

Dokumentation und Evaluation – (k)ein vermessendes Unterfangen!?

Zur Evaluation am Beispiel der Bildungsberatung Niedersachsen

Kirsten Schulze (k.o.s GmbH, Berlin)

Katharina Schepker (Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung AEWB, Niedersachsen)

„Was nützen mir Zahlen, ich weiß doch, wen ich berate.“ – „Dokumentieren kostet viel Zeit, die ich lieber für Beratungen verwenden möchte.“ – „Ich sehe doch an den Gesichtern, wer zufrieden ist.“ Oder: „Zahlen sagen doch nichts aus und helfen mir nicht in der Beratung.“ So oder so ähnlich lauten gelegentlich skeptische Aussagen von Beratenden in Bezug auf den Nutzen von Dokumentation und Evaluation der Bildungsberatung.

Die Bedeutung und die Notwendigkeit einer Dokumentation und Evaluation¹ zur Bildungsberatung hat, aus Gründen der Nachweisführung und zur Legitimierung von öffentlich geförderten Beratungsangeboten, in den vergangenen Jahren zugenommen. Die Erwartungen daran sind häufig vielschichtig und betreffen unterschiedliche Aspekte und Fragestellungen, wie beispielsweise die Nützlichkeit, Zweckmäßigkeit, aber auch Effekte und Wirkung von Bildungsberatung. Quantitativ betrachtet, geht es um die Anzahl an Beratungen, die Nachfrage oder die Inanspruchnahme des Beratungsangebots durch bestimmte Zielgruppen oder Milieus. Qualitativ betrachtet, geht es um verwertbare Ergebnisse und Wirkungen von Beratungsleistungen, zumeist in Hinblick auf die Beschäftigungsfähigkeit, Weiterbildungsbeteiligung oder Arbeitsmarkteffekte.

Im folgenden Beitrag werden der Umgang mit den Themen Dokumentation und Evaluation und die spezifische Umsetzung am Beispiel der Bildungsberatung Niedersachsen vorgestellt. Nach einer kurzen Einführung werden im ersten Teil die Ziele und Aufbau der Dokumentation und Evaluation der Bildungsberatung Niedersachsen erläutert. Im zweiten Teil wird die Befragung von Teilnehmenden zur Einschätzung der Beratungsqualität dargelegt. Dazu erläutern wir den Ansatz, der den Grad der Erhöhung der beruflichen Handlungsfähigkeit durch die Beratung fokussiert. Im dritten Teil wird die Evaluationspraxis innerhalb des Qualitätsmanagements vorgestellt und erläutert, wie die Evaluationsergebnisse mittels eines Berichtssystems für die Überprüfung, Bewertung und Weiterentwicklung der Bildungsberatung genutzt werden können.

¹ Wir unterscheiden hierbei die Begriffe Evaluation und Dokumentation wie folgt: Evaluation verstanden als Erfassen von Ergebnissen und Wirkungen zu einem bestimmten Zeitpunkt (Ex-ante-, Zwischen- und Ex-post-Evaluationen). Dokumentation – verstanden als fortlaufende Erhebung von Informationen mit dem Ziel, die Fortschritte eines Projekts gegenüber der Planung sowie dem Einhalten von Standards zu überprüfen. Im Folgendem verwenden wir Dokumentation, wenn es um die Eingabe und Auswertung von Datensätzen in die Dokumentationsplattform geht. Wir bezeichnen mit Evaluation aber auch den gesamten Prozess, der sowohl die fortlaufende Erhebung und Auswertung von Daten als auch die Evaluierung von Ergebnissen und Wirkungen hinsichtlich der Feedbackerhebungen und -auswertungen in die Berichtslegung umfasst (siehe 1. Teil).

Einführung zur Struktur und Zielen der Bildungsberatung in Niedersachsen

Bereits seit dem Jahr 2009 fördert das Land Niedersachsen den Aufbau eines flächendeckenden Bildungsberatungsangebots für die niedersächsische Bevölkerung. Der Verbund besteht derzeit aus zwölf regionalen Bildungsberatungseinrichtungen, die über ganz Niedersachsen verteilt sind.

Die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) koordiniert den fachlichen Dialog im landesweiten Netzwerk und begleitet die Qualitätsentwicklung sowie die Evaluation der Bildungsberatung durch k.o.s GmbH (k.o.s).

Die Beratungseinrichtungen bieten eine kostenfreie, unabhängige und leicht zugängliche Bildungs- und Weiterbildungsberatung für alle Menschen. In den regional verankerten Beratungseinrichtungen werden Menschen zu ihren Bildungsmöglichkeiten beraten, in ihrer beruflichen Orientierung und der individuellen Planung ihres Bildungs- und Berufsweges sowie der Auswahl einer passenden Weiterbildung unterstützt.

Ziel ist es, Menschen in Fragen ihrer beruflichen und bildungsbezogenen Entwicklung zu beraten und ihre berufliche Handlungsfähigkeit im Sinne des lebensbegleitenden Lernens zu fördern. Dabei ist es wichtig, auch die Menschen zu erreichen, die bislang weniger an Weiterbildungsaktivitäten partizipiert haben.

Die Bildungsberatung ist an den Interessen der Beratenen ausgerichtet, verfolgt keine Vermittlungsinteressen in eigene oder fremde Bildungsangebote und ist für alle Menschen mit Wohnsitz in Niedersachsen gut erreichbar (vgl. Schepker 2023, S. 72).

Ergänzend zu der persönlichen Beratung in den Beratungseinrichtungen vor Ort, bietet das Netzwerk auch eine ortsunabhängige Beratung an, die per Telefon-, E-Mail, Chat und Video erfolgen kann. Dies geschieht mit der Intention, im Flächenland Niedersachsen für alle Menschen zeitlich und räumlich gut erreichbar zu sein.

Erster Teil

Aufbau und Konzept der Evaluation der Bildungsberatung Niedersachsen

Die Evaluation der Bildungsberatung Niedersachsen umfasst zwei Erhebungsbereiche. Zum einen die Erhebung aller durchgeführten Beratungen, mittels einer [Beratungsdokumentation](#) und zum anderen eine standardisierte Befragung der Beratenen zu den Effekten und Wirkungen mit Abschluss der Beratung. Diese Ergebnisse werden in einem Berichtssystem für eine gemeinsame Bewertung und Reflexion durch die Beteiligten (Netzwerk, Beratende, AEWB und k.o.s) im Qualitätszirkel (vgl. Schröder 2023, S. 86 ff.) zusammengefasst (siehe Abb.1).

Die Erhebung zu den erfolgten Beratungen wird als Vollerhebung nach festgelegten Merkmalen und Kriterien seit 2009 durchgeführt. Diese Erhebung dient der Auswertung des Nutzer*innenverhaltens zum Beratungsangebot. Die Berater*innen dokumentieren dafür mittels eines standardisierten Fragebogens u. a. soziodemographische Merkmale, wie den Bildungs- und Berufsstatus (berufliche und schulische Abschlüsse) der Beratenen, die Form der Kontaktaufnahme, den Zugang in die Beratungseinrichtung, das Beratungsformat, das Beratungsanliegen, die Anzahl und den Umfang der Beratungstermine und eine optionale Weiterleitung in andere Einrichtungen oder Institutionen.

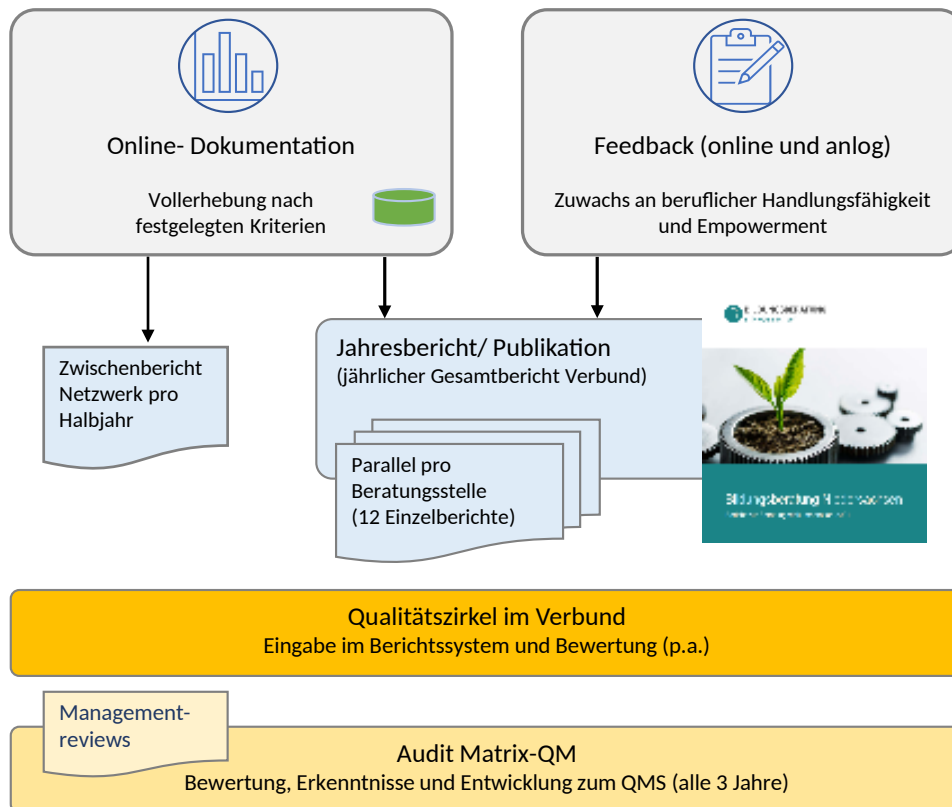


Abb. 1: Evaluation der Bildungsberatung Niedersachsen – Eingaben und Produkte

Die Erhebungen werden in ein Online-Dokumentationsportal ([assisto](#)) eingepflegt. Das Portal gewährleistet einen geschützten Datentransfer und den Schutz der personenbezogenen Daten von Beratern (DSGVO-Konformität und Verschlüsselung) und die Einsichtnahme für die Beratenden für ihre internen Auswertungen (Monitoring-Funktion) sowie ein Termin- und Ressourcenmanagement. Ein Export der anonymisierten Daten erfolgt mit dem Zweck der Zusammenfassung, Auswertung und Aufbereitung der Daten für die Beratungsdokumentation, von Berichten für die Auftraggeberin und die Beratungseinrichtungen durch die k.o.s GmbH.

Zu unterscheiden sind:

- soziodemographische Daten über Nachfragende (u. a. Alter, Bildungsniveau),
- strukturbezogene Daten (u. a. Beratungsformat und -umfang, Zugang in die Beratung, Weiterleitungen) und
- prozessbezogene Daten (u. a. Beratungsanliegen, Verlauf, Beratungsinhalte und -ergebnisse).

Durch die Zusammenfassung per CSV-Download über WinSCP sind für die Auswertung der Daten auch Korrelationen² möglich. Diese ermöglichen verschiedene Merkmale der Erhebung miteinander in Beziehung zu setzen, um Antworten auf spezifische Fragestellungen zu erhalten. So können zahlenbasierte Aussagen beispielsweise über den Zusammenhang von Beratungsanliegen und Dauer, Zugang und die Anliegen der Nachfragenden getroffen werden.

² „Eine Korrelation ([mittellat. correlatio](#) für „Wechselbeziehung“) beschreibt eine Beziehung zwischen zwei oder mehreren Merkmalen, Zuständen oder Funktionen. Die Beziehung muss keine kausale Beziehung sein: manche Elemente eines Systems beeinflussen sich gegenseitig nicht, oder es besteht eine stochastische, also eine vom Zufall beeinflusste Beziehung zwischen ihnen.“ <https://de.wikipedia.org/wiki/Korrelation> (letzter Abruf: 10.06.2024).

Neben der Validität und Verfügbarkeit der Daten sowie einer höheren Datensicherheit besteht der Nutzen der online-gestützten Dokumentation auch in dem direkten Zugriff auf die gesamten Daten, um beispielsweise Veränderungen oder Kontinuitäten über einen längeren Zeitraum auszuwerten und abbilden zu können.

Die Auswertung generiert Ergebnisse und gibt Hinweise u. a. zu den folgenden Aspekten:

- Anzahl der Beratenen und Anzahl der Beratungen,
- Beratungsanliegen nach Themen,
- Beratungsnachfrage nach Bildungsniveau und Berufsabschluss,
- Effekte der Kund*innengewinnung (z. B. aus der Öffentlichkeitsarbeit oder aus Kooperationen),
- Zugang in die Beratungsstelle (z. B. per Empfehlungen, Weiterleitungen, Ämter oder Kooperationen).

Die Auswertungsergebnisse geben zudem näheren Aufschluss über grundlegende Fragestellungen, die für die Weiterentwicklung des Beratungsangebots und die Legitimität für die Auftraggebenden relevant sind:

- Wer kommt in die Bildungsberatung, wen erreichen wir und wen nicht oder weniger?
- Wie haben die Menschen von dem Angebot erfahren?
- Welchen Anliegen und Themen zu Bildung und Beruf bringen die Beratenen ein?
- Welche analogen und digitalen Beratungsformate werden von welchen Personen mit welchen Anliegen genutzt und nachgefragt?
- Welche gesellschaftlichen Entwicklungen, Bedarfe und Nachfragen zur Bildung und Beruf sind zu beobachten?

Die Beratungseinrichtungen nutzen diese Daten und Statistiken für ihre eigene Bewertung, beispielsweise hinsichtlich der Zielerreichung und Beratungsnachfrage.

Jährlich werden die zentralen Evaluationsergebnisse durch die k.o.s GmbH zusammengefasst und analysiert und als „Beratungsdokumentation Bildungsberatung Niedersachsen“ veröffentlicht. Im Verbund der Bildungsberatung Niedersachsen werden die Evaluationsergebnisse im Rahmen eines Qualitätszirkels auch in Bezug auf die Ziele und Vorgaben im Qualitätsmanagement reflektiert und bewertet.

Was ist für die Einführung eines Dokumentationssystems zu beachten?

- Die Berater*innen und Verantwortlichen sollten von Anfang an in die Planung und Umsetzung einer Beratungsdokumentation einbezogen werden, um eine höhere Akzeptanz und Relevanz herzustellen.
- Die Struktur der festgelegten Variablen (Erfassungsmerkmale) sollte möglichst stabil sein und nur dann verändert werden, wenn es unbedingt notwendig ist. Deshalb ist es wichtig, mehr Zeit für die Planung zu verwenden.
- Die Frage: „Was möchten wir gern erfahren und auswerten und was müssen wir voraussichtlich dokumentieren?“, sollte zu Beginn vorangestellt werden und handlungsleitend sein. Dabei sollte die Relevanz der erhobenen Daten auf das Ziel und den Zweck hin vorab überprüft werden.

Vieles kann interessant sein, doch: Ist es relevant und steht der zeitliche Aufwand im Verhältnis zum Nutzen (Datensparsamkeit und -schutz)?

- Die Ergebnisse sollten nach gleichen Kriterien regelmäßig überprüft und ausgewertet werden.
- Eine regelmäßige Auswertung sollte nicht nur technisch erfolgen, sondern mit den Berater*innen und Verantwortlichen regelmäßig gemeinsam reflektiert werden, um Veränderungspotentiale zu erkennen und Konsequenzen ableiten zu können.
- Eine Abstimmung und Vereinbarung über die Form und die Inhalte der Erhebungen und eine technische Einführung (z. B. Schulung) ist zu empfehlen, um valide und vollständige Ergebnisse zu erhalten.

Zweiter Teil

Befragung von Beratenen zur Wirkung und Qualität erfolgter Beratungen

Haben die Beratenen durch die Bildungsberatung konkrete und verständliche Informationen erhalten? Verstehen sie die Anforderungen und Bedingungen, die für die Umsetzung ihres Bildungs- oder Berufsziels notwendig sind? Können sie die nächsten Schritte und Aktivitäten umsetzen? Gehen die Beratenen mit der Überzeugung aus der Bildungsberatung das Ergebnis zu erreichen? – All das sind Fragen, deren Beantwortung durch die Beratenen rückbezüglich auf die Angebotsqualität und -entwicklung wirken und auch wichtige Rückschlüsse für die Berater*innen bezüglich der Qualität ihrer Beratungen enthalten.

Um die Wirkung und die inhaltliche Güte der erfolgten Beratung einzuschätzen, werden alle Beratenen gebeten, anonym und direkt nach Abschluss der Beratung online oder in Papierform einen Fragebogen auszufüllen. Der Fragebogen besteht aus sechs geschlossenen Fragen nach dem IOSM-Modell³ und einer Frage zur Einschätzung der Zufriedenheit mit dem Beratungsangebot und zwei offenen Fragen, zum Ergebnis der Beratung und zu Lob und Kritik. Die Beratenen erhalten dazu einen Kurzlink/QR-Code zum Umfragetool LimeSurvey oder können vor Ort die Umfrage per Papierbogen ausfüllen und in eine Box oder einen Briefkasten einwerfen.

Bezogen auf die Qualitätsziele werden im Fragebogen Feedback Fragen nach dem Nutzen und nach dem Grad der Klärung der eigenen Interessen, der Motive bzw. dem Grad der Handlungs- und Entscheidungsunterstützung gestellt (siehe Abb. 2). Die Auswertungen fließen in die Jahresberichte an den Zuwendungsgeber, die Managementreviews und Analysen der Beratungseinrichtungen ein.

³ Sechs geschlossene Fragen zielen auf die Messung der Erhöhung der beruflichen Handlungsfähigkeit durch die erfolgte Bildungsberatung. Es wurden IOSM- Erfolgsindikatoren gebildet, um Im Ergebnis festzustellen, ob die Beratenen informierter (I), orientierter (O), strukturierter (S) und motivierter (M) nach der Bildungsberatung sind. Zwei offene Fragen zur Einschätzung des Beratungsergebnisses (1) und zu Lob und Kritik (2) sowie eine Frage zur Weiterempfehlung des Beratungsangebots ergänzen den Fragebogen. (siehe Abb.2: Fragebogen zum Feedback und Abb.3: IOSM-Modell Ziele und Erfolgsindikatoren).

Wie war Ihre Bildungsberatung?

Vielen Dank, dass Sie sich zwei Minuten für Ihr Feedback nehmen. Das Feedback ist freiwillig, anonym und dient der Verbesserung unserer Beratung.

Feedback online geben

Scannen Sie den QR-Code mit dem Handy oder öffnen Sie folgende Internetadresse an: kurzlink.de/dsba-nds

QR-Code

BILDUNGSBERATUNG
Niedersachsen

Oder Feedback schriftlich geben

| Bitte kreuzen Sie an welche Aussagen zutreffen | stimmig | stimmig | stimmig | stimmig | stimmig |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| | stimmig | stimmig | stimmig | stimmig | stimmig |
| Ich konnte meine Fragen stellen | | | | | |
| Ich habe für mich passende Informationen erhalten | | | | | |
| Ich wurde gut beraten, was die Möglichkeiten meiner Zukunft angeht | | | | | |
| Mir ist jetzt nicht klar, was ich erreichen möchte | | | | | |
| Ich konnte meine nächsten Schritte festlegen | | | | | |
| Ich möchte das Ergebnis der Beratung umsetzen | | | | | |

Das Ergebnis der Beratung ist für mich:

Das ist klar oder nicht - was möchten Sie uns sagen?

Ich würde die Beratung weiterempfehlen: ja nein

Die Bildungsberatung Niedersachsen wird im Auftrag des Niedersächsischen Ministeriums für Wissenschaft, Kultur und Sport geleitet.

Abb. 2: Fragebogen zum Feedback Bildungsberatung Niedersachsen

Der Nutzen einer so konzipierten Befragung der Beratenen liegt in einer teilnahmeorientierten Angebotsentwicklung, bezogen auf die Kenntnisse über Bedarfe, die Ablaufplanung und den Input, das Vorhandensein von Wissen, Fachkenntnissen und Kompetenzen der Berater*innen und die Gestaltung der Infrastruktur der Beratung.

Was lässt sich eigentlich messen? - Grenzen und Möglichkeiten die Wirkung von Bildungsberatung abzubilden

Menschen nehmen aus unterschiedlichen Gründen eine Bildungsberatung in Anspruch, weil sie entweder ein noch nicht genau definiertes berufliches Veränderungsinteresse haben, ihnen wesentliche Informationen zu Qualifizierungsangeboten oder -möglichkeiten fehlen, sie beispielsweise Fragen zu den Bedingungen und Voraussetzungen haben oder weil sie sich nicht entscheiden können, welche Weiterbildung für ihr berufliches Fortkommen sinnvoll ist. Folglich lässt sich nur schwer belegen, ob ursächlich und unmittelbar durch eine Bildungsberatung eine Person in eine höhere Qualifizierung, oder vielleicht sogar einen besser bezahlten Job eingemündet ist.

Schiersmann definiert die Aufgaben, Ansprüche und Strukturbedingungen von (Bildungs-)Beratung, verstanden als „soziale Dienstleistung“ und „ergebnisoffene Interaktion“, um „Handlungsproblematiken zu bearbeiten“, Lösungen zu finden und Entscheidungen besser treffen zu können:

Beratung [...] zielt darauf ab, Individuen darin zu unterstützen, ihre Bildungs- und Berufsbiografien eigenverantwortlich zu gestalten. [...]. Beratung sollte sich als ein Prozess auf gleicher Augenhöhe und mit wechselseitiger Anerkennung verstehen, bei dem alle Beteiligten kompetent sind, wenngleich in unterschiedlicher Weise. (Schiersmann 2011, S. 429).

Wenn also die eigenverantwortliche Gestaltung von Bildungsvorhaben das Ziel ist und „Information und Reflexion von Sachverhalten“ (ebd.) im Fokus steht, muss die Fragestellung der Evaluierung auf die Beschaffenheitsbedingungen des Beratungsprozesses selbst abstellen und wie folgt formulieren: Wurde durch die erfolgte Bildungsberatung ein Zuwachs an Informationen, Wissen und Reflexion bereitgestellt, der sich förderlich auf die künftige (eigenverantwortliche) Umsetzung von Bildungsvorhaben ausgewirkt hat?

Eine weitere Spezifik von Bildungsberatung besteht darin, dass das eigentliche Vorhaben meist in der Zukunft liegt und eine Realisierung der Zielsetzung sich zeitversetzt – also erst nach der Beratung – zeigt:

„Beratung entfaltet oftmals erst nach dem eigentlichen Beratungsgespräch ihre Wirkung und auch die erfolgreiche Umsetzung der Beratungsziele und Vorhaben ist immer durch äußere Rahmenbedingungen beeinflusst. Trotzdem ist die Selbstsicherheit und Selbstwirksamkeitserwartung (vgl. Bandura 1977 und Schwarzer/Jerusalem 2002), also die Überzeugung, das Beratungsergebnis umsetzen zu können und zu wollen, maßgeblich für die Zielerreichung und mithin auch für den Beratungserfolg.“ (Schulze; Cohrs 2022, S. 24)

Und nicht zu vergessen: Beratung beinhaltet und initiiert auch immer eine individuelle Lernsituation, in Hinblick auf eine Reflexion des Bisherigen und eine zu planende Handlung in der Zukunft.

Auch persönliche Faktoren wie der Umsetzungswille und die Überzeugung die Beratungsziele und das Vorhaben realisieren zu können (Volition⁴) zeigen sich häufig erst im Ergebnis und Nachgang einer Bildungsberatung.

Beispiele dafür zeigen sich in den folgenden Selbstaussagen von Beratenen auf die offene Frage nach dem Beratungsergebnis⁵:

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

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

„..., dass es wichtig ist, wenn man etwas verändern will, sich auf den Weg zu machen!“⁶

Rekonstruieren lässt sich, anhand von Selbstaussagen aus der Befragung, ob der Zuwachs an Informationen, Orientierung, Struktur und Motivation (IOSM), die sie in der Bildungsberatung erhalten haben, die Einmündung in eine Qualifizierung oder die Umsetzung ihrer Bildungsziele maßgeblich beeinflusst haben. (vgl. auch Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung, 2021).

Der Zweck unserer Erhebung ist es deshalb, die Effekte und Wirkungen der Beratung im Hinblick auf den Grad der Erhöhung der beruflichen Handlungsfähigkeit auch im Sinne eines Empowerment-Prozesses⁷ zu messen. Dazu wurden IOSM-Erfolgsindikatoren definiert, die sich am IOSM-Modell (vgl. Schröder; Schlögl, 2014, S. 91 ff.) orientieren. Ausgangspunkt bilden die allgemeinen und professionsbezogenen Ansprüche, Zielsetzungen und das Beratungsverständnis der Bildungs- und Weiterbildungsberatung mit Blick auf die Beratenen in den Dimensionen:

- Zielklärung und Wissen um Interessen, Kompetenzen und Qualifikationen;
- Kenntnisse der Anforderungen und Bedingungen des Arbeitsmarktes (im Wandel) und des Bildungssystems unter Bezugnahme auf ihre eigene Ausgangslage und Lebenssituation hin betrachten und einbringen können;
- Entscheidungsunterstützung und Selbstaktivität. Die Beratenen können ihre Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig treffen, nehmen das eigene Leben selbst in die Hand und agieren unabhängig und aktiv (vgl. OECD 2022).

⁴ „Volition bezeichnet die bewusste, willentliche Umsetzung von Zielen und Motiven in Resultate (Ergebnisse) durch zielgerichtete Steuerung von Gedanken, Emotionen, Motiven und Handlungen.“ [https://de.wikipedia.org/wiki/Volition_\(Psychologie\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Volition_(Psychologie)) (letzter Abruf: 10.06.2024).

⁵ Die Rücklaufquote der Feedbacks liegt seit 5 Jahren bei 35–58 % für das Netzwerks NDS.

⁶ Diese Zitate stammen aus der offenen Antwortfeldern der Feedbackerhebung. Die offenen Antworten werden mit der Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) ausgewertet.

⁷ <https://de.wikipedia.org/wiki/Empowerment> (letzter Abruf: 10.06.2024).

Um diese Ansprüche und Zielsetzungen zu erreichen, sollte die beabsichtigte Wirkung einer Bildungsberatung auf die berufliche Handlungserweiterung in Bezug auf das Vorhaben abzielen. Bedingung und Voraussetzung dafür ist die Weitergabe von Expert*innenwissen zur Realisierung des Beratungsanliegens – mit all seinen Voraussetzungen, Bedingungen sowie förderrechtlichen Möglichkeiten (Information und Orientierung). Im Ergebnis sollte Bildungsberatung die Selbstaktivität und eine Entscheidungsfindung mit adäquaten Methoden „zur subjektiv relevanten Reflexion von Sachverhalten“ (vgl. Schiersmann 2011) und zur Strukturierung der Vorhaben unterstützen (Strukturierung und Motivation).

Ausgehend von allgemeinen und professionsbezogenen Ansprüchen und dem Beratungsverständnis der Bildungs- und Weiterbildungsberatung, wurden, um die Erreichung dieser Ergebnis-Ziele zu messen, mit Blick auf die Beratenen, die IOSM-Indikatoren entwickelt und erprobt (siehe Abb. 3). Diese nehmen die erfolgte Bildungsberatung in der Rückbetrachtung in den Blick und fokussieren auf den Zuwachs an Reflexion von Bedingungen, Informationen und Wissen, auf die verbesserte Entscheidungsfindung, der Kenntnis von Problemlösestrategien und der möglichen Umsetzungsschritte, um die eigenen Weiterbildungs- oder Berufsziele besser umsetzen zu können.

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

Abb. 3: IOSM- Modell – Ziele und Erfolgsindikatoren k.o.s ©

Dritter Teil

Evaluationsergebnisse – Zum Nutzen der Auswertung und Reflexion im Rahmen der Qualitätsentwicklung

Die Evaluationsergebnisse⁸ werden hinsichtlich der Input-, Durchführungs- und Ergebnisqualität von Bildungsberatung und unter Berücksichtigung der verschiedenen Perspektiven bewertet und überprüft.

Evaluationen können sich auf direkte und indirekte Vorgänge und Abläufe der Bildungsberatungen beziehen und ggf. eine direkte Handlung oder andere Konsequenzen auslösen. Spezifisch geht es hierbei um die Schwerpunkte:

- a) Informationen und Entwicklung der Nachfrage.
- b) Analyse der Beratungsthemen und deren Veränderungen.
- c) Passung der vermittelten Informations- und Wissensgrundlagen.
- d) Auswertung von Beratungseffekten wie Handlungsfähigkeit und Selbstaktivität.

Anhand der statistischen Erhebungen zur Beratungsnachfrage und den Rückmeldungen aus dem Feedback der Beratenen können fundierte Informationen zu den Zugängen und zu Anliegen der Beratenen vergleichbar erhoben werden. Darüber werden Schlussfolgerungen über mögliche Änderungen oder Verbesserungen im Hinblick auf Prozesse, Vorgaben und Regelungen für die Beratungspraxis reflektiert und abgeleitet. Anschließend können Interventions- und Korrekturmaßnahmen veranlasst und geplant werden.

In den jährlich stattfindenden Qualitätszirkeln des Verbunds der Bildungsberatung Niedersachsen werden ausgewählte Evaluationsergebnisse mit weiteren Auswertungen zusammengeführt und bewertet. Die Ergebnisse dieses Berichtssystems werden genutzt,

- um Entwicklungen und Muster zu erkennen und weiter zu beobachten;
- um mögliche Risiken zu identifizieren und zu minimieren;
- um Prozesse zu optimieren und Entscheidungen zu treffen, aus denen beispielsweise eine veränderte Ansprache und Öffentlichkeitsarbeit, die bewusste Verwendung von anderen Beratungsformaten oder die Kontaktabahnung zu Kooperationspartner*innen und Vernetzungen resultieren kann;
- für die Ansprache potenzieller Nutzer*innen und die Öffentlichkeitsarbeit, denn feststellbar wird beispielsweise, welche Personengruppen die Beratungseinrichtungen über welche Institutionen, Medien, Kontakte und Kooperationspartner oder Weiterempfehlungen erreichen;
- um über die Erreichung bestimmter Zielgruppen und über die Erfassung von Beratungsanliegen hinaus auch Aussagen über die Effekte und Wirkung von Bildungsberatung treffen zu können;
- für die bildungswissenschaftliche Verbreitung und die Eingabe dieser Wissensbestände in Politik, Wissenschaft und Fachdiskurse;

⁸ Um die Evaluationsvorhaben zu bestimmen, bedarf es eingangs einer Festlegung und eines Abgleichs mit den Beratungszielen und der Definition, welche Funktionen die Evaluation erfüllen und welche Erkenntnisse sie liefern soll. Vgl. Schröder; Schlögl 2014, S. 85 ff.

- zur weiteren Verwendung für die Auftraggeber*innen und Akteur*innen in der Erwachsenen- und Weiterbildung;
- für die zahlen- und faktenbasierte Legitimation von Investitionen in die öffentlich geförderte Bildungsberatung und
- für die systematische Bewertung der Funktionalität und Wirksamkeit des Qualitätsmanagements.

Das Berichtssystem im Rahmen der Qualitätssicherung ist eine Zusammenfassung von Ergebnissen der Evaluation von Beratungsleistungen und weiteren Einschätzungen und Erkenntnissen zum Angebot. Es beinhaltet als Aufgabe der Beteiligten im Qualitätszirkel eine differenzierte und systematische Auswertung, in Hinblick auf die Inanspruchnahme und zu den Ergebnissen des Angebots. -

Fazit

Wir schätzen die Bedeutung und den Nutzen der Dokumentation von Beratungen und der Feedbackerhebung sowie die Reflexion der Ergebnisse in Managementreviews und Qualitätszirkeln zur Überprüfung des Beratungsangebots, des Bedarfs und der Zielerreichung als sehr hoch ein. Die Erhebung und Auswertung aller Beratungen und die Feedbackerhebung lieferte und liefert unverzichtbare Erkenntnisse:

- um die Rückbezüglichkeit der Beratungsergebnisse auf die Zielerreichung hin zu überprüfen,
- um relevante Rückschlüsse für die Prozessqualität der Beratung entlang der formulierten Beschaffenheitsbedingungen zu erhalten (vgl. S. 7–8),
- für die zahlen- und faktenbasierte Auseinandersetzung mit dem eigenen Tun, um daraus mögliche Verbesserungen initiieren zu können, und
- um anhand der Auswertung der Rückmeldungen den Einfluss der Bildungsberatung auf die Gestaltung von Bildungs- und Berufsaktivitäten besser einzuschätzen.

Zentrale Fragen für die Evaluation der Bildungsberatung sind unseres Erachtens: Was macht eine gute Beratung aus? Wie lässt sich der Erfolg und woran die Wirksamkeit von Beratung messen? Was nehmen die Beratenen im Ergebnis mit? Welche Umsetzungen und Absichten folgen aus der Beratung? Wie bewerten die Beratenen den Nutzen der Beratung?

Die Antworten, systematisch erhoben und zusammengefasst, dies sollte das hier vorgestellte Praxisbeispiel aufzeigen, erbringen zahlenbasierte und nachvollziehbare Erkenntnisse bezogen auf Nützlichkeit, Effekte und Wirkungen der Bildungsberatung. Die Ergebnisse aus der Evaluation und ein Berichtssystem unterstreichen darüber hinaus die Bedeutung und den Zweck einer unabhängigen und öffentlich zugänglichen Bildungsberatung und begründen den zeitlichen und organisatorischen Aufwand dafür.

Niedersachsen und Berlin – ähnliche Verfahren, andere Bedingungen

Dieser Beitrag legt am Beispiel des Netzwerks der Bildungsberatung Niedersachsen, den Aufbau und das Vorgehen einer kombinierten Dokumentation und Evaluierung dar.

Für die [Beratung zu Bildung und Beruf](#) in Berlin ist die Struktur ähnlich konzipiert. Die Erfassung der Daten aus den erfolgten Beratungen erfolgt seit 2007 über ein Online-Dokumentationsportal (Casian), das im Auftrag der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung erstellt wurde und seit 2023

durch den Dienstleister zgs-consult bereitgestellt wird. Auch hier wird eine Monitoring-Funktion vorgehalten. Jährlich werden [Beratungsmonitore](#) erstellt, über die zentrale Website ist eine Terminbuchung pro Beratungsstelle möglich. Eine Umstrukturierung des Portals Casian, stärker harmonisiert am [Fachkonzept](#) Beratung zu Bildung und Beruf, erfolgte im Jahr 2023 in Zusammenarbeit der zgs-consult, der k.o.s und dem Fachreferat der zuständigen Senatsverwaltung.

Die Rückmeldungen aus den Beratungen erfolgen ebenfalls nach dem IOSM-Modell, werden durch die k.o.s ausgewertet und den Beratungsstellen sowie der Auftraggeberin zur Verfügung gestellt. Zurzeit wird eine Nachbefragung nach zwei Monaten durchgeführt, um auch die Ergebnisse und Verläufe zeitversetzt nach der erfolgten Beratung zu erfragen.

Literatur und Quellen:

Bandura, A.: Self efficacy: The exercise of control. New York: Freeman 1997.

Mayring, P.: Qualitative Inhaltsanalyse – Grundlagen und Techniken. Weinheim/Basel: Beltz 2022 (13. Auflage).

OECD Organization for Economic Cooperation and Development: Zukunftssichere Weiterbildung in Berlin, Deutschland. Paris: OECD-Publishing 2022.

Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (öibf), Mayerl, M., Gugitscher, K.: Effekte-Nutzen-Wirkung in der Bildungsberatung. Panelerhebung 2019/21 der Bildungsberatung Österreich. Bericht an das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung. Wien 2021.

Schepker, K.: Bildungsberatung als Kompass in Krisenzeiten. In: Hessischer Volkshochschulverband e. V. (hvv) (Hrsg.): Hessische Blätter für Volksbildung (HBV) 4. Bielefeld: wbv 2023, S. 72-80.

Schiersmann, C.: Beratung im Kontext von lebenslangem Lernen und Life Design – ein Generationen übergreifendes Konzept. In: Eckert, Th.; von Hippel, A.; Pietrass, M.; Schmidt-Hertha, B. (Hrsg.) Bildung der Generationen 2011, S. 427-439.

Schröder, F.: Das Matrix-Qualitätsmanagement der Bildungsberatung in Niedersachsen. In: Hessischer Volkshochschulverband e. V. (hvv) (Hrsg.): Hessische Blätter für Volksbildung (HBV) 4. Bielefeld: wbv 2023, S. 81-90.

Schröder, F.; Schlögl, P.: Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren. In: Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (Hrsg.): Perspektive Praxis. Bielefeld: wbv 2014.

Schulze, K.; Cohrs, V.: Bildungsberatung Niedersachsen. Bericht zur Beratungsdokumentation 2021. 2022. Download:
https://bildungsberatung-nds.de/images/downloads/NDS_Broschuere_2022_A4_online.pdf.

Stockmann, R.: Handbuch zur Evaluation: eine praktische Handlungsanleitung. Münster, New York, München, Berlin: Waxmann 2007.

Schwarzer, R.; Jerusalem, M.: Das Konzept der Selbstwirksamkeit. In: Zeitschrift für Pädagogik (2002) 44, S. 28-53.

Kontakt:

Kirsten Schulze, Projektleitung Koordinierungsstelle Qualität, k.o.s. GmbH, Berlin

k.schulze@kos-qualitaet.de; Tel.: +49 30 2887 565 10

Katharina Schepker, Pädagogische Mitarbeiterin Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB), Koordinierung Netzwerk Bildungsberatung in Niedersachsen, Migration und Teilhabe,

schepker@aewb-nds.de , Tel.: 0511 300330-322

Dieser Beitrag wurde im Newsletter 1/2024 (Juli 2024) des Nationalen Forums Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (*nfb*) mit dem Schwerpunkt „Die Vermessung der Beratung – Monitoring und Berichtssysteme in der BBB-Beratung“ veröffentlicht.