

### Zufriedenheit und Wirkungen bei den Ratsuchenden: Evaluationsergebnisse zur Münchner Beratungsstelle

Strobel, Claudia

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

W. Bertelsmann Verlag

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Strobel, C. (2010). Zufriedenheit und Wirkungen bei den Ratsuchenden: Evaluationsergebnisse zur Münchner Beratungsstelle. *DIE Zeitschrift für Erwachsenenbildung*, 2, 36-38. <https://doi.org/10.3278/DIE1002W036>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-SA Lizenz (Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-SA Licence (Attribution-ShareAlike). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0>



## Zufriedenheit und Wirkungen bei den Ratsuchenden

### Evaluationsergebnisse zur Münchner Beratungsstelle

von: Strobel, Claudia

DOI: 10.3278/DIE1002W036

aus: **DIE Zeitschrift für Erwachsenenbildung 02/2010**  
Wirksame Weiterbildungsberatung

Erscheinungsjahr: 2010  
Seiten 36 - 38

**Schlagworte:** Beratung, Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle München, Bildungsberatung, Bildungsmarkt, Bildungsziele, Chancengerechtigkeit, Vermittlung, Weiterbildungsangebote, Zufriedenheitsforschung

Für Bildungsinteressierte stellt die Unübersichtlichkeit des Bildungsmarkts - insbesondere des Weiterbildungsangebots - eine große Herausforderung dar. Dabei geht es für den Einzelnen nicht nur darum, aus einer Vielzahl an Bildungsangeboten das richtige auszuwählen, sondern auch darum, die eigenen (Weiter-)Bildungsziele und die vielfältigen Möglichkeiten zu erfassen sowie die unterschiedlichen Anbieter und Angebote zu sortieren und zu vergleichen. Bildungsberatung hat hier die Aufgabe, auf den Einzelnen mit seinen Lernvoraussetzungen und -bedürfnissen einzugehen und ihn bei der Entwicklung seiner persönlichen, fachlichen und sozialen Fähigkeiten zu unterstützen. Auf einer übergeordneten Ebene kann Bildungsberatung durch den Abbau von Bildungsbenachteiligungen die Chancengerechtigkeit fördern und zwischen Personen, dem Bildungssystem und dem Beschäftigungssystem vermitteln. Aber wann kann Bildungsberatung erfolgreich genannt werden? Einen Beitrag zur Beantwortung dieser Frage aus der Perspektive der Individuen liefert die wissenschaftliche Begleitung der Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle München. Sie fragt nach der Zufriedenheit der Ratsuchenden und nach der Umsetzung der Beratungsergebnisse.

Diese Publikation ist unter folgender Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht:



Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 3.0 Deutschland Lizenz  
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/de/>

#### Zitiervorschlag

Strobel, C.: Zufriedenheit und Wirkungen bei den Ratsuchenden. Evaluationsergebnisse zur Münchner Beratungsstelle. In: DIE Zeitschrift für Erwachsenenbildung 02/2010. Wirksame Weiterbildungsberatung, S. 36-38, Bielefeld 2010. DOI: 10.3278/DIE1002W036

Evaluationsergebnisse zur Münchner Beratungsstelle

# ZUFRIEDENHEIT UND WIRKUNGEN BEI DEN RATSUCHENDEN

**Claudia Strobel**

Für Bildungsinteressierte stellt die Unübersichtlichkeit des Bildungsmarkts – insbesondere des Weiterbildungsangebots – eine große Herausforderung dar. Dabei geht es für den Einzelnen nicht nur darum, aus einer Vielzahl an Bildungsangeboten das richtige auszuwählen, sondern auch darum, die eigenen (Weiter-)Bildungsziele und die vielfältigen Möglichkeiten zu erfassen sowie die unterschiedlichen Anbieter und Angebote zu sortieren und zu vergleichen. Bildungsberatung hat hier die Aufgabe, auf den Einzelnen mit seinen Lernvoraussetzungen und -bedürfnissen einzugehen und ihn bei der Entwicklung seiner persönlichen, fachlichen und sozialen Fähigkeiten zu unterstützen. Auf einer übergeordneten Ebene kann Bildungsberatung durch den Abbau von Bildungsbenachteiligungen die Chancengerechtigkeit fördern und zwischen Personen, dem Bildungssystem und dem Beschäftigungssystem vermitteln. Aber wann kann Bildungsberatung erfolgreich genannt werden? Einen Beitrag zur Beantwortung dieser Frage aus der Perspektive der Individuen liefert die wissenschaftliche Begleitung der Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle München. Sie fragt nach der Zufriedenheit der Ratsuchenden und nach der Umsetzung der Beratungsergebnisse.

Die zunehmende Anzahl an Bildungsberatungsstellen, die nicht zuletzt durch das Programm »Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken« entstanden sind, führt dazu, dass der Erfolg und die Qualität von Bildungsberatung verstärkt diskutiert werden (vgl. Karnath/Schröder 2009; Schiersmann u.a. 2008). Dabei geht es insbesondere um die Entwicklung von Qualitätsstandards für die Beratung, die das Beratungshandeln, den Beratungsprozess und die Organisation von Beratung fokussieren (vgl. Schiersmann u.a. 2008). Zudem stellt sich die Frage, wann Beratung als erfolgreich bezeichnet werden kann. Dabei ist die Messung von Erfolg in

der Bildungsberatung schwierig, da klare Indikatoren oder Kriterien fehlen. Eine wirksame Beratung hängt stark von subjektiven Wahrnehmungen der Ratsuchenden und ihren individuellen Voraussetzungen ab. Beratung ist darüber hinaus fast immer eine einmalige Interaktion, deren Nachverfolgung von den Beratungsstellen meist aus Ressourcengründen nicht erfolgen kann. Die wissenschaftliche Begleitung der Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle in München erfasste neben einer übergreifenden Evaluation der Stelle (Trägerunabhängigkeit, Vermeidung von Doppelangeboten und Herstellen von Synergieeffekten) auch die Wirkungen

von Beratung. Als Kriterien galten dabei insbesondere die Zufriedenheit der Ratsuchenden sowie die Umsetzung der Beratungsergebnisse. Ferner wurden Beratungsanliegen, -inhalte, -dauer und -formen bei den Ratsuchenden erhoben. Die Landeshauptstadt München setzte im Jahr 2006 als Gemeinschaftsprojekt des Schulreferats und des Referats für Arbeit und Wirtschaft unter Beteiligung der Münchner Volkshochschule die Errichtung einer Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle um. Diese zielt außer auf eine vermehrte Transparenz der Angebote im Bereich Fort- und Weiterbildung und der Kooperation ihrer Träger auch auf eine verbesserte Information und Beratung von Zielgruppen, auf die verstärkte Beachtung der Qualität von Angeboten sowie auf die Entwicklung von Standards. Die Beratungsstelle wurde trägerunabhängig eingerichtet. Sowohl Schulberatung als auch Weiterbildungsberatung werden für die Ratsuchenden kostenfrei angeboten.

Die wissenschaftliche Begleitung dieser Beratungsstelle lag von September 2006 bis Dezember 2008 beim Lehrstuhl für Allgemeine Pädagogik und Bildungsforschung (unter Leitung von Prof. Rudolf Tippelt) der Ludwig-Maximilians-Universität München. Die Evaluation umfasste unterschiedliche qualitative und quantitative Methoden und war formativ angelegt (vgl. Strobel/Tippelt 2009). Neben qualitativen Experteninterviews mit den Berater/innen und Akteuren anderer Stellen wurden auf Seiten der Ratsuchenden ein Kurzfragebogen, Gruppendiskussionen und telefonische Nachbefragungen eingesetzt, um neben vielen anderen Aspekten insbesondere die Wirkungen der Beratungen zu erfassen. Die Ergebnisse des Kurzfragebogens zeigen, dass die Gruppe der Ratsuchenden zwar sehr heterogen ist, sich aber in den soziodemografischen Aspekten einige Auffälligkeiten ergeben. Die meisten Ratsuchenden sind weiblich (72 %), ledig (61 %), zwischen 20 und 39 Jahre alt (54 %), und ihr höchster

Schulabschluss ist Abitur oder Fachabitur (39 %) (vgl. ebd.). Die Schwerpunktthemen, die in der Beratungsstelle bearbeitet werden, betreffen in erster Linie klassische Bildungsberatungsthemen wie das Finden einer passenden Weiterbildung, die Planung des beruflichen Werdegangs, die berufliche Neuorientierung und die Schullaufbahnberatung (vgl. ebd.).

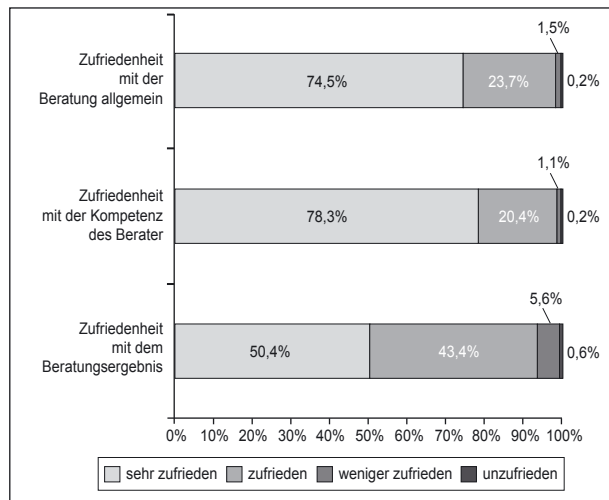
Ein wichtiges Qualitätskriterium in der Bildungsberatungsstelle bezieht sich auf die individuelle Betreuung der Ratsuchenden, die sich u.a. in der zur Verfügung stehenden Beratungszeit äußert. Für jeden Ratsuchenden ist eine Beratungszeit von bis zu zwei Stunden vorgesehen, die häufig genutzt wird. Allerdings hängt die Dauer der Beratung vom Alter der Ratsuchenden ab, also jüngere Ratsuchende nehmen eher kürzere (unter einer Stunde), ältere Ratsuchende eher längere Beratungen (ein bis zwei Stunden) in Anspruch (vgl. ebd.). Auch die Berater/innen betonen in den Interviews die große Bedeutung, die die Beratungszeit für ihre Arbeit hat, um neben der Klärung von Zielen und Bedürfnissen eine adäquate Hilfe zur Problembewältigung unter Berücksichtigung möglichst aller individuell relevanten Aspekte geben zu können (vgl. auch Schiersmann u.a. 2008).

Neben diesen allgemeinen Daten zur Beratung wurde in der Evaluation auch die Zufriedenheit der Ratsuchenden als wichtiger Erfolgsindikator erhoben.

### Zur Zufriedenheit der Teilnehmenden

Die Zufriedenheit wurde in drei Aspekte gegliedert: Zufriedenheit mit der Beratung allgemein, Zufriedenheit mit der Kompetenz des Beraters, Zufriedenheit mit dem Beratungsergebnis. Wie die Abbildung zeigt, ist die Zufriedenheit unter den Ratsuchenden unmittelbar nach der Beratung durchgängig hoch. Die einzige Auffälligkeit ist bei der Zufriedenheit mit dem Beratungsergebnis zu erkennen, wobei hier nur die sehr hohen Werte bei der Kategorie »sehr

**Abb. 1: Zufriedenheit mit Aspekten der Beratung**



Quelle: nach Strobel/Tippelt 2009 (n=1.041–1.053)

zufrieden« nicht ganz so ausgeprägt sind wie bei den anderen beiden Kategorien. Diese sehr positiven Daten verdeutlichen, dass die Bildungsberatung den Ratsuchenden ihrem individuellen Empfinden nach eine adäquate Unterstützung bietet. Dies liegt – wie die Gruppendiskussionen zeigen – einerseits daran, dass die Berater/innen mit sehr viel Fachwissen und Ideen die Ratsuchenden auf ihrem Bildungsweg unterstützen, und andererseits auch daran, dass die Berater/innen sich Zeit nehmen für die Ratsuchenden und damit viel Raum für die spezifische und persönliche Beratung bleibt. Diese Aussagen der Ratsuchenden stimmen mit den Berichten der Berater/innen überein, dass die Beratungszeit ein wichtiger Indikator für erfolgreiche Beratung ist.

Unzufriedenheit tritt nur an sehr wenigen Stellen auf, und dann v.a. beim Beratungsergebnis. Dies hängt nach Aussagen der Ratsuchenden damit zusammen, dass erwartete Bildungsmöglichkeiten aufgrund z.T. äußerer, nicht beeinflussbarer Umstände nicht realisierbar waren und dies auch durch die Beratung nicht verändert werden konnte. Beispielsweise war ein Schulwechsel aufgrund rechtlicher Bestimmungen nicht möglich oder eine Weiterbildungsmaßnahme konnte

nicht finanziert werden. Hier zeigt sich, dass auch eine gute Beratung nicht immer ein optimales Ergebnis erzielen kann. Es sei aber nochmals darauf hingewiesen, dass diese Unzufriedenheit auch bei dem Aspekt Beratungsergebnis nur sehr gering ausfällt (vgl. Strobel/Tippelt 2009).

Um langfristige Wirkungen der Bildungsberatung zu erfassen, wurden Ratsuchende (n=40) der Bildungsbe-

ratungsstelle sechs bis zwölf Monate nach der Beratung telefonisch befragt. Dabei ging es insbesondere darum, die Wirkung der Beratung zu erfassen. Ein erster Indikator war dabei die Erfassung von Umsetzungsergebnissen der Beratung.

### »Motivationssteigerungen«

Fast alle Ratsuchenden konnten in unterschiedlicher Weise Aspekte der Beratung umsetzen. Dies gelang insbesondere deswegen, weil die Beratung – nach Auskunft der Ratsuchenden – bei diesen eine Motivationssteigerung auslöste, ihren weiteren Bildungsweg zu planen und zu gestalten. Fast alle hier befragten Ratsuchenden berichteten davon, dass sie durch die Beratung motiviert wurden. Auch konkrete Umsetzungsergebnisse waren zu erkennen: Im Bereich der Weiterbildung konnte insbesondere der Beginn von Weiterbildungsmaßnahmen verzeichnet werden, im Bereich der Schulberatung war der Schulwechsel oder der Schulverbleib ein wichtiges Ergebnis der Beratung (vgl. ebd.). Wenn die Beratungsergebnisse kaum oder nicht umgesetzt werden konnten, lag dies meist daran, dass sich die Lebensumstände der Ratsuchenden geändert

hatten (z.B. durch Schwangerschaft) oder eine Arbeitsstelle gefunden bzw. eine Ausbildung begonnen wurde (vgl. ebd.).

Ein weiterer Indikator für den Beratungserfolg war die Zufriedenheit mit der Beratung, die rückblickend in den drei oben dargestellten Zufriedenheitskategorien abgefragt wurde. Hier zeigt sich, dass die Ratsuchenden auch mit etwas Abstand zur Beratung (sehr) zufrieden sind. Besonders auffällig ist, dass die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Kompetenz der Berater/innen auch im Rückblick noch durchgängig hoch ist (86 % sind sehr zufrieden oder zufrieden, n=40). Der Trend, dass die Ratsuchenden mit dem Beratungsergebnis weniger zufrieden sind, verstärkt sich bei dieser Befragung, da hier lediglich 25 Prozent sehr zufrieden sind. Eine mögliche Erklärung für dieses Ergebnis ist, dass vielen Ratsuchenden erst nach einiger Zeit bewusst wird, dass für die Umsetzung des Beratungsergebnisses sehr viel Zeit und Anstrengung vonnöten ist, um das Ziel zu erreichen (vgl. ebd.). Zusammenfassend stellt aber auch die Outcome-Befragung heraus, dass die Ratsuchenden zum größten Teil mit der Beratung zufrieden waren und viele Anregungen und Hinweise umsetzen konnten.

Es hat sich gezeigt, dass eine Differenzierung des Zufriedenheitsindikators in verschiedene Kategorien, wie sie hier erfolgt ist, sich als sehr sinnvoll erwies: Sie zeigt, dass erfolgreiche Beratung nicht immer mit einem konkreten Ergebnis zusammenhängt. Dies gibt auch einen Hinweis darauf, dass Bildungsberatung den Ratsuchenden in der Gestaltung des individuellen Bildungswegs unterstützt, mit ihm gemeinsam Ziele und Bedürfnisse klärt und eine Hilfe zur Problembewältigung anbietet. Die Umsetzung von Beratungsergebnissen liegt aber beim Ratsuchenden (vgl. auch Schiersmann u.a. 2008) und kann deshalb nicht Teil des Qualitätskriteriums sein, da dies nicht in der Hand des Beratenden liegt.

Die Evaluation, v.a. aber die intensive Befragung der Ratsuchenden, hat ergeben, dass die Münchner Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle eine sehr wichtige und erfolgreich arbeitende Einrichtung für die Bürger/innen darstellt. Dabei erwies sich die Zufriedenheit der Ratsuchenden als ein möglicher, aber sehr wichtiger Indikator für den Erfolg der Beratung. Insbesondere nach der telefonischen Befragung, die sechs bis zwölf Monate später durchgeführt wurde, konnten wichtige Aussagen zur Wirkung von Beratung getroffen werden. Dies liegt u.a. auch daran, dass zum Zeitpunkt dieser Befragung die Ratsuchenden einen gewissen Abstand zur Beratungssitzung gewonnen haben und schon Aussagen darüber treffen können, welche Schritte bei der Umsetzung ihrer persönlichen Zielsetzungen möglich bzw. nötig waren oder sind. Die Durchführung einer solchen Outcome-Befragung ist allerdings sehr zeitaufwändig und daher von den Beratenden selbst meist nicht in vollem Umfang durchführbar. Zudem können datenschutzrechtliche Probleme auftreten, wenn den Ratsuchenden Anonymität zugesichert wurde. Hier wären weitere geeignete Instrumente nötig, die es ermöglichen, die Zufriedenheit und darüber hinaus auch die Erfolge der Beratungen zu erheben.

Für eine erfolgreich agierende Bildungsberatungsstelle sind neben den hier aufgezeigten Aspekten insbesondere die Einbettung der Einrichtung in die regionalen Strukturen, die Vernetzung und Kooperation mit anderen wichtigen Stellen, die Gewährung der trägerunabhängigen Beratung und kompetente professionelle Berater/innen entscheidend (vgl. Strobel/Tippelt 2009). Aber auch die Zufriedenheit der Ratsuchenden spielt eine nicht unbedeutende Rolle.

## Literatur

Karnath, S./Schröder, F. (2009): Qualitätssicherung und -entwicklung in der Bildungsberatung. Anforderungen – Bedingungen – Erfahrungen. In: Hessische Blätter für Volksbildung, H. 1, S. 123–147

Lampe, B. (2009): Bildungsberatung und Kompetenzentwicklung. Der Verbund der Regionalen Qualifizierungszentren. In: Hessische Blätter für Volksbildung, H. 1, S. 56–63

Schiersmann, C./Bachmann, M./Dauer, A./Weber, P. (2008): Qualität und Professionalität in Bildungs- und Berufsberatung. Bielefeld

Strobel, C./Tippelt, R. (2009): Trägerübergreifende Bildungs- und Weiterbildungsberatung. Erfahrungen beim Aufbau einer Beratungseinrichtung in München. München

Tippelt, R. (2004): Weiterbildungsberatung zwischen Milieuorientierung und Regionalbezug. In: Brödel, R. (Hrsg.): Weiterbildung als Netzwerk des Lernens. Differenzierung der Erwachsenenbildung. Bielefeld, S. 141–160

## Abstract

*Zur Frage nach der Wirksamkeit von Weiterbildungsberatung skizziert der Beitrag Ergebnisse aus der wissenschaftlichen Begleitung der trägerneutralen Münchner Bildungs- und Weiterbildungsberatungsstelle. Sie belegen die hohe Zufriedenheit der Ratsuchenden, auch nach zeitlichem Abstand. Die Befragten zeigten sich auch rückblickend motiviert, ihren Bildungsweg aktiv selbst zu gestalten; einige haben eine Weiterbildung begonnen.*



Claudia Strobel M.A. ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Pädagogik der LMU München.

Kontakt: C.Strobel@lmu.de