

Qualitätsentwicklung und Professionalität in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung Workshop 15. Mai 2009, Berlin

Qualitätssicherung – Leitlinien oder Standards: Überblick über die Internationale Diskussion

Peter Plant PhD

*Dänische Pädagogische Universität (DPU)
Kopenhagen*



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Qualitätssicherung (QS)

QS Interessen:

- **Politisch Verantwortliche:** Warum sollte eine Gesellschaft in Beratung investieren? Welche Auswirkungen hat Beratung?
- **BeraterInnen:** Wie können wir gute Qualität liefern? Wie können QS Systeme den Service wirklich verbessern?
- **Nutzer von Beratung:** Wie kann ich die bestmögliche Hilfe erhalten, wann immer ich sie benötige und in einer Form, zu der ich Zugang habe?

– und die Nachweise?

Beratung: mehr als ein persönliches Gespräch

- Informieren
- Beraten
- Fähigkeiten einschätzen
- Unterrichten
- Befähigen
- Unterstützende Fürsprache
- Netzwerken
- Feedback geben
- Steuern und Organisieren
- Innovation /Systeme verändern
- Weg weisen
- Mentoring
- Berufserfahrungen sammeln und bei Probearbeiten lernen
- Weiterverfolgen



Warum QS?

- Politische Gründe: um Dienstleistungen zu rechtfertigen
- Finanzierungsgründe: um zu zeigen, dass sich der Service lohnt
- Erreichte Fortschritte der Kunden messen: um die Umsetzung geplanter Ziele zu beurteilen
- Prozessmonitoring zur Überwachung und Steuerung
- Strategische Planung für die Organisationsentwicklung
- Entwicklung der Methoden und der Programme: gute Praktiken beurteilen; Maßstäbe setzen („benchmarking“).



Trends

- Öffentliche Verwaltungsreformen (New Public Management): Dezentralisierung UND Management durch Qualitätskontrolle
- Geld – Wert Strategien (Value for Money Policies): Im Mittelpunkt stehen Kosten-/Nutzenfragen und unmittelbarer Nutzen.
- Lebensbegleitendes Lernen: Globale Wettbewerbsfähigkeit in der Wissensgesellschaft ist die wichtigste Triebkraft für die Politik im Bezug auf formales, non-formales und informelles Lernen.
- Gesellschaftliche Teilhabe: Beratung dient genauso marginalisierten und ausgegrenzten Gruppen, wie Menschen in Arbeit; sie ist dafür eine relativ preisgünstige Maßnahme.
- Professionalisierung im Sinne von Erweiterung von Kompetenzen und die Herausbildung von Bildungs- und Berufsberatung als Beruf sind Antworten auf gegenwärtige und zukünftige berufliche Herausforderungen.



3 verschiedene QS Modelle

- **Verwaltungsbezogen**
- **Beratergesteuert**
- **Nutzerbezogen**

Ref: Ronald Sultana (2006). Report on Copenhagen QA in guidance meeting



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Peter Plant, DPU, Berlin 15. Mai 2009



3 zentrale Schwerpunkte

Messung der Beratungsergebnisse:

- Auswirkung auf und für die Ratsuchenden, inklusive der Kundenzufriedenheit
- Auswirkungen auf Bildungsbeteiligung, Berufseinstieg und Arbeitsaufnahme
- Verringerung der Zahl der Bildungsabbrecher.



Harte ("hard") oder weiche ("soft") Resultate

- **"Hard outcomes"**: Veränderungen in der Arbeit, beim Lernen und in der beruflichen Bildung
- **"Soft outcomes"**: Veränderungen in der Einstellung gegenüber Arbeit, Berufsbildung und Lernen, z.B. mehr Selbstvertrauen, größeres Selbstbewusstsein, Motivation und mehr Klarheit bezüglich der beruflichen Möglichkeiten



QS Ansätze beinhalten:

- Leistungs- (Erfolgs-)kontrolle entlang bestimmter Standards
- sanfte □ ('soft') Richtlinien
- Kontinuierliche Evaluationsprozesse
- Evaluationsforschung
- Verhaltenskodexe für die berufliche Praxis
- berufsethische Normen
- berufliche Qualifikationen



Kosten/Nutzen

1 : 5 ?

Ref: Vivienne Brown in *Via Vejledning* 14/2008:

<http://www.ug.dk/Videnscenter%20for%20vejledning/Forside/Virtuelt%20tidsskrift/2008%20nr%2014/All-age%20career%20guidance%20%E2%80%93%20a%20Scottish%20perspective.aspx>



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Peter Plant, DPU, Berlin 15. Mai 2009



Beispiele aus dem ELGPN-Peer Learning

- **Dänemark:** zentral geleitetes Bildungsberatungs - QS System, dass in erster Linie numerische Ergebnisindikatoren zur Bildungsbeteiligung und Aufrechterhaltung von Bildung erhebt. Berufsberatung z. B in Jobcentern wird nicht abgedeckt.
- **UK:** unterschiedliche Ansätze in jedem Teil des Landes. Schottland/Wales/NI: Beratungsansatz für alle Altersstufen. Das Matrix Akkreditierungssystem deckt Beratungs- und Informationsdienste und -organisationen für Erwachsene ab.
- **Finnland:** Nationale Qualitätskriterien für Beratung im Gesamt- und Sekundarbildungssystem. PES: Statistiken, Feedback-Umfragen zu Kunden und Qualität, und gelegentliche Untersuchungen zu den Ergebnissen, Resultaten und der Produktivität der Beratungsdienste.
- **Estland:** berufliche Standards für BeraterInnen
- **Griechenland:** Ein Modell QS System, dass sich auf den Input-Aspekt von Beratung konzentriert; 6 Messlatten ("Benchmarks") mit 33 Qualitätsindikatoren.
- **Ungarn** plant, die nächsten Jahre an einem nachweisorientierten Ansatz zu arbeiten
- **Deutschland:** Theorie: systemisches Modell - vier Ebenen Ansatz (*Schiersmann et al. 2008*)
Praxis: disparat: unterschiedliche Bereiche/Anbieter haben unterschiedliche Ansätze, quantitative Indikatoren, Kundenbefragungen, Selbstevaluation usw.;
Akkreditierungsregister (BBRegister) getragen vom Deutschen Verband für Bildungs- und Berufsberatung (dvb) e.V.



Standards und Leitlinien

- QS durch Standards: obligatorisch
- QS durch Leitlinien: Ziele

Bsp.: Kanadische Standards und Leitlinien für Berufs- und Laufbahnberater („Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners“)

Auf Französisch: *Guide Canadien de compétences pour les professionnelles en développement de carrière* (Kanadischer Kompetenzführer für Berufs- und Laufbahnberater)

- Resultat eines langen, weitreichenden und landesweiten Konsultationsprozesses



Input-process-output/outcome und umgekehrt

- **Input:** Kunden orientiert, physischer/ sozialer/ sprachlicher Zugang , Ressourcen, Räumlichkeiten
- **Prozess:** Ziele, Organisation, Überwachung, Beratungsdauer, Beratungsgespräche, Informationen, Qualitätssicherungssysteme
- **Ergebnis:** Anzahl an Menschen die Arbeit, Bildung und Ausbildung aufnehmen, Aufrechterhaltung von Arbeit oder-/Bildung, Vermeidung von Sozialleistungen, Kosten-/Nutzenverhältnis

Oder das umgekehrte Modell:

- **outcome-process-input:** Man konzentriert sich auf die angezielten Ergebnisse, arbeitet dann auf QS im Beratungsprozess hin und schaut sich schließlich an, welcher Input notwendig ist, um einen solchen Beratungsprozess zu ermöglichen.



Ergebnisse & Auswirkungen

(Output/outcome) & (impact)

Lernergebnisse

- Besserer Zugang und Teilhabe an Bildung und Berufsbildung
- Verbesserte Verweilraten in Bildung und Berufsbildung
- Bessere Leistungen in der Bildung und Berufsbildung und ein höheres Kompetenzniveau
- Höhere Motivation und daher Leistungen in Bildung und Berufsbildung

Lernauswirkungen

- Höhere Einkommensstufe durch bessere Qualifikationen

Ökonomische Ergebnisse

- Höheres Beschäftigungsniveau
- Größerer Arbeitsplatzerhalt durch höhere Motivation
- Aufmerksamere und flexiblere Personal
- Verbesserungen in der Beschäftigungsfähigkeit von Personen



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Ökonomische Auswirkungen

- Höhere Gehälter
- Verbesserte Produktivität
- Verbesserte Wettbewerbsfähigkeit

Soziale Ergebnisse

- Erhöhtes Selbstbewusstsein und Wohlbefinden, was dem Gesundheitssystem zugute kommt.
- Verringerung der Kriminalität
- Höheres Niveau an gesellschaftlicher Teilhabe

Soziale Auswirkungen

- Reduzierung entgangener Einkommen und geringer Produktivität durch Bildungs- und Berufsbildungsabbruch.
- Reduzierung der Kosten für die Sozialversicherung und öffentliche Gesundheitsversorgung, sowie Verringerung anderer öffentlicher Kosten.

Vergesst die Nutzer nicht!

- “QS-Systeme für Bildungs- und Berufsberatung sollten:
- die Nutzer über ihre Rechte informieren z. B. mit Hilfe einer Charta;
 - gewährleisten, dass einzelne Nutzer regelmäßig über ihre Zufriedenheit und ihre Erfahrungen mit der angebotenen Dienstleistung befragt werden;
 - Dienstleistungsanbieter verpflichten, die Ergebnisse solcher Befragungen systematisch zu verwerten;
 - **die Nutzer in die Gestaltung, Verwaltung und Evaluierung von Beratungsdienstleistungen und -produkten einbeziehen.“**

Ref: Improving lifelong guidance policies and systems (2005)

http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf

Deutsche Übersetzung: http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_de.pdf



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Peter Plant, DPU, Berlin 15. Mai 2009



Berichte über Beratung: ein kundenorientierter QS Ansatz?

'Learning lives' ("lernende Leben") Forschungsprojekt

- *Fokus: lebensbegleitendes Lernen & Beratung*
- *Längsschnittforschung (2005-2008), 500 Interviews mit 120 Personen zwischen 25-84 Jahren*

'Durch die Geschichten, die Menschen über ihr Leben erzählen, können sie von ihrem Leben lernen.'

'Das Lernen ist komplex und hat viele Facetten. Unterstützung zum Lernen beinhaltet Unterricht, aber geht auch weit darüber hinaus.'

'Breitangelegte und vielfältige Möglichkeiten zum Lernen müssen im Laufe des Lebens zur Verfügung stehen, und diese sollten durch erreichbare Informationen, Rat und Beratung gestützt werden.'

Ref.: Learning Lives: Learning, Identity and Agency in the Life Course

<http://www.learninglives.org/>



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Peter Plant, DPU, Berlin 15. Mai 2009



Beratung: Ein Recht?

- Norwegen: 2006 Gesetzentwurf für das Recht auf Beratung. Nicht verabschiedet: politischer/ökonomischer Widerstand
- Island: neues Gesetz zur Beratung (30. März 2009), nur zertifizierte Berater mit einem MA in Beratung; alle Schüler und Studierende haben das Recht auf Beratung durch zertifizierte Bildungs- und Berufsberater
- Deutschland: Sozialgesetzbuch (SGB I, § 3); allgemeines Recht auf Beratung im Arbeits- und Sozialrecht

Frage:

Wie können gesetzliche Regelungen zur Beratung in QS Modelle der Beratung integriert werden?



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Peter Plant, DPU, Berlin 15. Mai 2009



Karrieren I

**Mein Vater ist Bäcker was er bäckt ist lecker
wenn es tagt
Ich bin seine Hilfe, seine wahre Magd
Ich kann das durchaus.
Meine Karriere ist backen, und das
ohn' Absicht
Stünd ich doch viel lieber im
Zirkuslicht.**

Karrieren II

**Meine Mutter hat ein' Zirkus, einen
traditionellen mit Pferden und Clowns
Ich schaukel Trapez, verkaufe Bonbons
Schrei Ansagen downtown
Aber die Zirkusmanege ist gar nicht mein Boot
ich hätt viel lieber 'ne Karriere mit Brot.**



Kontakt

Peter Plant, PhD

Guidance Research Unit

Danish School of Education /Aarhus University

Tuborgvej164

DK-2400 Copenhagen NV

Denmark

pepl@dpu.dk