaßnahmen</p> <p>Nachverfolgung des Verbleibs und der (beruflichen) Weiterentwicklung der Ratsuchenden,</p> <p>z.B. nächste Beschäftigung, weitere Berufslaufbahn bzw. Bildungs- und Ausbildungsweg z.B. Anzahl der Personen, die als Ergebnis spezifischer Interventionen keine Leistungen mehr erhalten. oder Verringerung der Abbruchquoten an Schulen, Weiterbildungen und/oder Hochschulen und entsprechende Kosteneinsparungen</p> <p>z.B. Transferaten von Jugendlichen ohne Bildungs-, Ausbildungs- oder Arbeitsplatz zu Bildung, Ausbildung und/oder Beschäftigung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zielvereinbarungen • Überwachungssystem für Jugendliche, die weder in Bildung-Ausbildung noch in Arbeit sind (NEET) • Balance Score Card Methode • Längsschnittstudien • Kontrollgruppenstudien • Kundenverzeichnis • Aufschlüsselung von Interventionsmaßnahmen • Kosten oder Kosteneinsparungen in Verbindung mit Telefon- oder Internetverwendung • Ex-ante und ex-post Evaluation von bestimmten beraterrischen Interventionen 	
	<p>4.2. Ausgabenseitige Einsparungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nationale Telefonhotline-Dienste • Nationales Internetportal für Berufsberatung • Persönliches Gespräch 	<ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Kosten für: <ul style="list-style-type: none"> z.B. nationale Telefonhotline-Dienste z.B. nationales Internetportal für Berufsberatung z.B. persönliches Gespräch 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditbericht • Geschäftsaufzeichnungen 	
<p>5. Kosten/Nutzen für die Bürger/innen</p>	<p>5.1. Anstieg des Haushalts-Einkommens</p>	<p>Reduzierte Abhängigkeit von Sozialleistungen aufgrund von Beschäftigung</p> <p>z.B. höheres Einkommen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Leistungs- und Berichtspläne • Von Beratern erhaltene Gehaltsinformationen 	

⁸ Abschnitt 4 kann auf eine Reihe unterschiedlicher Beratungsinterventionen angepasst werden, wie auch die Kosten-Nutzen-Vorteile für Regierungen und Arbeitgeber.

Anhang zum Rahmen

Eine Reihe von unterschiedlichen Modellen zur Qualitätssicherung wird bei der Entwicklung, Implementierung und Durchführung von Angeboten zu Lifelong Guidance angewendet. Dazu zählen Ansätze mit folgenden Zielen:

- Standardisierung des Verfahrens der organisatorischen Selbstbewertung⁹;
- Bewertung der Effektivität von Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf basierend auf „idealtypischen Faktoren und Kriterien“¹⁰;
- Sammeln von Evidenzen als Beleg für wirksamen Ressourceneinsatz¹¹;
- Unterscheidung zwischen unterschiedlichen Faktoren für Input, Prozess und Output, die für die Erbringung von Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf maßgeblich sind¹²;
- Anwendung eines Modells der Qualitätssicherung für Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf (d.h. professionelle Berater/innen arbeiten gemeinsam daran, eine Kundendienst-Charta zu erstellen, sowie Verfahren, welche die gewünschten Qualitätsstandards garantieren).¹³

⁹ Das EFQM-Exzellenz-Modell wird als das gängigste Rahmenwerk für organisatorische Selbstbeurteilung in Europa angesehen und ist mittlerweile die Grundlage für die Mehrzahl der nationalen und regionalen Qualitätsauszeichnungen. Weitere Details finden Sie hier: <http://www.guidance-research.org/EG/ip/theory/tp/efqm>

¹⁰ Mayston, D. (2002). Evaluating the Benefits of Guidance. Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.

¹¹ Sampson, J.P., Reardon, R.C., Peterson, G.W. & Lenz, J.G. (2004). Career Counselling and Services: a Cognitive Information Processing Approach, Chapter 14. Belmont, CA: Brooks/Cole.

¹² den Boer, P., Mittendorf, K., Scheerens, J. & Sjenitzer, T. (2005). Indicators and Benchmarks for Lifelong Guidance. Thessaloniki: Cedefop.

¹³ Evangelista, L. (2003). Quality assurance in guidance services – a tri-variable model. Professionalità Journal, Nr.78. Italien: Editrice la Scuola. See <http://www.orientamento.it/orientamento/tri-varibile.pdf>

Obwohl diese theoretischen Ansätze sich im Detail in deren Inhalt und Anwendung unterscheiden, wird Qualitätssicherung oft mit den Begriffen Input, Prozess und Output verbunden. Im Allgemeinen gibt es drei breitere Ansätze, um die Qualität von Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf zu sichern:

1. **Qualitätssicherung für die Erbringung von Angeboten durch Organisationen (Nationale Standards).** Der Zweck ist, alle Angebote und Leistungen von Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf qualitativ zu sichern: Beispielsweise durch auf nationale Gegebenheiten angepasste Standards (z.B. Estland, Litauen, Griechenland, Vereinigtes Königreich). Die Rolle der Regierung ist es, solche nationalen Standards entweder als Indikator für Qualität und als Gütesiegel zur Sicherung für Nutzer/innen formal zu implementieren oder zumindest „grundsätzlich zu akzeptieren“. Die Verantwortung für die Wahrung und Umsetzung der nationalen Standards liegt in der Regel bei den anbietenden Organisationen, mit Unterstützung der Berufsverbände hinsichtlich der professionellen Kompetenz der Berater/innen.
2. **Qualitätssicherung der Beratung an Schulen, Bildungseinrichtungen und Universitäten (Regionale oder lokale Auszeichnungen/Gütesiegel).** Zweck ist hier die Sicherung der Qualität bei der Durchführung von Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf auf regionaler oder lokaler Ebene. Die Rolle der Regierung ist es, Institutionen dazu anzuregen, auf eine regionale/lokale Qualitätsauszeichnung hinzuarbeiten,

die mit deren eigenen Verbesserungsanstrengungen für Qualität und auch mit externen Kontrollmechanismen verknüpft ist. Arbeitgeber tragen Verantwortung für die Umsetzung solcher Anstrengungen; professionelle Berater/innen haben die Aufgabe, Beiträge zum Nachweis der Wirksamkeit von Berufsberatungs- und Orientierungsinterventionen zu leisten.

- 3. Qualitätssicherung bei einzelnen Bildungs- und Berufsberater/innen (Berufsstandards).** Dadurch sollen Nutzer/innen der Angebote die Sicherheit erhalten, dass die einzelnen Berater/innen nach einem anerkannten ethischen Kodex und auf der Grundlage gemeinsamer Berufsstandards ihre Leistungen erbringen.

Der vorliegende Rahmen baut auf einer Reihe laufender Pilotprojekte und Entwicklungen auf, die zwischen 2011 und 2012 stattfanden. Mindestens sieben Mitgliedsstaaten haben den vorliegenden Rahmen innerhalb ihrer nationalen Strategieentwicklung zu Information, Beratung, Orientierung für Bildung und Beruf erfolgreich getestet und verfeinert. Dazu zählen auch die Erfassung von Daten und die Identifizierung bei bestehenden Maßnahmen zur Evidenzbasierung und Wirkungsforschung. Diese Arbeit baut auch auf den relevanten EU-Rahmenwerken auf,¹⁴ sowie auf globalen Berufsstandards. Zusätzlich wurden frühere Studien und evidenzbasierte Beratungsstrategien analysiert,¹⁶ und relevante Politiken und Praktiken in Übersee untersucht.¹⁷

Ein ergänzender evidenzbasierter Ansatz zur Bewertung von Lernergebnissen aus Beratungsinterventionen wurde auch von ELGPN im Pilotversuch getestet. Das so genannten Careers Service Impact Inventory soll die Bedürfnisse und Rückmeldungen der Nutzer/innen bewerten. Dies wird gegenwärtig in Estland, Deutschland, Ungarn, Portugal und Slowenien getestet, wie in Fallstudie 6.6 in Abschnitt 6 beschrieben.

¹⁴ Beispielsweise Cedefop (2009). Professionalising Career Guidance in Europe. Panorama Series 164. Luxembourg: Büro für Offizielle Publikationen der Europäischen Gemeinschaften.

¹⁵ Beispielsweise: Internationale Vereinigung für Schul- und Berufsberatung (2003). International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners.

¹⁶ Beispielsweise, Maguire, M. & Killeen, J. (2003). Outcomes from Career Information and Guidance Services. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development

¹⁷ Beispielsweise: Canadian Standards for Career Development Practitioners.



DAS EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE POLICY NETWORK (ELGPN) hat sich zum Ziel gesetzt, die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (und deren Nachbarländer, die für das Programm Lebenslanges Lernen in Frage kommen) sowie die Europäische Kommission in der Entwicklung einer europäischen Kooperation zu Lifelong Guidance sowohl im Bereich Bildung als auch im Bereich Arbeitsmarkt zu unterstützen. Zweck ist die Förderung und Entwicklung von Kooperationen und Systemen auf der Ebene der Mitgliedsländer bei der Umsetzung der Prioritäten, die in der EU 2020-Strategie und in den EU-Entschlüssen über Lifelong Guidance (2004; 2008) genannt werden. Das Netzwerk wurde 2007 von den Mitgliedsstaaten gegründet. Die Kommission unterstützt seine Aktivitäten gemäß dem Programm für Lebenslanges Lernen.

Diese Ressourcen-Sammlung wurde entwickelt, um Entscheidungsträger/innen und anderen Beteiligten bei der Überprüfung bestehender Strategien, Politiken und Praktiken zu Lifelong Guidance in ihren Ländern oder Regionen zu unterstützen und zu behandelnde Probleme und Lücken aufzuzeigen, indem man von Praktiken in anderen europäischen Ländern lernt. Lifelong Guidance umfasst sämtliche Tätigkeiten, die Einzelpersonen an jedem beliebigen Punkt ihres Lebens dabei unterstützen sollen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen und ihre Bildungs-, Berufs- und Lebenslaufbahn zu gestalten. Die Ressourcen-Sammlung beruht auf den vier Kernthemen, die in den EU-Entschlüssen 2004 und 2008 benannt sind:

- Career Management Skills.
- Erweiterung des Zugangs, einschließlich Anerkennung früherer Lernerfahrungen (APEL).
- Kooperation- und Koordinationsmechanismen bei der Entwicklung von Strategien, Politiken und Systemen.
- Qualitätssicherung und Evidenzgrundlagen für die Entwicklung von Strategien, Politiken, Systemen und Angeboten.

Die Ressourcen-Sammlung wurde von Mitgliedern des European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) entwickelt. Das ELGPN repräsentiert eine bedeutende Entwicklung in der Unterstützung der nationalen Politiken zu Lifelong Guidance und deren Weiterentwicklung in Europa. Das ELGPN zählt gegenwärtig 29 Mitgliedsländer (AT, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IS, IT, LV, LT, LU, MT, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SI, SK, TR, UK), mit 2 zusätzlichen Ländern, die Beobachterstatus haben (BE, BG). Die teilnehmenden Länder entsenden ihre Vertreter/innen in das Netzwerk, es ist vereinbart, sowohl Regierungs- als auch Nicht-Regierungsvertreter/innen mit einzubeziehen. Als ein Netzwerk, das von den Mitgliedsstaaten betrieben wird, stellt das ELGPN eine innovative Form der offenen Methode der Koordinierung innerhalb der Europäischen Union (EU) dar.