

Zu Form und Nutzen eines flächendeckenden Beratungsmonitorings

Mario Wiesmann, involas Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH

Abstract:

An den Plan der EU, Bürger*innen durch ein lebensbegleitendes Beratungsangebot zu unterstützen, knüpft sich die Frage, wie sich ein solches Angebot am besten evaluieren lässt. Ein organisationsübergreifendes Beratungsmonitoring verspricht Vergleichbarkeit und ermöglicht Längsschnittanalysen. Besonders aussagekräftig sind hierfür Abfragen, die über das Mindestmaß der für die Angebotssteuerung benötigten Daten hinausgehen. Dies sind insbesondere Daten zu sog. „weichen“ Erfolgs- und Qualitätsindikatoren wie z.B. „Engagement und Partizipation in der Schule“, die „Nutzung von Fähigkeiten im Beruf“ oder „Soziale Inklusion“, deren Operationalisierung allerdings weit-aus schwieriger ist.

Im Artikel werden am Beispiel des von der hessischen Landesregierung geförderten Beratungsprogramms „QuABB“ und der dort eingeführten elektronischen Fallakte („eFallakte“) die Vorzüge eines solchen umfassenderen Beratungsmonitorings diskutiert, mögliche Indikatoren, die auch längerfristige Effekte abbilden, wie z.B. gesteigerte Konfliktfähigkeit, verbessertes Zeitmanagement oder die Konkretisierung der Karriereplanung vorgestellt und Herausforderungen bei der Umsetzung beleuchtet.

Beratungsmonitoring unterstützt das lebensbegleitende Lernen

Gute Beratung leistet einen wichtigen Beitrag zur gesellschaftlichen Teilhabe – sowohl für die*den Einzelne*n als auch für die Gesellschaft. Sie führt Ratsuchende in Beschäftigung, fördert Bildung und damit den gesellschaftlichen Wohlstand. Um Beratungsangebote bedarfsgerecht gestalten zu können, werden soziodemografische Daten der Ratsuchenden und Informationen über ihre Beratungsanliegen benötigt. Zusammen mit Daten zur erfolgten Beratungsarbeit und zu ihrem Erfolg lassen sich nicht nur Schlüsse über die sich wandelnden Themen der Beratung ziehen, sondern auch über die Wirksamkeit bestimmter Maßnahmen.

Besondere Bedeutung gewinnt ein Beratungsmonitoring vor dem Hintergrund der Aufforderung des Rats der Europäischen Union, das lebenslange Lernen durch Angebote zur lebensumspannenden Beratung zu unterstützen:¹ Ein System ineinandergreifender Beratungsangebote in Bildung, Beruf und Beschäftigung (BBB-Beratung) lässt sich am besten auf Grundlage einer umfassenden, vereinheitlichten Datenbasis abstimmen und optimieren. Das für die Umsetzung der lebensbegleitenden Beratung gegründete European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN) sieht im Monitoring der Angebote eine zentrale Voraussetzung für das Gelingen der Strategie. „Die Evidenz zu kennen und zu verstehen, die die Wirksamkeit lebensbegleitender Beratung untermauert, ist der Schlüssel für eine erfolgreiche Politik. Solche Evidenznachweise können die Entwicklung wirksamer Politikstrategien unterstützen und ihre erfolgreiche Umsetzung sicherstellen.“²

¹ Vgl. Rat der Europäischen Union: Zu einer besseren Integration lebensumspannender Beratung in die Strategien für lebenslanges Lernen. 2008. 15030/08 EDUC 257 SOC 653.

² ELGPN: Die Evidenzbasierung lebensbegleitender Beratung. Ein Wegweiser zu zentralen Forschungsergebnissen für eine effektive Politik und Praxis. Erweiterte Zusammenfassung. Berlin 2015. Online: <https://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/german/die-evidenzbasierung-lebensbegleitender->

Mit diesem Wissen können Beratungsangebote die Qualität ihrer Dienstleistung optimieren, die eigene Arbeit effizienter gestalten und eine Grundlage für politische Entscheidungen schaffen. Qualitätssicherung ist im Kontext der lebensbegleitenden Beratung eine wichtige Aufgabe, weil die Beratungsarbeit von Personen mit unterschiedlichen Kenntnissen ausgeführt wird: Neben professionellen Berater*innen übernehmen auch ehrenamtliche Kräfte Teile der lebensbegleitenden Beratung. Um sicherzustellen, dass alle Teile des Angebots eine ähnliche Qualität besitzen, wird Wissen über die Gelingensfaktoren der Beratung benötigt, das dann in Qualitätsrichtlinien einfließen kann.

Wie kann ein Beratungsmonitoring aussehen?

Um die verschiedenen BBB-Beratungsangebote aufeinander abzustimmen, kann ein flächendeckendes Monitoring eine hilfreiche Entscheidungsgrundlage liefern. Der Nutzen einer umfassenden Datenerfassung lässt sich aber schon in einzelnen Beratungsangeboten nachvollziehen. Ein Beispiel stellt die elektronische Fallakte (eFallakte) dar, die von involas für das Programm QuABB (Qualifizierte Ausbildungsbegleitung in Betrieb und Berufsschule) der hessischen Landesregierung entwickelt wurde. Die Berater*innen von QuABB begleiten Ratsuchende durch schwierige Phasen in der dualen Ausbildung. In der digitalen Datenbank werden zentrale Informationen erfasst, die zur Bearbeitung der Beratungsanfrage benötigt werden. Dazu gehört eine umfassende Statuserfassung bei Eintritt der Klient*innen, die Verlaufsdocumentation zur Abbildung des Beratungs- und Begleitungsprozesses sowie die Evaluation des Falles. Aktennotizen, wie auch elektronisch aufbereitete Dokumente, werden zusammen mit dem Fall gespeichert.

Die eFallakte erfüllt neben der Beratungsdokumentation verschiedene weitere Funktionen. Den Trägern, die das Programm in den hessischen Landkreisen und kreisfreien Städten umsetzen, dienen die erfassten Daten zur Optimierung ihres Angebots. Sie haben zum einen selbst die Möglichkeit, die Daten ihrer Region auszuwerten, und erhalten zum anderen halbjährlich ein Datenblatt mit den wichtigsten Kennzahlen. Außerdem können anlassbezogen Auswertungen etwa für Gespräche mit Geldgebern oder kooperierenden Berufsschulen generiert werden. Elektronische Feedbackbögen, die nach Beenden eines Falls automatisch an die*den Ratsuchende*n verschickt werden, dienen der Qualitätssicherung. Die anonymisierten Feedbacks und die kumulierten Daten aus den gesammelten Bögen lassen sich wie die sonstigen Falldaten im Statistikbereich der eFallakte einsehen.

Auf übergeordneter Ebene nutzt die QuABB-Koordinierungsstelle bei involas die Daten der eFallakte, um das Programm hessenweit zu steuern. Anhand von Datenauswertungen aus der eFallakte lassen sich Unterstützungsbedarfe der QuABB-Träger identifizieren. Die Erkenntnisse aus der Falldatenbank werden von der Koordinierungsstelle beispielsweise bei der Planung von Fortbildungsangeboten, der Konzeption von Publikationen oder der Abstimmung mit anderen Beratungsangeboten zugrunde gelegt. Die Daten aus den Regionen münden außerdem in halbjährliche Datenberichte an den Auftraggeber des Programms. Hier dient das Monitoring von Fallzahlen, soziodemografischen Merkmalen, Kammerzuständigkeit, Betriebsgröße, Zugangswegen und der Erfolgsquote der Bewertung des Programmverlaufs auf politischer Ebene.

Der Nutzen der eFallakte resultiert insbesondere aus Fragen, die über die bloße Erfassung des Beratungsaufkommens für den Auftraggeber hinausgehen. Ein wichtiges Datum, das zu Beginn des Beratungsprozesses abgefragt wird, ist die Eskalationsstufe des Problems, mit dem die Ratsuchenden sich an QuABB wenden. Zur Dokumentation des Beratungsanlasses werden in den drei potenziellen Problemfeldern Berufsschule, Betrieb und privates Umfeld die häufigsten Ursachen für Schwierigkeiten während der Ausbildung abgefragt. Analog dazu werden zu den drei Bereichen die

eingeleiteten Maßnahmen und die an der Unterstützung beteiligten externen Angebote dokumentiert. Zudem wird anhand mehrerer Items der Verbleib der Ratsuchenden nach Abschluss der Beratung erfasst.

Mit diesen Daten lassen sich Zusammenhänge analysieren, die wichtige Anhaltspunkte für die Ausrichtung der Beratungsarbeit und die Arbeitsmarktpolitik geben können. Ist die Eskalationsstufe in einer Branche oder bei Ratsuchenden mit spezifischen soziodemografischen Merkmalen auffällig hoch, können beispielsweise an Berufsschulen passende Gegenmaßnahmen eingeleitet oder präventive Absprachen mit ausgewählten Kooperationspartner*innen getroffen werden. Die Erfolgsquote kann Hinweise darauf geben, mit welchen Maßnahmen sich Probleme am besten beheben lassen und ob bestimmte Zielgruppen durch die praktizierte Vorgehensweise besser unterstützt werden als andere.

Im Längsschnitt erlaubt die Analyse der Beratungsanlässe Rückschlüsse auf sich verändernde Bedarfe der Ratsuchenden. Werden sie regelmäßig abgeglichen, können Angebote rechtzeitig auf neue Entwicklungen reagieren, indem sie beispielsweise das Beratungspersonal zu einem Beratungsthema qualifizieren oder Kontakt zu weiteren Unterstützungsangeboten herstellen. Vor allem aber lässt sich anhand dieses Datums der Vorteil eines flächendeckenden Monitorings von Beratungsdaten veranschaulichen. In der Zusammenschau der Daten verschiedener Beratungsangebote ließen sich Veränderungen früher und reliabler erkennen. Auf ihrer Grundlage könnten schneller politische Maßnahmen (beispielsweise die Investition in relevante Beratungsangebote) ergriffen werden.

Ein Beratungsmonitoring, das die Erreichung der Beratungsziele und der an sie geknüpften gesellschaftlichen Ziele überprüfbar machen soll, muss allerdings weitere Dimensionen umfassen. Neben leicht dokumentierbaren Kennwerten wie Schulnoten oder Beschäftigung zählt das ELGPN auch abstraktere Indikatoren wie „Engagement und Partizipation in der Schule“, die „Nutzung von Fähigkeiten“ im Beruf oder „[s]oziale Inklusion“³ zu den Zielen der lebensbegleitenden Beratung. Ein Beratungsmonitoring sollte daher auch weiche Faktoren abbilden. Entsprechende Indikatoren abzuleiten und zu erfassen, ist allerdings schwierig.

Schlüsselindikatoren erfolgreicher BBB-Beratung

Wie eine solche Ausweitung der Datenerfassung aussehen kann, lässt sich am Beispiel des Programms QuABB veranschaulichen. In der eFallakte werden neben der als Projektziel festgelegten Kennzahl zum Beratungserfolg (Fortsetzung oder erfolgreicher Abschluss der Ausbildung) zwei weitere Daten erhoben, die sich als positive Ergebnisse der Intervention betrachten lassen: der Wechsel des Ausbildungsberufs und die Einmündung in einen anderen beruflichen Werdegang. Zu den Ergebnissen der Beratung in QuABB zählen allerdings neben der anlassbezogenen Stabilisierung des Ausbildungsverhältnisses auch langfristige Effekte wie die persönliche Stärkung (gesteigerte Konfliktfähigkeit, verbessertes Zeitmanagement etc.) oder konkretisierte Karriereplanung der Ratsuchenden. Um den Nutzen des Beratungsangebots im Rahmen der lebensbegleitenden Beratung zu evaluieren, erscheint es sinnvoll, auch solche weichen Faktoren zu berücksichtigen.

Welche positiven Wirkungen BBB-Beratung haben kann, wurde im Forschungsprojekt „Keyway“ der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) untersucht. Das Ergebnis der Untersuchung war eine Impact Map mit einer Vielzahl von Indikatoren, anhand derer sich der Einfluss der Beratung sowohl auf das Individuum wie auch auf die Gesellschaft erheben lässt. Zu den Wirkungen auf

³ ELGPN: Die Evidenzbasierung lebensbegleitender Beratung. Ein Wegweiser zu zentralen Forschungsergebnissen für eine effektive Politik und Praxis. Erweiterte Zusammenfassung. Berlin 2015. Online: <https://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/german/die-evidenzbasierung-lebensbegleitender-beratung.-ein-wegweiser-zu-zentralen-forschungsergebnissen.-fur-eine-effektive-politik-und-praxis.-erweiterte-zusammenfassung/view>, S. 6. (letzter Abruf: 18.03.2024).

individueller Ebene zählen persönliche, wie ein gesteigertes Selbstwertgefühl, erworbene Fähigkeiten zur Laufbahnplanung, beispielsweise die Fähigkeit zur Vernetzung, sowie Veränderungen der Laufbahn selbst, worunter einerseits mehr oder weniger harte Faktoren, wie eine sinnvolle Wahl weiterführender Bildungsgänge, fallen, andererseits aber auch weitere weiche Faktoren, wie ein gesteigertes Interesse an Bildung. Hinzu kommen Wirkungen auf gesellschaftlicher Ebene, die Bildung (z. B. eine verringerte Schulabbrecherquote), Beschäftigung (z. B. bessere Beziehungen in der Organisation), Wirtschaft (z. B. Kosteneinsparung durch effektive Arbeitsvermittlung) oder die Gemeinschaft (z. B. eine bessere soziale Eingliederung) betreffen können.⁴

Zur Evaluierung der Wirkungen, die die Beratung und Begleitung von QuABB neben der Aufrechterhaltung des Ausbildungsverhältnisses erzielen kann, haben Peter Weber und Rebeca García-Murias (2018) von der HdBA in einem Impulsvortrag drei Schlüsselindikatoren vorgeschlagen: die Steigerung der Selbstwirksamkeitserwartung, die Verbesserung der Resilienz sowie die Entwicklung von Konfliktfähigkeit.⁵ Diese und ähnliche Indikatoren messen nicht den unmittelbaren Erfolg der Intervention, sondern die langfristigen positiven Auswirkungen der ergriffenen Maßnahmen auf das Individuum.

Im Gegensatz zu einer Kennzahl wie dem Verbleib der Auszubildenden sind solche weichen Faktoren jedoch schwerer zu operationalisieren. Weber/García-Murias schlagen für die Messung der drei von ihnen identifizierten Schlüsselindikatoren jeweils eine Skala mit fünf oder sechs Items vor. Insbesondere dann, wenn ein Beratungsmonitoring Aussagen über die *Entwicklung* der Wirkungen ermöglichen soll, die in diesem und anderen Beratungskontexten erzielt werden, muss im Rahmen der Beratung also eine Vielzahl von Daten abgefragt werden.

Hinzu kommen Daten, die für die Evaluation der Beratungsperson benötigt werden. Karen Schober und Bernd Käßplinger weisen darauf hin, dass die „persönlichen Ziele[] und Anforderungen“ der Ratsuchenden

in eine Indikatorik der Berichterstattung eingehen müssen. Dazu gehören z. B. Transparenz des Angebots, leichter Zugang, verschiedene Aspekte einer beratungsförderlichen Beziehungsgestaltung (u. a. Empathie, Vertrauen), Kompetenz und Professionalität der Beratenden, Ergebnisorientierung bei gleichzeitiger Ergebnisoffenheit, Gewährleistung von Datenschutz, höhere Informiertheit, Verbesserung ihrer Entscheidungsfähigkeit und Handlungskompetenz in Bildungs- und Berufsfragen.⁶

Damit sich ein Beratungsmonitoring positiv auf die Arbeit in den Beratungsangeboten auswirken kann, muss dafür gesorgt werden, dass der Mehraufwand bei der Falldokumentation möglichst gering gehalten wird. Wichtig ist daher, dass für das Beratungsmonitoring eine Softwarelösung gefunden wird, die eine Schnittstelle für die Einspeisung der Daten aus den Datenbanken bietet. Insbesondere hierdurch kann der Mehraufwand für die beteiligten Beratungsangebote verringert werden, die sonst gezwungen wären, Fälle sowohl in der internen als auch in einer organisationsübergreifenden Datenbank zu dokumentieren. Außerdem sollte das Dokumentationssystem keine verzichtbaren

⁴ Vgl. Weber, Peter; García-Murias, Rebeca: Keyway Projekt. Schlüsselindikatoren bei der Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen. Präsentation im Rahmen der QuABB-Fachtagung „Erfolgreiche Strategien zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen“ am 15. November 2018 in Frankfurt a. M.

⁵ Vgl. Weber, Peter; García-Murias, Rebeca: Keyway Projekt. Schlüsselindikatoren bei der Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen. Präsentation im Rahmen der QuABB-Fachtagung „Erfolgreiche Strategien zur Vermeidung von Ausbildungsabbrüchen“ am 15. November 2018 in Frankfurt a. M.

⁶ Schober, Karen; Käßplinger, Bernd: „You get what you measure“? – Überlegungen für ein Berichtssystem zur Bildungs- und Berufsberatung („Beratungsmonitor“). In: Langner, Judith; Schober, Karen; Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (Hrsg.): *Wirksamkeit der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Beiträge zur Wirkungsforschung und Evidenzbasierung*. Bielefeld 2017, S. 47–61, hier S. 55.

Abfragen enthalten. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, kann ein Beratungsmonitoring nicht nur aus politischer, sondern auch aus organisationsinterner Sicht eine Bereicherung darstellen.

Ein Beratungsmonitoring kann eine sinnvolle Ergänzung einer verzahnten Beratungslandschaft für die Bereiche Bildung, Beruf und Beschäftigung sein. Die Erhebung von Daten zum Beratungsanlass, ergriffenen Maßnahmen und zum Erfolg der Intervention ermöglicht nicht nur eine gezielte Steuerung einzelner Beratungsangebote, sondern kann auch als Grundlage für politische Entscheidungen liefern. Die Wirksamkeit eines lebensbegleitenden Beratungsangebots lässt sich am besten durch ein übergreifendes Monitoring evaluieren. Sein Nutzen wiederum ist am größten, wenn die Erhebung weiche Faktoren zur langfristigen Stärkung Ratsuchender enthält. Hier liegt aber auch die größte Gefahr bei der Umsetzung: Ist der Dokumentationsaufwand zu hoch, ist die Einführung eines Beratungsmonitorings für die Angebote mit einem erheblichen Nachteil verbunden.

Kontakt:

Mario Wiesmann, involas Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH
mario.wiesmann@involas.com

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.