

B i l d u n g s b e r a t u n g   B u r g e n l a n d



E i n   M o d e l l   f ü r   r e g i o n a l e   V e r n e t z u n g   u n d  
P r o f e s s i o n a l i s i e r u n g   v o n   B i l d u n g s b e r a t u n g

Eva Cendon  
Daniela Holzer

# **Bildungsberatung Burgenland**

Ein Modell für regionale Vernetzung und  
Professionalisierung von Bildungsberatung

HerausgeberInnen: Werner Lenz, Margarete Wallmann

© 2001

Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur  
Abteilung V/B/15 - Erwachsenenbildung  
1014 Wien, Wipplingerstraße 20

Layout: Daniela Holzer  
Umschlaggestaltung: Robert Radelmacher



DAS PROJEKT „BILDUNGSBERATUNG BURGENLAND“ WURDE  
VON DER EUROPÄISCHEN UNION, VON BUND UND  
LAND BURGENLAND KOFINANZIERT

## Vorwort

Erwachsenenbildung boomt. Bildungsangebot und Nachfrage steigen seit Jahren stetig. Es ist zu erwarten, dass dieser Trend anhalten wird. Für Bildungsinteressierte wird es schwieriger, das adäquate Angebot zu finden und zu wählen.

Bedürfnisorientierte Bildungsinformation und Bildungsberatung sind deshalb wesentliche Voraussetzungen, um den Zugang zur Weiterbildung zu erleichtern.

An das System Weiterbildung stellen daher Beratung und Begleitung der Bildungsinteressierten bei der Auswahl ihrer individuellen Lernwege neue Anforderungen.

Im Burgenland wird durch eine Vielzahl von Beratungsstellen und mit Unterstützung der Bildungsdatenbank „Bildungsinformation Burgenland“ der BuKEB (Burgenländische Konferenz der Erwachsenenbildung) den Bildungsinteressierten Hilfe bei der Suche nach entsprechenden Bildungswegen angeboten.

Im Juni 1999 trafen sich erstmals Expertinnen und Experten in Eisenstadt zum gemeinsamen Gespräch. BildungsberaterInnen und InstitutionsvertreterInnen nutzten die Möglichkeit

- zum Erfahrungsaustausch,
- zum Überblick über den derzeitigen Stand der Beratung im Burgenland und
- zum Erarbeiten von Perspektiven für ein gemeinsames Entwicklungsprojekt.

Im darauffolgenden Arbeitsjahr wurde von der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung in Kooperation mit der Universität Graz, Abteilung Weiterbildung, unter der Leitung von *Univ.-Prof. Dr. Werner Lenz* ein wissenschaftliches Begleit- und Entwicklungsprojekt im Burgenland initiiert, das die Möglichkeiten der Vernetzung und Unterstützung von BildungsberaterInnen ausloten sollte.

Weitere ExpertInnentreffen fanden statt, Newsletters für BildungsberaterInnen mit wichtigen Informationen aus der Literaturrecherche aber auch mit Rückmeldungen an die Beteiligten über den aktuellen Stand im Forschungsprozess wurden veröffentlicht.

In Interviews mit InstitutionsvertreterInnen und mit BeraterInnen war das Selbstverständnis von Bildungsberatung und der Stellenwert von Bildungsberatung in den Institutionen Schwerpunkt der Forschung.

Parallel dazu wurde die überinstitutionelle Bildungsberatungsstelle an der Förderungsstelle, geleitet von *Mag. Astrid Huber*, wissenschaftlich begleitet und beraten.

Die im ersten Jahr begonnene Initiative zur Vernetzung wurde im Jahr darauf fortgesetzt und intensiviert.

Auf Bundesebene wurde zur gleichen Zeit eine Internet-Plattform für BildungsberaterInnen eingerichtet, in die viele der im Burgenland gemachten Erfahrungen und Forschungsergebnisse einfließen konnten.

Das Bundesinstitut für Erwachsenenbildung in Strobl bietet regelmäßig Lehrgänge für BildungsberaterInnen an, an denen auch BeraterInnen aus dem Burgenland teilnehmen.

Auf der Grundlage der Forschungsergebnisse ist festzustellen, dass eine solide Ausgangsbasis für die weitere Entwicklung in Richtung Professionalisierung und Vernetzung im Bereich Bildungsberatung im Burgenland geschaffen wurde. Die begonnenen Initiativen, wie der Newsletter und die ExpertInnentreffen, werden den BildungsberaterInnen weiterhin als Foren für Erfahrungs- und Informationsaustausch und auch für Fortbildung zur Verfügung stehen.

Die vorliegende Dokumentation, zusammengestellt von den beiden Bildungsforscherinnen, *Mag. Daniela Holzer* und *Mag. Eva Cendon* ist eine wichtige Grundlage für diese Weiterarbeit im Burgenland.

Wir meinen aber auch, dass es gelungen ist am Beispiel Burgenland aufzuzeigen, welche Faktoren und Rahmenbedingungen für die Entwicklung und Professionalisierung von Bildungsberatung sowie für die erfolgreiche Vernetzung von BildungsberaterInnen in einer Region förderlich sind – aber auch welche Problemstellungen sich ergeben können. Mit der Publikation der Forschungsergebnisse im Rahmen der Materialien zur Erwachsenenbildung unterstreicht das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur, Abt. Erwachsenenbildung, außerdem die richtungsweisende Bedeutung des Projektes als Modell für zukünftige Entwicklungen im Bereich Bildungsberatung auch in anderen Bundesländern.

Darüber hinaus stellt das Projekt Bildungsberatung Burgenland ein gelungenes Modell für die Kooperation von Wissenschaft und Erwachsenenbildung dar. Die unterstützende Funktion, welche die Wissenschaft bei der Entdeckung und Entwicklung von vorhandenen und ausbaufähigen Ressourcen und beim Reflektieren des beruflichen Alltags einnehmen kann, wurde im Burgenland im Rahmen der Praxisforschung realisiert. Dies erforderte ein hohes Maß an Offenheit und Vertrauen sowohl auf der Seite der ForscherInnen als auch auf der Seite der PraktikerInnen.

Für das Zustandekommen der Dokumentation sowie für das Engagement im Entwicklungs- und Forschungsprojekt möchten wir allen Beteiligten danken.

Margarete Wallmann  
Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung  
für das Burgenland

Werner Lenz  
Karl-Franzens-Universität Graz  
Abteilung Weiterbildung



<b>1</b>	<b>EINLEITUNG.....</b>	<b>11</b>
<b>I</b>	<b>THEORETISCHE GRUNDLAGEN UND ZUGÄNGE.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>BERATUNG IN MODERNISierter GESELLSCHAFT (WERNER LENZ) .....</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>BILDUNGSBERATUNG IN WISSENSCHAFT UND PRAXIS .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b>Begriffsklärungen .....</b>	<b>26</b>
3.1.1	<i>Beratung.....</i>	27
3.1.2	<i>Bildungsberatung – Berufsberatung .....</i>	28
3.1.3	<i>Bildungsberatung – Bildungsinformation .....</i>	30
3.1.4	<i>Kategorisierungen von Beratungssituationen und Beratungsformen .....</i>	32
3.1.5	<i>XY-Beratung? .....</i>	34
<b>3.2</b>	<b>Aufgaben und Funktionen von Bildungsberatung.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3</b>	<b>Methoden der Bildungsberatung .....</b>	<b>42</b>
<b>3.4</b>	<b>Professionalisierung und Verankerung.....</b>	<b>43</b>
3.4.1	<i>Verortung von Bildungsberatung im Bildungssystem .....</i>	44
3.4.2	<i>Trägergebundene und trägerungebundene Beratungsstellen.....</i>	45
3.4.3	<i>Qualifikationen für Bildungsberatung.....</i>	47
<b>3.5</b>	<b>Problemfelder .....</b>	<b>49</b>
<b>4</b>	<b>ENTWICKLUNGSLINIEN VON BILDUNGSBERATUNG UND BILDUNGSINFORMATION IN ÖSTERREICH .....</b>	<b>53</b>
<b>4.1</b>	<b>Die Siebziger – erste Versuche .....</b>	<b>53</b>
<b>4.2</b>	<b>Die Achtziger – Neuanfänge .....</b>	<b>55</b>
<b>4.3</b>	<b>Die Neunziger – Abrufbares Wissen .....</b>	<b>57</b>
<b>4.4</b>	<b>Initiativen und aktuelle Entwicklungen.....</b>	<b>61</b>
<b>5</b>	<b>DIE PRAXISFORSCHUNG ALS WISSENSCHAFTLICHER FORSCHUNGSANSATZ .....</b>	<b>65</b>
<b>5.1</b>	<b>Grundsätze einer Praxisforschung .....</b>	<b>65</b>
<b>5.2</b>	<b>Formen der Praxisforschung.....</b>	<b>69</b>
<b>5.3</b>	<b>Methodik und Kriterien.....</b>	<b>70</b>

<b>II</b>	<b>STRATEGIEN DER VERNETZUNG .....</b>	<b>73</b>
<b>6</b>	<b>PROJEKTSTRUKTUREN UND ZIELSETZUNGEN .....</b>	<b>75</b>
6.1	Projektstrukturen .....	75
6.2	Projektablauf.....	77
6.3	Aufgaben und Ziele der wissenschaftlichen Begleitforschung .....	78
6.3.1	Phase I (September 1999 – Juli 2000) .....	78
6.3.2	Phase II (September 2000 – Juni 2001) .....	79
<b>7</b>	<b>ARBEITSSCHRITTE UND INITIATIVEN .....</b>	<b>81</b>
7.1	Erhebung.....	81
7.1.1	Ergebnisse aus der Fragebogenerhebung .....	83
7.1.2	Interviewergebnisse .....	100
7.1.3	Resümee.....	116
7.2	ExpertInnentreffen .....	118
7.3	Newsletter .....	128
7.4	Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland – Wer? Was? Wo? Der Wegweiser .....	131
7.5	Begleitung der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle .....	137
7.5.1	Begleitung und Entwicklung von September 1999 – Juni 2000.....	138
7.5.2	Befragung der KlientInnen .....	141
7.5.3	Leitbildentwicklung September 2000 – Juli 2001.....	144
7.5.4	Resümee.....	148
<b>8</b>	<b>ERGEBNISSE UND ERFAHRUNGEN AUS DEM ENTWICKLUNGSPROZESS.....</b>	<b>151</b>
8.1	Prozesse, Problemfelder und Potentiale .....	151
8.1.1	Prozesse .....	152
8.1.2	Problembereiche und Barrieren .....	157
8.1.3	Potentiale und Zukünftiges.....	162
8.2	Die Rolle der ForscherInnen .....	165
8.3	Reflexion beteiligter BildungsberaterInnen .....	171
8.3.1	„Bildungsberatung Burgenland“ – Anfänge, Entwicklungen und Entstandenes ....	171
8.3.2	„Wenn ich nur wüsste ...“ .....	172
8.3.3	Zwei Jahre Bildungsberatung Burgenland .....	173

---

<b>III</b>	<b>TRANSFER - ERGEBNISSE UND PROZESSE</b> .....	<b>175</b>
<b>9</b>	<b>VERNETZUNG ALS LANGFRISTIGER PROZESS</b> .....	<b>179</b>
<b>10</b>	<b>BERUFSFELD BILDUNGSBERATUNG</b> .....	<b>185</b>
	10.1 Vergleiche, Parallelitäten und Initiativen.....	185
	10.2 Übertragbarkeiten .....	187
<b>11</b>	<b>MODELL EINER ANBIETERNEUTRALEN BILDUNGSBERATUNGSSTELLE</b> .....	<b>191</b>
	11.1 Internationale Modelle.....	191
	11.2 Die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“	193
	11.2.1 Grundpfeiler .....	193
	11.2.2 Aufgabenbereiche.....	195
	11.2.3 MitarbeiterInnen und Verortung.....	198
<b>IV</b>	<b>RESÜMEE</b> .....	<b>201</b>
<b>V</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>207</b>
<b>VI</b>	<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>215</b>
<b>VII</b>	<b>AUTORINNEN</b> .....	<b>217</b>



## 1 EINLEITUNG

Im Juni 1999 wurde im Burgenland, einem Bundesland in Österreich, ein Entwicklungsprojekt gestartet, dessen vorrangiges Ziel darin bestand, Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland, primär auf die Weiterbildung bezogen, systematisch zu erfassen, die Vernetzung zwischen AkteurInnen in diesem Bereich zu initiieren und somit zu einer Professionalisierung beizutragen. Außerdem wurde die existierende anbieterneutrale Beratungsstelle in Eisenstadt begleitet und ausgebaut.

Zur wissenschaftlichen Begleitung dieser Prozesse wurde ein Forschungsteam unter der Leitung von Univ.-Prof. Dr. Werner Lenz (Universität Graz) engagiert. Im Sinne praxisorientierter Forschung bestand die Aufgabe darin, gemeinsam mit der Projektleitung und den BildungsberaterInnen Vernetzungsinitiativen zu planen und durchzuführen. Diesem Ansatz entsprechend wurde ein offenes Forschungsdesign entworfen, das darauf ausgerichtet war, Interessen der Beteiligten und entstehende Prozesse mit einzubeziehen und die jeweils nächsten Schritte an sich verändernden Bedingungen auszurichten.

Diese Vernetzungsinitiative im Burgenland ist in Österreich bisher einmalig und hat dementsprechend Modellcharakter. Neben der ausführlichen Dokumentation sämtlicher Entwicklungsschritte, die in zwei Forschungsberichten<sup>1</sup> zusammengefasst wurden, ist es daher ein Anliegen des Forschungsteams, die Erfahrungen aus diesem zwei Jahre dauernden Projekt einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

Die vorliegende Publikation umfasst vier Teile, in denen die wesentlichsten Schritte und Ergebnisse des Entwicklungsprojektes dargestellt werden. Ausgangspunkt bilden gesellschaftliche Modernisierungsprozesse, die den Rahmen für Aktivitäten in der Weiterbildung schaffen. Im zweiten Teil werden theoretische und historische Grundla-

---

<sup>1</sup> Die beiden Forschungsberichte sind im Literaturverzeichnis aufgeführt.

gen für Bildungsberatung dargestellt und die wissenschaftlichen Zugänge, sowie Projektstrukturen und Zielsetzungen, die diesem Projekt zu Grunde liegen, beschrieben.

Der dritte Teil widmet sich der ausführlichen Darstellung der Arbeitsschritte und Initiativen, der Entwicklungslinien und Ergebnisse des Projektes und macht deutlich, welche Aktivitäten gesetzt werden konnten, um Vernetzungsstrukturen zwischen BildungsberaterInnen im Burgenland aufzubauen. Aufgrund einer erstmaligen solchen Initiative in Österreich wird im vierten Teil ausgeführt, welche Erkenntnisse aus diesem Prozess übertragbar sind und für ähnliche künftige Projekte Anregung und Leitlinien sein können.

Nach zwei Jahren intensiver Arbeit im Burgenland kann auf Ergebnisse verwiesen werden, die weiterhin vernetzte Aktivitäten von BildungsberaterInnen erwarten lassen. Es haben sich tragfähige Strukturen aber auch persönliche Kontakte gebildet, die weitere Kooperationen ermöglichen und zur Professionalisierung eines noch recht jungen Bereiches beitragen.

# **I Theoretische Grundlagen und Zugänge**



Werner Lenz

## **2 BERATUNG IN MODERNISIERTER GESELLSCHAFT**

### **Optionen**

Beratung ist zu einem wichtigen Bestandteil unseres Lebens geworden. In die Vielfalt unserer täglichen Entscheidungen will sie Hoffnung und Hilfe bringen, das „Richtige“ zu tun. Wie man gesund lebt, Diät hält, wohlschmeckend aber nicht fett isst, wie man seinen Körper fit und in Schwung hält, dem Altern entkommt, Kinder erzieht, in der Ehe zurecht kommt, die Scheidung bewältigt, eine Wohnung finanziert und einrichtet, sich um Arbeit bewirbt, die Karriere plant, ein Unternehmen führt, ein neues Produkt auf dem Markt positioniert ... Die Aufzählung ist noch lange nicht zu Ende. Sie krönt sich in der Lebensberatung, die wohl alle Aspekte des Daseins umfassen will und auf ein „sinnvolles“ Leben zielt.

Die vielen möglichen Entscheidungen, die uns in der modernisierten Gesellschaft eingeräumt werden, bedeuten Freiheit und Verantwortung. Sie bringen Unsicherheit mit sich, das Falsche gewählt zu haben, um die nächste Ecke ein günstigeres Angebot zu finden, bei der nächsten Begegnung eine bessere Information zu erhalten – vielleicht doch nicht die optimale Entscheidung getroffen zu haben. Von SoziologInnen haben wir das Etikett „Risikogesellschaft“ erhalten. Ohne auf das Spiel, unsere Gesellschaft mit unterschiedlichen Etiketten zu bezeichnen einzugehen, möchte ich noch einen typischen Terminus nennen: Multioptionsgesellschaft. Veranschaulichen kann ich mir das nur am Beispiel eines Selbstbedienungsladens für Nahrungsmittel, wo ich vor dem Überangebot an Käse oder anderen Milchprodukten stehe. Vielleicht sind die Unterschiede gar nicht so groß, die Preise gar nicht so verschieden?

### **Prognose**

In unserem Leben der scheinbar „unbegrenzten Entscheidungen“ bekommt Beratung eine Dimension jenseits individueller Entscheidungshilfe. Sie wird, mit Prognosewert versehen, zu einem Instrument der Steuerung. In der in diesem Sommer (2001) aufgeflamnten, kurz geführten Debatte über Aufnahmsprüfungen an die Höhere Schule in

Österreich wurde das deutlich. Auf der Basis von Tests und Prüfungen soll die Prognose erstellt werden, ob ein neuneinhalbjähriges Kind ausreichende Voraussetzungen mitbringt, den achtjährigen Anforderungen der Höheren Schule zu entsprechen. Das Ergebnis der Tests soll Kind und Eltern „beraten“, welche weitere Schullaufbahn einzuschlagen sei. Prognose und Beratung sollen hier verwendet werden, um Schülerströme zu steuern. Der Hintergrund ist die Intention, dass immer mehr Eltern, besonders in größeren Städten, ihre Kinder nicht in die Hauptschule sondern in die Höhere Schule einschreiben. In einem Interview erklärte die zuständige Bildungsministerin (Der Standard, 8./9. September 2001, S. 2): „Wir möchten den Eltern zusätzliche Prognoseverfahren anbieten, damit sie den Stand des Kindes im sozialen, im psychologischen und im Entwicklungsbereich besser beurteilen können. Aber die Schulentcheidung bleibt – wenn die Voraussetzungen stimmen – Sache der Eltern.“

In dieser Aussage wird die zuvor beschriebene Tendenz sehr deutlich. Es gibt Rahmenbedingungen und Entscheidungsmöglichkeiten – die Verantwortung für die Entscheidung bleibt ausschließlich bei den Individuen, in diesem Fall bei den Eltern.

Vielleicht ist diese gesellschaftliche Situation auch so zu beschreiben: Individuen befinden sich auf einer Gratwanderung – sie genießen ihre Freiheit. Wenn sie abstürzen, weil sie sich nicht genug ge- und versichert haben (durch Ausbildung, Verdienst, Vermögen usw.), ist es ihre eigene Schuld. Wenn sie erfolgreich ihre Wege gehen, finden sich sicherlich genug PolitikerInnen, die sich den Erfolg zuschreiben und ihren wichtigen Anteil reklamieren. Das Problem: Die Basisausstattung und die Fähigkeit für die Gratwanderung muss erst erworben werden. Es gibt unterschiedliche Ausgangsbedingungen und mit Rückzug des Staates immer weniger Chancen, dass ein Ausgleich gefördert und unterstützt wird.

Doch kehren wir nochmals zurück zu Eltern, deren Kinder die Volksschule bald abschließen. Die Eltern folgen anderen „Ratgebern“ – nämlich ihrer Erfahrung, der öffentlichen Meinung und dem, was sie langjährigen Diskussionen sowie politischen, wissenschaftlichen und öffentlichen Äußerungen entnehmen: Höhere Bildung verbindet sich mit höheren Lebenschancen.

## **Dienstleistung**

Eine andere notwendige Prognoseaufgabe von Beratung kristallisiert sich immer deutlicher beim Übergang vom Abschluss einer Bildungsphase in den Beruf heraus. Dies hat mit den Veränderungen in der Arbeitswelt zu tun. Die für die Berufsausübung notwendigen Qualifikationen sind nicht mehr klar voraussagbar. Eine erste Bildungsphase kann die unter starkem Wandel befindlichen Qualifikationen und Kompetenzen für die zukünftige Berufswelt nicht vermitteln – sie werden zum Teil nämlich erst entstehen. Bildungsgänge müssen sich mehr und mehr auf formale und allgemeine Bildung sowie auf Schlüsselkompetenzen konzentrieren. Von diesen ausgehend wird von den Berufstätigen erwartet, die jeweils benötigten beruflichen Qualifikationen und Kenntnisse selbst weiter zu entwickeln.

Dies geschieht z.B. beim Lernen am Arbeitsplatz oder mit Hilfe diverser Seminarangebote. Es liegt im aktuellen Trend, selbstorganisiertes Lernen zu propagieren und Modelle für neue, originell vernetzte Lernorte zu entwickeln. Der Wandel traditioneller Bildungseinrichtungen für Erwachsene, etwa die Volkshochschule, zu multifunktionalen Bildungszentren wird diskutiert. Besonders eklatant ist die neue Selbstsicht bei Bibliotheken. Sie verstehen sich weniger denn je als Aufbewahrungsstätte für Bücher, sondern als Informationsdrehscheibe und Institution selbständigen Lernens (vgl. Stang/Puhl 2001). Die damit verbundenen institutionellen Veränderungsprozesse, die sogenannte „innovative Lernarrangements“ herstellen wollen, brauchen, um zu gelingen, Organisationsberatung. Für Lernbedürfnisse von Organisationen und Individuen entstehen somit neue Bildungsangebote.

Der Besuch und die Auswahl zielführender Bildungsmaßnahmen bedarf, um in der Vielfalt des Bildungsangebots sinnvoll zu entscheiden, bereits der Beratung. Innerhalb der Betriebe wiederum bedarf es der Auswahl geeigneter MitarbeiterInnen, die zur Weiterbildung geschickt werden. Will man dabei der Zufälligkeit und der bloß subjektiven Einschätzung entgehen, helfen BetriebsberaterInnen.

Vielfalt der Berufsmöglichkeiten, Rückzug des Staates aus der Übernahme von UniversitätsabsolventInnen, Überangebot an AbsolventInnen sowie die Erwartung der Betriebe nach selbständiger Spezialisierung und Weiterqualifikation lassen den direkten Übergang von Universität zu Betrieb immer schwieriger werden. Anders als bei den

Fachhochschulen, an denen eine praxisorientierte, spezifisch berufsbezogene Ausbildung stattfindet und meist bereits über das integrierte einsemestrige Praktikum die Verbindung zum künftigen Betrieb hergestellt wird, haben die Universitäten, je nach Fakultät, eine geringere Berufsorientierung. Besonders in den geisteswissenschaftlichen Disziplinen ist eine vorrangig berufsorientierte Tradition nicht vorhanden. Um diese Übergänge sinnvoll – sowohl für AbsolventInnen als auch für Betriebe – zu erleichtern, werden sogenannte Karrierezentren eingerichtet, die der Beratung dienen.

KarriereberaterInnen beraten und vermitteln z.B. AbsolventInnen des juristischen Studiums, die bislang größtenteils vom Staatsdienst übernommen worden waren, und sich nun, ebenso wie AbsolventInnen der Geisteswissenschaften, neue Berufsfelder erschließen müssen. Schon lange Tradition hat diese Art der Beratung in den USA, wo sich an die Karrierezentren auch die Betreuung von und die Verbindung mit den AbsolventInnen knüpft. Die Formen, die sich nun in Österreich etablieren, reichen vom individuellen Coaching bis zur Gruppenberatung. Ob sich durch die mit diesem Studienjahr (2001) eingeführten Studiengebühren die Verantwortung der Universität auf Karriereberatung oder die Erwartung der Studierenden diesbezüglich erhöhen wird, bleibt abzuwarten. Wo sich die Universitäten nicht selbst um diese Aufgabe kümmern, treten sicherlich private Karriere- und BerufsplanerInnen in Aktion. Es handelt sich nicht nur um ein attraktives Aufgabenfeld, sondern auch um eine zahlungskräftige Klientel, deren finanzielles Potential noch lange nicht ausgereizt ist. Besonders in einer Situation, nachdem das nicht zuletzt finanziell aufwendige Studium abgeschlossen ist, ist auf hohe Bereitschaft zu setzen, zusätzlich zu investieren, um den optimalen Berufseinstieg für die Rückgewinnung der getätigten Investitionen zu finden.

Die traditionelle Intention einer StudentInnenberatung, meist auf freiwilliger Basis von Studierenden organisiert, lag darin, individuell unentgeltlich zu helfen. Die Karriereberatung ist Ausdruck eines neuen Selbstverständnisses der Universität, das auf Wettbewerb, finanzielle Rentabilität und ökonomischen Erfolg setzt.

### **Bildungsberatung**

Analog wie Beratung im gesellschaftlichen Leben an Bedeutung gewonnen hat, ist der Bedarf und die Nachfrage nach Bildungsberatung gewachsen. Einige Ursachen sollen dargestellt werden. Sie hängen meines Erachtens mit dem vor sich gehenden Wandel

in Bildung und Bildungswesen zusammen. Verkürzt ausgedrückt führen Globalisierung, Modernisierung, Internationalisierung, Europäisierung zu Konsequenzen im Bildungswesen. Dieses beantwortet ja gesellschaftlichen Bedarf und wird von gesellschaftlichen Interessen, Machtverhältnissen, politischer Intention beeinflusst, gestaltet und geformt. Im Weiteren versuche ich, solche bedeutsamen Veränderungen hervorzuheben.

### *Individualisierung des Lernens*

Die Lernbedürfnisse von Individuen und der Lernbedarf von Organisationseinheiten rücken ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Aus pädagogischer Sicht erfüllt dies den Anspruch, der jeweiligen „Individuallage“ der Lernenden gerecht zu werden. Darüber hinaus ist Individualisierung und Taylorisierung ein Signal, dass allgemeine Seminarangebote den mehr und mehr kurzfristig entstehenden und sehr speziellen Lernbedarf nicht erfüllen. Es wird notwendig, mit den AdressatInnen oder KundInnen zu beraten, welche Lernbedürfnisse sie tatsächlich haben und mit welchen Angeboten diese zu beantworten sind. Individualisierung erfolgt auch durch die neue Informationstechnologie. Sie macht Lernende von Zeit und Ort unabhängig und eröffnet ein weites Feld für diverse Lerninhalte. In diesem Zusammenhang wird Bildungsberatung immer notwendiger, um Überblick in der Vielfalt zu erhalten.

Mit der Selbstorganisation des Lernens wird begleitende Beratung zweckmäßig und notwendig. Wichtig für die Lernenden ist, für die Zielsetzung sowie für die einzuschlagenden Wege Entscheidungshilfe zu bekommen. Außerdem sind sie durch den Wegfall oder Reduzierung des sozialen Lernumfeldes auf organisierte Rückmeldung angewiesen (vgl. auch: Dietrich 2000, Siebert 2000).

### *Verantwortung*

Eine charakteristische Veränderung gesellschaftspolitischer Art, die sich im Bildungsbereich auswirkt, liegt in der Übernahme höherer Verantwortung durch die Einzelnen. Dies hängt mit der Rücknahme staatlicher Verantwortung in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen zusammen. Für TeilnehmerInnen an Lern- und Bildungsprozessen bedeutet dies eigenständige Auswahl der (Weiter-) Bildungsinstitutionen, selbständige Festlegung der Lernwege sowie auf eigene Bedürfnisse zugeschnittene Auswahl von Lerninhalten.

Da nicht mehr für die Menschen „gesorgt“ wird und der Staat gar nicht die sich stets vergrößernden Bildungsbedürfnisse beantworten kann, entsteht ein privatwirtschaftlich organisierter Bildungsmarkt. Dies bedeutet, dass es ebenfalls in die Verantwortung der Bildungsinteressierten fällt, die Kosten zu tragen. In dieser Hinsicht wird es finanziell interessant, was eine Beratung bietet: Sie kann über die zu erwartende Rentabilität einer Investition in Bildung und über die Qualität von Bildungsmaßnahmen und ihrer AnbieterInnen Auskunft geben (vgl. auch: Lenz 1995, Lenz 2000).

### *Erstausbildung*

Da die Erstausbildung nicht mehr ausreicht, um den Arbeitsplatz für das gesamte Berufsleben zu sichern, wird eine Beratung hilfreich, die den Zusammenhang von Arbeit, Bildung und Lebensplanung berücksichtigt. Im entstehenden System des „Lebenslangen Lernens“ wächst der Bedarf nach Sicherheit, richtige Schritte auf den einzelnen Bildungsstufen zu setzen. Die Lernenden – und je nach Alter und Familienstatus ihre Eltern, Verwandten oder PartnerInnen – brauchen Beratung, wie sie ihr jeweiliges Human- und Sozialkapital aufbauen. Ersteres bezieht sich auf die individuellen, zweiteres auf die sozialbezogenen Qualifikationen. In diesem Zusammenhang gewinnt auch die Einschätzung, welche berufsbezogenen Qualifikationen und Kompetenzen in Zukunft gebraucht werden, an Bedeutung (vgl. OECD 2001).

Natürlich ist die Entscheidung von den Individuen selbst zu treffen, aber Beratung kann zumindest in einer Berufswelt, die einem intensiven Wandel unterliegt und deren künftige Entwicklung undeutlich abzusehen ist, versuchen, Entscheidungshilfen zu geben, indem sie Informationen aufbereitet und aktuelle Veränderungen darlegt. Beratung kann unter diesen Aspekten hilfreich werden, die eigene „employability“ (Beschäftigungsfähigkeit) zu planen und zu gestalten (vgl. Lenz 2000, Brödel 1998).

### **Beratung in der Erwachsenenbildung**

Konzentriert man den Blick auf die Erwachsenenbildung, kristallisieren sich spezifische Aufgaben und Problemstellungen für Beratung heraus.

### *Individualisierung*

Die zunehmende Individualisierung von Lernprozessen und die erwartete Selbststeuerung machen bei steigender Zahl an Bildungsangeboten individuelle Beratung notwen-

dig. Dieses Segment der Beratung umfasst je nach Bedarf kurze und schnelle Informationen, die mündlich, schriftlich oder elektronisch geliefert werden können. Außerdem ist detaillierte Beratung, im Sinne einer „Hilfe zur Selbsthilfe“ oder als Vorbereitung für Entscheidungen, notwendig. Diese zweite Art ist zeitaufwendiger und personalintensiver als die erste und verlangt einschlägig professionelles Personal (vgl. auch: Gieseke 2000).

Professionelles Personal ist aber auch für den Informationssektor unerlässlich. Geht es doch darum, aktuelle Informationen rasch aufzubereiten und zu transferieren.

Für die Lehrenden ändert sich in Hinblick auf die Zunahme selbstorganisierten Lernens das traditionelle Rollenverständnis. Neben die Vermittlungsaufgabe tritt verstärkt die Funktion, Lernprozesse zu organisieren. Nicht Lehrende als WissensvermittlerInnen sind in erster Linie gefragt, sondern BetreuerInnen von individuell auszuhandelnden Lernprozessen, die als BeraterInnen die Auswahl von Lernangeboten und die Entscheidungen über einzuschlagende Lernwege begleiten.

Besonderes Gewicht werden LernberaterInnen auf den Verwendungskontext legen, für den gelernt wird. Der Sinn und Zweck individuellen Lernens erschließt sich für Erwachsene nicht unerheblich darin, wie sich das Lernen „verwerten“ lässt. Das ist nicht vordergründig materiell gemeint, sondern soll darauf hinweisen, dass besonders Menschen im Erwachsenenalter ihr Lernen oft mit sehr klaren Ziel-, Anwendungs- und Gebrauchsvorstellungen verbinden. Lernen erfüllt einen bestimmten Zweck und wurde aufgrund bestimmter Motive aufgenommen – diese gilt es zu beantworten (vgl. auch: Fuchs-Brüninghoff 2000).

### *Professionalität*

Der Wandel im Bildungswesen bringt institutionelle Veränderungen aufgrund des steigenden Anspruchsniveaus im gesamten Erwachsenenbereich mit sich. Die Kooperation mit anderen TrägerInnen oder mit anderen Einrichtungen des Bildungswesens, die steigende Konkurrenz mit privaten AnbieterInnen, die Anforderungen internationaler Kooperationen, eine aufgrund des steigenden Bildungsniveaus und des Wissenserwerbs aus anderen Quellen immer anspruchsvoller werdende Klientel stellen einige

Auslöser für diese neue Situation dar. Beratung, wie sich Einrichtungen der Erwachsenenbildung wandeln sollen, um sich im modernisierten Bildungsgeschehen zu bewähren und selbst zu einer lernenden Organisation zu werden, ist notwendig (vgl. Nuisl /Schultz 2000).

Es geht auch darum, die Erfahrungen aus der Beratung, in der Bildungsinteressen, -motive und -wünsche geäußert werden, für die Erwachsenenbildung und ihre Einrichtungen aufzubereiten. Schließlich sollte die professionelle Durchführung der Beratung selbst zum Thema werden. Bislang wurde die Rolle der Beratung kaum eindeutig bestimmten Personen zugeschrieben. Oft wird Beratung bei der Anmeldung von Sekretärinnen übernommen und von Lehrenden fallweise gegeben. Die Personalsituation wird kaum eigene BeraterInnenpositionen für Einrichtungen erlauben. Reorganisation der Aufgaben kann aber dazu führen, Arbeitskapazität zu organisieren, die für Beratung zur Verfügung steht. Beratungsnetzwerke bieten sich zur Optimierung vorhandener Ressourcen an.

### *Reorganisation*

Wird Bildungsberatung angeboten, muss sich eine Institution über die eigenen Angebote im Klaren sein. Es bedarf unter Umständen einer Reformulierung der jeweiligen eigenen Ziele und Angebote. Ratsuchende kommen meist nicht mit auf bestimmte Einrichtungen bezogenen Fragen, sondern mit übergreifenden Problemstellungen. BeraterInnen müssen dann um die Leistung und Grenzen der eigenen Institution aber auch um die anderer Institutionen Bescheid wissen. Dies setzt neue Formen der Information und Kooperation zwischen den unterschiedlichen TrägerInnen und ihren Bildungseinrichtungen sowie zwischen Erwachsenenbildung und dem sonstigen Bildungswesen voraus. Christiane Schiersmann, Professorin für Erwachsenenbildung an der Universität Heidelberg, hat im Rahmen ihrer Erörterung der „Zukunftsfelder der Weiterbildung aus der Sicht der Forschung“ in diesem Zusammenhang formuliert: „Nicht nur für die Individuen gewinnen kontinuierliche Lernprozesse an Bedeutung. Auch die Bildungsinstitutionen stehen vor der Herausforderung, sich immer wieder neuen Anforderungen anzupassen und ihre institutionelle Struktur und Kultur zu profilieren, insbesondere auch angesichts der zunehmenden Wertschätzung non-formaler und informeller Weiterbildung. Die Beschäftigung mit der Institutionsstruktur spielte im Bildungs- und Sozialbereich bislang weder in der Praxis noch in der Wissenschaft eine

nennenswerte Rolle“ (Schiersmann 2001, S. 44). Generell, kann an dieser Stelle hervorgehoben werden, dass sich durch die Kooperation bislang voneinander relativ getrennter Institutionen und Aufgabenfelder ein weites Forschungsfeld eröffnet, das auch neuer Forschungsstrategien bedarf.

#### *Aus- und Fortbildung*

Nicht zuletzt soll darauf hingewiesen werden, dass für die BeraterInnen Aus- und Fortbildungsangebote notwendig sind. Beratung als Information und als Gesprächsführung bedarf, um professionell durchgeführt zu werden, spezieller Ausbildungs- und Fortbildungsmaßnahmen. Bei all diesen Prozessen, die die Tätigkeit des Personals, die Anliegen der Klientel und die Umgestaltung von Institutionen betreffen, ist Beratung, Begleitung und Bewertung von außen sicherlich angebracht. In diesem Sinn setzt die Etablierung von Bildungsberatung Prozesse in Gang, die von der Neubewertung der eigenen Arbeit über ein aufmerksames Wahrnehmen der aktiven und potentiellen Klientel bis zur Reorganisation der eigenen Institution reichen. Prozesse, die sicherlich einer Beratung wert sind.



### **3 BILDUNGSBERATUNG IN WISSENSCHAFT UND PRAXIS**

Obwohl Bildungsberatung und Bildungsinformation relativ neue Themen darstellen, die erst in letzter Zeit intensiver diskutiert werden, lassen sich in der einschlägigen wissenschaftlichen Literatur einige relevante Bezugspunkte ausmachen, die für die Entwicklung und den Ausbau dieses speziellen Bereichs von Bedeutung sind. Der Konzeptionierung des Entwicklungsprojektes „Bildungsberatung Burgenland“ vorangegangen ist eine intensive Auseinandersetzung mit grundlegenden Themen der Beratung und mit speziellen Bezügen zu Bildungsberatung und Bildungsinformation. Um einen Überblick darüber zu geben, welche theoretischen Grundlagen für den hier ausgeführten Bereich wichtig sind, werden einige Ergebnisse dieser eingehenden Literaturanalyse dargestellt.

Bildungsberatung ist ein Thema, das in der Fachliteratur vorwiegend von praktischen Ansätzen und Entwicklungen ausgehend diskutiert wird. Die theoretische Auseinandersetzung mit dieser Thematik steckt noch in den Anfängen, besonders in Bezug auf Bildungsberatung in der Erwachsenenbildung und Weiterbildung. Aufgabe der wissenschaftlichen Begleitforschung in diesem Projekt war es, theoretische Grundlagen von Bildungsberatung auszuarbeiten, um die Erhebung und Entwicklung der Bildungsberatung im Burgenland in den größeren Kontext nationaler und internationaler wissenschaftlicher Erkenntnisse zu setzen. Zudem zeigte sich in der Analyse einschlägiger Fachliteratur, dass sich in Bezug auf Bildungsberatung und Bildungsinformation einige Problemfelder ergeben, die in der Konzeptionierung dieses Entwicklungsprojekts Berücksichtigung finden sollten. Untersucht wurde primär Fachliteratur aus Österreich und der Bundesrepublik Deutschland, wobei deutlich wurde, dass in Österreich kaum relevante Literatur zu dieser Thematik vorhanden ist, hingegen in Deutschland bereits seit längerem intensivere theoretische Auseinandersetzungen und praktische Modellversuche von Bildungsberatung für Erwachsene zu verzeichnen sind.

Die Sichtung der relevanten Fachliteratur legt offen, dass bezüglich Begriffsbestimmungen in Zusammenhang mit Bildungsberatung große Unübersichtlichkeit, beinahe schon Beliebigkeit, vorherrscht. Unter dem Begriff „Bildungsberatung“ werden stark

divergierende Aufgaben und Tätigkeiten beschrieben. Eine Vielzahl an weiteren Begriffen, die ähnliche Aufgabenfelder beschreiben, lassen eine einheitliche, eindeutige Begriffsbestimmung nicht zu. Dennoch ist die Definition von Begriffen notwendig, damit sowohl in der Forschungstätigkeit als auch in der praktischen Arbeit eindeutige, unmissverständliche Kommunikation möglich ist. Diesem Themenbereich wurde daher große Aufmerksamkeit gewidmet. In der praktischen Vernetzungsarbeit mit BildungsberaterInnen im Burgenland trat immer wieder das Problem auf, dass die genaue Kenntnis von Begriffen notwendig ist, um die eigene Tätigkeit besser definieren und abgrenzen und um die Professionalisierung, Verankerung und Identitätsfindung in der Bildungsberatung forcieren zu können.

Trotz fehlender einheitlicher theoretischer Grundkonzepte und Definitionen in Bezug auf Bildungsberatung lassen sich in der Fachliteratur dennoch einige grundlegende Übereinstimmungen hinsichtlich der Aufgaben von Bildungsberatung und der einsetzbaren Methoden finden. In dieser Zusammenfassung der wesentlichsten Ergebnisse theoretischer und praxisnaher Diskussionen in der Fachliteratur werden sowohl übereinstimmende als auch divergierende Ansichten dargestellt und in Bezug zu den Erfahrungen aus der praktischen Beratungsarbeit im Burgenland gesetzt. Die Entwicklung und der Ausbau eines neuen Bereichs, wie die Bildungsberatung einer ist, wirft einige Problemfelder auf, die in der Fachliteratur immer wieder angesprochen werden. Diese Problembereiche wurden auch in der zweijährigen Vernetzungsarbeit im Burgenland deutlich und werden daher in unterschiedlichen Zusammenhängen thematisiert.

### **3.1 Begriffsklärungen**

Ein immer wiederkehrendes Thema in Gesprächen mit BildungsberaterInnen ist die Frage nach Begriffsklärungen. Was ist Bildungsberatung? Was ist Bildungsinformation? Wie lassen sich diese Bereiche voneinander unterscheiden? Welche Bereiche umfasst Bildungsberatung?

Begriffliche Definitionen sind wichtige Voraussetzung für die Kommunikation über einen thematischen Bereich. In Zusammenhang mit Bildungsberatung spielen sie aber auch eine bedeutende Rolle für die Herausbildung der Berufsidentität von BildungsberaterInnen, besonders im Hinblick auf das noch gering ausdifferenzierte Berufsfeld

(vgl. unten). So lange unklar bleibt, was unter dem Begriff Bildungsberatung verstanden wird, ist die Zuordnung der eigenen Tätigkeit schwierig, ein einheitliches Verständnis von Bildungsberatung und Bildungsinformation existiert jedoch weder in der Fachliteratur noch in der Praxis. Manche Einrichtungen lehnen diese Begriffe für ihre Tätigkeiten sogar ab. In der Fachliteratur wird eine Vielzahl unterschiedlicher Begriffe verwendet, um Beratungstätigkeiten in Bezug auf Aus- und Weiterbildung zu bezeichnen. Eine Vereinheitlichung hat noch nicht stattgefunden, obwohl bereits seit den Siebzigerjahren proklamiert wird, dass eindeutige Begriffsbestimmungen gefunden werden müssen, damit zum einen die Theoriebildung und zum anderen die Professionalisierung der Beratungspraxis durch gemeinsame Grundlagen vorangetrieben werden kann. Die vorhandene Vielfalt erschwert die Diskussion um Bildungsberatung, da gleiche Begriffe oft für unterschiedliche Tätigkeitsfelder verwendet werden und dadurch vielfach Missverständnisse auftreten.

Eine systematisierte Darstellung und Beschreibung von Termini, deren Gemeinsamkeiten und Unterschiede, wird hier anhand von Definitionen aus der Fachliteratur unter Einbeziehung von Begriffsklärungen von BeraterInnen aus dem Burgenland vorgenommen. Es zeigt sich, dass die in der Literatur beschriebenen begrifflichen Schwierigkeiten und Unterschiede auch in der direkten Beratungspraxis im Burgenland zu finden sind, aber auch auf einige Klarheiten und Übereinstimmungen verwiesen werden kann.

### **3.1.1 Beratung**

„Die Redewendung ‚einen Rat geben‘ [...] bezeichnet heute eine Interaktion zwischen Individuen, in deren Verlauf der ratsuchenden Person ein Vorschlag zur Lösung ihres Problems angeboten wird“ (de Haan 1992, S. 336). Beratung heißt jedoch nicht, der ratsuchenden Person einen Ratschlag zu erteilen, welchen Weg sie/er gehen soll, vielmehr stehen die Ratsuchenden mit ihren Bedürfnissen, Wünschen und Interessen im Mittelpunkt und müssen ihre Entscheidung selber treffen. BeraterInnen geben lediglich Hilfestellungen, welche die KlientInnen in die Lage versetzen sollen, „Konsequenzen für ihr persönliches Handeln zu ziehen“ (Klevenow 1980, S. 14). In diesem pädagogischen Verständnis ist Beratung eine Orientierungs- und Entscheidungshilfe und kommt in dieser Form nicht nur in der Bildungsberatung zur Anwendung, sondern auch in vielen anderen Beratungsbereichen, z.B. in der Frauenberatung.

### **3.1.2 Bildungsberatung – Berufsberatung**

Der Begriff Bildungsberatung wurde Mitte der Sechzigerjahre geprägt (vgl. Heller 1983, S. 193) und bezeichnete zunächst Beratung in Ausbildungsfragen an Schulen. Dieser, inzwischen weit ausgebauten Bereich der SchülerInnenberatung und der schulpсихologischen Beratung umfasst unter anderem Beratung im Hinblick auf die Schulwahl, aber auch Beratung in Krisensituationen, wie sie beispielsweise bei einem Schulstufenwechsel auftreten können. Besonderer Wert wurde lange auf die Trennung von Bildungsberatung in diesem Sinn und Berufsberatung gelegt, bei welcher der Schwerpunkt auf Fragen der Berufswahl aber auch des Berufswechsels gelegt wird (vgl. Jenschke 1983, S. 137).

Das Verständnis des Begriffs Bildungsberatung veränderte sich am Ende der Achtziger- und vor allem in den Neunzigerjahren, als Bildungsberatung zunehmend zu einem Begriff wurde, der sowohl Beratung von SchülerInnen als auch von Erwachsenen bezeichnete. In der Bundesrepublik Deutschland setzte sich für die Beratung von Erwachsenen immer stärker der Begriff „Weiterbildungsberatung“ durch und bereits in den Achtzigerjahren zeichnete sich daher in Deutschland die Unterscheidung von vier Bereichen ab (Tippelt 1997, S. 5):

- Studienberatung (Hochschule);
- Bildungsberatung (Schul- und Berufsbildung);
- Berufsberatung (Arbeit und Beruf);
- Weiterbildungsberatung (Erwachsenenbildung, Weiterbildung).

In Österreich hat sich keine deutliche Unterscheidung dieser Bereiche herausgebildet und der Begriff der Weiterbildungsberatung ist hier kaum geläufig. Balli/Storm (1994) versuchen eine Klärung von Begrifflichkeiten für die Beratung von Erwachsenen in Bildungsfragen vorzunehmen, tragen jedoch nicht wesentlich dazu bei, den verwirrenden Umstand uneinheitlicher Definitionen abzubauen, da sie keine klaren Kategorisierungen vornehmen. Für Balli/Storm kann Bildungsberatung einerseits als Oberbegriff für alle Formen von Beratung bezüglich Aus- und Weiterbildung verwendet werden, als mögliche Unterkategorien nennen sie Weiterbildungsberatung zur Bezeichnung von Bildungsberatung für Erwachsene und Schul- und Studienberatung für Beratung bezüglich Schule und Hochschule (vgl. Balli/Storm 1994, S. 15). Andererseits wird Bildungsberatung von Balli/Storm als allgemeiner Begriff für sämtliche Formen der Beratung bezüglich Weiterbildung von Erwachsenen verwendet. Je nachdem, ob diese

Beratung personenbezogen oder systembezogen ist, unterscheiden sie dann zwischen Weiterbildungsberatung und Qualifizierungsberatung (vgl. ebd., S. 16).

Der Begriff Bildungsberatung findet in Österreich in den meisten Fällen sowohl für SchülerInnenberatung als auch für die Beratung bezüglich Aus- und Weiterbildung von Erwachsenen Anwendung (vgl. z.B. Gisinger-Schindler 1996). Während für den ersten Bereich der Begriff der Bildungsberatung bereits seit langen verwendet wird, zeigt sich sowohl in der österreichbezogenen Fachliteratur (vgl. z.B. Kailer 1994) als auch in der Beratungspraxis, dass sich der Begriff Bildungsberatung auch für die Beratung von Erwachsenen vorläufig etabliert hat und somit in beiden Bereich gleichermaßen Anwendung findet<sup>2</sup>. Die synonyme Verwendung von unterschiedlichen Begriffen wie Bildungsberatung, Weiterbildungsberatung oder Beratung in Weiterbildungsfragen führt dennoch zu erheblichen Verständnisschwierigkeiten, bzw. ergeben sich Probleme aus dem differierenden Verständnis der Fachausdrücke. In einigen Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungseinrichtungen wird der Begriff Bildungsberatung explizit nur für das Tätigkeitsfeld der Erwachsenenberatung verwendet, während andere Einrichtungen unter diesem Begriff sowohl Aus- und Weiterbildungsberatung für Erwachsene als auch für SchülerInnen und Jugendliche anbieten. Schulinterne Beratungsformen durch BeratungslehrerInnen (SchülerInnenberatung) werden ebenfalls unter der Bezeichnung Bildungsberatung angeboten.

Der Titel des hier dargestellten Entwicklungsprojektes lautet „Bildungsberatung Burgenland“ und bezieht sich auf verschiedenste Beratungsformen, schwerpunktmäßig jedoch auf Beratung von Erwachsenen. *Bildungsberatung* wird in diesem Zusammenhang daher als Begriff verstanden, der alle Beratungsformen im Zusammenhang mit Aus- und Weiterbildung beinhaltet. Dieses Verständnis war jedoch nicht von Beginn an in dieser Form festgelegt, sondern entwickelte sich im Zuge der Zusammenarbeit mit BeraterInnen immer weiter.

---

<sup>2</sup> Diese Begriffspraxis wird beispielsweise am Projekt „bib-efonet“ deutlich, bei dem eine österreichweite Internetplattform aufgebaut wurde, die zur Vernetzung von BildungsberaterInnen beitragen soll und in erster Linie auf Beratung im Erwachsenenbildungsbereich ausgerichtet ist, aber auch SchülerInnenberatung thematisiert.

### **3.1.3 Bildungsberatung – Bildungsinformation**

Weitreichende Übereinstimmung sowohl in der Fachliteratur als auch in der burgenländischen Beratungspraxis zeigt sich bezüglich der Unterscheidung von Bildungsinformation und Bildungsberatung. Die Grenzen zwischen Informationsweitergabe und Beratung sind allerdings fließend, wodurch eine genaue Zuordnung der jeweiligen Tätigkeit oft schwierig ist und BeraterInnen zunächst einige Schwierigkeiten hatten, ihren Aufgabenbereich genau als Bildungsberatung oder Bildungsinformation festzulegen. Im Gegensatz zur Problematik ihrer praktischen Anwendung grenzen sowohl FachautorInnen als auch BeraterInnen im Burgenland die idealtypischen Formen dieser beiden Termini klar voneinander ab.

Isolde Bogner definiert Bildungsinformation als „bloße Mitteilung von Sachverhalten“ (Bogner 1994, S. 42). „Information bietet Nachricht über Daten oder Ereignisse, die Handlungen oder Entscheidungen von Individuen oder Organisationen beeinflussen können. Information ist ein immaterielles Gut, das mit Hilfe neuer Informations- und Kommunikationstechniken extrem schnell und preiswert zu transportieren ist“ (Lenz o.J., S. 1). Datenbanken, die auch in der Bildungsberatung und Bildungsinformation verstärkt Anwendung finden, spielen in der Verarbeitung und Weitergabe dieser Information eine wesentliche Rolle. Bildungsinformation beinhaltet einerseits das Bereitstellen von Informationsmaterial (z.B. in Broschüren oder Datenbanken), anhand dessen sich KlientInnen selbst informieren können. Andererseits kann Information über Bildungsangebote auf Anfrage auch direkt von BeraterInnen weitergegeben werden. Bildungsinformation spielt letztlich in jedem Beratungsgespräch eine Rolle, da im Zuge von Beratungen auch entsprechende Informationen weitergegeben werden. Der fließende Übergang zu Beratung wird bei Jenschke (1983, S. 139) deutlich, der den Begriff „Informationsberatung“ verwendet.

Im Burgenland wurden ExpertInnen gebeten, den Begriff Bildungsinformation zu definieren und in Übereinstimmung mit der Fachliteratur wurde deutlich, dass Bildungsinformation primär die Auskunft über Bildungsangebote und -möglichkeiten beinhaltet. Kursinhalte, Kursorte, Zeiten oder Informationen über AnbieterInnen und notwendige Voraussetzungen für Maßnahmen sind die zentralen Inhalte von Bildungsinformation. „Bildungsinformation ist für mich, wenn jemand kommt und relativ genau weiß, was wer will. Also, in welchem Bereich er sich weiterbilden will, oder welchen Kurs [er] anstrebt

und dass man dann die Informationen raussucht und ihm gibt“ (16/ Z. 80ff). BildungsberaterInnen fungieren also quasi als „Informationsbroker“ (Lenz o.J., S. 2), als SpezialistInnen, welche die richtigen und wichtigen Informationen aus der Fülle an Material herausfiltern.

Bildungsberatung berücksichtigt im Gegensatz zu reiner Informationsweitergabe auch persönliche Aspekte der Ratsuchenden, indem die persönliche Situation der KlientInnen, deren Wünsche, Vorstellungen und Interessen abgeklärt werden. In der Fachliteratur wird immer wieder darauf hingewiesen, dass Bildungsinformation auch in schriftlicher Form oder telefonisch vermittelt werden kann, während Bildungsberatung meist im persönlichen, direkten Kontakt erfolgt (vgl. z.B. Rudorf 1994, S. 100). In ausführlicheren Gesprächen werden tieferliegende Fragen der Lebenslaufvorstellung, Berufspläne, Lebensausrichtung oder Selbstverwirklichung angesprochen, diskutiert und kritisch hinterfragt (vgl. Bogner 1994, S. 62). „Der Begriff Beratung betont den personengebundenen Aspekt, d. h. es geht im wesentlichen um die Persönlichkeit des Ratsuchenden – Informationen dagegen beziehen sich eher auf Gegebenheiten und Sachverhalte, die unabhängig von der subjektiven Befindlichkeit der ratsuchenden Person vorhanden sind“ (ebd. 1994, S. 68).

ExpertInnen im Burgenland teilen dieses Verständnis von Bildungsberatung, was daran sichtbar wird, dass übereinstimmend betont wurde, Bildungsberatung erfordere die Einbeziehung und Berücksichtigung der persönlichen, familiären, bildungsbezogenen oder geographischen Situation. Individuelle Möglichkeiten werden ausgelotet und die KlientInnen werden dabei unterstützt, die eigenen Ziele festzulegen, Rahmenbedingungen zu reflektieren und einen geeigneten Bildungsweg zu planen. Bildungsberatung, die diese Aufgabe erfüllen kann, erfolgt zumeist in einem ausführlicheren, persönlichen Gespräch zwischen BeraterIn und Ratsuchenden. „Bildungsberatung ist das Anbieten von Informationen, von Möglichkeiten der Ausbildung, die der oder die KundIn machen könnte, [...] Alternativen anzubieten oder herauszuarbeiten bzw. auch diesen Informationswunsch abzuklären, wieweit der mit der Arbeitsrealität, mit der Berufsrealität übereinstimmt, wieweit da eigene Vorstellungen mit der Arbeitsalltagsrealität harmonieren, zusammenpassen oder sehr weit auseinander klaffen“ (7/ Z. 137ff). „Bildungsberatung ist kurz zusammengefasst all das, was auf die persönlichen Umstände, auf Neigungen, Fähigkeiten, Wünsche, Lebensplanung, auf das gesell-

schaftliche Umfeld, auf das System Rücksicht nimmt und daraus eben versucht, einen Bildungsweg abzuleiten [...]“ (13/ Z. 64ff).

Wo genau die Trennlinie zwischen Informationsweitergabe und Bildungsberatung liegt, lässt sich nur schwer festlegen. Eine Expertin aus dem Burgenland beschreibt diesen Übergang folgendermaßen: „Können Sie mir sagen, wo die Kurse stattfinden?“ Das ist für mich Information. In dem Moment wo er mich dann fragt, ob es da andere Möglichkeiten gäbe und die auch in diesem Teilbereich, ist es für mich schon Beratung“ (4/ Z. 88ff). Die Abgrenzungen zwischen Bildungsinformation und Bildungsberatung sind in der Praxis sehr vielfältig, können über Inhalte oder aber auch über Zeiträume definiert werden und differieren von BeraterIn zu BeraterIn. Besonders undeutlich wird die Grenze zwischen Bildungsinformation und Bildungsberatung, wenn KundInnen in einer nicht vorab als Beratung definierten Situation an ExpertInnen herantreten. Fragen an KursleiterInnen während einer Maßnahme oder Fragen, die mehr oder weniger zufällig an Personen in Einrichtungen gerichtet werden, können bereits Beratungssituationen darstellen.

Im Zuge dieses Projektes hat sich für uns herauskristallisiert, dass sich eine starre Trennung zwischen Bildungsinformation und Bildungsberatung als nicht praktikabel erweist und angesichts der Überfülle an anderen Begrifflichkeiten nicht weiter forciert werden sollte. Ein Berater aus dem Burgenland stellt in Frage, „ob es da überhaupt Definitionen dafür gibt, was wirklich der klassische Bildungsberater ist und was ist Bildungsinformation. Für mich ist das ein und dasselbe irgendwo“ (18/ Z. 156ff). Aufgrund der höchst unterschiedlichen Zugänge zu dieser Frage, war es ein Anliegen dieses Projektes beide Begriffe weitgehend beizubehalten, auch wenn der Titel dies nicht von vornherein impliziert. Es stellte sich als wichtig heraus, Begriffsdefinitionen ausführlich zu diskutieren und speziell die Bildungsinformation als eigenen Bereich festzulegen, da z.B. BerufsInfoZentren überhaupt keine Beratung anbieten, sondern lediglich Information zur Verfügung stellen, aber dennoch im aufzubauenden Netzwerk vertreten sein sollten.

### **3.1.4 Kategorisierungen von Beratungssituationen und Beratungsformen**

Die definitorische Unterscheidung zwischen Bildungsinformation und Bildungsberatung ist, wie bereits deutlich wurde, zumeist eindeutig und unmissverständlich. Dennoch

können klare Begriffe dem direkten Aufgabenbereich von BeraterInnen selten gerecht werden, da Beratungstätigkeiten zumeist von Inhalt und Zielgruppe abhängige Spezialbereiche darstellen. In der Fachliteratur wird daher versucht, genauere Bezeichnungen für die jeweiligen Aufgaben zu finden, wobei die Kategorisierungen im Wesentlichen aufgrund von drei Bereichen erfolgen. Eine Zuordnungsmöglichkeit der Tätigkeiten ist jene aufgrund der Rahmenbedingungen, unter denen die jeweilige Beratung stattfindet (z.B. Individualberatung, Systemberatung). Die Gliederung kann aber auch nach dem jeweiligen Inhalt der Beratung (Wiedereinstiegsberatung, Lernberatung) oder nach der angesprochenen Zielgruppe erfolgen (SchülerInnenberatung, Weiterbildungsberatung).

#### *Individualberatung – Systemberatung*

Balli/Storm unterscheiden zwischen personenbezogener Bildungsberatung für Individuen, die sie im Weiteren Weiterbildungsberatung nennen, und systembezogener Bildungsberatung für Betriebe, Verbände, Regionen und Gemeinden, Qualifizierungsberatung genannt (vgl. Balli/Storm 1994, S. 16). Diese Unterscheidung zwischen Individualberatung und Systemberatung wird von einer großen Zahl von AutorInnen getroffen, wobei, wie Klevenow betont, zu beachten ist, dass alle Beratungsformen (z.B. Schulberatung, Studienberatung, Weiterbildungsberatung) sowohl in Form einer Individual- als auch als Systemberatung erfolgen können (vgl. Klevenow 1980, S. 12).

Individualberatung findet in den meisten Fällen in einem Gespräch zwischen KlientIn und BeraterIn statt, in dessen Mittelpunkt die Unterstützung einer konkreten Person unter Einbeziehung der individuellen Situation steht. In der Systemberatung (oft auch Institutionenberatung oder Organisationenberatung genannt) hingegen bezieht sich die Beratung eher auf Rahmenbedingungen, Fragen organisatorischer Probleme und Veränderungen innerhalb eines bestehenden Systems (Betrieb, Region, Schule,...). Besonders die Systemberatung von Unternehmen wird zunehmend von BildungsberaterInnen übernommen, wobei Fragen der Personalentwicklung, der internen Weiterbildungsplanung oder der Weiterbildungsbedarfsanalyse im Vordergrund stehen (vgl. z.B. Seyfried 1998). Team- oder Gruppenberatungen können, je nach Ziel und Inhalt, sowohl Individual- oder Systemberatung sein. Stehen bei einer Gruppenberatung einzelne Personen und deren Aus- und Weiterbildungsfragen im Mittelpunkt, ist auch eine Gruppenberatung zur Individualberatung zu zählen, wodurch deutlich wird, dass

Individualberatung somit nicht unbedingt Einzelberatung bedeuten muss. Wird eine Gruppe (oder eine Einzelperson) aber beispielsweise im Hinblick auf eine betriebliche Gesamtstrategie in Weiterbildungsfragen beraten, handelt es sich hierbei um eine Systemberatung.

#### *Beratungsinhalte und Beratungsziele*

Eine Zuordnung von Beratungstätigkeiten nach den Inhalten und Zielen erfolgt in den seltensten Fällen. Stattdessen wird in den meisten Fällen lediglich eine Aufzählung von möglichen Beratungsanlässen oder Beratungsformen vorgenommen, ohne genauer zwischen diesen zu differenzieren. Eine genauere Analyse zeigt jedoch, dass Beratung je nach Inhalt und Ziel unterschiedlich benannt wird. Wiedereinstiegsberatung beispielsweise hat zum Ziel, Menschen (v.a. Frauen) wieder in das Berufsleben einzugliedern. In der Lernberatung wird versucht, Lernschwierigkeiten zu diagnostizieren und ihnen entgegenzuwirken, während in der Berufswahlberatung hauptsächlich Orientierungs- und Entscheidungshilfe bezüglich der Aus- oder Neuwahl eines Berufes angeboten wird.

#### *Beratungsanlass*

Eng mit den Beratungsinhalten verknüpft ist die Unterscheidung zwischen Beratungsanlässen, denn letztlich stellen inhaltliche Themen entsprechende Anlässe dar, Beratung in Anspruch zu nehmen. Dietrich Harke unterscheidet zwei Anlässe für Beratung, die sich auf die zeitliche Inanspruchnahme beziehen. Unter dem Begriff Weiterbildungsberatung fasst er jene Beratungsformen zusammen, die *vor* der Wahl eines Bildungsangebotes in Anspruch genommen werden. Unter Lernberatung versteht Harke jene Beratung, die *während* einer bereits begonnenen Aus- oder Weiterbildung stattfindet (vgl. Harke 1994, S. 31f). Krüger unterscheidet zwischen Beratung, die im Zusammenhang „mit der Wahl von Weiterbildungsangeboten und der Planung und Durchführung“ und Beratung, die im Kontext von „lernprozeßbezogenen Problemen und Fragestellungen“ steht (Krüger 1992, S. 264).

#### **3.1.5 XY-Beratung?**

Sowohl die verschiedenen Begriffsbestimmungen als auch die Kategorisierungs- und Unterscheidungsversuche machen deutlich, dass die begriffliche Wahl und Zuordnung von Ausdrücken mannigfaltig und beinahe beliebig sind. Was die einen mühsam als

Qualifizierungsberatung herausarbeiten, nennen andere wiederum Weiterbildungsberatung oder betriebsbezogene Weiterbildungsberatung. Der Begriff Bildungsberatung wird einerseits als Überbegriff für alle Formen von Beratung im Zusammenhang mit Aus- und Weiterbildung verwendet und bezeichnet andererseits den spezifischen Bereich der SchülerInnenberatung. Da sich bislang weder in der Theoriebildung noch in der Beratungspraxis eine einheitliche Verwendung von Begriffen feststellen lässt, ist die von BeraterInnen formulierte Forderung nach Begriffsdefinitionen verständlich, eindeutige Antworten sind jedoch kaum möglich. Im Zuge der Recherchen für dieses Entwicklungsprojekt und in Gesprächen mit BeraterInnen hat sich eine große Sammlung von Begriffen ergeben, die in einem engen Zusammenhang mit Bildungsberatung stehen. Der Kreativität sind dabei keine Grenzen gesetzt. Das Alphabet ist beinahe komplett. Angesichts dieser Vielzahl an allgemeinen und spezifischen Fachausdrücken und deren uneinheitlicher Verwendung werden weiterhin Unklarheiten bestehen bleiben.

Abb. 1 Beratungsformen

**A**

Angebotsberatung  
Anlassberatung  
Arbeitsberatung  
Arbeitskreisberatung  
Arbeitsmarktpolitische Beratung  
Arbeitsplanberatung  
Ausbildungsberatung

**B**

Berufsberatung  
Berufsbildungsberatung  
Betriebsberatung  
Bildungsberatung  
Bildungslaufbahnberatung

**C**

Curriculumsberatung

**D**

Dorfberatung

**E**

Einstufungsberatung  
Einzelberatung  
Entscheidungsberatung  
Erwachsenenberatung  
Erziehungsberatung

**F**

Fachberatung  
Förderungsberatung  
Fortbildungsberatung  
Frauenberatung

**G**

Gesamtberatung  
Gruppenberatung

**H**

Haben dazu nichts gefunden

**I**

Individualberatung  
Informationsberatung  
Institutionenberatung

**J**

Jugendberatung

**K**

KlientInnenberatung  
KundInnenberatung  
Kursberatung  
Kurswahlberatung

**L**

Laufbahnberatung  
Lehrlingsberatung  
Lernberatung

**M**

MitarbeiterInnenberatung

**N**

Nein, leider nichts

**O**

Organisationenberatung  
Organisationsberatung  
Orientierungsberatung

**P**

Personalberatung  
Personalentwicklungsberatung  
Produktberatung  
Prozessberatung

**Q**

Qualifizierungsberatung

**R**

Realisierungsberatung  
Regionale Beratung  
Regionenberatung

**S**

Schulberatung  
SchülerInnenberatung  
Schullaufbahnberatung  
StudentInnenberatung  
Studienberatung  
Systemberatung

**T**

Teamberatung  
TeilnehmerInnenberatung  
Trägerberatung

**U**

Überinstitutionelle Beratung  
Umschulungsberatung  
Unternehmensberatung

**V**

Vereinsberatung

**W**

Weiterbildungsberatung  
Wiedereinstiegsberatung

**X**

x-beliebige Beratung (kleiner Scherz)

**Y**

fällt Ihnen was ein?

**Z**

Zielgruppenberatung

### **3.2 Aufgaben und Funktionen von Bildungsberatung**

Aufgaben und Funktionen von Bildungsberatung werden sowohl in der Fachliteratur als auch von BeraterInnen vor allem unter praxisbezogenen Aspekten thematisiert. Im Vordergrund stehen daher meist Aufgaben, die sich primär auf das direkte Tätigkeitsfeld von BeraterInnen beziehen und zum Ausdruck bringen, welche Arbeitsbereiche die Bildungsberatung umfasst, z.B. die Vermittlung zwischen KlientInnen und Bildungsangebot. Mit zunehmender Vielfalt des bildungsbezogenen Beratungsangebotes differenzieren sich immer mehr Aufgabenbereiche heraus, die je nach Grundsätzen, Zielsetzung und -gruppe andere Schwerpunktsetzungen aufweisen. Seltener thematisiert, aber unseres Erachtens von großer Bedeutung, ist die Frage, welche gesellschaftliche Funktionen Bildungsberatung erfüllen kann und soll. Es geht dabei beispielsweise um Fragen, welche Relevanz der Bildungsberatung in modernisierten Gesellschaften zukommt und welche Rolle der bildungsbezogenen Beratung im derzeitigen Weiterbildungssystem zukommt. Ein Gegenstand dieses Themenbereichs ist die Forderung, benachteiligten Bevölkerungsgruppen mittels Beratung den Zugang zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu erleichtern.

Die Aufgaben, die Bildungsberatung erfüllen soll, unterscheiden sich in ihrer spezifischen, feineren Ausformulierung je nach Einrichtung, Zielgruppe und Zielvorstellungen. Die hier dargestellten Aufgabenbereiche lassen eine Fülle von weiteren, differenzierten Zielen zu, deren umfangreiche Darstellung allerdings den Rahmen sprengen würde. Die wesentlichste Gemeinsamkeit in der Bildungsberatung ist die Betonung, dass Beratung Orientierung und Entscheidungshilfe anbieten, d.h. die KlientInnen dabei unterstützen soll, individuelle Entscheidungen selbst zu treffen. Ratschläge im Sinne von direkten Handlungsanweisungen sollen in Beratungssituationen nicht gegeben werden. Beratung wird stattdessen als Prozess verstanden, in dem KlientInnen und BeraterInnen gemeinsam versuchen, Rahmenbedingungen abzuklären, welche die Grundlage für eigenständige Entscheidungen darstellen. „Das Beratungsgespräch hat dabei nicht die Aufgabe, ein vorgefertigtes Konzept der persönlichen Laufbahnplanung zu präsentieren. Die Beratung soll dem Ratsuchenden vielmehr helfen, die richtigen Fragen zu stellen, um gemeinsam einen optimalen, individuell gestalteten Lösungsweg zu erarbeiten“ (Rudorf 1994, S. 100).

*Schnittstelle zwischen KlientIn und Bildungsangebot*

Bildungsberatung ist – und darin stimmen sowohl FachautorInnen als auch im Burgenland tätige BildungsberaterInnen weitgehend überein – in erster Linie eine Schnittstelle zwischen KlientInnen und Bildungsangeboten. Im Vordergrund jeder bildungsbezogenen Beratungstätigkeit steht die Vermittlung zwischen (potentiellen) KlientInnen und dem vorhandenen oder planbaren Angebot (vgl. Krüger 1992, S. 259), allerdings nicht – und dies muss besonders betont werden – die Vermittlung von konkreten Angeboten *an* Ratsuchende. Dies kann, besonders bei Beratungstätigkeiten, die in Erwachsenenbildungsinstitutionen verankert sind, Teil des Aufgabenbereichs sein, steht jedoch selten dezidiert im Vordergrund. Vielmehr geht es darum, *zwischen* diesen beiden Bereichen zu vermitteln, indem zum einen Ratsuchende unterstützt werden, ein für sie passendes Angebot (unabhängig von den entsprechenden AnbieterInnen) zu finden. Zum anderen erhalten AnbieterInnen Informationen über Interessen von potentiellen KundInnen und spezielle Bildungsnachfragen. Wie weiter unten bei der Darstellung von Beratungsmethoden noch deutlich werden wird, ist der Grundsatz, die Bedürfnisse der Ratsuchenden in den Mittelpunkt zu stellen, Ausdruck eines klientInnenzentrierten Zugangs, der in weiten Bereichen der Bildungsberatung zur Anwendung gelangt.

Als Schnittstelle zu fungieren, ist ein sehr weit gefasster Aufgabenbereich, beinhaltet aber primär die Beratung von Individuen in Weiterbildungsfragen und die Weitergabe von bildungsbezogenen Informationen an die KlientInnen, wobei eine Entscheidungshilfe angeboten wird, damit KlientInnen die für sie geeigneten Bildungsangebote nicht nur kennen, sondern auch gezielt eine Auswahl treffen können (vgl. Schiersmann/Engelhard 1992, S. 254; Krüger 1980, S. 5; Bisovsky/Brugger 1994, S. 51). Weitere Aufgabenfelder sind die Stärkung der Motivation von KlientInnen, an Weiterbildung teilzunehmen (vgl. Wrede/Würdemann 1997, S. 17) und die Aufarbeitung von relevanten Informationen durch BeraterInnen. Letzteres bildet einerseits die Grundlage, um Ratsuchenden umfangreiches, profundes Material zur Verfügung stellen zu können, ob in begleiteter Form oder zur selbständigen Nutzung, und dient andererseits der Unterstützung der BeraterInnen selbst, die ständig einen Überblick über vorhandene Bildungsangebote haben müssen. Um fundierte Beratung durchführen zu können, ist es notwendig, Bildungsangebote zu erfassen und zu strukturieren. Je nach Zielgruppe und Beratungsangebot kann dieses strukturierte Material regionale, nationale und

internationale Bildungsangebote in unterschiedlichsten Bereichen umfassen (vgl. Wrede/Würdemann 1997, S. 17; Krüger 1978, S. 60).

#### *Rückmeldung an BildungsanbieterInnen*

Eine wesentliche Aufgabe, die Bildungsberatung nach Ansicht der meisten FachautorInnen erfüllen soll, ist die Rückmeldung an AnbieterInnen von Aus- und Weiterbildungen (vgl. Krüger 1992, S. 259; Schiersmann/Engelhard 1992, S. 254). In der individuellen Beratung wird deutlich, welche Anliegen und Interessen nachgefragt werden, welche Angebote besonders große Beliebtheit verzeichnen oder welche zusätzlichen Maßnahmen gebraucht würden. Wenn die Bedürfnisse und Interessen der Ratsuchenden systematisch dokumentiert werden – dies geschieht in vielen, aber nicht in allen Beratungseinrichtungen – ist es möglich, diese Ergebnisse an Bildungseinrichtungen rückzumelden und somit in einen Austauschprozess zu treten, der sowohl für NachfragerInnen als auch für AnbieterInnen von Nutzen sein kann. Aber auch wenn keine diesbezügliche systematische Erfassung erfolgt, können die Erfahrungen von BildungsberaterInnen für Erwachsenenbildungseinrichtungen und KursanbieterInnen von Interesse sein, wenn auch in diesen Fällen ein intensiverer Kontakt notwendig ist, um diese eher informell gestaltete Information weiterzugeben. Es kann aber auch Teil der Aufgabe von BildungsberaterInnen sein, Angebote selbst zu planen, zu organisieren und auch durchzuführen (vgl. Krüger 1980, S. 5; Bisovsky/Brugger 1994, S. 51). Dieser Aufgabenbereich wird von Alexius unter dem Begriff Institutionenberatung zusammengefasst (Alexius 1996, S. 19), während Krüger dafür den Begriff der Praxisberatung verwendet (Krüger 1978, S. 60). Wenn Erwachsenenbildungseinrichtungen selbst Bildungsberatung anbieten – und dies ist sehr oft der Fall – findet diese Rückmeldung zumeist innerhalb der Institution statt und ist aufgrund der internen Strukturen natürlich erheblich erleichtert. Besondere Bedeutung erhält dieser Aufgabenbereich aber für Beratungsstellen, die nicht in Bildungsinstitutionen verankert sind, da gerade diese trägerungebundenen Stellen eine andere Zielgruppe ansprechen und daher auf andere Informationen und Erfahrungen verweisen können, die für die KursanbieterInnen von Interesse sein können.

#### *Begleitung während Lernprozessen*

Ein dritter großer Aufgabenbereich von Bildungsberatung ist die Begleitung während Lernprozessen. Dieser wird jedoch nicht überall gleichermaßen als Teil von Bera-

tungstätigkeiten gesehen. Der Begriff der Lernberatung, der zumeist für diesen Aufgabenbereich verwendet wird, bezieht sich im Gegensatz zu den beiden vorherigen Bereichen nicht auf Beratung und Information im Vorfeld von Bildungsprozessen, sondern erhält seine Bedeutung erst nach dem Eintritt in eine Bildungsmaßnahme. Die Behebung von Lernschwierigkeiten, die Beratung in Bezug auf Lerntechniken und Lernmethoden und damit der Versuch, Kursabbrüche zu verhindern und Menschen begleitende Hilfestellung zur Verfügung zu stellen, stehen im Mittelpunkt dieses Aufgabenbereichs (vgl. z.B. Krüger 1992, S. 259; Bisovsky/Brugger 1994, S. 51). Ein Beispiel dafür ist das Angebot des Verbandes burgenländischer Volkshochschulen bezüglich des Nachholens von Schulabschlüssen (Zweiter Bildungsweg), bei dessen Umsetzung nicht nur Beratung im Vorfeld der Maßnahme angeboten wird, sondern auch gleichzeitig die TeilnehmerInnen während des gesamten Prozesses begleitet werden. Diese Begleitung während Lernprozessen ist aber auch außerhalb von institutionell verankerter Bildungsberatung möglich, indem einem ersten Beratungsgespräch weitere folgen können und somit KlientInnen während eines Lernprozesses Unterstützung finden können.

#### *Ansprechen und Einbeziehen von benachteiligten Bevölkerungsgruppen*

Das Ansprechen und Einbeziehen von benachteiligten Bevölkerungsgruppen, eine mögliche gesellschaftliche Funktion von Bildungsberatung, wird nur vereinzelt von AutorInnen als relevantes Thema aufgegriffen. Als besonders wichtig hervorgehoben wird dieser Bereich vor allem in kommunalen Weiterbildungsberatungsstellen in der Bundesrepublik Deutschland (vgl. Alexius 1996, S. 19; Klevenow 1980, S. 15). In Österreich werden in Beratungsstellen zwar teilweise spezifische, gesellschaftlich benachteiligte Zielgruppen, z.B. Frauen, durch Bildungsberatung angesprochen. Die Frauenberatungsstellen sind insgesamt darauf ausgerichtet, Frauen als benachteiligte soziale Gruppe zu stärken und zu unterstützen, Bildung und Weiterbildung ist dabei Teil einer Gesamtstrategie. In anderen Einrichtungen findet sich selten eine explizite Ausformulierung der besonderen Berücksichtigung und Einbeziehung benachteiligter und bildungsferner Personen. Diese Bevölkerungsgruppen finden jedoch zur Bildungsberatung ebenso wenig Zugang wie zur Weiterbildung und es bedarf, wie Erfahrungen aus Deutschland zeigen, besonderer Aufmerksamkeit, um diese Zielgruppe zu erreichen. Herkömmliche PR-Mittel reichen in den meisten Fällen nicht aus, zur Berücksichtigung dieser Gruppe werden spezielle Strategien benötigt. Dafür ist es notwendig,

diese Personen zunächst ausdrücklich, z.B. bereits in der Festlegung der geplanten Zielgruppen, als solche zu definieren (vgl. Alexius 1996).

### *Emanzipatorische Aufgaben von Bildungsberatung oder Zulieferfunktion?*

In der Diskussion um Bildungsberatung wurden, ebenso wie in der gesamten Erwachsenenbildung, in den Siebzigerjahren emanzipatorische Aspekte noch stark betont, in der weiteren Entwicklung allerdings immer mehr in den Hintergrund gedrängt. Der deutsche Bildungsrat formulierte 1970, dass Bildungsberatung die Entfaltung der Persönlichkeit fördern solle (vgl. Deutscher Bildungsrat 1970, zit.n. Rüscher 1994, S. 74) und Mollenhauer (1965, zit.n. Krüger 1992, S. 261) und Heller (1975) betonten als eine Aufgabe von Bildungsberatung, die Selbstverwirklichung der KlientInnen zu ermöglichen. „Diese Form der Beratung basiert also auf der Annahme einer stetigen Selbstaufklärung des Ratsuchenden im Gespräch und damit einer zunehmenden Problemlösung und Selbstverwirklichung“ (Krüger 1992, S. 261). Diese dezidiert emanzipatorischen Aspekte von Bildungsberatung sind heute weitgehend verloren und durch utilitaristisch ausgerichtete, vor allem an beruflicher Qualifizierung orientierte, Zugänge ersetzt worden.

„Fragt man in Anbetracht der zahlreichen Aufgabenzuschreibungen, ob Beratung den Interessen der Ratsuchenden verpflichtet ist oder sich letztlich ökonomisch, politisch oder institutionell orientiert, so zeigt sich die Ambivalenz der Beratung“ (de Haan 1992, S. 339). Wie bereits angesprochen kann Beratung, die innerhalb von Erwachsenenbildungseinrichtungen verankert ist, zweifellos auch die Aufgabe erhalten, KundInnen für die eigenen Bildungsangebote zu gewinnen. Sie kann aber auch, unabhängig von der Institution, dazu eingesetzt werden, Ratsuchende in Richtung von der Wirtschaft nachgefragten beruflichen Qualifikationen zu lenken. Beratung bezüglich berufsbezogener Aus- und Weiterbildungen machen, wie aus der Erhebung im Burgenland ersichtlich ist (vgl. unten), jedenfalls den größten Aufgabenbereich von Bildungsberatung aus. Diese Entwicklung erfolgt analog zu den Tendenzen in der gesamten Weiterbildung, dass berufliche Qualifizierung in den Vordergrund tritt, allgemeine Bildung hingegen zunehmend eine Randposition einnimmt (vgl. Gruber 1995). In der Diskussion um Funktion und Aufgaben von Bildungsberatung werden diese Aspekte allerdings von den meisten AutorInnen vernachlässigt und kaum kritisch diskutiert. Die Benennung von im Hintergrund wirksamen ökonomischen und institutionellen Interes-

sen ist jedoch unerlässlich, damit Bildungsberatung nicht unreflektiert die Funktion erhält, Zulieferung für rein wirtschaftliche Interessen zu werden. Der klientInnenzentrierte Ansatz, nach dem Beratung an den Interessen und Bedürfnissen der Ratsuchenden ausgerichtet wird, erfordert auch eine kritische Betrachtung und Einbeziehung gesellschaftlicher Prozesse.

### **3.3 Methoden der Bildungsberatung**

Bildungsberatung beruht auf dem Prinzip, dass KlientInnen in ihrer Entscheidungsfindung unterstützt werden, wobei im idealtypischen Fall keine Lenkung der/des Ratsuchenden stattfindet. Auch wenn Wünsche und Interessen hinsichtlich ihrer Realisierung in einem gemeinsamen Prozess überprüft werden, sollten dennoch KlientInnen nicht nach institutionsbezogenen oder wirtschafts- und sozialpolitischen Interessen direktiv beraten werden. „Die bisherige wissenschaftliche Diskussion und die praktischen Erfahrungen in der Erwachsenenpädagogik legen nahe, daß der *nicht-direktive* oder *klientenzentrierte* Beratungsansatz eher in den Kontext einer auf Freiwilligkeit basierenden und auf Kompetenzsteigerung zielenden Erwachsenenbildung einzuordnen ist“ (Krüger 1992, S. 262; Hervorhebg. im Orig.).

Die nicht-direktive oder klientInnenzentrierte Beratung wurde von C. Rogers entwickelt und beruht auf dem Ansatz, dass vor allem die momentane Situation und Bedingungen der jüngeren Vergangenheit ausschlaggebend für Motivationen und Entscheidungen sind. In der Bildungsberatung bedeutet die Anwendung dieses Ansatzes, dass die Hauptaufgabe von BeraterInnen ist, einen Prozess in Gang zu setzen, durch den die KlientInnen befähigt werden sollen, die eigene Situation, eventuelle Probleme, Bedürfnisse und Motivationen wahrzunehmen und entsprechend ein passendes Weiterbildungsangebot auszuwählen (vgl. Krüger 1992, S. 262). Die Aufgabe von BeraterInnen besteht darin, diesen Prozess zu ermöglichen, anzuregen und anzuleiten. Der/die KlientIn steht im Mittelpunkt der Interaktion und der/die BeraterIn bemüht sich, „durch sein Verhalten [...] die Aktivität und Initiative des Klienten bei der Lösung seiner Probleme möglichst stark zu fördern. Bedingung dafür ist neben anderen Faktoren, daß möglichst kein Abhängigkeitsverhältnis in der Interaktion entsteht; äußerer Zwang und Sanktionen sind von vornherein nicht vereinbar mit dieser Methode“ (Krüger 1978, S. 46). Nach Rogers müssen BeraterInnen ihren KlientInnen „Wertschätzung“, „Wärme“

und „Echtheit“ entgegenbringen und durch „Verbalisierung“ wahrgenommener Probleme und Verhältnisse die Selbsterforschung der Ratsuchenden motivieren (vgl. Krüger 1992, S. 262). Ein Kritikpunkt am klientInnenzentrierten Ansatz ist die Tatsache, dass diese Methode auf der Artikulationsfähigkeit der Ratsuchenden beruht, durch mögliche schichtspezifische Unterschiede zwischen BeraterIn und KlientIn die Verständigung jedoch möglicherweise erschwert wird (vgl. ebd., S. 263). Dennoch entspricht der nicht-direktive Ansatz den Grundsätzen von Bildungsberatung, wird von vielen BeraterInnen angewendet und auch in Fortbildungen für BildungsberaterInnen vermittelt (vgl. Gisinger-Schindler 1996, S. 7).

In den Interviews mit BeraterInnen im Burgenland wurde deutlich, dass die nicht-direktive Gesprächsführung in der Bildungsberatung häufig Anwendung findet. Wenn auch oft keine diesbezügliche Methodenbenennung vorgenommen wird, zeigt sich in der Beschreibung angewandeter Grundsätze, dass die KlientInnenzentriertheit zum Einsatz kommt. Weitere Methoden, mit denen burgenländische BildungsberaterInnen arbeiten, sind NLP (Neurolinguistische Programmierung), Transaktionsanalyse, Anamnese und Eignungsuntersuchungen. Oft betont wurde, dass die Wahl der Methode, bzw. die Art der Gesprächsführung auf die Ratsuchenden individuell abgestimmt wird. Isolde Bogner bekräftigt, „daß die Methode selbst keinen Erfolg garantiert, sondern vielmehr die geschickte Anwendung für eine erfolgreiche Durchführung [...] unentbehrlich ist“ (Bogner 1994, S. 133). Den Kompetenzen und Vorerfahrungen der BeraterInnen wird daher mehr Bedeutung zugesprochen als der Anwendung einer bestimmten Methode (vgl. z.B. Gisinger-Schindler 1996, S. 7).

### **3.4 Professionalisierung und Verankerung**

Die Professionalisierung und Verankerung von Bildungsberatung ist sowohl in der Literatur als auch im praktischen Tätigkeitsfeld eine Diskussion, deren Ende und Ausgang noch nicht absehbar ist. Zentrale Fragestellungen sind dabei die Verortung der Bildungsberatung im bestehenden Bildungssystem, die Verankerung institutioneller oder überinstitutioneller Beratungsstellen, die Abgrenzung von Bildungsberatung gegenüber Erziehung, Therapie und anderen Beratungsformen und die notwendigen Qualifikationen und Kompetenzen von BeraterInnen. Einige zentrale Aspekte derzeitiger Diskussionen in der Fachliteratur werden hier zusammengefasst.

### **3.4.1 Verortung von Bildungsberatung im Bildungssystem**

Bildungsberatung ist heute Teil des gesamten Bildungssystems. Im schulischen Bereich ist Bildungsberatung bereits seit einigen Jahrzehnten institutionalisiert und bildet somit einen wesentlichen Kern von Beratungstätigkeiten in Bezug auf Aus- und Weiterbildung. Ebenfalls bereits lang etabliert ist die Berufsberatung, die zunächst speziell Beratung für die Berufswahl und Berufsorientierung umfasste und in dieser Form hauptsächlich vom Arbeitsmarktservice und von arbeitsmarktnahen WeiterbildungsträgerInnen angeboten wird. Die Studienberatung, die sich speziell auf Beratung im Hochschulbereich bezieht, zählt ebenso zu den bereits seit einigen Jahrzehnten etablierten Bildungsberatungsbereichen.

Erst im Auf- und Ausbau begriffen ist jedoch Bildungsberatung im Bereich der Erwachsenenbildung. Auch wenn die Diskussionen und ersten Anfänge bis in die Siebzigerjahre zurückverfolgbar sind und einige Erwachsenenbildungseinrichtungen Bildungsberatung bereits in ihrer Institution als eigenen Aufgabenbereich festgelegt haben, findet eine weitreichende Verankerung und Professionalisierung erst in jüngerer Vergangenheit statt. Kooperationsformen zwischen einzelnen BeratungsanbieterInnen sind in Österreich im Entstehen, bedürfen jedoch einer Intensivierung.

Der Großteil der Bildungsberatungstätigkeiten in Österreich kann dem Bereich der Individualberatung zugeordnet werden, während die Systemberatung (z.B. Beratung von Betrieben) ein noch auszubauender Aufgabenbereich ist, der bisher noch nicht im Vordergrund der Bildungsberatungstätigkeiten steht (vgl. z.B. Kailer 1994).

Innerhalb bestehender Erwachsenenbildungsinstitutionen entsteht durch die Bildungsberatung ein neues Aufgabengebiet. Wolfgang Krüger (1978) betont, dass Beratung „grundsätzlich zu den Aufgaben aller Mitarbeiter der EB gehört“ (ebd., S. 100) und daher innerhalb der Erwachsenenbildung ständig stattfindet. Die Begriffsdefinition von de Haan bestätigt diese Ansicht, dass Beratung nicht nur in professioneller, institutionalisierter Form erfolgt. „Jede Kommunikation kann Beratungsmomente enthalten, falls ein Problem thematisiert wird, eine Person der anderen Hilfestellungen anbietet und der Beratende Fähigkeiten oder Informationen vermittelt, die die Handlungs- und Entscheidungskompetenz des Ratsuchenden erhöhen“ (de Haan 1992, S. 336). Beratung in Erwachsenenbildungsinstitutionen findet daher oft informell statt und ist sowohl für

lehrende und pädagogische MitarbeiterInnen als auch für MitarbeiterInnen in der Verwaltung Teil des beruflichen Alltags. Die Verankerung von Bildungsberatung als speziellen, eigens definierten und mit entsprechenden Ressourcen ausgestatteten Aufgabenbereich innerhalb der Erwachsenenbildungseinrichtungen hat nur teilweise stattgefunden, wodurch klare Aufgabenbereiche, Ziele, Qualifikationsanforderungen und Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten oftmals fehlen. Jörg Knoll plädiert sogar dafür, Bildungsberatung gar nicht als eigenständigen Bereich zu definieren, sondern weiterhin als integrierten Bestandteil der erwachsenenbildnerischen Profession zu verstehen. „Angesichts [der] faktischen Integration von Situationen mit Beratungs-Charakter kommt es darauf an, Beratung weder institutionell-organisatorisch noch funktional ‚hinauszudefinieren‘ (in Richtung ‚Beratungsstelle‘ oder Beratung als eigene Profession), sondern sie vielmehr als Bestandteil der Profession des Erwachsenenbildners/der Erwachsenenbildnerin zu verstehen und zu gestalten“ (Knoll 1992, S. 270). Dennoch zeichnet sich ein Trend in Richtung Professionalisierung und Verankerung als eigenständiger Bereich ab (vgl. z.B. Kailer 1994; Gisinger/Knopf 1994).

Bildungsberatung für Erwachsene findet auch in Einrichtungen statt, deren Hauptaufgabengebiet nicht die Erwachsenenbildung ist. Fragen in Bezug auf Weiterbildung entstehen in solchen Einrichtungen im Zuge von anderen Beratungsformen, beispielsweise der Lebensberatung oder Jugendberatung, und bilden somit lediglich einen Teilbereich der Aufgaben und Ziele. Im Burgenland zählen unter anderem das Arbeitsmarktservice, Frauenberatungsstellen, Arbeiterkammer oder Jugendinformationsstellen zu jenen Einrichtungen, in denen Erwachsenenbildung nicht den primären Aufgabenbereich darstellt, Bildungsberatung aber dennoch einen Teil des Arbeitsfeldes bildet. Es entstehen aber auch zunehmend eigene Bildungsberatungsstellen, die weder selber Kurse anbieten, noch in anderen Beratungssegmenten tätig sind.

### **3.4.2 Trägergebundene und trägerungebundene Beratungsstellen**

Sowohl in der Fachliteratur als auch im Zuge der Erhebung im Burgenland wurde deutlich, dass Bildungsberatung in Österreich vor allem in trägergebundener, institutioneller Form angeboten wird. Überinstitutionelle Beratungsstellen, wie sie beispielsweise in der Bundesrepublik Deutschland bereits seit einigen Jahren bestehen (vgl. z.B. Alexius 1996; Wrede/Würdemann 1997), sind in Österreich kaum zu finden. Krüger betont die Notwendigkeit, sowohl innerhalb von Erwachsenenbildungseinrichtun-

gen Beratung auszubauen, als auch diese Angebote durch trägerungebundene, zentral organisierte Beratungsstellen zu ergänzen (Krüger 1992, S. 269). Auch Tippelt (1997) unterscheidet in Anlehnung an Mader zwischen Beratung in den Einrichtungen (trägergebunden) und Beratung in eigenen Beratungsstellen (trägerübergreifend). Das Besondere an der trägergebundenen Beratung ist für Tippelt, dass Beratung „integraler Bestandteil pädagogischen Handelns“ (ebd., S. 13) ist und daher, wie bereits weiter oben erwähnt, oft informell und ungeplant stattfindet. Aufgaben von trägergebundener Beratung sind seiner Ansicht nach beispielsweise die Kurswahlberatung, Einstufungsberatung, Beratung von MultiplikatorInnen oder die Beratung von KursleiterInnen. Die Hauptaufgaben trägerungebundener Beratungsstellen sind z.B. Individualberatung (bezüglich Kurswahl, Angebote,...), Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit, die Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs, das Aufzeigen von Angebotsdefiziten und die Beratung von und Zusammenarbeit mit Erwachsenenbildungseinrichtungen. Die Aufgabe der Rückkoppelung von Beratungserfahrungen an BildungsanbieterInnen obliegt nach dem Verständnis von Tippelt somit in erster Linie den trägerunabhängigen Beratungsstellen, deren Trägerschaft Kommunen oder Verbände sein können (vgl. ebd., S. 20f).

Eine Besonderheit von trägerungebundenen Beratungsstellen liegt unserer Ansicht nach darin, dass sie ein wesentliches Element im Aufbau von Kooperationen zwischen Einrichtungen darstellen. „Zentralen Weiterbildungsberatungsstellen käme die Aufgabe zu, als Bindeglied wirksam zu werden zwischen

- *den verschiedenen Einrichtungen der Erwachsenenbildung [...],*
- *Erwachsenenbildung und Gesamtbildungssystem [...],*
- *Erwachsenenbildung und Arbeitsbehörde [...] und*
- *Weiterbildungsberatung und anderen Beratungsdiensten [...]*“ (Krüger 1992, S. 270).

Auch Schiersmann/Engelhard bestätigen diese besondere Aufgabe von trägerunabhängigen Beratungsstellen. „[...] die Forderung nach Kooperation verschiedener Einrichtungen auf lokal-regionaler Ebene [ist] immer wieder erhoben, aber bislang kaum realisiert worden, u.a. weil aufgrund der pluralen Struktur des Weiterbildungssektors nur eine neutrale Institution diese Aufgabe übernehmen kann. [...] eine kommunale

Weiterbildungsberatungsstelle [stellt] eine Instanz dar, die – ohne in potentielle Konkurrenzen involviert zu sein – diese Funktion wahrnehmen kann“ (Schiersmann/Engelhard 1992, S. 254).

Im Burgenland wurde ein Jahr vor Beginn dieses Projektes eine überinstitutionelle, anbieterneutrale Beratungsstelle eingerichtet, deren Trägerschaft zunächst eine Kooperation der Burgenländischen Konferenz der Erwachsenenbildung (BuKEB) und der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung<sup>3</sup> für das Burgenland war<sup>4</sup>. Durch die Trägerschaft der BuKEB war diese Bildungsberatungsstelle zwar nicht direkt an die Institutionen der Erwachsenenbildung gebunden, kann aber auch nicht als gänzlich trägerungebundene Beratungsstelle bezeichnet werden. Die BuKEB ist ein loser Zusammenschluss von Erwachsenenbildungseinrichtungen, deren spezifische Interessen entsprechend an die Beratungsstelle herangetragen wurden. Im Zuge des Projektes wurde diese Beratungsstelle begleitet und in ihrer Entwicklung unterstützt, wobei deutlich wurde, dass gerade die enge Verbundenheit mit den Institutionen der BuKEB einige Schwierigkeiten ergab, aufgrund derer eine neue Trägerkooperation verwirklicht wurde. Modelle gänzlich trägerungebundener Beratungsstellen, wie beispielsweise die Weiterbildungsberatungsstelle in Köln, werden meist mit kommunalen oder staatlichen Geldern finanziert und sind daher nicht an AnbieterInnen von Weiterbildung gebunden, wodurch eine relativ „neutrale“ Haltung eingenommen werden kann (vgl. Kapitel 10).

### **3.4.3 Qualifikationen für Bildungsberatung**

Die Diskussion um die Professionalisierung von Bildungsberatung ist zu einem wesentlichen Teil davon bestimmt, welche Qualifikationsanforderungen an BildungsberaterInnen gestellt werden. In der Fachliteratur lassen sich bezüglich Aus- und Weiterbildung von BeraterInnen drei Zugänge unterscheiden. Im ersten Ansatz wird Bildungsberatung als integrierter Teil pädagogischer Profession gesehen und soll daher ein Segment von pädagogischen Ausbildungen sein, während VertreterInnen des zweiten Zugangs

---

<sup>3</sup> In sieben österreichischen Bundesländern (Ausnahme: Wien und Vorarlberg) sind Förderungsstellen des Bundes für Erwachsenenbildung angesiedelt. Sie sind Bundeseinrichtungen, die heute dem Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur angehören, und sollen einen Beitrag zur Förderung der Erwachsenenbildung in den Bundesländern leisten.

<sup>4</sup> Während dieses Projektes veränderte sich die Trägerschaft. Derzeitige Träger sind die Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland und die Burgenländische Forschungsgesellschaft. Eine detaillierte Darstellung der Entwicklungen ist in Kapitel 6.5 zu finden.

psychologisch ausgebildete BeraterInnen anstreben. In der dritten Zugangsweise steht keine spezifische Grundausbildung im Vordergrund, sondern BildungsberaterInnen sollen die notwendigen Qualifikationen durch Erfahrungen erwerben, die mit zusätzlichen, spezifischen Fortbildungen ergänzt werden sollen.

Krüger sieht Bildungsberatung als integralen Bestandteil jedes pädagogischen Handelns und plädiert daher für eine grundlegende Beratungsausbildung innerhalb pädagogischer Ausbildungen. „Um einer personellen und theoretischen Psychologisierung der Beratung von Erwachsenen vorzubeugen, wäre Beratung in das erwachsenenpädagogische Aus- und Weiterbildungscurriculum für pädagogische Mitarbeiter der Erwachsenenbildung einzubeziehen. Diese Aus- und Weiterbildungskonzepte hätten der Tatsache Rechnung zu tragen, daß Beratung alltägliche Aufgabe eines jeden Mitarbeiters ist [...]“ (Krüger 1992, S. 270). Als zentrale Inhalte einer Beratungsausbildung nennt Krüger allgemeine Grundlagen der Beratung, Gesprächsanalysen oder Gesprächsverhaltenstraining (vgl. ebd.).

Nach Ansicht von Rüscher soll Psychologie die Grundqualifikation für Beratungstätigkeiten sein, die eventuell durch psychotherapeutische oder pädagogische Ausbildungen ergänzt werden kann (vgl. Rüscher 1994, S. 82). Psychologie als Voraussetzung für Beratungstätigkeiten ist vor allem in jenen Einrichtungen wichtig, die auch Einstufungs- und Eignungstests anbieten. Dennoch wird in der Fachliteratur selten die Notwendigkeit einer psychologischen Grundausbildung betont. Vielmehr wird Beratung eher unter pädagogischen als unter psychologischen Aspekten gesehen.

Die Erforschung der Beratungspraxis führt viele AutorInnen zu der Erkenntnis, dass genaue, formale Qualifikationsprofile kaum zu benennen sind, sondern sich stattdessen in der Praxis der Bildungsberatung zeigt, dass MitarbeiterInnen meist ohne spezielle Ausbildung die Beratungstätigkeit aufnehmen und sich im Weiteren durch Fortbildungen Zusatzkenntnisse erwerben. Von manchen Einrichtungen werden spezielle Ausbildungen sogar als problematisch gesehen, da persönliche Kompetenzen im Vordergrund stehen sollten (vgl. Tippelt 1997, S. 26).

Trotz der teils unterschiedlichen Ansichten über notwendige Grundausbildungen für BildungsberaterInnen zeigt sich in der Fachliteratur dennoch große Übereinstimmung bezüglich erforderlicher Kompetenzen, von denen hier lediglich eine Auswahl genannt wird:

- *inhaltliche Grundkenntnisse*: Kenntnisse über Ausbildungs- und Beschäftigungssystem, Kenntnisse von Sozialisations-, Erziehungs- und Lernprozessen etc.;
- *fachliche Kompetenzen*: Gesprächsführung (Techniken, Methoden), diagnostische Kenntnisse, planvolles Vorgehen etc.;
- *Vorerfahrungen*: als TrainerIn, Lebenserfahrung etc.;
- *soziale und persönliche Kompetenzen*: Einfühlungsvermögen, Zuhören können, persönliche Grenzen kennen und wahren etc.;
- *organisatorische Kompetenzen*: Strukturierungsfähigkeiten (Information), analytische Fähigkeiten (Bedarfsanalysen) etc.;
- *betriebswirtschaftliche Kenntnisse* (speziell für die Beratung von Organisationen).

Selten wird es für BildungsberaterInnen erforderlich oder möglich sein, über alle diese Kompetenzen umfassend zu verfügen, denn je nach Arbeitsschwerpunkten und Zielgruppe sind entsprechende, unterschiedliche Kompetenzen gefordert und werden dementsprechend stärker in den Vordergrund treten. In der Fachliteratur wird betont, dass der praxisorientierte Austausch und Reflexions- und Supervisionsmöglichkeiten notwendig sind, damit BeraterInnen im Laufe ihrer Tätigkeit ihre Kompetenzen immer weiter ausbauen können (vgl. z.B. Tippelt 1997, S. 29)<sup>5</sup>.

### **3.5 Problemfelder**

Tippelt (1997, S. 33ff) diskutiert in seinem Artikel einige Problemfelder, die sich im Bezug auf Bildungsberatung für Erwachsene ergeben. Diese, in nur wenigen Beiträgen in der Fachliteratur angesprochenen, Probleme sind wichtiger Bestandteil von Beratung und müssen daher in die Diskussion miteinbezogen werden. Die von Tippelt formulierten Schwierigkeiten werden hier durch Ergebnisse des Projekts „Bildungsberatung Burgenland“ ergänzt.

#### *Geringe Transparenz des Weiterbildungsmarktes*

Der derzeitige Weiterbildungsmarkt ist von geringer Transparenz gekennzeichnet, da die Anzahl und Vielfalt an Bildungsangeboten ständig im Ansteigen begriffen und daher

kaum noch überschaubar ist. Diese Tatsache ist ein wesentlicher Grund dafür, dass Bildungsberatung und Bildungsinformation zunehmend Bedeutung erhalten, um Bildungsinteressierte dabei zu unterstützen, entsprechende Angebote zu finden. Für viele, vor allem niedrig qualifizierte Weiterbildungsinteressierte, kann diese geringe Transparenz eine kaum überwindliche Barriere darstellen, während Höherqualifizierte zumeist eher über Möglichkeiten verfügen, sich notwendige Informationen über Bildungsmöglichkeiten zu beschaffen. Es ist jedoch zu vermuten, dass gering Qualifizierte auch kaum Zugang zu den Beratungseinrichtungen finden und daher angesichts derzeitiger Entwicklungen ohne spezielle Berücksichtigung Gefahr laufen, mehrfach benachteiligt zu werden.

#### *Problem der Institutionalisierung und Finanzierung*

Bildungsberatung wird in Österreich zum größten Teil in trägergebundener, institutionalisierter Form angeboten. Trägerneutrale Beratungsstellen wären eine wertvolle Ergänzung für den Beratungssektor (vgl. oben), wofür es jedoch kontinuierlicher, langfristiger gesicherter Finanzierungsformen bedarf, beispielsweise in Form von Mischfinanzierungen (Kommunen, Länder, Weiterbildungseinrichtungen etc.).

#### *Konkurrenz*

Bildungsberatung ist ein Segment der Erwachsenenbildung, in dem Konkurrenz eine nicht zu unterschätzende Rolle einnimmt. Nach Kejcz erschwert die Konkurrenz zwischen den TrägerInnen

- die Transparenz des Weiterbildungsmarktes und die für Beratung notwendige Informationsbeschaffung;
- die Kommunikation zwischen Einrichtungen und damit die Rückkoppelungen (Angebotsanregungen) von trägerungebundenen BeraterInnen an die Einrichtungen;
- die Abstimmung des Angebots;
- das Experimentieren mit neuen Ideen, da dies das Risiko beinhaltet, sich am Markt nicht mehr so gut behaupten zu können (vgl. Kejcz, zit. nach Tippelt 1997, S. 38f).

---

<sup>5</sup> Weitere Ausführungen zur Frage der Kompetenzen von BildungsberaterInnen sind weiter unten zu finden.

Das Problem der Konkurrenz trat auch bei der Vernetzungsarbeit im Burgenland deutlich zu Tage, was weiter unten noch ausführlich diskutiert wird.

#### *Beratung und betriebliche Weiterbildung*

Der Bereich der innerbetrieblichen Weiterbildung entzieht sich weitgehend „der öffentlichen Kenntnis und damit auch dem Einblick von Weiterbildungsberatungsstellen“ (Tippelt 1997, S. 39). Bildungsberatung in Betrieben könnte zur Initiierung innerbetrieblicher Weiterbildung anregen und gleichzeitig Informationen über außerbetriebliche Weiterbildungsmöglichkeiten anbieten, dieses Segment wurde bisher in der Bildungsberatung allerdings zu wenig berücksichtigt.

#### *Informationsbeschaffung und Informationsaufbereitung*

„Die Qualität der Weiterbildungsberatung ist ganz erheblich dadurch determiniert, welchen Umfang und welche Qualität die Informationen [haben], die der Beratung zur Verfügung stehen, [die] weitergegeben werden können“ (Tippelt 1997, S. 41). Datenbanken und Informationssysteme unterstützen die Arbeit der BeraterInnen durch ein möglichst großes, strukturiertes Informationsangebot. Aber auch berufsfachliche, arbeitsmarktpolitische und rechtliche Informationen müssen in den Kontext vorhandener Bildungsmöglichkeiten eingebunden werden. Probleme der Uneinheitlichkeit von Datenbanken und die fehlende Transparenz des Angebotsmarktes (vgl. oben) erschweren jedoch die Aufbereitung und Beschaffung qualitativ hochwertiger und quantitativ umfassender Informationen.

#### *Internationalisierung der Weiterbildungsberatung*

In zunehmendem Maße werden angesichts von Globalisierungstendenzen nicht nur regionale Bildungsangebote, sondern auch überregionale und internationale Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten nachgefragt. Informationen über internationale (oder europaweite Angebote) erfordern jedoch auch die Kenntnis der dortigen Arbeitsmärkte, der Bildungsstruktur oder rechtlicher Voraussetzungen. Diese Entwicklung macht unseres Erachtens deutlich, dass BildungsberaterInnen mit einer Flut von Informationen und Wissen umgehen müssen, deren Bewältigung und Strukturierung nur in Kooperationen möglich sind.



## 4 ENTWICKLUNGSLINIEN VON BILDUNGSBERATUNG UND BILDUNGSINFORMATION IN ÖSTERREICH

Die Entwicklung von Bildungsberatung und Bildungsinformation stellt in Österreich eine Geschichte der Anfänge, Brüche und Neuanfänge dar. Schon seit den Siebzigerjahren werden auf unterschiedlichen Ebenen immer wieder Initiativen der Thematisierung, Verankerung und Professionalisierung gestartet. In den Neunzigern stand schließlich das Bündeln und Bereitstellen von Informationen stärker im Vordergrund als die Beratungsaufgaben. In den letzten beiden Jahren lassen sich verstärkt Professionalisierungs- und Vernetzungsprozesse der in der Beratung Tätigen erkennen.

### 4.1 Die Siebziger – erste Versuche

Bildungsberatung als Teilbereich der Erwachsenenbildung wurde schon in den Siebzigerjahren in Österreich thematisiert und diskutiert. Theoretische Auseinandersetzungen über die Aufgaben von Bildungsberatung (vgl. Lenz/Schmidl 1977) korrespondierten mit dem Versuch, eine erste Professionalisierung und Institutionalisierung herbeizuführen. Die Notwendigkeit von Bildungsberatung wurde damals vor allem unter dem Aspekt der Chancengleichheit gesehen (vgl. Gattol 1974, Lenz/Schmidl 1977): „Bildungsberatung, die im Sinne der Herstellung gleicher Chancen im Bildungswesen, zur Weiterbildung anregen möchte, muß demnach auf Überwindung von Bildungsbarrieren ausgerichtet sein“ (Lenz/Schmidl 1977, S. 34).

Im November 1972 bot das BlfEB St. Wolfgang<sup>6</sup> ein Seminar mit dem Titel „Beratung als Teil der Bildungsarbeit“ an. Diese Veranstaltung kam aber aufgrund der geringen Zahl an InteressentInnen nicht zustande.

In der Steiermark entstand 1973 von Seiten der Förderungsstelle des Bundes eine Initiative zu Bildungsberatung, um „eine wirksame Zusammenarbeit und eine engere Kontaktnahme jener Personen anzuregen, die bereits in der praktischen Bildungsberatung stehen und im Sinne von Bildungsberatung tätig sind“ (Pesendorfer 1974, S.

---

<sup>6</sup> Bundesinstitut für Erwachsenenbildung in Strobl am Wolfgangsee.

354). Ein weiteres Ziel war die Einrichtung einer Bildungsberatungsstelle in der Förderungsstelle. Erste Schritte zu einem Überblick über Dienststellen und Menschen, die Beratungen anbieten, sollten durch eine Sammlung der entsprechenden Adressen gesetzt werden. Weiters wurde eine Koordination und Kooperation bezüglich der Weiterbildung für BeraterInnen angestrebt. 1974 fanden in Graz zwei Informationsnachmittage für BeraterInnen statt. Die Überlegungen und Aktivitäten der Steiermark waren schließlich auch für die Tagung „Probleme der Bildungsinformation und -beratung bei Erwachsenen“ mitbestimmend, die von 2. bis 5. April 1974 im BlfEB St. Wolfgang stattfand (vgl. ebd., S. 354f).

Die Tagung in St. Wolfgang war eine Premiere in Sachen Bildungsberatung: Zum ersten Mal fanden sich in Österreich VertreterInnen verschiedener Einrichtungen, die Bildungsinformation und Bildungsberatung anbieten, zu einer überinstitutionellen Tagung zusammen. Zwei Ziele wurden verfolgt: einerseits eine Analyse der Aufgaben, Probleme und Organisationsbedingungen von Bildungsberatung für Erwachsene, andererseits die Erarbeitung von Vorschlägen für eine bessere Ausgestaltung und Kooperation (vgl. Gattol 1974, S. 344).

Die Empfehlungen dieser Tagung waren vielversprechend. Es wurden Organisations- und Kooperationsmöglichkeiten dargelegt, eine grundsätzliche Methodik der Beratungspraxis festgehalten und Möglichkeiten für die Ausbildung von BildungsberaterInnen entwickelt. Zusätzlich wurde ein Modell für Bildungsberatungsstellen entworfen, die in den Förderungsstellen des Bundes eingerichtet werden sollten. Als Aufgaben dieser Stellen war Folgendes vorgesehen:

- Informationsweitergabe;
- wissenschaftliche Grundlagenarbeit;
- Kontaktstelle aller Einrichtungen, die Beratung anbieten;
- Organisation von Aus- und Weiterbildung für BeraterInnen;
- Öffentlichkeitsarbeit (vgl. ebd., S. 348ff).

Im April 1975 fand – wiederum in St. Wolfgang – erstmals ein Ausbildungsseminar für BildungsberaterInnen statt. Die Empfehlungen der überinstitutionellen Tagung zur Ausbildung von BeraterInnen wurden dabei aufgegriffen. Das Seminarprogramm umfasste drei Schwerpunkte (vgl. Pesendorfer 1975, S. 546):

1. Informationen über das erreichbare Material und über die Bildungsberatungseinrichtungen in den verschiedenen Erwachsenenbildungsinstitutionen und im Bundesministerium für Unterricht und Kunst;
2. Theorieblock über das Verhältnis von Bildung und Beratung;
3. Methodischer Teil, in dem die sogenannte non-direktive, personenzentrierte Beratungstechnik von C. Rogers theoretisch und praktisch eingeführt wurde.

Die Seminarergebnisse und die Anregungen der SeminarteilnehmerInnen für eine weitere Professionalisierung der Bildungsberatung – durch Kooperation, Vernetzung und eine Ausbildung für BildungsberaterInnen – waren durchaus vielversprechend (vgl. ebd., S. 553). Doch die gestarteten Bildungsberatungsinitiativen führten zu keiner institutionellen Verankerung. Auch der theoretische Diskurs verebbte schlussendlich wieder (vgl. Gisinger/Knopf 1994, S. 19).

## **4.2 Die Achtziger – Neuanfänge**

Gegen Ende der Achtzigerjahre wurden wieder Neuansätze zur Institutionalisierung von Bildungsberatung und Bildungsinformation gestartet. Einzelne Förderungsstellen sowie Wirtschaftskammern und AMS arbeiteten intensiv an Aufbau und Positionierung von Bildungsberatung und Bildungsinformation sowie an deren institutioneller Verankerung. Im Zuge eines Regierungsabkommens wurde der Grundstein für BerufsInfoZentren gelegt.

Im Jänner 1987 startete das Institut für Erziehungswissenschaften der Universität Salzburg unter der Leitung von Univ.-Ass. Mag. Dr. Walter Buchacher im Rahmen eines Seminars eine Erhebung der Situation der Weiterbildungsberatung in der Stadt Salzburg. Die Ergebnisse dieser Erhebung bildeten die theoretische Grundlage für die Einrichtung einer institutionsneutralen Bildungsberatungsstelle für Erwachsene – BiBer<sup>7</sup> – an der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für Salzburg. Von Herbst 1995 bis zum Frühjahr 1996 wurde gemeinsam mit dem Institut für Erziehungswissenschaften der Universität Salzburg eine Evaluationsstudie durchgeführt, um eine

---

<sup>7</sup> BiBer steht für Bildungsberatung für Erwachsene.

weitere Optimierung der Beratungstätigkeit zu erreichen. 1999 feierte BiBer sein zehnjähriges Bestehen. Die Beratung wurde weiter ausgebaut, mittlerweile verfügt BiBer über drei Außenstellen in Tamsweg (seit 1992), Bischofshofen (seit 1992) und Saalfelden (seit 1995). BiBer bietet neben Information in Form von Adressen, Programmen und Angeboten leihweise Lernhilfe- und Selbstlernmaterial an. Außerdem besteht die Möglichkeit, begleitende Beratung für den Zweiten Bildungsweg oder allgemeine Beratung für Probleme in Bildungsfragen in Anspruch zu nehmen. Die Zahl der Beratungen hat sich im Zeitraum von zehn Jahren von 334 Beratungen im ersten Jahr auf 1415 Beratungen im Jahr 1998 gesteigert (vgl. Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für Salzburg 1999).

Auch an der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland gab es ab Mitte der Achtzigerjahre erste Ansätze zur Institutionalisierung von Bildungsberatung. Ab 1990 wurde Bildungsberatung in Zusammenarbeit mit der Volkshochschule – vorrangig für den Zweiten Bildungsweg – angeboten. Mit Mai 1998 wurde in Kooperation mit der BuKEB, der Burgenländischen Konferenz der Erwachsenenbildung, die „Überinstitutionelle Bildungsinformation und Bildungsberatung“ eingerichtet, die institutionsübergreifend Aus- und Weiterbildungsberatung anbietet. Die im Zuge des Projektes „Bildungsberatung Burgenland“ begleitete Beratungsstelle hat sich in dem Projektzeitraum von zwei Jahren in Bezug auf Ihre Aufgaben und Ziele positioniert und etabliert. Die wissenschaftliche Begleitung sowie das Modell einer anbieterneutralen Beratungsstelle werden an anderer Stelle noch diskutiert und reflektiert.

In den WIFI konstituierte sich zu Ende der Achtzigerjahre ein Arbeitskreis zum Thema Bildungsberatung, der, aufbauend auf den Erfahrungen der WIFI-Bildungsberatung in Wien, Voraussetzungen einer Bildungsberatungsstelle, Berufsvollzugsanforderungen und Aufgaben der WIFI-BildungsberaterInnen festlegte. Neu war, dass die Bildungsberatung nicht mehr der Akquisition von TeilnehmerInnen dienen sollte, „sondern dass deren Aufgabe in erster Linie darin zu sehen sei, Bildungsinteressierte problemspezifisch zu unterstützen“ (Jonke-Hauptmann/Rammel 1996, S. 153). Ausgehend von den vom Arbeitskreis festgelegten Kriterien wurden in den Bundesländern Tirol (1988), Oberösterreich (1989), Steiermark (1989) und Burgenland (1990) entsprechende Konzepte erstellt und Bildungsberatungsstellen eingerichtet (vgl. ebd., S. 153ff).

In Vorarlberg wurde 1989 eine gemeinsame Initiative vom Land Vorarlberg und der Wirtschaftskammer Vorarlberg gestartet, aus der die BIFO – Berufs- und Bildungsinformation Vorarlberg – hervorging. Das Institut ist heute eine gemeinnützige GesmbH, die von den beiden ursprünglichen ProjektträgerInnen grundfinanziert wird. Über unterschiedliche PartnerInnen werden einzelne Projekte finanziert. BIFO bietet Bildungsberatung an und betreut ein Informationszentrum, in dem sich Jugendliche und Erwachsene über Bildungswege informieren können. Darüber hinaus wird PFIFFIKUS, die vorarlbergische Bildungsdatenbank, von BIFO verwaltet und betreut. In enger Zusammenarbeit mit dem AMS gibt es bei BIFO ein Bewerbungsbüro, in dem Arbeitssuchende sowohl die notwendige Infrastruktur für Bewerbungen vorfinden, als auch Unterstützung und Beratung für die Bewerbung erhalten (BIFO 2001, Jonke-Hauptmann/Rammel 1996, S.188-194).

Seit dem Jahre 1986 veranstaltet das heutige Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur gemeinsam mit dem AMS Österreich österreichweit Studien- und Berufsinformationsmessen. Im Rahmen dieser Messen werden Studien- und Berufsinformation, Bildungs- und Schullaufbahnberatung und Weiterqualifizierung angeboten. Seit 1998 werden diese Messen als „BeSt – die Messe für Beruf und Studium“ dreimal pro Schul- bzw. Studienjahr abgehalten (vgl. Steinringer 2000, S. 36f).

Ein zweiter wichtiger Bereich der Bildungsinformation, der heute nicht mehr aus der Erwachsenenbildungslandschaft wegzudenken ist, sind die BerufsInfoZentren. 1987 wurde von der damaligen Regierung beschlossen, solche Zentren in Kooperation von Wirtschaft und Arbeitsmarktverwaltung (heute AMS) einzurichten. Diese Kooperation scheiterte zwar bald, doch wurden in der Folge BerufsInfoZentren von Wirtschaftskammern und vom Arbeitsmarktservice gegründet (vgl. ebd., S. 27; Jonke-Hauptmann/Rammel 1996, S. 97ff; 140ff).

### **4.3 Die Neunziger – Abrufbares Wissen**

In den Neunzigerjahren veränderten sich die Ansprüche an Bildungsberatung und Bildungsinformation zusehends. Information und Beratung wurde verstärkt zu einem Anliegen der Bildungsinteressierten. Permanente Weiterbildungsbereitschaft wird nun als unabdingbare Notwendigkeit von jedem/r Einzelnen erwartet und die Vielfalt und Unübersichtlichkeit der Bildungsangebote erfordern eine bessere VermittlerInnenrolle

von Seiten der Erwachsenenbildung. Eine Studie, die im Auftrag der BuKEB im Mai 1996 im Burgenland durchgeführt wurde, bestätigte, dass Bildungsinteressierte die vorhandene Information über Weiterbildungsangebote als mangelhaft beurteilen (vgl. Österreichische Gesellschaft für Marketing 1996, S. 7). Eine Studie des Bundesministeriums für Unterricht und Kunst (BMUK)<sup>8</sup> aus dem Jahr 1998 brachte ähnliche Ergebnisse. Es besteht erhöhter Bedarf nach einer besseren Transparenz der Angebote und der AnbieterInnen.

Die Verfügbarkeit von Wissen über Einrichtungen und Veranstaltungen bekam einen immer höheren Stellenwert. Anfangs bildeten Broschüren und schriftliches Informationsmaterial, die in den Bildungsberatungsstellen auflagen, den Schwerpunkt. Im Jahr 1993 bekam das Bereitstellen von Information mit der Gründung des Vereins EBIS (Erwachsenenbildungs-Informationsservice) eine neue Dimension. Zu Beginn noch auf Weiterbildungsangebote in der Ostregion – Wien, Burgenland, Niederösterreich, Steiermark – fokussiert, arbeitete der Verein schließlich an der Erstellung einer österreichweiten Bildungsdatenbank. Diese Datenbank, die zuletzt rund 25.000 Angebote umfasste, wurde regelmäßig gewartet, aktualisiert und nach einem einheitlichen System beschlagwortet. Bis Oktober 1997 informierte EBIS über Telefonhotline und nachfolgende Zusendung von Materialien kostenlos und anbieterInnenneutral über Bildungsangebote für Erwachsene. Mit Ende des Jahres 1997 wurde EBIS aus finanziellen Gründen eingestellt.

In Zusammenarbeit mit der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland gelang es schließlich im April 1998, auf dem Know-how von EBIS aufbauend, eine Erfassung von rund 1700 Bildungsdaten der burgenländischen WeiterbildungsträgerInnen vorzunehmen. Die Daten wurden dann im Auftrag der BuKEB über das Internet angeboten.

Auch in den anderen Bundesländern wurde am Aufbau elektronischer Bildungsdatenbanken gearbeitet. Inzwischen haben acht Bundesländer über das Internet abrufbare regionale Weiterbildungsdatenbanken, in denen Bildungsinteressierte nach spezifischen Weiterbildungsangeboten suchen können, die aber auch der elektronischen Unterstützung der BildungsberaterInnen dienen. Alle Datenbanken sind im Internet

---

<sup>8</sup> Das BMUK wurde bei der 2000 erfolgten Regierungsumbildung mit dem Wissenschaftsministerium in ein gemeinsames Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur umgewandelt.

über die Homepage <http://www.erwachsenenbildung.at> abrufbar, oder über folgende Adressen:

Vorarlberg: <http://www.pfiffikus.at>  
Tirol: <http://www.weiterbildung-tirol.at>  
Salzburg: <http://www.weiterbildung.salzburg.at>  
Oberösterreich: <http://www.eb-ooe.at>  
Steiermark: <http://www.eb-stmk.at>  
Niederösterreich: <http://www.noe.bildungsinfo.at>  
Wien: <http://www.weiterbildung.at>  
Burgenland: <http://www.bildungsinformation-burgenland.at>  
Spezielle Weiterbildungsdatenbank für Frauen: <http://www.pfiffika.at>

Im heurigen Jahr wurde vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Sozialfonds die Metasuchmaschine eduVista installiert. Unter <http://www.eduvista.com> ist es möglich, sich bei Abfragen einen Überblick über bis zu vierzig verschiedene Datenbanken zu verschaffen. eduVista nutzt für die Suche zwei Informationsquellen: Einerseits werden die schon genannten regionalen Bildungsdatenbanken in den einzelnen Bundesländern durchsucht. Andererseits werden auch die Datenbanken der großen Bildungseinrichtungen – vorrangig der Mitgliedsorganisationen der Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs (KEBÖ) – berücksichtigt (vgl. eduVista 2001).

Wurde in den Neunzigerjahren starkes Augenmerk auf Bildungsinformation gelegt, so gab es doch auch im Bereich der Bildungsberatung Professionalisierungstendenzen. Der steigende Bedarf an Bildungsberatung führte zu einer beginnenden Professionalisierung in Bezug auf die Aus- und Weiterbildung von BildungsberaterInnen.

Das WIFI Österreich installierte 1989 eine Aus- und Weiterbildung für BildungsberaterInnen des WIFI / WK. Diese Aus- bzw. Weiterbildung begann 1989 mit einer einwöchigen Schulung im Institut für Angewandte Psychologie in Zürich. Seit 1990 gibt es jährlich ein Seminar zum Thema Diagnostik sowie ein Seminar zum Thema Gesprächsführung. Der ebenfalls einmal pro Jahr stattfindende Erfahrungsaustausch ist zu 50 % der berufskundlichen Weiterbildung gewidmet (z.B. Exkursionen zu Betrieben oder Ausbildungsstätten). Darüber hinaus nehmen die BeraterInnen der östlichen

Bundesländer an berufskundlichen Informationsveranstaltungen teil, die einmal im Monat vom BIWI (Berufsinformation der Wiener Wirtschaft) und dem AMS Wien organisiert werden (vgl. Jonke-Hauptmann/Rammel 1996, S. 158f).

Im BifEB St. Wolfgang wurde 1994 erstmals eine praxisbegleitende Fortbildung für BildungsberaterInnen angeboten. Rolle und Selbstverständnis, institutionelle Rahmenbedingungen, Gesprächsführung, Fallbeispiele aus der Beratungspraxis, der Zugang zu Bildungsmaßnahmen, Beihilfen, Unterstützungsmöglichkeiten und Datenbanken bildeten Schwerpunkte dieser Fortbildung (vgl. Gisinger/Knopf 1994, S. 20). 1996 und 1999/2000 wurden weitere Fortbildungen für BildungsberaterInnen angeboten und auch im laufenden Jahr findet im Bundesinstitut wieder ein Lehrgang „Bildungsberatung“ statt.

Im AMS werden die MitarbeiterInnen seit 1997 in einer betriebsinternen, in ganz Österreich standardisierten Grund- und Arbeitsplatzschulung ausgebildet. Darüber hinaus finden laufend den Tätigkeitsbereichen entsprechende Weiterbildungsseminare statt (vgl. Steinringer 2000, S. 26).

#### *Standortbestimmung*

Im Mai 1998 fand in Wien auf Einladung des Bundesministeriums für Unterricht und kulturelle Angelegenheiten die Tagung *Erwachsenenbildung – Information Online* statt. Auf dieser Tagung wurden zum einen Funktion und Möglichkeiten von Online-Bildungsdatenbanken diskutiert, zum anderen aber auch die Verknüpfung zu Weiterbildungsinteressierten und deren Bedürfnissen hergestellt. Die Notwendigkeit einer qualitativvollen Beratung, in der eine gute Datenbank als Unterstützung dienen kann (vgl. Wallmann 1998), wurde hervorgehoben. Es zeigte sich, dass mit dem Beginn des dritten Jahrtausends, vor dem Hintergrund sich wandelnder gesellschaftlicher Bedingungen, aber auch aufgrund rasanter technologischer Entwicklungen, die Verankerung und Professionalisierung von Bildungsberatung und Bildungsinformation verstärkt zum Thema wird. Auf der Grundlage der Ergebnisse der Tagung wurden einige Initiativen zur Vernetzung und Professionalisierung von Bildungsberatung und Bildungsinformation gestartet, zu denen auch das Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ zählt.

## 4.4 Initiativen und aktuelle Entwicklungen

Gegenwärtig wird auf unterschiedlichen Ebenen an einem Ausbau von Bildungsinformation und Bildungsberatung und an einer übergreifenden Vernetzung und Professionalisierung gearbeitet. Eine regionale und eine bundesweite Initiative zu Vernetzung von BildungsberaterInnen, sowie zwei Initiativen zu Qualitätssicherung bzw. Qualifizierung von BildungsberaterInnen werden deshalb abschließend noch kurz dargestellt.

### *Vernetzungsinitiativen*

Das Projekt „Bildungsberatung Burgenland“, dem der Schwerpunkt dieser Arbeit gewidmet ist, stellt eine in Österreich bisher einmalige regionale Vernetzungsinitiative dar. Das Projekt wurde im Juni 1999 im Zuge eines ADAPT-Projektes im Burgenland, dem östlichsten Bundesland Österreichs, gestartet. Das vorrangige Ziel bestand darin, primär auf Weiterbildung bezogene Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland systematisch zu erfassen, die Vernetzung zwischen AkteurInnen in diesen Bereichen zu initiieren und somit zu einer Professionalisierung beizutragen. Ein weiterer Aufgabenbereich bestand darin, die anbieterneutrale Beratungsstelle in Eisenstadt zu begleiten und auszubauen. Die Strukturen und Zielsetzungen dieses zwei Jahre dauernden Projektes, sowie Initiativen, Reflexionen und übertragbare Prozesse finden sich in den weiteren Kapiteln dieses Bandes.

Ein Beispiel für eine bundesweite Vernetzungsinitiative von BildungsberaterInnen bildet das bib-infonet, ein Informationsnetzwerk für BildungsberaterInnen. Diese Initiative wurde im Zuge des ADAPT-Projektes gemeinsam mit dem Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ und dem Lehrgang für BildungsberaterInnen im BIfEB St. Wolfgang im Mai 1999 gestartet. Ziel dieses Projektes ist, „durch die Bereitstellung der organisatorischen und technischen Voraussetzungen einen kontinuierlichen Austausch von Informationen und Erfahrungen zwischen den BildungsberaterInnen zu fördern und so die in der Beratung Tätigen in der Bewältigung ihrer Aufgaben zu unterstützen sowie die Qualität und Professionalität der Beratungsleistungen zu halten bzw. zu erhöhen“ (Kanelutti in: Schwarzmayr/Steinringer 2001, S. 58). Das Projekt, das sich in den vergangenen zwei Jahren etablieren konnte, beruht auf dem Austausch in einer virtuellen Internetplattform und auf regelmäßigen, realen Vernetzungstreffen. Die zweimal jährlich stattfindenden bundesweiten Treffen wurden und werden als Grundlage für die

(Weiter)entwicklung des virtuellen Forums genutzt, wobei die Anliegen der BeraterInnen besonderes Augenmerk erhalten. Darüber hinaus bieten die Treffen die Möglichkeit zum persönlichen Austausch zwischen den BildungsberaterInnen und zur gemeinsamen Arbeit an relevanten Themenstellungen. Zu den aktuellen Schwerpunkten der Internetplattform zählen:

- Eine Datenbank über Beratungsstellen in Österreich;
- Infothemen, in denen BildungsberaterInnen Informationen, Hinweise und Links zu relevanten Themen platzieren können;
- Eine Pinnwand, die ein Austauschinstrument für aktuelle, kurzfristige Fragen von BildungsberaterInnen darstellt;
- Diskussionsforen für BildungsberaterInnen (vgl. ebd., S. 59).

#### *Qualifizierung und Qualitätssicherung*

Im März 1997 wurde das National Resource Center for Vocational Guidance (NRCVG) in der LEONARDO DA VINCI Nationalagentur in Österreich ins Leben gerufen. Es befindet sich im europäischen Netzwerk der NRCVG/EUROGUIDANCE, das über 50 NRCVG in der EU, den EWR-Ländern und assoziierten mittel- und osteuropäischen Ländern umfasst. Das Zentrum versteht sich „als Nahtstelle zwischen Bildung, Ausbildung und Arbeitsmarkt sowohl national als auch auf Gemeinschaftsebene.“ (Steinringer 2000, S. 17)

Zu den Tätigkeitsbereichen zählen:

- Vernetzung zwischen den AkteurInnen in der Bildungs- und Berufsinformation und –beratung auf nationaler Ebene und im Rahmen des EUROGUIDANCE Netzwerkes;
- Sammlung, Erstellung und Verbreitung von Informationsmaterial zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie zu den Beratungssystemen auf nationaler und internationaler Ebene;
- Aufbereitung von thematischen Feldern wie z.B. Weiterentwicklung und Transfer von innovativen Methoden oder Austausch von „best practice“ Beispielen im internationalen Kontext;
- Information und Beratung zu EU-Programmen und Initiativen;
- Koordination und Beratung von relevanten Projektarbeiten;
- Beitrag zur Transparenz der Qualifikationen;

- Organisation von und Teilnahme an thematisch relevanten Veranstaltungen, Messen und Ausstellungen;
- strategische Weiterentwicklung des Netzwerkes und Kooperation mit anderen Netzwerken;
- Bereitstellung von Adressen für potentielle Partnerorganisationen in internationalen Kooperationen (vgl. euroguidance 2001).

Berufs- und BildungsberaterInnen erhalten von diesem Zentrum fachliche Unterstützung in Fragen der Weiterentwicklung. Darüber hinaus ist das Zentrum Koordinations- und Ansprechstelle für Projektarbeiten österreichischer Institutionen im Bereich Berufsorientierung und Berufsinformation (vgl. Steinringer 2000, S. 17f).

Der inhaltliche Schwerpunkt von EUROGUIDANCE Österreich liegt heuer im Themenbereich „Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern in Bildung und Beruf“. Im Mai dieses Jahres fand dazu eine Konferenz statt, in deren Rahmen eine von EUROGUIDANCE in Auftrag gegebene Studie des ibw (Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft) zu Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern in Bildung und Beruf (Schwarzmayr/Steinringer 2001) präsentiert wurde. Weiters informierten ExpertInnen aus Deutschland, den Niederlanden, der Schweiz und Österreich über Formen der Qualifizierung von BeraterInnen in den verschiedenen Ländern. Auf der Grundlage dieser Studie hat sich eine Reflexionsgruppe aus unterschiedlichen Bereichen der Bildungs- und Berufsberatung gebildet, die an den Bereichen Qualitätssicherung und BeraterInnenqualifizierung arbeitet.

Im Juli dieses Jahres hat sich der Wiener Verband für Berufsberatung (WVBB) konstituiert. Dieser Verband versteht sich vorrangig als Qualitätsverband und verfolgt Ziele im Bereich der Qualitätssicherung und -entwicklung, der Vernetzung und Vertretung seiner Mitglieder. Potenzielle Mitglieder dieses Vereines müssen u. a. ein bestimmtes Ausbildungsniveau vorweisen, beruflich durch Supervision begleitet werden, sich laufend weiterbilden, Wissen über den aktuellen Stand der Entwicklungen am Arbeitsmarkt haben. Bezüglich Qualitätsentwicklung beteiligt sich der Verein am nationalen und europäischen Dialog über Berufs- und Bildungsberatung und über Entwicklungen am Arbeitsmarkt und ist mit anderen Berufsverbänden auf europäischer Ebene vernetzt. Er versteht sich als Diskussionsplattform zu Themen der Berufs- und Bildungs-

beratung, setzt bedarfsorientiert entsprechende Fortbildungsangebote für seine Mitglieder und bietet Information und Unterstützung bei der Entwicklung neuer Konzepte an. Vernetzung der Mitglieder, Vertretung der Anliegen der Mitglieder gegenüber der Öffentlichkeit und die Funktion einer Informationsdrehscheibe sind weitere Aufgaben, die der WVBB wahrnehmen will. (vgl. Voglhofer, Margit 2001).

Nach den unterschiedlichen Einzelinitiativen bezüglich Verankerung, Institutionalisierung und Professionalisierung der letzten Jahrzehnte etablieren sich zunehmend Strukturen, die eine Weiterentwicklung der Bereiche Bildungsberatung und Bildungsinformation erwarten lassen. Augenscheinlich ist, dass Bildungsberatung in immer stärkerem Ausmaß der beruflichen Orientierung in Hinblick auf die arbeitsmarktpolitische Verwertbarkeit verpflichtet wird. Zu hoffen bleibt, dass der ursprünglich weiter gefasste Bereich von Bildungsberatung und Bildungsinformation, der über die berufliche Verwertbarkeit hinaus Unterstützung bei der Persönlichkeitsentwicklung der Ratsuchenden geben will, dabei nicht ganz aus dem Blick gerät.

## **5 DIE PRAXISFORSCHUNG ALS WISSENSCHAFTLICHER FORSCHUNGSANSATZ**

Die Begleitforschung im Burgenland basierte auf den Ansätzen der Praxisforschung, die eine ausdifferenzierte Weiterentwicklung der Aktionsforschung (action research) darstellt. Der Ansatz der Praxisforschung setzt eine wissenschaftliche Herangehensweise voraus, deren Selbstverständnis darauf beruht, nicht lediglich aus der Perspektive der ForscherInnen neue Erkenntnisse zu gewinnen, sondern vielmehr in einem diskursiven Prozess gemeinsam mit allen Beteiligten Handlungsperspektiven zu entwerfen, Initiativen zu setzen und somit dazu beizutragen, Forschung und Praxis in engem Bezug zueinander zu entwickeln und zu erproben. Einige Grundsätze, die diesem Forschungszugang zugrunde liegen und im Zuge dieses Projektes zum Tragen kamen, werden in diesem Kapitel kurz umrissen. Der gesamte Entwicklungsprozess im Burgenland beruht auf diesen Ansätzen und es ist daher für das Verständnis der Ziele, Vorgehensweisen und Ergebnisse unerlässlich, Einblicke zu gewinnen, unter welchen Aspekten wissenschaftliche Fragestellungen, Vorstellungen der AuftraggeberInnen und Bedürfnisse der BildungsberaterInnen miteinander in Verbindung gebracht wurden, um gemeinsam an praxisorientierten Umsetzungen zu arbeiten.

### **5.1 Grundsätze einer Praxisforschung**

Kurt Lewin entwickelte nach dem Zweiten Weltkrieg in den USA den Ansatz des action research, der darauf beruht, theoretische Wissenschaft und praktische Arbeit enger aufeinander zu beziehen. „In der Aktionsforschung sind jene Menschen und Menschengruppen, welche von den Wissenschaftlern untersucht werden, nicht mehr bloße Informationsquelle des Forschers, sondern Individuen, mit denen sich der Forscher gemeinsam auf den Weg der Erkenntnis zu machen versucht“ (Moser 1977, S. 13). Ende der Sechzigerjahre wurde diese Idee, im deutschsprachigen Raum unter der Bezeichnung Aktions- oder Handlungsforschung, neuerlich aufgegriffen und weiterentwickelt. Heinz Moser stellte 1977 ein Arbeitsbuch zusammen, in dem Grundsätze,

Anregungen und Problembereiche der Aktionsforschung ausführlich dargestellt wurden, 1995 verfasste er nach einer intensiven Reflexion über diesen Forschungsansatz ein Buch über Grundlagen der Praxisforschung. Er plädiert für letzteren Begriff, da dieser breiter gefasst sei als die Aktionsforschung, aber dennoch an deren grundlegenden Ansätzen orientiert sei, auch wenn der politisch-emanzipative Aspekt, welcher bei der Aktionsforschung betont wurde, in der Praxisforschung eher in den Hintergrund tritt. Er definiert Praxisforschung als „wissenschaftliche Bemühungen, die an der Schnittstelle zwischen Wissenschafts- und Praxissystem angesiedelt sind und darauf abzielen, gegenseitige Anschlüsse zu finden und fruchtbar werden zu lassen“ (Moser 1995, S. 9).

### *Abgrenzung von Interessen*

Ein dem Forschungsprozess vorangehender Problembereich bezieht sich auf die Interessen, die von verschiedenen Seiten an die Wissenschaft herangetragen werden. „Praxisforschung realisiert sich stets in einem Feld, das durch vielfältige, z.T. gegensätzliche Erwartungen und Interessen gekennzeichnet ist. Träger solcher Ansprüche sind z.B. AuftraggeberInnen (Finanziers), das Wissenschaftssystem, das politische System, Administration und Verbände und – last, not least – die unmittelbar kooperierenden Fachkräfte“ (Schone 1995, S. 49). Für ForscherInnen ergibt sich daraus ein Spannungsfeld, innerhalb dessen ein Praxisforschungsprojekt realisiert werden soll und das es notwendig macht, in Aushandlungsprozesse einzutreten, die oftmals nicht konfliktfrei verlaufen. Im Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ wurde von Seiten der AuftraggeberInnen der Ansatz der Praxisforschung eingefordert und definierte somit die Herangehensweise und Planung des gesamten Projektdesigns. Im Zuge des Projektverlaufs traten weitere Interessenslagen deutlich zu Tage: der Anspruch der Wissenschaftlichkeit von Seiten der ForscherInnen, die von Skepsis getragene Zurückhaltung von Seiten mancher LeiterInnen einbezogener Einrichtungen, die Innovationserwartungen der Projektleitung und die Wünsche und Erwartungen der BildungsberaterInnen. Nach der Typologie von Schone (1995, S. 55f) kristallisierte sich für dieses Projekt zunehmend jener Zugang heraus, den er „Praxisforschung als Kooperationsprojekt von Wissenschaft und Praxis“ bezeichnet. Bei diesem Typ geht es in erster Linie um die wissenschaftliche Begleitung von Vorhaben und Projekten, wobei die Vorhaben, Vorgehensweisen und Methoden von ForscherInnen und PraktikerInnen gemeinsam diskutiert und festgelegt werden sollen (vgl. ebd., S. 56). Das Projekt „Bil-

dungsberatung Burgenland“ war als Entwicklungsprojekt konzipiert, innerhalb dessen eine Begleitforschung stattfinden sollte, wodurch die grundsätzliche Ausrichtung der Forschungsaspekte bereits von Seiten der AuftraggeberInnen festgelegt war. Im Zuge der Konkretisierung des Projektplanes und dessen Umsetzung wurden auch von Seiten der BildungsberaterInnen Wünsche und Interessen an uns als Forschungsteam herangetragen, die ebenso berücksichtigt werden mussten wie unsere eigenen Vorstellungen und Ansätze einer Praxisforschung.

### *Rollen von ForscherInnen und PraktikerInnen*

Bei jedem Praxisforschungsprojekt spielt das Verhältnis zwischen ForscherInnen und PraktikerInnen und die Rollen, welche diese jeweils einnehmen können, eine erhebliche Rolle. Moser stellt klar, dass zwischen Wissenschafts- und Praxissystem Differenzen bestehen, die sowohl in der Planung als auch der Umsetzung von Praxisforschung berücksichtigt werden müssen. Dies bedeutet, „daß es nicht darum gehen darf, die Differenz zwischen Wissenschafts- und Praxissystem aufzuheben, sondern ein fruchtbares Verhältnis zwischen ihnen zu suchen“ (Moser 1995, S. 84). Praxisforschung beruht darauf, „daß es primär die Bedürfnisse der Praxis sind, von welchen ein Forschungsvorhaben ausgeht“ (ebd.), in unserem Fall wurde diese Forschung allerdings nicht von der Praxis selber angeregt und könnte daher in diesem Verständnis nicht als solche bezeichnet werden. Reinhold Schone hingegen betont, dass Praxisforschung auch von anderer Seite initiiert werden kann, in der weiteren Vorgehensweise jedoch den engen Bezug zur Praxis und den in dieser Tätigen herstellen muss (vgl. Schone 1995, S. 55ff). Die Wissenschaft wird somit zum einen zu einer Dienstleistung an der Praxis, zum anderen verfolgt sie jedoch auch eigene Zielsetzungen, die in den Forschungsprozess einfließen und mit den Bedürfnissen und Wünschen der PraktikerInnen in einem diskursiven Prozess abgestimmt werden müssen.

ForscherInnen und PraktikerInnen gehen von unterschiedlichen Vorstellungen aus, haben im Laufe ihrer Ausbildung und Tätigkeit einschlägige Erfahrungen erworben und verfügen über jeweils spezielles Wissen, das unterschiedlich kommuniziert wird. In einen diskursiven Austausch zu treten, erfolgt mit dem Ziel, die Anschlussfähigkeit der erarbeiteten Ergebnisse zu steigern. Wie Moser betont, geht es bei einem so verstandenen Diskurs nicht darum, Konsens herzustellen, da dies aufgrund der unterschiedlichen Referenzsysteme von Wissenschaft und Praxis gar nicht möglich sei. Vielmehr

steht im Vordergrund des Diskurses, die jeweils spezifischen Ansätze und Inhalte den anderen zugänglich zu machen, indem der Versuch unternommen wird, die Kluft zwischen Wissenschafts- und Praxiskommunikation zu überbrücken. Das erfordert von den ForscherInnen, sich auf die PraktikerInnen einzulassen, indem deren Vorstellungen, Interpretationen und Erfahrungen als erkenntnisgewinnend anerkannt werden. PraktikerInnen hingegen müssen Bereitschaft zeigen, sich auf von ForscherInnen aufgezeigte Bereiche einzulassen, sich auch herausfordern zu lassen, wo heikle Punkte aufgegriffen werden (vgl. Moser 1995, S. 85). Es gehört „zu den spezifischen Aufgaben der Praxisforschung, daß sie Übersetzungsarbeit zwischen Wissenschafts- und Praxissystem leistet – indem sie Problemstellungen und systemspezifische Lösungsversuche in die spezifische Semantik des je anderen Systems übersetzt und diesem damit zugänglich macht“ (ebd.). Der Transfer von Ergebnissen ist daher eine Frage, die in der Praxisforschung besondere Relevanz erhält und von der Kooperation beider Systeme abhängig ist. „Ein wesentliches Qualitätskriterium für Praxisforschung ist es daher, ob und wie es ihr gelingt, die gewonnenen Informationen entsprechend den Bedingungen ihrer AdressatInnen aufzubereiten, d.h., ob und wie es gelingt, sie in einen brauchbaren Kontext für die PraktikerInnen zu setzen“ (Schone 1995, S. 53).

Die Grundsätze, die eine Praxisforschung kennzeichnen, sind daher wesentlich vom Diskurs zwischen Wissenschaft und Praxis geprägt. „Die begriffliche Zusammenfassung der Elemente ‚Forschung‘ und ‚Praxis‘ in der Begrifflichkeit ‚Praxisforschung‘ verweist in geeigneter Weise auf das Spannungsfeld zwischen diesen beiden Handlungsfeldern mit ihren unterschiedlichen Referenzsystemen, unterschiedlichen Handlungsrationaltäten und unterschiedlichen Relevanzkriterien, durch die forschungspraktische praxisforschende Arbeitsformen stets in mehr oder weniger deutlicher Weise geprägt sind“ (Schone 1995, S. 16). Die beiden Bereiche Wissenschaft und Praxis setzen sich in einem diskursiven Prozess gemeinsam mit Problemstellungen auseinander, wobei diese Annäherung geschehen soll, ohne den jeweils spezifischen eigenen Bereich und die eigenen Bezugspunkte völlig aufzugeben. Neue Erkenntnisse zu gewinnen erhält somit ebenso Bedeutung wie die Ausrichtung an praxisrelevanten Problemstellungen. Schone unterscheidet dabei zwischen der Analyseebene, die dem Bedürfnis nachkommen soll, die Wissensbestände zu erweitern und der Handlungsebene, die darauf ausgerichtet ist, Unterstützung bei der Entwicklung des Handlungsbereichs zu geben (ebd., 45).

## 5.2 Formen der Praxisforschung

Moser warnt davor, jede Form der Praxisreflexion als Forschung zu titulieren, sondern stattdessen genau zu unterscheiden, welche Bereiche wissenschaftliche Ansätze beinhalten und welche Rolle ForscherInnen in einem Prozess einnehmen. Die gänzliche Orientierung der Forschung an den Vorstellungen und Wünschen der Praxis sei weder durchführbar noch sinnvoll, da Wissenschaft immer davon geprägt sei, auch nicht verwertbare Erkenntnisse zu generieren (vgl. Moser 1995, 86f). Er unterscheidet daher zwischen drei Formen der Praxisforschung, die jeweils eine unterschiedlich starke Intervention im untersuchten Feld vornehmen:

In der *Praxisuntersuchung* werden Aspekte der Praxis mit wissenschaftlichen Verfahren aufgegriffen und analysiert, oftmals in einem formellen Forschungsauftrag. In einem zweiten Schritt erfolgt eine Rückbindung der Ergebnisse an die Praxis, es werden aber auch darüber hinausgehende Ergebnisse produziert (vgl. ebd., S. 88).

Die *Evaluationsforschung* widmet sich in erster Linie der Erhebung zur Bewertung eines Praxisprozesses, kann aber dann als Forschung definiert werden, wenn sie „auf den Einbezug von reflexiven Elementen besteht, die auf den wissenschaftlichen Diskurs abzielen“ (ebd., S. 89).

In der *Aktionsforschung*, der dritten von Moser benannten Form von Praxisforschung, besteht ein enges kooperatives Verhältnis zwischen ForscherInnen und PraktikerInnen, bei dem der Schwerpunkt auf der Praxis liegt, die verändert werden soll. ForscherInnen müssen nach Ansicht von Moser jedoch die analytische Distanz wahren, fungieren als VermittlerInnen zwischen Praxis und Forschung und gewinnen, den spezifischen Kompetenzen entsprechend, auch wissenschaftliche Erkenntnisse (vgl. ebd., S. 91).

Das Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ entspricht unseres Erachtens vor allem der von Moser genannten Form der Praxisuntersuchung. Aufgrund des Zieles, BildungsberaterInnen zu vernetzen, kann nicht von einer Evaluationsforschung ausgegangen werden, da diese Vernetzung zunächst hergestellt werden musste und daher auch noch nicht evaluiert werden konnte. Unsere Projektstätigkeit entspricht ebenfalls nicht der Aktionsforschung, besonders im Hinblick darauf, dass die Initiative und Projektentwicklung nicht von Seiten der BildungsberaterInnen ausging, was von Moser als wesentliches Element der Aktionsforschung in diesem Sinn definiert wird. In diesem Projekt wurde daher vor allem eine Praxisuntersuchung durchgeführt, die sich allerdings

mit anderen Elementen mischte, besonders in der zweiten Phase, bei der die Entwicklung von weiteren Fragestellungen stark von Seiten der BildungsberaterInnen ausging und unsere Aufgaben zunehmend auf die Interessen der PraktikerInnen ausgerichtet waren. In zyklischen Abläufen, und auch das ist wiederum ein wesentliches Merkmal von Praxisforschung, wurden gemeinsam mit BeraterInnen immer wieder neue Abstimmungen der Ziele und Inhalte vorgenommen. Die von Moser beschriebenen zyklischen Abläufe beruhen in erster Linie auf einer abwechselnd eintretenden Phase von Forschungsaktivitäten, die dann jeweils über Handlungen an das Praxissystem rückgebunden werden, diskursiv verarbeitet werden und wiederum zu neuen Forschungsaufgaben führen. Eine Endauswertung von dadurch gewonnen Inhalten kann wiederum zur Planung neuer Aktivitäten führen, die erneut ähnliche Abläufe in Gang setzen (vgl. ebd., S. 110f).

### **5.3 Methodik und Kriterien**

Ein wesentliches methodisches Merkmal von Praxisforschung ist die Bevorzugung qualitativer Erhebungsmethoden, da sie stärker daran ausgerichtet sind, eine Innenperspektive aufzuzeigen, an spezifischen Situationskontexten anknüpfen und prozesshafte Hypothesenentwicklung zulassen (vgl. ebd., S. 99). Prozesshypothesen sind dadurch definiert, dass sie auf Basis des wissenschaftlichen Diskussionsstandes mit engem Bezug zu Problemen der Praxis formuliert werden. „Die Entwicklung solcher Prozeßhypothesen kann dabei in einem engen Kontakt zur Praxis erfolgen, indem erst einmal von deren Annahmen und Vermutungen [...] ausgegangen wird. Auf diesem Hintergrund kann dann überlegt werden, wie die Problematik aus wissenschaftlicher Sicht zu definieren wäre“ (ebd., S. 112). Welche Methoden zur Erhebung der notwendigen Daten eingesetzt werden, unterliegt weniger genauen Vorgaben als vielmehr einer Abstimmung mit den Inhalten und Zielen eines Projektes, die Erhebung und Auswertung erfolgt nach den jeweiligen Kriterien der eingesetzten Methode. Um nicht der Beliebigkeit Vorschub zu leisten, formuliert Moser fünf Gütekriterien, „die gleichsam als Qualitätsausweis für die Ergebnisse einer wissenschaftlichen Forschungsarbeit dienen“ (ebd., S. 115). Er vertritt ein Forschungsverständnis, das davon ausgeht, dass Realität ein Konstrukt darstellt, dessen Wahrheitsgehalt nicht einfach gemessen werden kann. „Vielmehr wird es darum gehen, Gütekriterien von Forschung auf ein Fundament zu stellen, das auf der Basis einer diskursiven Überprüfung von Argumenten

operiert“ (ebd., S. 116). Die fünf von Moser benannten Gütekriterien lauten (vgl. ebd., S. 188ff):

1. *Transparenz*: Funktionen, Ziele und Methoden der Forschung sind offen zu legen und damit nachvollziehbar zu machen, z.B. durch eine genaue Dokumentation.
2. *Stimmigkeit*: Ziele und Methoden des Forschungsprozesses müssen vereinbar sein, wobei sich die Wahl der Methoden an den Forschungsfragen orientieren soll und nicht umgekehrt.
3. *Adäquatheit*: Ergebnisse müssen, selbst wenn von einer konstruierten Realität ausgegangen wird, Nachprüfbarkeit aufweisen, indem sie zuverlässig darüber Auskunft geben, welche Strukturmerkmale und Interpretationen in dieser Realität vorhanden sind.
4. *Intersubjektivität*: Ein Forschungsergebnis kann nicht nur aus der subjektiven ForscherInnensicht Bestand haben, sondern muss intersubjektiv, z.B. für andere ForscherInnen nachvollziehbar sein.
5. *Anschlussfähigkeit*: Die Ergebnisse eines Forschungsprozesses sollen möglichst vielseitig anschlussfähig sein, ob an ein Wissenschafts-, oder im Fall der Praxisforschung vor allem an ein Praxissystem. Die Übersetzbarkeit in die Praxis wird zu einem zentralen Kriterium in der Praxisforschung.

Diese Kriterien, die in einem interdependenten Verhältnis zueinander stehen, sind als leitende Gesichtspunkte zu verstehen und unterliegen daher einer argumentativen Beurteilung. Im Rahmen qualitativer Forschung bedeutet beispielsweise Verallgemeinerung, „daß versucht wird, argumentative Gründe beizubringen, welche für eine Generalisierung von Resultaten sprechen“ (ebd., S. 102). Die dargestellten Gütekriterien dienen daher einer Überprüfung der Forschung, legen jedoch keine eindeutig messbaren Charakteristika fest.

Konkrete Projektsituationen in der Praxisforschung sind vielfach von Problembereichen gekennzeichnet, die von Moser in seinem 1977 erschienenen Arbeitsbuch zwar im Bezug auf die damals noch als Aktionsforschung konzipierte Zugangsweise beschrieben werden, aber auch in der Praxisforschung, die hier Anwendung fand, zum Ausdruck kommen. „Für die Aktionsforschung ist es wichtig, daß zwischen Wissenschaftlern und Feldsubjekten ein Verhältnis fruchtbarer Kooperation entsteht. Dies ist allerdings oft leichter gesagt als getan. Auch dort, wo überall guter Wille und Bereitwilligkeit

vorhanden sind, kommt es dennoch zu Konflikten“ (Moser 1977, S. 19). Moser sieht zwei Gründe für solche Konflikte: einerseits die unterschiedlichen Interessenslagen, Erwartungen und Bedürfnisse von ForscherInnen und PraktikerInnen und andererseits gesellschaftlich definierte Rollen, die trotz Bemühungen zum Tragen kommen. Kooperationen können durch Vorurteile, die PraktikerInnen ForscherInnen oder umgekehrt ForscherInnen den PraktikerInnen entgegenbringen erschwert werden. Es bestehen aber möglicherweise auch Kommunikationsprobleme aufgrund unterschiedlicher Jargons oder unterschiedlicher Handlungsperspektiven. Während WissenschaftlerInnen oft von langfristigeren Zielen ausgehen, legen Personen aus der Praxis den Schwerpunkt häufig auf die kurzfristige Lösung von Problemen (vgl. ebd., S. 20). Es ist daher von vornherein, und dies betont Moser in seinem Buch über die Grundlagen der Praxisforschung besonders, zu überlegen, welche Rollen eingenommen werden können. Moser unterstreicht dabei die Notwendigkeit, dass ForscherInnen eine gewisse analytische Distanz bewahren und ihre Aufgaben als WissenschaftlerInnen, in Abgrenzung zu den anderen Beteiligten, definieren. Damit die Zusammenarbeit im Sinne einer Praxisforschung funktionieren kann, ist es daher notwendig, dass diese beiden Bereiche bereit sind, auf die jeweiligen Referenzsysteme des Gegenübers einzugehen und „Übersetzungsarbeit“ zu leisten (vgl. Moser 1995, S. 85f). Forschung soll „an die Interpretationsmuster und Sinnstrukturen der ‚Beforschten‘“ (ebd., S. 61) anschließen, ohne jedoch die eigene Logik der jeweiligen Bereiche aufzugeben. Die einzelnen Arbeitsschritte und Initiativen im Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ entstanden vor dem Hintergrund der Praxisforschung und die Ziele und Inhalte wurden in diesem Sinn prozessorientiert festgelegt und weiterentwickelt.

## **II Strategien der Vernetzung**



## 6 PROJEKTSTRUKTUREN UND ZIELSETZUNGEN

„Bildungsberatung Burgenland“ war ein Entwicklungsprojekt, eingebettet in die Gemeinschaftsinitiative ADAPT III.3 und III.6, dessen Schwerpunkt auf die Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen für Erwachsene gelegt wurde. Weitere Teilprojekte dieser Initiative bildeten der Lehrgang „Bildungsberatung“ im Bundesinstitut für Erwachsenenbildung des Bundes (BIfEB) in St. Wolfgang und die bereits erwähnte bundesweite Vernetzungsinitiative „bib-infonet – BildungsberaterInnen im Netz“. Gemeinsame Zielsetzung dieser Projekte war es, die Professionalisierung und Vernetzung von Bildungsinformation und Bildungsberatung in Österreich voranzutreiben: durch die Forcierung der Aus- und Fortbildung von BeraterInnen (Lehrgang), durch bundesweite Vernetzung (bib-infonet) und durch ein exemplarisches regionales Vernetzungsmodell im Burgenland (Bildungsberatung Burgenland).

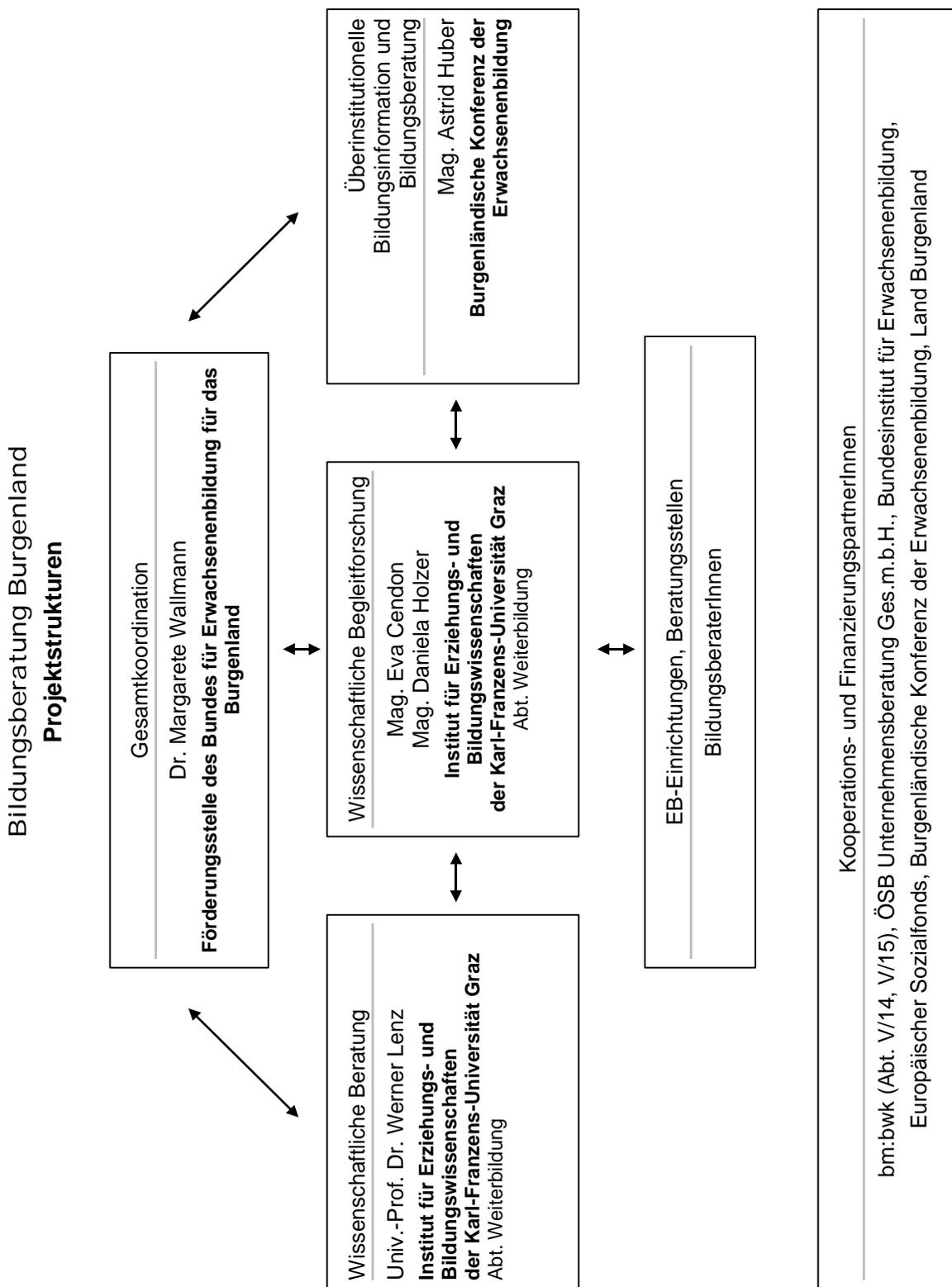
### 6.1 Projektstrukturen

Das Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ wurde von Dr. Margarete Wallmann von der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland koordiniert und in Kooperation mit der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“<sup>9</sup> (Mag. Astrid Huber, angestellt von der Burgenländischen Forschungsgesellschaft) und der Abteilung Weiterbildung des Instituts für Erziehungs- und Bildungswissenschaften der Karl-Franzens-Universität Graz (Univ.-Prof. Dr. Werner Lenz, Mag. Eva Cendon, Mag. Daniela Holzer) umgesetzt. Weitere KooperationspartnerInnen waren das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (bm:bwk), die ÖSB Unternehmensberatung Ges.m.b.H. und das Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang. Die Finanzierung des Projektes erfolgte aus Mitteln des bm:bwk, des Europäischen Sozialfonds und des Landes Burgenland.

---

<sup>9</sup> Diese Beratungsstelle war ursprünglich ein Projekt der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland in Zusammenarbeit mit der BuKEB (Burgenländische Konferenz der Erwachsenenbildung).

Abb. 2 Projektstrukturen



## 6.2 Projektablauf

Im ursprünglichen Projektzeitraum von September 1999 bis Juni 2000 wurde die Situation von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland untersucht und es wurden Kontakte zu einschlägigen Einrichtungen und einzelnen BildungsberaterInnen aufgebaut. Diese Aktivitäten können als entscheidende Grundlagenarbeit für den Aufbau von Vernetzungsstrukturen und damit für eine weitere Professionalisierung von Bildungsberatung und Bildungsinformation gewertet werden.

Durch die Verlängerung des Projekts um ein weiteres Jahr konnte die durch die Forschungsarbeit im Burgenland entstandene Aufbruchsstimmung in den Einrichtungen der Erwachsenenbildung und bei den BildungsberaterInnen genutzt werden. Eine konkrete Aufgabenstellung für die zweite Phase war, gemeinsam mit BildungsberaterInnen Vernetzungsstrukturen weiter auf- und auszubauen. In der Phase II des Entwicklungsprojektes, Projektdauer von September 2000 bis Juni 2001, orientierten sich daher die Aktivitäten noch stärker an den Bedürfnissen und Anliegen der BeraterInnen.

Der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland als Projektträgerin, vertreten durch Margarete Wallmann, oblag die Gesamtkoordination des Projektes. Damit verbunden war auch die inhaltliche Leitung, der Kontakt zu FinanzierungspartnerInnen und die Abwicklung der Finanzen. Darüber hinaus bot die Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung auch die notwendige Infrastruktur für die Kontaktnahme mit den BildungsberaterInnen.

Astrid Huber, Bildungsberaterin der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“ (jetzt: anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“), war einerseits Forschungsobjekt in Bezug auf die Entwicklung der Beratungsstelle, andererseits brachte sie in den regelmäßig stattfindenden Projektbesprechungen aktuelle Beiträge aus der Praxis der Bildungsberatung ein, die für die praxisnahe Entwicklung des Projekts von großer Bedeutung waren.

Das Forschungsteam, Eva Cendon, Daniela Holzer und Werner Lenz, hatte die Aufgabe, das Projekt wissenschaftlich zu begleiten und, auf der Grundlage des Ansatzes der Praxisforschung, Initiativen für die Vernetzung zu setzen.

BildungsberaterInnen wurden eingeladen, sich aktiv am Prozess zu beteiligen und ihre Vorstellungen und Wünsche einzubringen, indem regelmäßig ExpertInnentreffen veranstaltet und wesentliche Informationen mithilfe eines alle zwei Monate erscheinenden Newsletters transparent gemacht wurden.

In der ersten Phase des Projektes wurden Aufgabenstellungen und Prozessentwicklung vorrangig bei Projektbesprechungen, an denen Gesamtkoordinatorin, Forschungsteam und Bildungsberaterin teilnahmen, diskutiert und reflektiert. Die Vielfalt der Aufgabenbereiche und die dadurch notwendige Arbeit auf unterschiedlichen Ebenen erforderte in der zweiten Phase des Projektes eine differenziertere Struktur der Zusammenarbeit. Die Projektbesprechungen behielten ihre Aufgabe als Koordinations-sitzungen und boten darüber hinaus die Möglichkeit, für den weiteren Verlauf des Projektes Weichenstellungen zu setzen. Die Begleitung der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle wurde unter dem Schlagwort „Leitbildentwicklung“ aus den Projektbesprechungen ausgegliedert und vom Forschungsteam und dem Team der Bildungsberatung in eigenen Sitzungen weiterverfolgt. Die ExpertInnentreffen entwickelten sich, entsprechend den Anliegen und Bedürfnissen der BildungsberaterInnen, zu wichtigen Arbeits- und Vernetzungstreffen zwischen den BildungsberaterInnen, aber auch zwischen BildungsberaterInnen und ForscherInnen. Sie wurden intensiviert und fanden alle sechs bis acht Wochen statt. Der Newsletter wurde verstärkt von den BeraterInnen zur Präsentation ihrer Aufgabenbereiche und Tätigkeitsfelder genutzt.

## **6.3 Aufgaben und Ziele der wissenschaftlichen Begleitforschung**

### **6.3.1 Phase I (September 1999 – Juli 2000)**

Aufgabe der wissenschaftlichen Begleitforschung in der ersten Phase des Projektes war die Erhebung der Beratungssituation im Burgenland, eine Begleitung des Aufbaus der institutionsübergreifenden Bildungsberatungsstelle und die Entwicklung von Kooperationsstrukturen zwischen BildungsberaterInnen im Burgenland. Die enge Zusammenarbeit mit den Einrichtungen, in denen Bildungsberatung angeboten wird, sollte daher einen zentralen Stellenwert einnehmen.

Die konkreten Zielsetzungen der wissenschaftlichen Begleitforschung lauteten:

- Erhebung von bestehenden Beratungseinrichtungen im Burgenland und deren Beratungsaktivitäten mit dem Schwerpunkt Bildungsberatung für Erwachsene;
- Erwartungen und Bedürfnisse von Ratsuchenden – Erkundung und Erhebung;
- Mitarbeit bei der Betreuung und Entwicklung der Beratungsstelle „Überinstitutionelle Bildungsinformation und Bildungsberatung“;
- Vorschläge für den Aufbau eines vernetzten Systems für Bildungsberatung im Burgenland mit Modellcharakter.

Die konkreten Arbeitsschwerpunkte waren:

- Ausarbeitung theoretischer Grundlagen für Bildungsberatung anhand vorhandener Literatur zu diesem Themenbereich. Inhaltliche Schwerpunkte bildeten Begriffsklärungen, die exemplarische Beschreibung von Modellen in anderen Staaten, Überlegungen zum Selbstverständnis der Beratenden und zum Verständnis von Beratungs- und Bildungsarbeit im Spannungsfeld von gesellschaftlichen Veränderungen und neuen Anforderungen an Bildung;
- Empirische Erhebung von Bildungsberatungsangeboten anhand von Fragebögen und Interviews mit BildungsberaterInnen. Neben der Erfassung vorhandener Beratungstätigkeiten wurden sowohl die Anliegen von BeraterInnen als auch jene von Ratsuchenden ermittelt.
- Begleitung und Dokumentation des Begleitungsprozesses der Beratungsstelle „Überinstitutionelle Bildungsinformation und Bildungsberatung“.
- Aufbau eines Netzwerks mit VertreterInnen von Einrichtungen, in denen Bildungsberatung angeboten wird. Das Hauptanliegen war, zunächst den Kontakt zu diesen Personen herzustellen und im Folgenden aufrecht zu erhalten, indem ein Informationsfluss über den Verlauf des Projektes und die aktuellen Erkenntnisse in Gang gehalten werden soll.

### **6.3.2 Phase II (September 2000 – Juni 2001)**

Aufbauend auf den Grundlagen und Erkenntnissen der ersten Phase des Projektes, erarbeitete das Forschungsteam für die Phase II, die sich noch mehr an den Bedürfnissen und Anliegen der BeraterInnen orientieren sollte, einen Zielkatalog und sich

daraus ergebende Arbeitsschwerpunkte. Abweichend von den Zielsetzungen der ersten Phase, sollten die Ziele nun parallel und in noch besserer Abstimmung mit den BeraterInnen verfolgt werden.

Die konkreten Ziele der wissenschaftlichen Begleitforschung lauteten:

- Auf- und Ausbau der Vernetzung zwischen den BeraterInnen im Burgenland: Diesem Ziel wurde vorrangig im Zuge der intensivierten ExpertInnenentreffen Rechnung getragen, deren Organisation, Moderation und Dokumentation Aufgabe der ForscherInnen war.
- Begleitung der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle in Bezug auf ihre Weiterentwicklung und Positionierung: Die Begleitung der Beratungsstelle gestaltete sich als intensiver Coachingprozess, dessen Endziel die Entwicklung eines Leitbildes darstellte.
- Weiterführung des Newsletters als Medium des Informationsflusses und der Kommunikation: Der Newsletter diente weiterhin zur Transparentmachung des Projektverlaufes und wurde von den BeraterInnen verstärkt zur Präsentation der Aufgabenbereiche genutzt.
- Verstärkung der Kontakte zum österreichweiten Netzwerk für BildungsberaterInnen: Die Zusammenarbeit mit dem bib-infonet wurde auf unterschiedlichen Ebenen forciert, zum einen durch die Bereitstellung des Newsletters auf dieser Plattform, zum anderen durch die Nutzung von Synergien für die Erhebung von Beratungsstellen im Burgenland.
- Laufende Dokumentation des Prozesses und der Ergebnisse: Die Dokumentation der Ergebnisse findet sich im Forschungsbericht II, der von den ForscherInnen im Juli 2001 zusammengestellt wurde.

## 7 ARBEITSSCHRITTE UND INITIATIVEN

### 7.1 Erhebung

Einer der Arbeitsschritte im Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ bestand darin, mittels Fragebögen und Interviews den derzeitigen Stand von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland zu untersuchen. Es zeigte sich bereits beim ersten ExpertInnentreffen, dass kaum Informationen über die Beratungsarbeit im Burgenland vorhanden waren, es aber für BeraterInnen von großem Interesse ist, etwas über die diesbezüglichen Aktivitäten in anderen Einrichtungen zu erfahren. Als Instrumentarium, die Situation von Bildungsberatung im Burgenland zu erfassen, wurden ein teilstandardisierter Fragebogen und anschließende, vertiefende Leitfadenterviews gewählt. Im Sinne der Praxisforschung war es ein Anliegen, die Anregungen und Wünsche von BeraterInnen einzubeziehen, weshalb der erste Entwurf des Fragebogens bei einem ExpertInnentreffen diskutiert und entsprechend erweitert wurde. Deutlich wurde beispielsweise, dass bezüglich der Begrifflichkeiten Bildungsberatung und Bildungsinformation große Unklarheit herrschte, weshalb die Erhebung auch dazu genutzt wurde, Definitionen der BeraterInnen zu erfassen, um sie dann in den Kontext von Begriffsbestimmungen in der einschlägigen Fachliteratur zu setzen (vgl. Kapitel 3.1).

Die Erhebung hatte im Zuge dieses Projekts drei grundlegende Aufgaben. Bildungsberatung und Bildungsinformation sind in der Erwachsenenbildung in Österreich ein sehr unterschiedlich stark professionalisiertes Aufgabenfeld, wodurch es zunächst einmal wichtig war, in der Region Burgenland Informationen darüber zu gewinnen, in welchem Ausmaß, in welchen Formen und in welcher Ausprägung Bildungsberatung und Bildungsinformation angeboten wird. Die als Gesamterhebung konzipierte Untersuchung sollte dazu dienen, diese für die angestrebte Vernetzung von BeraterInnen maßgeblichen Voraussetzungen zu klären. Die Erhebung diente aber auch der Kontaktaufnahme mit möglichst vielen Einrichtungen, in denen Bildungsberatung oder

Bildungsinformation einen Aufgabenbereich darstellt. Dabei wurden Auseinandersetzungen mit dem Bereich der Bildungsberatung angeregt und erste persönliche Kontakte hergestellt. Die Untersuchung ermöglichte den BeraterInnen außerdem, einen ersten Einblick in die konkrete Arbeit des Forschungsteams zu erhalten.

Im Herbst 1999 wurde das Forschungsdesign entwickelt und mit der Projektleitung und einigen BeraterInnen eingehend diskutiert. Mitte Jänner 2000 erfolgte die Aussendung der Fragebögen an die entsprechenden Einrichtungen und im Februar konnte bereits eine erste Auswertung vorgenommen werden. Es zeigte sich, dass anhand der Fragebögen einige „hard facts“ ermittelt werden konnten, die Fragestellungen für die meisten Einrichtungen jedoch aufgrund der noch geringen Verankerung und Professionalisierung von Bildungsberatung zu differenziert waren. Es stellte sich heraus, dass zwei Überlegungen im weiteren Vorgehen Berücksichtigung finden mussten:

1. Bildungsberatung stellt in vielen Einrichtungen keinen eigenen Aufgabenbereich dar, bzw. ist als solcher nicht klar abgesteckt.
2. Von Seiten der BeraterInnen stehen weniger mögliche Kooperationen im Mittelpunkt, als eine genauere Definition ihres eigenen Aufgabenbereiches.

Dementsprechend wurden die Leitfadeninterviews daran ausgerichtet, speziell diese Bereiche zu berücksichtigen, wodurch vor allem Aufgabenbereiche, Kompetenzen und Beratungssituationen in den Mittelpunkt der Gespräche gerückt wurden. Im März und April fanden die Interviews statt und im Mai und Juni konnten die endgültigen Ergebnisse präsentiert werden.

Abb. 3 Zeitplan der Erhebung

August – Oktober 1999	Entwicklung des Forschungsdesigns
Oktober 1999	Präsentation des Forschungsdesigns mit anschließender Diskussion
November 1999	Endgültige Fassung des Forschungsdesigns
Dezember 1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Präsentation des Forschungsdesigns beim ExpertInnenreffen</li> <li>▪ Wünsche und Vorschläge der ExpertInnen für die Fragebogenerhebung</li> <li>▪ Überprüfung der Fragebögen durch das Projektteam</li> <li>▪ Überarbeitung der Fragebögen</li> </ul>
Jänner 2000	Aussendung der Fragebögen
Februar 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rücklauf der Fragebögen und Rückmeldungen der Einrichtungen</li> <li>▪ Auswertung der Fragebögen</li> <li>▪ Newsletter: Artikel über die Fragebogenauswertung</li> </ul>
März 2000	Präsentation der Fragebogenergebnisse im Projektteam Reflexive Rückschau
Ende März - Mitte April 2000	Durchführung der Interviews
April 2000	Newsletter: Artikel über erste Ergebnisse der Interviews
Mai 2000	Endauswertung der Interviews

### 7.1.1 Ergebnisse aus der Fragebogenerhebung

Anfang Jänner 2000 wurden an Einrichtungen, die im weitesten Sinn mit Bildungsberatung zu tun haben, Fragebögen verschickt. Ziel dieser Erhebung war primär, die Situation von Bildungsberatung im Burgenland zu verdeutlichen, indem einige Eckdaten erhoben wurden, in welcher Form und unter welchen Rahmenbedingungen im Burgenland Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen angeboten wird. KlientInnen der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“ wurden mittels eines Fragebogens befragt, aus welchen Gründen und unter welchen Voraussetzungen sie eine Beratung in Anspruch genommen hatten. Alle Fragebögen bestanden hauptsächlich aus standardisierten, geschlossenen Fragen, enthielten aber auch einige offene Fragestellungen, die im Hinblick auf folgende Interviews dazu dienten, Problemstellungen anzuführen, auf die in weiteren Gesprächen Bezug genommen wurde.

Es wurden drei unterschiedliche Fragebögen entworfen, die der jeweiligen Besonderheit der befragten Gruppen entsprechen sollten. Ein Fragebogen richtete sich an LeiterInnen von Einrichtungen, in denen Bildungsberatung oder Bildungsinformation Teil des Aufgabengebietes darstellen und diente der spezifischen Erfassung von Rahmenbedingungen für Bildungsberatung aus der Sicht von Personen in leitenden Positionen. Anhand des zweiten Fragebogens wurden die Erfahrungen und Bedürfnisse von jenen, die direkt in der Beratung tätig sind, erhoben. Der Fokus lag daher stärker auf dem Ablauf von Beratungsgesprächen. Bei diesen beiden Gruppen wurde eine Gesamterhebung angestrebt, indem sämtliche zu diesem Zeitpunkt bekannten Einrichtungen im Burgenland einbezogen wurden, die in irgendeiner Form mit Bildungsberatung und Bildungsinformation zu tun haben. Grundlage für das Versenden bildete ein Verteiler der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland, der für dieses Projekt angelegt wurde und alle bis dahin bekannten einschlägigen Einrichtungen umfasste. Bei einem Großteil der Einrichtungen erhielten LeiterInnen einen Fragebogen, der an sie gerichtet war, und wurden gebeten, einen Fragebogen für BildungsberaterInnen an diese weiterzuleiten. Einzelne Personen, sowohl LeiterInnen als auch BeraterInnen, die bereits aus anderen Zusammenhängen bekannt waren, z.B. aufgrund der Teilnahme an den bisherigen ExpertInnentreffen, wurden namentlich angeschrieben. Bei einigen Einrichtungen war keine konkrete Ansprechperson bekannt, weshalb die Fragebögen ohne namentliche Ausweisung an die Einrichtung geschickt wurden. Der Hauptschwerpunkt des Projektes, und daher auch dieser Befragung, lag auf Institutionen der Erwachsenenbildung, aber auch AnbieterInnen arbeitsmarktspezifischer Beratung, Informationsstellen, Frauenberatungsstellen und Einrichtungen mit Aufgabenschwerpunkten im schulischen Bereich oder in der Arbeit mit Jugendlichen wurden miteinbezogen.

Die teilstandardisierten Fragebögen dienten der Erhebung grundlegenden Datenmaterials zur Situation von Bildungsberatung im Burgenland. Neben Angaben, ob Bildungsberatung angeboten wird, welche Öffnungszeiten vorliegen und in welcher Form Bildungsberatung oder Bildungsinformation in der Einrichtung verankert ist, wurden auch finanzielle und personelle Ressourcen, Angaben zur Klientel und eine Einschätzung der derzeitigen Situation erhoben. Da sich schon beim ersten ExpertInnentreffen gezeigt hatte, dass die Begrifflichkeiten Bildungsinformation und Bildungsberatung immer wieder ein Problem darstellten, wurde im Fragebogen die Möglichkeit der persönlichen

Definition dieser beiden Begriffe geboten. Das Splitting in zwei Befragungsgruppen innerhalb der Einrichtungen und dadurch auch die Ausarbeitung von zwei Fragebögen wurde von uns deshalb vorgenommen, da wir von LeiterInnen eher das Einbringen der institutionellen Perspektive, von BildungsberaterInnen die Perspektive der Beratungstätigkeit erwarteten. Daher unterschieden sich die Fragebögen für LeiterInnen und BildungsberaterInnen auch in einigen Kategorien.

Für den Fragebogen für LeiterInnen wurden von uns folgende Kategorien festgelegt:

- *Begriffe*: Definitionen von Bildungsinformation und Bildungsberatung;
- *Verankerung in der Institution*: Verwendung des Begriffes, Aufgabenbereich, Aufgaben und Ziele, Beratungszeiten, Ausbau der Bildungsberatung, Stellenwert;
- *An Bildungsberatung beteiligte Personen*: Anzahl, Zeitaufwand für Bildungsinformation und Bildungsberatung, Aus- und Weiterbildung;
- *BildungsberaterInnen*: Hauptamtlichkeit, Ausbildung, Aus- und Weiterbildung für Bildungsberatung;
- *Finanzieller Rahmen*: Budget, Kosten für KlientInnen;
- *Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen*;
- *Bewertung von Bildungsberatung*: Ist-Zustand und Soll-Zustand (finanziell und personell, interne Kommunikation, Nutzbarkeit der Internetdatenbank, Kooperation mit anderen BildungsberaterInnen, Kooperation mit anderen Institutionen, Weiterbildungsmöglichkeiten für BildungsberaterInnen, Zeitressourcen, Wünsche und Anregungen für die Internetdatenbank);
- *Bedeutung der Bildungsberatung*.

Der Fragebogen für BildungsberaterInnen enthielt dieselben Kategorien, wurde jedoch um folgende, spezifisch auf die Beratungstätigkeit bezogene Fragen erweitert:

- *KlientInnen*: Formen der Beratungen, statistisches Material zu den KlientInnen;
- *Kontaktaufnahme*: Zielgruppen, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, Zahl der Kontaktaufnahmen;
- *Beratungsgespräch*: Zahl der Gespräche, Dauer, Unterlagen, Anliegen der KlientInnen, Form der nachgefragten Veranstaltungen.

Insgesamt wurden 44 Einrichtungen unterschiedlicher Fachrichtung in die Befragung miteinbezogen, wobei Regionalstellen von landesweiten Organisationen als eigene

Einrichtungen gezählt wurden. Da in manchen Einrichtungen keine geeignete Ansprechperson bekannt war, konnte leider nicht verfolgt werden, ob die ausgesendeten Fragebögen die zuständigen Personen erreicht haben. Der Rücklauf kann daher nur anhand der insgesamt angeschriebenen Einrichtungen ermittelt werden und beträgt auf dieser Grundlage 41 %.

Ein dritter Fragebogen richtete sich an Ratsuchende, die bereits Beratung in der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“ in Anspruch genommen haben. Grundsätzlich wäre es von Interesse, eine Erhebung durchzuführen, die repräsentativ darüber Auskunft gibt, inwieweit Bildungsberatung und Bildungsinformation in der Gesamtbevölkerung bekannt ist und in Anspruch genommen wird. Eine solche Untersuchung war jedoch im Rahmen dieses Projektes nicht leistbar. Es erfolgte deshalb die Auswahl der KlientInnen dieser Beratungsstelle, deren Begleitung und Ausbau Teil des Projektvorhabens war. Anhand dieser KlientInnen wurde untersucht, wie sie von der Beratung erfahren haben, welche Anliegen sie vorbrachten und welche Bedürfnisse in einer Beratung Berücksichtigung finden müssen. Die Aussendung der Fragebögen an diese Befragtengruppe erfolgte anhand der Adresskartei der institutionsübergreifenden Beratungsstelle der BuKEB. Es wurden 48 Fragebögen ausgeschickt, die Rücklaufquote betrug 27 %.

Die Auswertungsergebnisse können möglicherweise eine hohe Fehlerquote beinhalten, da die Gesamtzahl der Befragten nicht sehr hoch ist und aufgrund des Rücklaufes Verzerrungen nicht auszuschließen sind. Die Ergebnisse stimmen allerdings mit ähnlichen Untersuchungen in der Bundesrepublik Deutschland (in Österreich existiert keine vergleichbare Untersuchung) weitgehend überein, weshalb davon ausgegangen werden kann, dass die Situation der Bildungsberatung im Burgenland aufgrund des erhobenen Datenmaterials zutreffend wiedergegeben wird (vgl. z.B. Alexius 1996, Wrede/Würdemann 1997).

Hinsichtlich der Auswertung der Fragebögen lässt sich zunächst vermerken, dass die von uns angefragten Eckdaten großteils erfasst werden konnten. Darüber hinaus erhielten wir von einigen Einrichtungen die Rückmeldung, dass durch den Fragebogen ein Nachdenken über Bildungsberatung und die Rolle der Bildungsberatung in den Einrichtungen eingeleitet wurde, Bildungsberatung in den Mittelpunkt der Diskussion

rückte, wodurch ein weiteres angestrebtes Ziel erreicht wurde. Einige Einrichtungen, die aus Zeitgründen keinen Fragebogen ausgefüllt hatten, bekundeten großes Interesse an einem Interview. Die teils lückenhaften Antworten der rückgesendeten Fragebögen und einige Rückmeldungen von Einrichtungen machten jedoch deutlich, dass der Fragebogen für die Erfassung der Tätigkeiten in vielen Fällen nicht geeignet war. Für einige Einrichtungen war der Zeitpunkt der Befragung im Jänner ungünstig, da zu dieser Zeit die Jahresabschlüsse zu machen sind und die Kursvorbereitungen für das Sommersemester auf Hochtouren laufen<sup>10</sup>. Von einer Einrichtung wurde starke Kritik an der „Berufsbezeichnung“ BildungsberaterIn geübt und aufgrund dessen eine Beantwortung der Fragen verweigert. Bildungsberatung sei ein Teilbereich der Erwachsenenbildung und somit schwer von anderen Aufgaben zu trennen. Auch in Bezug auf statistisches Datenmaterial war unser Optimismus zu hochgegriffen: Wenige Einrichtungen verfügen über so differenziertes statistisches Material zu Bildungsinformation und Bildungsberatung, wie von uns nachgefragt wurde. Diese Fragen hatten für einige abschreckende Wirkung, was sich unter anderem darin äußerte, dass das Ausfüllen der Fragebögen an dieser Stelle oft abgebrochen wurde.

Insgesamt gelangten die Fragebögen (ohne Unterscheidung LeiterInnen – BeraterInnen) von 18 Einrichtungen zur Auswertung, wobei von manchen Einrichtungen zwei oder drei ausgefüllte Fragebögen vorlagen. Die meisten Fragen wurden in Bezug auf die Einrichtung insgesamt ausgewertet, lediglich bei Fragen hinsichtlich persönlicher Einschätzungen erfolgte eine Auswertung jedes einzelnen Fragebogens und daher jeder einzelnen Person (Gesamtzahl: 23). Die Auswertung der Daten erfolgte mittels eines dafür geeigneten, speziellen Computerprogramms. Für diese Darstellung wurden einzelne Ergebnisse ausgewählt, die einen Einblick in die Situation von Bildungsberatung im Burgenland vermitteln sollen, aber auch im Hinblick auf das weitere Projekt von Bedeutung sind. Einige Bereiche werden im Zuge der Auswertung der Interviews nochmals aufgegriffen und ausführlicher diskutiert.

---

<sup>10</sup> Es zeigte sich jedoch während des gesamten Projektverlaufs, dass vor allem für Einrichtungen mit eigenen Bildungsangeboten selten ein geeigneter Zeitpunkt zu finden ist, da sich der gesamte Jahresablauf an letztlich relativ kurzen Semestern orientiert. Dadurch sind während dieser Zeit immer entweder Vorbereitungen, Startphasen oder Abschlüsse zu tätigen, die restliche Zeit ist oftmals von anderen äußeren Umständen (z.B. Urlaubszeiten) geprägt und daher knapp.

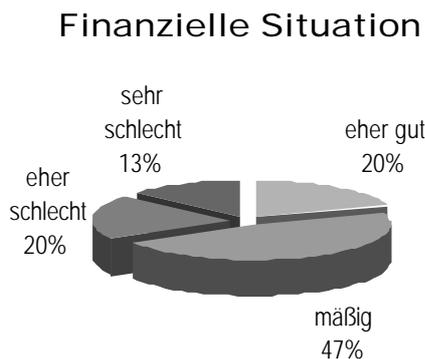
### *Die Verankerung von Bildungsberatung im Burgenland*

Bereits in der Darstellung theoretischer Grundlagen und relevanter, einschlägiger Literatur zum Themenbereich Bildungsberatung wurden Begrifflichkeiten, die in Zusammenhang mit Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen verwendet werden, ausführlich diskutiert. In diesem Projekt fand von Seiten des Projektteams der Begriff Bildungsberatung in einem sehr breiten Verständnis Anwendung, der jede Form von Beratung in Bildungsfragen umfasste, dessen Schwerpunkt jedoch auf Bildungsberatung für Erwachsene gelegt wurde. In der Zusammenarbeit mit BeraterInnen wurden diesbezügliche begriffliche Schwierigkeiten deutlich, denen sowohl in der Erhebung als auch im weiteren Verlauf des Projektes besondere Aufmerksamkeit geschenkt wurde. Zum einen bestand sowohl im Fragebogen als auch in den Interviews die Möglichkeit, das eigene Begriffsverständnis von Bildungsberatung und Bildungsinformation darzulegen, zum anderen wurde diese Thematik in ExpertInnentreffen immer wieder aufgegriffen. Es zeigt sich, dass bezüglich der idealtypischen Definition der Begriffe zwar keine Unklarheiten bestehen, die Verwendung der Termini als Beschreibung der eigenen Beratungstätigkeit jedoch von einigen Schwierigkeiten geprägt ist. Einige Einrichtungen lehnten den Begriff der Bildungsberatung für ihre Tätigkeit zunächst dezidiert ab, im Zuge intensiverer Auseinandersetzung im Verlauf des Projekts gewann die „Bildungsberatung“ aber immer größere Anerkennung. In der Erhebung wird deutlich, dass die Hälfte der befragten Einrichtungen den Terminus „Bildungsberatung“ verwendet, obwohl in 70 % der Fälle Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen keinen eigenen Aufgabenbereich darstellt. Diese geringe eigenständige Verankerung zeigt sich auch darin, dass nur 50 % der befragten Einrichtungen hauptamtliche BeraterInnen beschäftigen, wobei diese jedoch nicht immer nur Bildungsberatung anbieten, sondern auch Beratung in anderen Bereichen (z.B. Krisenberatung, arbeitsmarktspezifische Beratung). Dennoch wird der Bildungsberatung in zwei Dritteln der befragten Einrichtungen ein sehr hoher oder eher hoher Stellenwert zugeschrieben, während ein Drittel den Stellenwert als mäßig beurteilt. Demnach ist Bildungsberatung ein Aufgabenbereich, der als wichtiger Bestandteil von Erwachsenenbildungs- und Beratungstätigkeiten eingeschätzt wird, obwohl oftmals die notwendigen Ressourcen fehlen, um Bildungsberatung im gewünschten Ausmaß und als eigenen Aufgabenbereich anbieten zu können.

### Finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen

Eines der Hauptprobleme einer Ausweitung und stärkeren Verankerung von Bildungsberatung sind mangelnde finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen. Sowohl in den Fragebögen<sup>11</sup> als auch in den Interviews werden diesbezügliche Mängel stark betont.

Abb. 5



Die finanzielle Situation bezüglich Bildungsberatung wird nie als sehr gut bezeichnet. Nur 20 % benennen die Situation als eher gut, während fast die Hälfte der Befragten eine mittelmäßige Beurteilung abgibt. Als eher schlecht werden vorhandene finanzielle Ressourcen wiederum von 20 % der

Befragten eingeschätzt und 13 % empfinden die Situation als sehr schlecht. Nach diesen Einschätzungen zu schließen, ist die finanzielle Situation zwar nicht ganz schlecht, wird aber dennoch als unzureichend angesehen.

Die personellen Ressourcen werden von den Befragten deutlich schlechter eingeschätzt, was unter anderem vermutlich darauf zurückzuführen ist, dass BeraterInnen die personellen Engpässe durch Überlastung besonders deutlich in der täglichen Arbeit spüren. Ein annähernd gleicher Anteil wie schon in Bezug auf die finanziellen Ressourcen beurteilt die personelle Situation als eher gut (20 %), hingegen ist der Anteil jener, welche die Situation als mäßig beurteilten, wesentlich geringer (13 %) als bei der Beurteilung der finanziellen Situation. Über 50 % schätzen die personelle Ausstattung als eher schlecht ein, ein Fünftel sogar als sehr schlecht.

Abb. 6

### Personelle Situation



<sup>11</sup> Die Auswertung dieses Teils des Fragebogens erfolgte nicht nach Einrichtungen, sondern nach Personen. In einigen Einrichtungen wurde von mehreren Personen ein Fragebogen ausgefüllt, und in dieser Bewertung der Rahmenbedingungen wird jede dieser Einschätzungen einzeln erfasst.

Eine ähnliche Verteilung zeigt sich bei der Bewertung von zur Verfügung stehenden

Abb. 7



zeitlichen Ressourcen. Über 50 % wählen in diesem Bereich negative Kategorien (eher schlecht, sehr schlecht) und lediglich ein Viertel empfindet diese Situation als sehr gut oder eher gut. Es ist herauszuheben, dass dies der einzige, auf die Ressourcen bezogene Bereich ist, bei dem die Beurteilung „sehr gut“ zur Anwendung kam.

Insgesamt zeigt sich bezüglich der vorhandenen finanziellen, personellen und zeitlichen Ressourcen eine Tendenz mäßiger bis eher schlechter Einschätzung. Allerdings wird nur von einem Sechstel der Befragten die diesbezügliche Situation als sehr schlecht beurteilt. Die Gesamtsituation ist demnach nicht gänzlich unbefriedigend, aber dennoch ist der Wunsch nach mehr Geldern, mehr Personal und mehr Zeit evident. Auch in den Interviews wird dieser Punkt immer wieder angesprochen (vgl. z.B. 1/ Z. 126f; 5/ Z. 12ff; 12/ Z. 406). Auch hier wird die zeitliche Ressource nur einmal als ausreichend betont (10/ Z. 164ff). Diese Ressourcen spielen eine große Rolle dabei, Bildungsberatung auszubauen, stärker zu verankern und professionell zu gestalten. Fehlen sie, kann auch die Tatsache, Bildungsberatung grundsätzlich als wichtig zu erachten, keine Auswirkungen im Angebot zeigen, da einzelne BeraterInnen deutlich überlastet würden. Kooperationsformen, die eine gemeinsame, effizientere Ausnützung vorhandener Ressourcen über Institutionengrenzen hinweg ermöglichen würden (vgl. Alexius 1996), sind bislang noch nicht aufgebaut. Das entstandene Netzwerk im Burgenland ist ein Beginn solcher Kooperation, kann derzeit jedoch erst dazu dienen, die tägliche Arbeit der einzelnen BeraterInnen zu erleichtern.

### *Beratungsangebote*

Die Beratungsangebote der einzelnen Einrichtungen zeigen starke Ähnlichkeiten in Bezug auf Beratungszeiten und Beratungskosten. In allen befragten Einrichtungen ist es möglich, Beratung Montag bis Donnerstag tagsüber in Anspruch zu nehmen, d.h. in einer Zeit von ca. 8 Uhr bis längstens 18 Uhr. Freitags sind die Beratungszeiten in den meisten Fällen eingeschränkt (bis Mittag), am Wochenende wird nur in seltenen Fällen

beraten. Diese Angaben beziehen sich allerdings lediglich auf Öffnungszeiten, in denen Beratung dezidiert angeboten wird, während informelle Beratung vermutlich auch außerhalb dieser fixen Zeiten stattfindet. Nur drei von 16 befragten Einrichtungen bieten Beratung auch abends an, wodurch für viele berufstätige (potentielle) Ratsuchende die Inanspruchnahme von Beratung erheblich erschwert wird. Beratungsangebote sind, nach dieser Erhebung zu schließen, für die KlientInnen bislang weitgehend kostenlos<sup>12</sup>, nur in einer Beratungsstelle werden Beiträge eingehoben, auch hier allerdings nicht für Erstberatungen, sondern lediglich für weiterführende Beratungen und Tests.

Im Vordergrund der Beratungstätigkeiten steht die Unterstützung von einzelnen Personen bei der Suche nach geeigneten Bildungswegen. Allerdings bietet die Hälfte der befragten Einrichtungen auch Beratung für Gruppen an, beispielsweise für SchülerInnen, Lehrlinge oder Arbeitslose. Unerwartet hoch, mit einem Anteil von 50 %, sind Bildungsberatungsangebote für Unternehmen. Bei den einzelnen AnbieterInnen dieser Form von Beratung schwankt die Anzahl der beratenen Unternehmen im Kalenderjahr 1999 allerdings zwischen einem und 40 Betrieben.

---

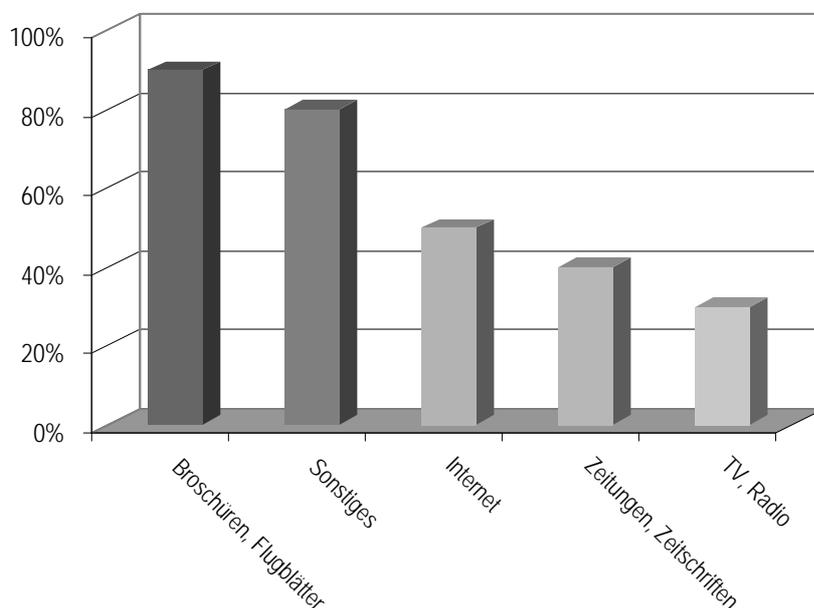
<sup>12</sup> Im weiteren Verlauf des Projektes zeigte sich allerdings, dass dazu sehr unterschiedliche Zukunftspläne existieren. Während von vielen Einrichtungen an diesem Gratisangebot festgehalten wird, gibt es auch Überlegungen, eventuell Beiträge einzuheben.

### Öffentlichkeitsarbeit

Das Erreichen der Klientel erfolgt primär über unterschiedliche Formen von Printmedien vor allem über eigene Broschüren und Flugblätter, die beinahe alle Einrichtungen (90 %) erstellen und in denen auf Beratungsangebote hingewiesen wird. 40 % der befragten Einrichtungen schalten Anzeigen in Zeitungen und Zeitschriften, während TV und Radio nur von 30 % als Medium der Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden. Die neue

Abb. 8

### Erreichen der Zielgruppe



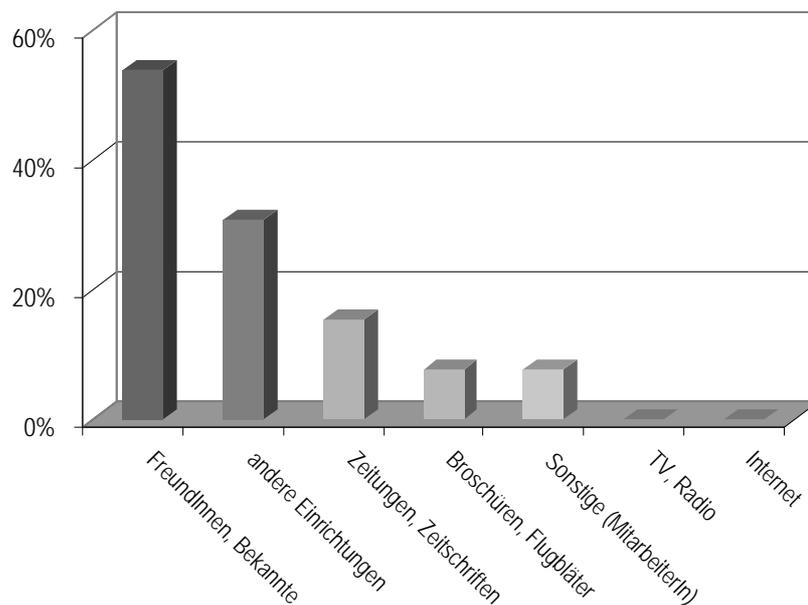
Kommunikationstechnologie Internet gewinnt auch in der Bildungsberatung zunehmend an Bedeutung und wird von der Hälfte der Einrichtungen für die Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt. Die Kategorie „Sonstiges“ wurde von 80 % gewählt und beinhaltet Formen der Öffentlichkeitsarbeit wie Aktionen in der Woche der Erwachsenenbildung, Klassenvorträge, Plakate, Ausschreibaktionen an Schulen, diverse Veranstaltungen, aber auch die gesetzliche Verpflichtung der KlientInnen zur Inanspruchnahme von Beratung.

Die Befragung der KlientInnen der überinstitutionellen Beratungsstelle ergab, dass mehr als die Hälfte von FreundInnen und Bekannten vom Beratungsangebot erfahren. Eine ebenfalls wichtige Rolle spielen andere Einrichtungen, von denen ein Drittel der Ratsuchenden Informationen über Beratungsangebote erhalten haben, während nur

15 % der Befragten aufgrund von Zeitungen oder Zeitschriften über das Beratungsangebot Bescheid wissen. TV/Radio und das Medium Internet wurden nie genannt, wobei an dieser Stelle nochmals darauf hingewiesen wird, dass die Gruppe der befragten KlientInnen sowohl bezüglich der spezifischen Auswahl als auch aufgrund der

Abb. 9

### Informationen über Beratungsstelle



geringen Zahl nicht repräsentativ für die gesamte (potentielle) Klientel von Beratungseinrichtungen steht. In einer deutschen Studie über Bildungsberatungsstellen wurde jedoch ebenfalls deutlich, dass Mundpropaganda die größte und Informationen durch andere Einrichtungen die zweitgrößte Rolle beim Erreichen der Zielgruppen spielen (vgl. Wrede/Würdemann 1997, S. 33f).

#### *Zielgruppen – Beratungsschwerpunkte*

Ein auch für die kooperative zukünftige Zusammenarbeit wesentliches Ergebnis der Erhebung ist, dass die Zielgruppen der Beratungseinrichtungen, den inhaltlichen Schwerpunkten der jeweiligen Einrichtungen entsprechend, variieren (z.B. arbeitsmarktspezifische oder frauenspezifische Schwerpunkte). In den Interviews wurde deutlich, dass einige Einrichtungen eine klar definierte Klientel, andere hingegen keine spezifische Klientel haben. Zumeist steht Beratung allen Altersgruppen offen, aufgrund

der Art der Einrichtung fühlen sich jedoch letztlich spezielle Zielgruppen vom Angebot angesprochen. Frauenberatungsstellen richten ihre Angebote ebenso auf eine spezifische Klientel aus, wie beispielsweise Einrichtungen der Jugendberatung und -information. Erwachsenenbildungsinstitutionen schränken ihre Zielgruppe kaum ein, aufgrund der spezifischen Beratungs- und Bildungsangebote kann aber auch hier davon ausgegangen werden, dass sich entsprechend unterschiedliche Gruppen von den Angeboten angesprochen fühlen. Dieses Ergebnis spielt besonders im Hinblick auf den Problembereich der Konkurrenz, der im Zuge dieses Vernetzungsprojektes immer wieder thematisiert wurde, eine bedeutende Rolle.

Der Großteil der Einrichtungen, die Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen anbieten, führt keine statistischen Aufzeichnungen über die Beratungsgespräche. Die diesbezüglichen Angaben in den Fragebögen beruhen daher größtenteils auf den Erfahrungen und Schätzungen der BeraterInnen. Sowohl aus Aussagen der BeraterInnen als auch aus der Befragung der KlientInnen und der Auswertung der Kartei der Beratungsstelle der BuKEB wird deutlich, dass ca. 60 % – 70 % der KlientInnen Frauen sind, während Männer bedeutend seltener Beratung in Anspruch nehmen, was sich in der Studie von Wrede/Würdemann (1997, S. 38) bestätigt. Altersmäßig am stärksten vertreten ist die Gruppe der 21-30jährigen, gefolgt von der Gruppe der 31-40jährigen. Diese Altersverteilung dürfte ihren Ursprung darin haben, dass berufliche Bildungsfragen in dieser Phase der Erwerbstätigkeit besonders wichtig sind (Aufstieg, Wiedereinstieg etc.) und dementsprechend eine große Nachfrage nach Beratung bezüglich beruflicher Aus- und Weiterbildung besteht.

Parallel zum Trend in der Erwachsenenbildung, dass berufsbezogene Aus- und Weiterbildungen an Bedeutung gewinnen, wird auch in der Beratung hauptsächlich berufsbezogene Bildung nachgefragt. Sowohl BeraterInnen als auch KlientInnen geben an, dass diesbezügliche Fragen deutlich im Vordergrund stehen, während nicht berufsbezogene Aus- und Weiterbildung kaum Inhalt von Beratungsgesprächen ist. Der Grund hierfür liegt unseres Erachtens darin, dass die derzeitige ökonomische und gesellschaftliche Entwicklung und daraus resultierende Arbeitsmarktbedingungen dazu beitragen, Fragen der Erwerbstätigkeit und darauf bezogene Bildungsfragen in den Vordergrund zu rücken (vgl. Gruber 1995). Lebenslanges Lernen wird zum Ausdruck dafür, dass Menschen verstärkt unter Druck gesetzt werden, ihre Qualifikationen an

sich rasch verändernde Bedingungen anzupassen. Der Weiterbildungsmarkt trägt dieser Entwicklung durch eine Fülle an Angeboten Rechnung, die Unübersichtlichkeit nimmt jedoch zu, wodurch wiederum ein Beratungsbedarf entsteht. Allgemeine Erwachsenenbildung ist hingegen kaum von existentiellen Unsicherheiten geprägt, wodurch der entsprechende Druck nicht so groß ist und die Auswahl der entsprechenden Angebote größtenteils ohne Beratung erfolgen kann.

### *Beratungsgespräche*

Die schwierige Frage, wann ein Gespräch mit KlientInnen bereits als Beratungsgespräch gilt, wurde bereits im Zuge der Begriffsklärungen in Kapitel 2 dieser Arbeit diskutiert. Die Befragung der BeraterInnen macht deutlich, dass das zeitliche Ausmaß von Beratungsgesprächen sehr stark variiert und von der jeweiligen Situation abhängig ist. Als kürzester Beratungszeitraum werden Gespräche von der Dauer von fünf bis zehn Minuten angegeben, wobei diese Nennungen vor allem von Einrichtungen erfolgen, bei denen der Hauptaufgabenbereich entweder Bildungs- und Berufsinformation ist oder deren Schwerpunkt auf arbeitsmarktspezifischer Beratung liegt. In den meisten befragten Beratungsstellen werden ausführlichere Beratungsgespräche geführt, die 30 bis 60 Minuten oder länger dauern können. Zwei Einrichtungen betonen, dass Gespräche bei ihnen *mindestens* einen Zeitraum von 45 bis 60 Minuten einnehmen.

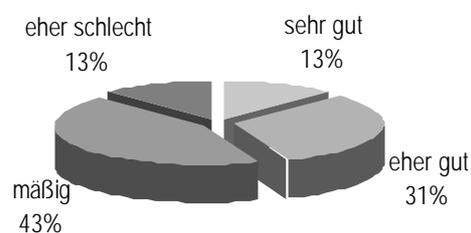
Als Unterlagen für Beratungsgespräche werden von über 90 % der BeraterInnen haus-eigene Broschüren und Informationsmaterialien verwendet. Broschüren anderer Ein-

richtungen bilden für knapp 80 % der BeraterInnen eine wesentliche Grundlage für Beratungen, während Internetdatenbanken nur von 50 % genutzt werden. Wie bei den ExpertInnentreffen deutlich wurde, verfügen einige Einrichtungen über keinen Zugang zum Internet und daher auch nicht zu den entsprechenden Datenbanken. Im Verlauf

des Projekts wurde aber deutlich, dass auch diese Einrichtungen einen solchen Anschluss planen oder inzwischen schon verwirklicht haben. Es ist daher damit zu rech-

Abb. 10

### Nutzbarkeit von Internetdatenbanken



nen, dass mit der steigenden Anzahl an InternetnutzerInnen und bei einer Weiterentwicklung der Bildungsdatenbanken die Nutzung dieses Mediums in Zukunft noch ansteigen wird. Auf welchen Kooperationsformen Bildungsdatenbanken zukünftig ausgebaut werden, ist derzeit noch nicht abzuschätzen. Es gibt jedoch einige parallel laufende institutionenbezogene, regionale und österreichweite Datenbankprojekte, die eine Etablierung erwarten lassen, deren Entwicklung und Veränderung jedoch noch über keine stabilen Formen verfügen. Die burgenländische Bildungsdatenbank, deren Kooperationsformen sich im Projektverlauf immer wieder verändert haben, wird noch von über 50 % der BeraterInnen als mäßig oder schlecht beurteilt.

Die Frage nach speziellen Beratungsmethoden, die eingesetzt werden, wurde lediglich von sieben Einrichtungen beantwortet. Genannt wurden unter anderem Neurolinguistische Programmierung (NLP), Transaktionsanalyse, Nichtdirektive Gesprächsführung, Eignungsuntersuchungen und Anamnese, wobei der Einsatz der Methoden an die individuellen Bedürfnisse der KlientInnen in der jeweiligen Beratungssituation angepasst wird. Auch bezüglich des Ablaufs von Beratungsgesprächen liegen nur sehr wenige (sechs) Aussagen vor, es wird aber auch hier betont, dass sich der Ablauf eines Gesprächs nach den Bedürfnissen und Wünschen der KlientInnen richtet. Vier BeraterInnen benennen den Gesprächsablauf genauer und es zeigen sich diesbezüglich weitgehende Übereinstimmungen. Nachdem zunächst die Wünsche, Anliegen, Erwartungen und die persönliche Situation der KlientInnen thematisiert werden, erfolgt dann in den meisten Fällen eine Klärung bildungsrelevanter Voraussetzungen (bisherige Ausbildung, Fähigkeiten, Neigungen, evt. psychologische Tests). In einem dritten Schritt werden Bildungsmöglichkeiten gesucht, gemeinsam mit den KlientInnen Ziele definiert, Bildungsschritte festgelegt und die notwendige, relevante Information weitergegeben<sup>13</sup>.

---

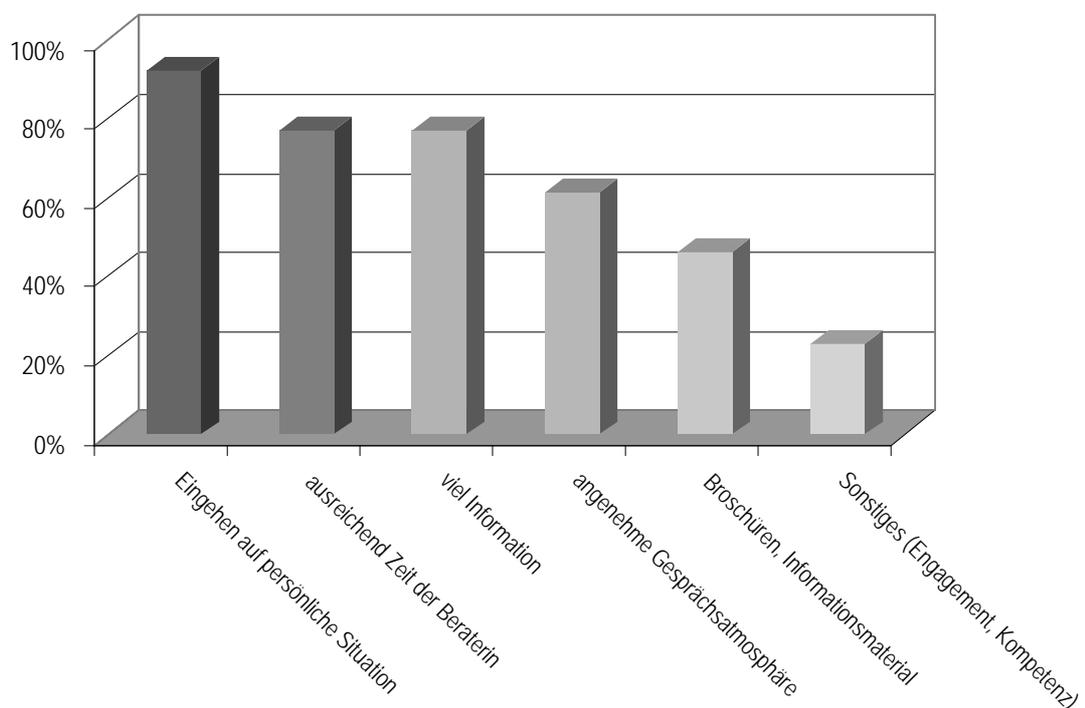
<sup>13</sup> Eine genauere Festlegung des Ablaufs von Beratungsgesprächen hat sich im Zuge der Interviews (vgl. Kap. 6.1.2) herauskristallisiert.

### Erwartungen von KlientInnen an ein Beratungsgespräch

Zur Ergänzung dieser Ergebnisse der Befragung von BeraterInnen soll an dieser Stelle ein Ergebnis der Erhebung unter KlientInnen der überinstitutionellen Beratungsstelle gesondert herausgehoben werden. Es wurde nachgefragt, was sie sich in einem Beratungsgespräch erwarteten und es trat deutlich hervor, dass die persönliche Ebene in

Abb. 11

### Erwartungen an ein Beratungsgespräch



einem Gespräch für Ratsuchende von besonderer Bedeutung war. Das Eingehen auf die persönliche Situation wird von 90 % und ausreichend Zeit der Beraterin von rund 80 % der KlientInnen als wichtig erachtet, während 60 % außerdem eine angenehme Gesprächsatmosphäre erwarten. Große Bedeutung erhält aber auch das Erhalten von viel Informationen (80 %), letztlich einer der wesentlichen Gründe, weshalb Beratung angeboten wird; dieser Punkt liegt jedoch nach den Ergebnissen dieser Befragung nicht an erster Stelle. Informationsmaterialien und Broschüren zu erhalten, wird nur mehr von 50 % der Befragten erwartet, das persönliche Gespräch steht daher im Vordergrund, was wiederum die Aussagen der BeraterInnen bestätigt.

### Kooperationen

Ein Ziel dieses Projektes ist der Aufbau von Kooperationen zwischen Einrichtungen, die Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen anbieten und zwischen BeraterInnen in diesem Bereich. Im Fragebogen wurde deshalb die Frage gestellt, welche Kontakte derzeit zu anderen Einrichtungen bestehen. Die Auswertung der Fragebögen verdeutlicht, dass in allen Fällen Kontakte zu mehreren anderen Einrichtungen bestehen. Sehr häufig wurden Kontakte mit anderen Erwachsenenbildungsinstitutionen (Institutionen der BuKEB, z.B. BFI, LFI, VHS, Volksbildungswerk, WIFI) genannt, was vermutlich

Abb. 12

#### Kontakte zu anderen Einrichtungen

	Nennungen	%
Austausch von Informationsmaterial	15	88%
Weiterverweisen von KlientInnen	15	88%
Telefonische Kontakte	14	82%
Kontakte zu anderen BeraterInnen	10	59%
Sonstiges	2	12%

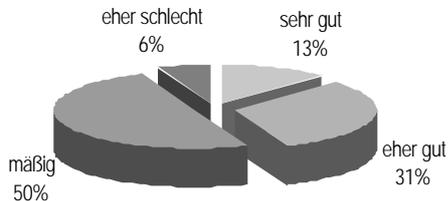
N=17  
keine Nennung: 1

Sonstiges: andere Institutionen beraten im Haus, Forschungs Kooperationen

darauf zurückzuführen ist, dass sich der hier thematisierte Beratungsbereich auf Aus- und Weiterbildungsfragen bezieht. In vielen Einrichtungen bestehen aber auch Kontakte zu Einrichtungen öffentlicher Hand (Ministerien, Landesregierung, Schulen, Landesschulrat, Jugendwohlfahrt, AMS, BUZ, BIZ), zu Interessensverbänden (AK, ÖGB) und zu anderen Vereinen (Frauenberatungsstellen, Verein „Tagesmütter“, Volkshilfe). Die Kontakte dienen vor allem dem Austausch von Informationsmaterialien, dem Weiterverweisen von KlientInnen an die geeigneten Stellen und erfolgen zum einem über telefonische Kontakte (Nachfragen), zum anderen über persönliche Kontakte zu anderen BeraterInnen.

Abb. 13

Kooperationen mit anderen Einrichtungen

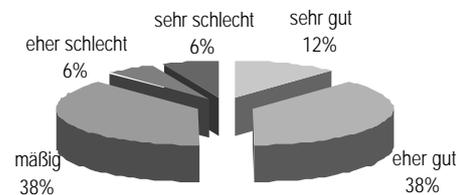


Eine Bewertung der Kooperationen mit anderen Einrichtungen und BeraterInnen führt zu dem Ergebnis, dass rund 80 % den Ist-Zustand als eher gut oder mittel-mäßig beschreiben. Seltener ist eine sehr gute, aber auch eine eher oder sehr schlechte Beurteilung der Kooperations-situation.

Diese Kooperationssituation zu verbessern und auszubauen, war vor allem Teil der zweiten Phase dieses Projekts. Es wäre daher interessant, ob am Ende des Projekts eine neuerliche Frage nach den Beurteilungen der Kooperationen ein anderes Ergebnis gebracht hätte.

Abb. 14

Kooperation mit anderen BeraterInnen



Eine getrennte Auswertung der Fragebögen von BeraterInnen und LeiterInnen macht interessanterweise deutlich, dass LeiterInnen die Kooperationen tendenziell eher schlechter einschätzen als BeraterInnen<sup>14</sup>. Es wurde jedoch auch bei den ExpertInnentreffen deutlich, dass vor allem LeiterInnen größerer Einrichtungen gegenüber einer Ausweitung der Kooperationen eher skeptischer eingestellt waren, während BeraterInnen großes Interesse bekundeten<sup>15</sup>. Da die angestrebte Vernetzungsarbeit vor allem auf der Ebene der BeraterInnen erfolgen sollte und als Unterstützung für die tägliche Beratungsarbeit gedacht war, legten wir vor allem Wert darauf, BeraterInnen zum Austausch anzuregen und im Zuge des Projektes stieg die Kooperationsbereitschaft ständig an.

<sup>14</sup> Die Zahl der Fragebögen, die von LeiterInnen beantwortet wurden, ist allerdings sehr gering (5). Es ist daher möglich, dass diese Verschiebung nicht relevant ist.

<sup>15</sup> Es ist unseres Erachtens nicht ungewöhnlich, dass LeiterInnen vor allem großer Einrichtungen aufgrund ihres Tätigkeitsbereiches eher darauf bedacht sind, die Interessen ihrer Institution gegenüber KonkurrentInnen abzugrenzen, während es kaum zum offiziellen Aufgabenbereich von BeraterInnen zählt, institutseigene Interessen nach außen zu vertreten und daher Kooperationen eher gewünscht werden, da eine Erleichterung des Arbeitsalltages erwartet werden kann.

### *Anmerkungen*

Die eingelangten, ausgefüllten Fragebögen machten deutlich, dass die in den Fragebögen formulierten Fragestellungen der Beratungsrealität nur teilweise entsprachen, wodurch eine große Anzahl der Fragen nicht ausgewertet werden konnte, da die Anzahl der Antworten zu gering war. Einer der Hauptgründe für die teilweise lückenhaften Antworten ist unseres Erachtens, dass Bildungsberatung nur in wenigen Einrichtungen einen professionalisierten, eigenständigen Aufgabenbereich darstellt. Aufgrund dieser Situation waren vielfach die von uns nachgefragten Daten nicht vorhanden. Bildungsberatung spielt in den meisten der befragten Einrichtungen noch eine untergeordnete Rolle und kann daher nicht in einer derart ausdifferenzierten Darstellung erfolgen, wie mittels dieser Fragebögen angestrebt wurde. Zudem bilden jene Einrichtungen, die Bildungsberatung anbieten, eine so heterogene Gruppe, dass die standardisierten Fragen für einige Einrichtungen nicht dazu geeignet waren, die Tätigkeiten zu beschreiben. Jene, in denen Beratung eine der Hauptaufgaben ist, Bildungsberatung jedoch nur ein kleiner Teil der gesamten Beratungstätigkeit, konnten einige Fragen nur auf Beratung insgesamt beziehen. Es wurde daher, leider erst nachträglich, offensichtlich, dass wir mit unserer Erhebung von einer stärkeren Etablierung von Bildungsberatung ausgegangen sind, als dies tatsächlich der Fall ist. Es wurde aufgrund dieser Fragebogenerhebung, unter anderem auch anhand der nichtbeantworteten Fragen, deutlich, dass für eine zukünftige Vernetzung einige grundsätzliche Themen von Beratung thematisiert werden müssen, beispielsweise die Frage, welche Tätigkeiten als Bildungsberatung oder Bildungsinformation gelten können. Aufgrund von Rückmeldungen wurde jedoch auch sichtbar, dass der Fragebogen bei manchen BeraterInnen Reflexionsprozesse in Gang gesetzt hatte, die fruchtbringend für die weitere Zusammenarbeit genutzt werden konnten.

### **7.1.2 Interviewergebnisse**

Im Sinne eines auf die Vielfalt von Bildungsberatung im Burgenland abgestimmten Vorgehens wählten wir für den weiteren Verlauf der Erhebung das Instrument des Leitfadenterviews. Dabei dienten Topics, bzw. festgelegte Kategorien als Grundlage. Diese bildeten die grobe Strukturierung der Interviews, Reihenfolge und Form der Fragen konnten situationsabhängig festgelegt werden. In den Interviews entschieden wir uns, statt der Verwendung des sehr uneindeutigen Begriffs der Bildungsberatung,

für die Bezeichnung „Beratung in Weiterbildungsfragen“. Es bot sich für unsere InterviewpartnerInnen dabei die Möglichkeit, diesen Begriff und den Begriff Bildungsinformation für sich persönlich (nochmals) zu definieren.

Folgende Kategorien bzw. Topics wurden von uns festgelegt:

- Aufgabenbereich Bildungsberatung;
- Kompetenzentwicklung;
- Grundsätze einer Beratung;
- Wünsche, Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven.

Ausgehend von diesen vier Topics führten wir mit einer ausgewählten Gruppe von ExpertInnen von Ende März bis Mitte April Interviews.

Unsere InterviewpartnerInnen wählten wir aus jenen Personen, die im Fragebogen Bereitschaft für ein Gespräch bekundet hatten, Personen, die keinen Fragebogen zurückgesandt hatten, aber die Bereitschaft zu einem Gespräch äußerten und Personen, die am ersten und/oder zweiten ExpertInnentreffen beteiligt gewesen waren. Es wurde darauf geachtet, dass alle Einrichtungstypen<sup>16</sup> zumindest einfach vertreten waren: Anbieterneutrale Beratungsstelle, auf den Arbeitsmarkt spezialisierte Einrichtungen, Erwachsenenbildungsinstitutionen, Frauenberatungsstellen, Beratungsstellen für SchülerInnen und Jugendliche. Die Interviews führten uns von Ende März bis Mitte April durch das gesamte Burgenland, vom Süden über das mittlere Burgenland bis in den Norden. Mitte April waren die 22 Interviews, von denen neun mit LeiterInnen, zwölf mit BildungsberaterInnen und drei mit KlientInnen geführt wurden, abgeschlossen.

Sowohl die Wahl des Instruments Leitfadenterviews als auch die gesetzten Topics führten zu positiven Ergebnissen. Gerade in diesem sehr unstrukturierten und teilweise nicht genau definierten Aufgabenfeld Bildungsberatung bot dieses Instrumentarium Möglichkeiten der Annäherung an diese Thematik. Mit Hilfe der Leitfadenterviews ist es gelungen, Schwerpunkte und Kristallisationspunkte anzureißen, die für eine Weiterentwicklung in Bezug auf Professionalisierung und Verankerung von Bildungsberatung, aber auch in Bezug auf Kooperation und Vernetzung der Einrichtungen von einiger Bedeutung sein können. Dadurch, dass Konzept und Struktur variabel waren, bot sich

---

<sup>16</sup> Die Zuordnung zu Einrichtungstypen erfolgte nach denselben Einteilungen, die auch im später noch beschriebenen Wegweiser zur Anwendung kamen.

die Möglichkeit, auf jede individuelle Ausformung von Bildungsberatung, auf spezielle Zugänge und Ansätze einzugehen. Damit konnte die Vielfalt und Vielgestaltigkeit von Bildungsberatung im Burgenland auch in der Auswertung sichtbar gemacht werden. Die Interviewergebnisse<sup>17</sup> boten im Weiteren auch eine gute Grundlage für die Weiterarbeit im Burgenland.

### *Formen der Verankerung*

Es besteht eine Vielfalt an Formen von Bildungsberatung in den unterschiedlichen Einrichtungen im Burgenland. Der Anteil von Bildungsberatung und Bildungsinformation variiert je nach Beratungsform und nach Verankerung in den Einrichtungen. Aus den Fragebogenergebnissen und den Aussagen der InterviewpartnerInnen lassen sich vier Formen der Verankerung herausfiltern, anhand derer die Ergebnisse der Interviews dargestellt werden:

- *Institutionell verankerte Bildungsberatung:* Bildungsberatung stellt in den Einrichtungen einen klar definierten und verankerten Aufgabenbereich dar.
- *Beratung mit Anteilen Bildungsberatung:* Bildungsberatung ist lediglich ein Teilbereich von Beratung und wird in unterschiedlichem Ausmaß einbezogen.
- *Information mit Anteilen Bildungsberatung:* Die Aufgaben und Ziele dieser Einrichtungen liegen vorrangig in Berufs- und Bildungsinformation, Bildungsberatung entsteht eher zufällig.
- *Nicht verankerte institutionelle Bildungsberatung:* Bildungsberatung erfolgt in diesen Einrichtungen entweder relativ spontan, oder in einer sehr spezifischen Form, bzw. ist in einigen Fällen erst im Aufbau begriffen.

### *Beratungsformen*

Die in den Interviews genannten Beratungsformen sind zum größten Teil der Individualberatung zuzuordnen, mit Ausnahme von Betriebs- und Unternehmensberatung, die zur Systemberatung zu zählen sind.

Die Beratungsformen sind bunt gemischt: Sie definieren sich einerseits über die Aufgaben und Ziele der Einrichtungen, andererseits über die angesprochene Klientel. In

---

<sup>17</sup> Wir beziehen uns im Weiteren auf die Transkriptionen der Interviews, Originalzitate sind als solche mit der Nummer des Interviews und der entsprechenden Zeilennummer gekennzeichnet.

der Beratungsrealität sind eindeutige Zuordnungen schwierig, Beratungsstellen verfügen oft über verschiedene Formen von Beratung.

In Einrichtungen, die Bildungsberatung institutionell verankert haben, gibt es einen klar definierten Aufgabenbereich Bildungsberatung und dafür zuständige Personen, die auch größtenteils hauptamtlich in diesem Bereich arbeiten. Im Falle der SchülerInnenberatung, die wir ebenfalls zu den institutionell verankerten Beratungsformen zählen, arbeiten die BeraterInnen allerdings nebenamtlich. Zu den genannten Beratungsformen zählen: überinstitutionelle Bildungsberatung; Weiterbildungsberatung; Beratung für das Nachholen von Bildungsabschlüssen; allgemeine Bildungsberatung; Jugendlichenberatung; Erwachsenenberatung; Prozessberatung; Unterstützung bei der Lehrlingsauswahl, Personalberatung; Ausbildungsberatung; SchülerInnenberatung; Erziehungsberatung; Berufsorientierung.

In Beratungsstellen, in denen Bildungsberatung einen Teilbereich der Beratungstätigkeit darstellt, ist der Anteil von Bildungsberatung unterschiedlich groß. Einige InterviewpartnerInnen sprechen von einem Bildungsberatungsanteil von ca. 40-50 % an den Gesamtberatungen. Bei anderen stellt Bildungsberatung einen Randbereich dar, der sich zahlenmäßig nur schwer fassen lässt, bzw. der zu (Bildungs)Information nur schwer abzugrenzen ist. „Es ist natürlich auch Beratung, aber es geht um die Information der Möglichkeiten und die Entscheidung [...]. Dieser Entscheidungsprozess wird mit unserer Information zusätzlich gestützt, begleitet und auch unterstützt“ (7/ Z. 64ff). Genannt wurden: Frauenberatung; arbeitsmarktpolitische Beratung; Ausbildungsberatung; Umschulungsberatung; Informationsberatung.

In Einrichtungen und Arbeitsstellen, die vorrangig darauf ausgerichtet sind, Informationen über Weiterbildungsangebote zur Verfügung zu stellen, ist Bildungsberatung zweitrangig und entsteht eher zufällig. In einigen Fällen wird statt Beratung der Begriff „Betreuung“ verwendet. Als Formen der Beratung wurden genannt: Unterstützende Betreuung und Beratung, Informationstage und Fachberatung.

Dort, wo Bildungsberatung oder Bildungsinformation keinen eigenen Aufgabenbereich darstellt, ist in einigen Fällen (noch) kein entsprechendes Personal für diesen Bereich vorhanden. Einige Einrichtungen haben eine sehr spezifische Klientel und dadurch

einen speziellen Zugang zu Bildungsberatung. Andere Einrichtungen beraten generell, ohne Bildungsberatung als eigenständigen Aufgabenbereich mit eigens dafür zuständigen Personen institutionalisiert zu haben. Wieder andere haben ein spezielles Verständnis von Bildungsberatung. Zu den Beratungsformen zählen: (Fach)spezifische Auskunft; Produktberatung; Betriebsberatung; Arbeitskreisberatung; fachspezifische Beratung; im Rahmen einer Weiterbildungsveranstaltung durchgeführte Beratung über weiterführende Möglichkeiten der Weiterbildung; diakonische Tätigkeit; Begleitung; Moderation als Form von Beratung.

Bezüglich zukünftiger Formen von Bildungsberatung wurden von unseren InterviewpartnerInnen einige Möglichkeiten angesprochen, die teilweise schon im Aufbau begriffen sind, teilweise als wesentliche neue Formen angesehen werden:

- *Überinstitutionelle Bildungsberatung*, die unabhängig von Institutionen und politischen Entwicklungen den Menschen zur Verfügung steht;
- *Regionalisierung* von Bildungsberatung in Form einer „aufsuchenden“ Bildungsberatung, die zu den Menschen und in die Gemeinden geht;
- *Qualifizierungsberatung*: Zusammenarbeit mit Betrieben, Kooperationen mit der Wirtschaft;
- *Interdisziplinäre Zusammenarbeit* unterschiedlicher Beratungseinrichtungen in einem Haus und unter einem Dach;
- Ausbau der *Unternehmensberatung*;
- Bildungsberatung für den *unteren Ausbildungsbereich*;
- mehr *Realitätsnähe* in der Bildungsberatung, berufliche Schnuppermöglichkeiten für Bildungsinteressierte;
- Bildungsberatung als *Anlassberatung*: mit einer Aktion, einem Event mittransportieren;
- Beratung als *Moderation* einer Gruppe: Bündelung von Bildungsinteressen, Erarbeiten von Bildungsschwerpunkten.

### *Aufgaben und Ziele*

Die von den InterviewpartnerInnen genannten Aufgaben und Ziele von Bildungsberatung weisen eine große Bandbreite auf. Trotzdem lassen sich – abgesehen von individuellen Unterschieden in Klientel, im Anteil von Bildungsberatung und auch in den Beratungsformen –, einige grundlegende Aufgaben und Ziele formulieren:

- KlientInnenzentriertheit;
- Aufbereitung und Bereitstellen von Informationen;
- Orientierungshilfe über Weiterbildungsangebote;
- Vermittlung zwischen Anspruch und Wirklichkeit;
- Entscheidungshilfe, Hilfe zur Selbsthilfe;
- Weitervermittlung.

Die KlientInnenzentriertheit wird von allen InterviewpartnerInnen als grundlegende Aufgabe aller Formen von Beratung genannt. Auf den Punkt gebracht bedeutet das: „Es ist wichtig, dass bei der Beratung derjenige der beraten wird, immer das Gefühl hat, er oder sie steht im Mittelpunkt“ (17/ Z. 194ff). Diese Aufgabe lässt sich als Grundvoraussetzung für alle anderen Aufgaben von Bildungsberatung bezeichnen. Denn: „[...] es geht um die Menschen, [...] es geht um den, der zu uns kommt“ (8/ Z. 102f).

Das Aufbereiten und Bereitstellen von Informationen gilt als sehr wichtige Aufgabe von Bildungsberatung. In Einrichtungen, die vorrangig Bildungs- und Berufsinformation anbieten, werden die Materialien und Informationen so aufbereitet, dass sich KlientInnen auch ohne Unterstützung der BeraterInnen „selbst bedienen“ können. In Einrichtungen, die das Augenmerk eher auf Beratung legen, nehmen die BeraterInnen verstärkt eine VermittlerInnenrolle ein. Informationsmaterialien werden den KlientInnen entweder als erste Orientierung zugeschickt oder zum Abschluss eines Beratungsgesprächs mitgegeben. „Man muss dem zu Beratenden immer was in die Hand geben“ (4/ Z. 46f).

Die Vielfalt an Weiterbildungsmöglichkeiten, die in Broschüren, in umfassenden Informationsmaterialien und in elektronischen Weiterbildungsdatenbanken angeboten werden, stellt für viele Weiterbildungsinteressierte eine Überforderung dar. „[...] wir haben ein Berufsinformations-Computerprogramm, was drüben im Informationsraum läuft auf zehn Computern, d.h. von der medialen Ausstattung, was wir an Information anbieten können, sind wir sehr gut. Aber [...] ohne Beratung, das ist es nicht, also das reicht nicht“ (13/ Z. 79ff). Die KlientInnen erwarten Hilfe bei der Orientierung. Dieser Erwartung gerecht zu werden, bildet einen Aufgabenbereich von Bildungsberatung. „Ja sicher, das ist sicher eine Hauptfunktion, [...] wir bringen hier etwas Klarheit oder über-

haupt Klarheit ins Wirrwarr oder in den Dschungel, wir zeigen dir deinen Weg oder einen möglichen Weg“ (3/ Z. 264ff).

Die Vermittlung zwischen den individuellen Ansprüchen der KlientInnen und den realen Möglichkeiten zählt zu einer der Hauptaufgaben von Bildungsberatung. Dazu gehört, das Lebensumfeld der KlientInnen miteinzubeziehen, die individuellen Möglichkeiten und Chancen zu berücksichtigen, aber auch auf mögliche Hindernisse aufmerksam zu machen, d.h. eine realistische Sichtweise mit den KlientInnen herauszuarbeiten. Für die BeraterInnen bedeutet das: „Die Möglichkeiten anzubieten, die Vielfalt der Möglichkeiten anzubieten mit der sehr klaren Herausarbeitung der Grenzen oder was eben nicht möglich ist“ (7/ Z. 313ff). In einer Beratung kann das folgendermaßen aussehen: „Ich schau immer drauf, dass ich den Leuten nichts aufzwinge, sondern dass ich ganz ehrlich auch sage, wie es ist und was die Anforderungen sind, auch wie viel das kostet und so, was es einfach für Möglichkeiten gibt, und dann aber wirklich schau, was ist jetzt für die Person möglich“ (12/ Z. 162ff). Das Aufzeigen der arbeitsmarktpolitischen Situation und der Finanzierungsmöglichkeiten zählt ebenfalls zur Vermittlungsaufgabe.

Bildungsberatung kann den Ratsuchenden die Entscheidung für die Wahl eines Weiterbildungsweges nicht abnehmen. Sie kann Entscheidungshilfen anbieten, die Entscheidungsfindung liegt allerdings bei den KlientInnen selbst. Ein Berater formuliert das als „Vertrauen in die Autonomie des anderen“ (15/ Z. 187f). „[...] wichtig ist für mich, ihr zu vermitteln, dass ich sie ernst nehme, dass ich ihre Wünsche ernst nehme, dass ich ihr nicht meinen Willen aufdrängen will, sondern dass sie entscheidet und ich ja sehr oft in Beratungsgesprächen sage, ich kann ihnen das und jenes vorschlagen, die Entscheidung treffen Sie und ermutige sie wirklich zu schauen, was sie wollen, was sie gerne wollen und dass es auch Spaß machen soll“ (1/ Z. 146ff). Hilfe zur Selbsthilfe meint die Unterstützung der KlientInnen in ihrer Eigenverantwortung. Ziel dabei ist, „dass der Prozess weitergeht und sie dann selbst in der Lage sind weiterzumachen auf ihrem Weg oder sich jemand anderen auch zuwenden, anderen Beratungsmöglichkeiten, die es so gibt“ (1/ Z. 171ff).

Der Weitervermittlung von KlientInnen kommt als Aufgabe von Bildungsberatung eine spezielle Bedeutung zu. Sie wird von fast allen InterviewpartnerInnen als wesentlicher Bestandteil der Beratungsarbeit bezeichnet. Den Menschen beim Abschluss einer

Beratung oder Information das Gefühl zu geben, ernst genommen zu werden und sich an eine kompetente, zuständige Stelle gewandt zu haben, ist eine wichtige Aufgabe von Bildungsberatung. „Ich möchte in erster Linie als Berater darauf sehen, dass Menschen in ihrer Persönlichkeit und ihren Anliegen an die richtige Adresse kommen“ (14/ Z. 157f). Einige BeraterInnen erachten es als sehr wichtig, Kontakte zu anderen Stellen gleich persönlich herzustellen.

#### *Ablauf von Beratungsgesprächen*

In den Beratungsgesprächen wird von allen InterviewpartnerInnen individuell und situationsbezogen agiert. „[...] es gibt jetzt kein Standardprogramm. Es ist jetzt nicht, dass jemand hereinkommt und ich habe eine Checkliste, was ich abfragen muss, sondern ich versuche dann schon das sehr von der Person auch abhängig zu machen“ (10/ Z. 77ff). Aus den Interviewergebnissen lassen sich einige wichtige Phasen im Ablauf von Beratungsgesprächen herauslesen. Trotz situativer Spontaneität, unterschiedlicher Formen der Verankerung, der Beratungsformen und -schwerpunkte zeigen sich einige Gemeinsamkeiten.

Bei den meisten Beratungsgesprächen kommt es im Vorfeld zu einer telefonischen Terminabsprache. BeraterInnen haben dabei die Möglichkeit, erste Informationen zu Weiterbildungswünschen einzuholen, um sich auf das Gespräch entsprechend vorbereiten zu können. „[...] zur Beratung zähle ich ja auch die Arbeit [...] im Vorfeld, [...] wenn ich von Leuten telefonische Anmeldung bekomme, frage ich oft noch kurz was würde Sie interessieren, dass ich schon einmal weiß, weil sonst sitzen wir da zwei Stunden und suchen und finden nichts. Und so kann ich dann schon ein bisschen die vorbereitende Arbeit [machen]“ (4/ Z. 52ff). Das Schaffen einer passenden Atmosphäre, eines entsprechenden Settings für das Gespräch stellt eine weitere wesentliche Aufgabe in der Vorbereitung dar. „[...] für mich fängt das einmal bei den Rahmenbedingungen an, also dass man eine angenehme Atmosphäre schafft, dass man einen Raum hat, wo man Ruhe hat, wo man nicht gestört wird vom Telefon usw.“ (10/ Z. 69ff).

Die Begrüßung als Kontaktaufnahme ist eine wichtige Phase für den erfolgreichen Verlauf eines Beratungsgesprächs. Die BeraterInnen versuchen, eine erste Beziehung zu ihren KlientInnen herzustellen. Im Rahmen der Begrüßung werden oft allfällige

organisatorische und administrative Angelegenheiten geklärt, die auch den thematischen Einstieg erleichtern können. Die Phase der Problemformulierung wird meist mit einer Einstiegsfrage von Seiten der BeraterInnen angeregt: Was möchten Sie von uns erfahren? Was haben Sie bisher gemacht, was möchten Sie jetzt machen, was wollen sie damit erreichen? „[...] was interessiert Sie, wo sind Ihre Schwerpunkte und was haben Sie vorher gemacht und was ist eigentlich Ihrer Ausbildung gemäß“ (3/ Z. 69ff).

Die Klärung von Erwartungen und Bedürfnissen kann auch schon in die Phase der Problemformulierung integriert sein. Einige InterviewpartnerInnen betonen diese Phase jedoch als eigenständigen Bereich. „[...] ich versuche aufzuzeigen, was ich wahrnehme, was ich höre, was ich sehe, auch meine Vermutungen“ (1/ Z. 162f). Das Herausfiltern von Interessenschwerpunkten der KlientInnen stellt dabei ein wichtiges Ziel dar. Einige BeraterInnen bieten zur genaueren Klärung von Interessenschwerpunkten psychologische Tests oder Interessenstests an. Die psychologischen Testreihen dauern bis zu vier Stunden, die Testergebnisse werden in einem weiteren Gespräch als Grundlage für Überlegungen zu möglichen Weiterbildungswegen verwendet. Die Interessenstests sind kürzer und dienen als Hilfe zum Herausfiltern von möglichen Interessen. In einem gemeinsamen Prozess werden nun mögliche Bildungswege aufgezeigt und besprochen, Problemlösungsstrategien gemeinsam erarbeitet. Den BildungsberaterInnen kommt an dieser Stelle – in unterschiedlichem Ausmaß – die Aufgabe der Vermittlung zwischen den Ansprüchen der KlientInnen und der Realität zu. „Ja und Realität so im Hinterkopf zu haben ist ganz sinnvoll [...]. Und die Leute einerseits auf den Boden zu bringen und andererseits von dem Boden, wo sie irgendwie begraben sind herauszuholen und sagen, ja, also nicht in diesen Worten aber man muss was tun, bewege dich“ (1/ Z. 77ff).

Der Abschluss des Gespräches gestaltet sich unterschiedlich. Teilweise beschränkt es sich auf das Mitgeben von Unterlagen und Informationsmaterialien, in einigen Fällen werden verbindliche nächste Schritte ausgemacht. Als sehr wichtig wird von den BeraterInnen betont, beim Abschluss des Gespräches den KlientInnen zu vermitteln, dass es jederzeit die Möglichkeit zu einem weiteren Gespräch gibt. In den meisten Fällen wird dann auch an kompetente Stellen weiterverwiesen oder es werden Kontakte hergestellt. Bei Einrichtungen, deren Schwerpunkt eher auf Berufs- und Bildungsinformation liegt, gestaltet sich der Abschluss, bedingt vor allem durch die Anonymität der

KundInnen und die hohe „Durchlaufrfrequenz“, unverbindlicher. Den „frommen“ Reflektionswunsch für ihre KlientInnen am Ende eines Beratungsgespräches umschreibt eine Interviewpartnerin folgendermaßen: „[...] was tue ich jetzt mit meinen gewonnenen Erfahrungen in Bezug auf [...] meine Lebensziele, in Bezug auf die geographischen Möglichkeiten bzw. in Bezug auf das, womit ich da herkomme. Also was ist eben die Summe der Möglichkeiten, was kann ich damit weiter anfangen“ (13/ Z. 25ff).

Die Nachbereitung von Gesprächen wird in unterschiedlichem Ausmaß durchgeführt. Eine Interviewpartnerin erstellt über ihre Beratungsgespräche Gesprächsprotokolle und Statistiken. Die Führung von Protokollen und Statistiken ist allerdings in vielen Fällen aufgrund von Zeitmangel nicht möglich und, wie sich schon bei der Auswertung der Fragebögen gezeigt hat, (noch) nicht sehr üblich.

Der Ablauf von Beratungsgesprächen in dieser Form findet unseres Erachtens sowohl bei der institutionell verankerten Bildungsberatung als auch bei Einrichtungen, die vorrangig Berufs- und Bildungsinformation zur Verfügung stellen, statt. Drei wesentliche Unterschiede lassen sich allerdings aus den Aussagen ablesen, vor deren Hintergrund auch die Phasen eines Beratungsgespräches zu sehen sind:

- Bei der Terminfixierung: Während bei Beratungsstellen eine – meist telefonische – Terminvereinbarung üblich ist, finden in Einrichtungen, die Berufs- und Bildungsinformation anbieten, Beratungsgespräche anlassbezogen und spontan statt.
- Bei der Vorbereitung: Während sich BeraterInnen bei terminlich fixierten Beratungsgesprächen in vielen Fällen schon schwerpunktmäßig auf das Gespräch vorbereiten können, bleibt dafür in spontanen Beratungen keine Zeit. Hier muss anlassbezogen agiert werden.
- Beim Zeitrahmen: Beratungsgespräche haben meist einen relativ klar abgesteckten Zeitrahmen. Bei spontanen Beratungen im Zuge der Weitergabe von Informationen gibt es selten Vorgaben; das Gespräch kann sich über ein paar Minuten, aber auch über eineinhalb Stunden erstrecken.

### *Qualitätskriterien*

Aus dem Ablauf von Beratungsgesprächen lassen sich vier Qualitätskriterien von Beratung herausfiltern, die von den InterviewpartnerInnen als wesentlich angesehen werden: aktives Zuhören, Einfühlungsvermögen, strukturierte Gesprächsführung und Abgrenzung bzw. Distanz.

Aktives Zuhören wurde von fast allen InterviewpartnerInnen als wichtiges Qualitätskriterium von Beratung genannt. In vielen Fällen sind diese Anliegen nicht gleich offensichtlich und es bedarf einer großen Sensibilität, um sie herauszuhören. „Ich denke mir, es ist auch wichtig, gut hinhören zu können, damit man das Nicht-Ausgesprochene, dass da trotzdem rüberkommt, das herauszuhören und zu schauen, worum es eigentlich wirklich geht“ (1/ Z. 82ff). Ein weiteres Qualitätskriterium ist die Fähigkeit, auf die Person eingehen zu können, das Ernstnehmen ihrer Wünsche und Probleme. „[...] keine Vorschläge zu geben, keine Maßnahmen wie Kochrezepte, sondern dieses Eingehen ist schon Prinzip in der Arbeit“ (7/ Z. 237f). Dazu braucht es viel Empathie und Einfühlungsvermögen. „Ich glaube, das ist ganz wichtig, wenn man beratend tätig sein will. Einfach eingehen auf die Leute, dass man ihnen einmal zuhört [...], und nicht gleich, wenn sie bei der Tür hereinkommen [...] schon die Antwort geben will, bevor sie richtig gefragt haben“ (9/ Z. 139ff). Strukturierte Gesprächsführung mit einem klaren Beginn und einem definierten Ende ist ein grundlegendes Kriterium für den erfolgreichen Verlauf von Beratungsgesprächen. „Gespräche führen zu können, das heißt auch, sich abgrenzen zu können, also Gespräche zu führen in einer bestimmten Zeit und mit einem bestimmten Ziel, einem bestimmten Ablauf. Und auch planvoll, strukturiert Gespräche zu führen“ (16/ Z. 91ff). Ein letztes wesentliches Qualitätskriterium von Beratung ist Abgrenzung und Distanz. So wurde von einer Interviewpartnerin sehr drastisch formuliert: „Bildungsberatung muss auf der Oberflächenstruktur bleiben, sonst wird es eine Katastrophe“ (12/ Z. 224). Abgrenzung auf persönlicher Ebene, in zeitlicher Hinsicht, aber auch inhaltlich, z.B. zu Formen von Therapie, zeichnet eine qualitätsvolle Beratung aus. „[...] wenn ich in den Sog reinkomme dieser Person, die zu mir zur Beratung kommt, da kann ich nicht objektiv sein, dann bin ich ihr wenig hilfreich, wenn ich nur mitgehe die ganze Zeit und nicht versuche, sie ein bisschen rauszuholen und sie an einen [...] anderen Standort zu bringen, wenn es mir nicht gelingt das zu tun, kann sie es sich aus einer anderen Perspektive schwer ansehen“ (1/ Z. 77ff).

### *Kompetenzen*

Trotz der sehr unterschiedlichen Zugänge zu Bildungsberatung herrschte unter den InterviewpartnerInnen relativ große Einigkeit über die unterschiedlichen Kompetenzen, die Voraussetzung für die Arbeit in der Bildungsberatung und Bildungsinformation sein sollten. Diese decken sich zum Großteil mit den in der Fachliteratur genannten Bereichen (vgl. Kapitel 3.4.3).

Als wesentliche inhaltliche Grundkenntnisse wurden Fachwissen und Berufskunde genannt, wobei unter dem Begriff Berufskunde einerseits grundlegendes Wissen über Berufe, andererseits spezielles „Insiderwissen“ subsumiert wurde, dass durch intensive Kontakte und Erfahrungsaustausch mit Schulen, Betrieben und Ausbildungszentren zu erlangen ist. Kenntnisse über die arbeitsmarktpolitische Situation und Entwicklungen und Trends in der Weiterbildung bildeten einen weiteren Schwerpunkt. Das Wissen über gesetzliche Rahmenbedingungen und Förderungsmöglichkeiten wurde auch zu diesem Bereich gezählt. Eine unabdingbare fachliche Kompetenz stellt die Gesprächsführung dar. Planvoll und strukturiert ein Gespräch führen zu können und dabei zu wissen „[...] worauf achte ich, [...] wie gehe ich vor, so schrittweise, wenn ich [mit] jemandem [...] in Kontakt komme, wenn ich so Erstgespräche führe“ (6/ Z. 201f).

Die Vorerfahrungen von BeraterInnen im Sinne von Lebenserfahrungen und Erfahrungswissen stellten eine weitere wichtige Kompetenz dar. Eine Interviewpartnerin formulierte das folgendermaßen: „Also wenn ich mit 23 Jahren frisch von der Uni daher komme und sage ich bin jetzt Bildungsberaterin und da kommt dann eine 40-jährige Frau zu mir, die hat halt schon [...] eine Scheidung und zwei Kinder und Nebenberuf, also da gibt es ganz einfach Schwierigkeiten. Also ein gewisser Erfahrungshintergrund muss da sein“ (13/ Z. 113ff). In Zusammenhang mit erforderlichen sozialen Kompetenzen wurde von einer Interviewpartnerin die Kommunikationsfähigkeit als „[...] die Kompetenz, also mit Menschen umgehen zu können, einmal so grundsätzlich“ (16/ Z. 91) genannt. Weitere Schlagworte bildeten das schon genannte aktive Zuhören, Flexibilität und Empathie, beschrieben als „Einstimmen auf den Menschen“ (11/ Z. 114), „pädagogische Einfühlsamkeit“ (6/ Z. 155) oder als „Einfühlungsvermögen“ (8/ Z. 198). „Flexibilität [ist] total gefordert, also man muss sich ja relativ schnell auf Situationen und Personen einstellen und das heißt aber, ich muss wirklich eingehen auf die Leute“ (11/ Z. 121ff). Sehr stark wurde auch die Weiterlernbereitschaft von BeraterInnen eingefor-

dert, um immer auf dem neuesten Stand in Bezug auf Weiterbildungsangebote, Rahmenbedingungen und prinzipiell auf Neuerungen im Bildungsbereich zu sein. „Lernfähigkeit, auch Bereitschaft zur dauernden Weiterbildung und immer offen für Neues sein, das sind natürlich jetzt pauschale Geschichten und Schlagwörter, die sich eigentlich fast in jedem Beruf heutzutage umsetzen wollen würden, aber es ist schon wichtig“ (13/ Z. 192ff).

Als organisatorische Kompetenzen wurden von unseren InterviewpartnerInnen das Suchen, Ordnen und Strukturieren von Informationen und Materialien genannt. Der Nutzung der neuen Informationstechnologien kommt in diesem Zusammenhang eine immer größere Bedeutung zu, da für das Recherchieren von Weiterbildungsangeboten und das Abrufen von Hintergrundinformationen das Internet eine wichtige Informationsquelle darstellt. Einige Einrichtungen bieten ihren KlientInnen – wie bereits in der Auswertung der Fragebögen ersichtlich wurde – die Möglichkeit elektronischer Anfragen und Antworten per E-Mail. Von einer Interviewpartnerin wurden betriebswirtschaftliche Kenntnisse und ein Grundwissen über Marketing und Öffentlichkeitsarbeit eingefordert, um Bildungsberatung in der Öffentlichkeit gut und effizient präsentieren zu können und zur entsprechenden Klientel zu bringen.

#### *Aus- und Weiterbildung*

Die von uns interviewten BeraterInnen sind zum größten Teil aus ganz unterschiedlichen Berufs- und Ausbildungszusammenhängen zum Bereich Bildungsberatung bzw. Bildungsinformation gestoßen. Das Spektrum der Erstausbildungen reicht von psychologischen Ausbildungen, Ausbildungen im sozialen Bereich über spezifische Fachausbildungen bis hin zu bildungsferneren Ausbildungen. Auch die Aus- und Weiterbildung bezüglich Bildungsberatung und Bildungsinformation gestaltet sich unterschiedlich. Einige Einrichtungen, für die Beratung allgemein und Bildungsberatung im Speziellen schon seit längerer Zeit ein verankerter und professionalisierter Aufgabenbereich ist, bieten für Ihre BeraterInnen interne Aus- und Weiterbildungen bzw. innerbetriebliche Zusatzausbildungen an oder befinden sich in der Vorbereitungsphase für eine interne Weiterbildung. In anderen Einrichtungen, in denen Bildungsberatung und Bildungsinformation erst in den letzten Jahren als eigener Aufgabenbereich verankert wurde, werden für die Weiterbildung ihrer BeraterInnen die vorhandenen externen Weiterbildungsmöglichkeiten für Bildungsberatung genutzt: der Lehrgang für Bildungs-

beratung im BIfEB St. Wolfgang, „Grundlagen der Bildungsarbeit“ in Schlaining, die BeraterInnenausbildung der Wiener Volksbildung und Seminare zu Bildungsmarketing in St. Wolfgang. Eine dritte Gruppe, vorwiegend BeraterInnen in kleineren Einrichtungen, nehmen je nach Bedarf und Anforderungen spezifische, punktuelle Weiterbildungsangebote in Anspruch.

Die Beurteilung des vorhandenen Weiterbildungsangebots weist starke Unterschiede auf. Das bestehende Angebot an Aus- und Weiterbildung wird von einigen InterviewpartnerInnen als gut und vielfältig, ein großes Spektrum abdeckend beurteilt. Für diese BeraterInnen sind alle gewünschten und notwendigen Weiterbildungsmöglichkeiten vorhanden. Einige empfinden das Angebot als ausreichend für die derzeitige Situation der Bildungsberatung, oder ausreichend, allerdings mit unterschiedlicher Qualität. Ein Teil der InterviewpartnerInnen beurteilt das vorhandene Angebot als eher schlecht oder als zu gering. Aus der sehr unterschiedlichen Beurteilung des bestehenden Weiterbildungsangebots schließen wir, dass es schwierig ist, für eine so heterogene Gruppe passende Weiterbildungsangebote zu gestalten.

#### *Bedeutung von Bildungsberatung*

Bildungsberatung wurde von unseren InterviewpartnerInnen als zukunftsorientierter Bereich gesehen, der auf unterschiedlichen Ebenen für Veränderungen mitbestimmend sein kann. Für KlientInnen als AdressatInnen von Bildungsberatung kann Bildungsberatung einen wichtigen Beitrag leisten, um einen Bewusstseinsprozess für die Bedeutung der individuellen Weiterbildung einzuleiten. Darüber hinaus bietet sich den KlientInnen die Chance, sich ihrer eigenen Stärken bewusst zu werden: „[...] dass sie die Möglichkeit sehen, sich zu entfalten, ihren eigenen Interessen nachzugehen, die Möglichkeit selbständiger zu werden und das zu verwirklichen, was vielleicht eine lange Zeit brach gelegen ist oder verschüttet war“ (1/ Z. 293ff). KlientInnen haben in vielen Fällen die Möglichkeit, in einem längerfristigen Prozess der Begleitung wieder zu kommen, Orientierungshilfe zu finden, in Entscheidungsprozessen unterstützt zu werden und mit BeraterInnen gemeinsam Weiterbildungswege zu diskutieren und zu reflektieren. Auch InterviewpartnerInnen, die bedingt durch die Schwerpunktsetzung auf Bildungs- bzw. Berufsinformation wenig längerfristige Kontakte zu KlientInnen haben, sahen im Finden eines passenden Weiterbildungsweges einen Prozess, „[...] der länger dauert und den man nach Möglichkeit auch begleiten sollte“ (17/ Z. 226f).

Für Bildungseinrichtungen als AnbieterInnen kann die Bildungsberatung richtungsweisend für Strukturbildung und Angebotsauswahl sein. Durch Rückmeldungen der Bildungsbedürfnisse von KlientInnen ergibt sich die Möglichkeit, Bildungsangebote bedürfnisorientierter zu gestalten. Bildungsberatung kann somit Ausgangspunkt sein, um bei den Bedürfnissen der potentiellen „BildungskundInnen“ anzusetzen. Bildungsberatung hat auch im Sinne einer Strukturgebung große Bedeutung für die Bildungseinrichtungen selbst. Die Strukturgebung ist einerseits nach innen zur Klärung von Aufgaben- und Tätigkeitsbereichen notwendig, andererseits aber auch nach außen: Welches Bild soll den KlientInnen und anderen AnbieterInnen vermittelt werden? Was stellt unsere Einrichtung nach außen dar?

In einer Zeit der sich schnell verändernden beruflichen Anforderungen und des gesellschaftlichen Wandels hat Bildungsberatung eine wichtige Orientierungsfunktion für die Menschen. „[...] vom Gefühl her würde ich mir natürlich denken, dass Bildungsberatung sehr wichtig ist, vor allem wenn man immer wieder hört lebenslanges und lebensbegleitendes [...] Lernen und [...] eben doch häufigere Umschulungszwänge im Laufe des Berufslebens [...], da gehört die Bildungsberatung dazu“ (13/ Z. 235ff). Bildungsberatung kann über die Bedeutung für die persönliche Entwicklung der KlientInnen auch im gesellschaftlichen Rahmen horizonterweiternd wirken. „[...] wo sich der Horizont erweitern kann und wo ich anderes sehe, anderes kennen lerne, wo es Entfaltungsmöglichkeiten in sich birgt in vieler Hinsicht. Und ich denke mir nicht nur individuell, aber auch für die Region und für die Gesellschaft überhaupt“ (1/ Z. 290ff).

### *Wünsche und Perspektiven*

In Bezug auf Wünsche und Perspektiven wurden von unseren InterviewpartnerInnen vor allem drei Bereiche thematisiert: Positionierung des Bereiches Bildungsberatung innerhalb und außerhalb der Einrichtungen, Qualitätsentwicklung und -sicherung<sup>18</sup>, Kooperation und Vernetzung.

Einen ganz wesentlichen Schritt zur Verankerung und Professionalisierung von Bildungsberatung stellte für einige InterviewpartnerInnen die interne Positionierung der Bildungsberatung, bei gleichzeitiger Flexibilität und Innovationsbereitschaft dar. Die

---

<sup>18</sup> Der Bereich der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung ist im Moment auch österreichweit in Diskussion und wird im Zuge zweier Initiativen thematisiert und diskutiert (vgl. Kapitel 3.4).

Positionierung nach außen wurde zweifach verstanden: Einerseits sollte für die KlientInnen klar sein, was sie bei den unterschiedlichen AnbieterInnen von Bildungsberatung erwarten können. Andererseits wurde auch für notwendig gehalten, dass unter den einzelnen Einrichtungen klar ist, welche Ziele die AnbieterInnen von Bildungsberatung verfolgen, für wen sie beraten. Zusammengefasst bedeutet das eine Transparenz für KlientInnen und AnbieterInnen in Bezug auf Angebote, Beratungsbereiche und Beratungsqualität. „[...] ich kann auch bewusster, gezielter, fundierter, kompetenter weiterberaten, weitervermitteln, wenn ich weiß, was diese Institution tut, wenn ich weiß, was sie nicht tut und gezielt auch auswählen kann, dass dieses Problem bei dieser Institution besser aufgehoben ist und diese Fragestellung dort sicher am kompetentesten und am besten beantwortet oder beraten, begleitet wird“ (7/ Z. 305ff). Als wichtig auf dem Weg dorthin wurde erachtet, dass in den Einrichtungen das Bewusstsein dafür gestärkt wird, dass Bildungsberatung einen wichtigen Servicebereich darstellt. So ist in vielen Einrichtungen noch ein Auf- bzw. Ausbau des Bereiches Bildungsberatung und die Schulung von Personal für diesen Bereich notwendig und wird auch angestrebt.

Die Qualitätsentwicklung und -sicherung auf persönlicher Ebene wie auch für Bildungsinformation im Allgemeinen bildete einen weiteren Schwerpunkt der Wünsche unserer InterviewpartnerInnen. Je nach eigenem Professionalisierungsgrad wurde dieser Wunsch differenzierter geäußert. In Bezug auf die eigene Aus- und Weiterbildung thematisierten die BeraterInnen die Begleitung der eigenen Arbeit. Genannt wurden an dieser Stelle Seminarangebote zur Reflexion der Arbeit, Supervision, Fachsupervision und Coaching. Damit verbunden bestand der Wunsch nach einer stärkeren institutionsübergreifenden Vernetzung mit anderen BildungsberaterInnen und nach einem besseren internen Austausch in den einzelnen Einrichtungen. Bezüglich Weiterbildung forderten einige BeraterInnen spezifische punktuelle Angebote. Von BeraterInnen in Einrichtungen, die über eine interne Aus- und Weiterbildung verfügen, wurde der Wunsch nach internen Verbesserungen und nach qualitativvoller Weiterbildung außerhalb der eigenen Institution geäußert. Insgesamt spiegelten sich die unterschiedlichen Professionalisierungsgrade und Verankerungsformen von Bildungsberatung und Bildungsinformation der BildungsberaterInnen auch in den Wünschen wider. Die Angebote müssen den hohen und sehr unterschiedlichen Anforderungen der BeraterInnen gerecht werden, wobei größere Einrichtungen über bessere finanzielle und personelle

Kapazitäten verfügen, was die Aus- und Weiterbildung für MitarbeiterInnen betrifft. Bei speziellen Bildungsbedürfnissen gibt es in vielen Fällen die Möglichkeit, diese intern anzubieten. Kleinere Einrichtungen verfügen über wenig personelle und finanzielle Ressourcen zur Aus- und Weiterbildung ihrer MitarbeiterInnen. Sie sind zumeist darauf angewiesen, externe Weiterbildungsangebote in Anspruch zu nehmen, haben aber oft nicht die nötigen Ressourcen, um ihre MitarbeiterInnen für Weiterbildung freizustellen. Für eine weitere Qualitätsentwicklung und -sicherung von Bildungsberatung und Bildungsinformation durch Professionalisierung der Aus- und Weiterbildung von BildungsberaterInnen sprach sich ein Großteil unserer InterviewpartnerInnen aus.

Das Spannungsverhältnis zwischen der Konkurrenzsituation der einzelnen Erwachsenenbildungseinrichtungen und Kooperations- bzw. Vernetzungswünschen wurde von Seiten der in der Beratung Tätigen, aber auch von LeiterInnen geäußert. „Ich denke was also natürlich auch schwierig ist, [...] die Institutionen sind zum einen in Konkurrenzsituationen, also auch das zu berücksichtigen und gleichzeitig aber auch ist natürlich der Wunsch [...] Kooperationen zu schaffen“ (12/ Z. 341ff). Ideen zu Wegen aus dieser Problematik wurden konkretisiert: „[...] es muss einfach klarer sein, wer macht wirklich was und wie schafft man das ohne das Gefühl zu haben, da nimmt einem jemand anders irgendwas weg, das ist natürlich eine schwierige Geschichte“ (12/ Z. 344ff). Kooperation und Vernetzung als Möglichkeiten der Kommunikation und des Erfahrungsaustausches zwischen BildungsberaterInnen, aber auch zwischen den Einrichtungen, stellte für einen Großteil der InterviewpartnerInnen eine notwendige und wichtige Form der Professionalisierung von Bildungsberatung dar. Aufgrund der großen Praxisrelevanz dieses Bereiches, verbunden mit dem starken Wunsch nach verstärkten Vernetzungsstrategien, wurde der thematische Schwerpunkt des weiteren Projektverlaufes, mithilfe einiger im Weiteren noch genauer beschriebenen Strategien, auf Kooperation und Vernetzung gelegt.

### **7.1.3 Resümee**

Die Gesamterhebung der Beratungssituation im Burgenland stellte auf mehreren Ebenen einen wichtigen Beitrag zur weiteren Entwicklung des Forschungsprozesses dar. Die Erhebung bot für die Akzeptanz des Projektes und der angestrebten Ziele eine gute Basis. Brachte sie auch nicht so viel tatsächlich Neues über den Bereich der

Bildungsberatung ans Tageslicht, so hatte sie doch den Effekt, das nun klar und wissenschaftlich fundiert<sup>19</sup> belegt wurde, was zumindest teilweise schon an Vermutungen aber auch an Wissen über die Situation der Bildungsberatung im Burgenland vorhanden war. Die Bündelung dieses Wissens legitimierte somit in einem gewissen Sinne die Weiterarbeit. Darüber hinaus zeigten sich auch in den Ergebnissen gewisse Parallelen zu internationalen Studien zu Bildungsberatung und Bildungsinformation.

Der von uns bei der Erstellung der Fragebögen überschätzte Professionalisierungsgrad von Bildungsberatung hatte den ursprünglich nicht intendierten positiven Effekt, dass eine verstärkte Auseinandersetzung der Einrichtungen und BeraterInnen mit dieser Thematik Platz griff. Unter anderem zeigte sich dies in offen geäußerten Vorbehalten und Bedenken. Durch die weitere Vertiefung im Zuge der Interviews konnten auch detailliertere Praxisaspekte, Gemeinsamkeiten und Unterschiede, sowie Wünsche und Perspektiven für die Bildungsberatung erhoben werden. Inhaltlich waren für die Weiterarbeit vor allem die Wünsche und Perspektiven der BildungsberaterInnen relevant, da sich an ihnen der weitere Verlauf der Forschung orientierte und erstmals wirklich an den konkreten Bedürfnissen der BeraterInnen angesetzt werden konnte.

Durch die Erhebung gelang nicht zuletzt – und das war für den weiteren Verlauf der Zusammenarbeit im Sinne der Praxisforschung von essentieller Bedeutung – eine erste Annäherung von ForscherInnen und BeraterInnen, also von TheoretikerInnen und PraktikerInnen. Wurden durch die Fragebögen zumindest einmal die Namen der ForscherInnen sichtbar, so brachten die Leitfadeninterviews in einigen Fällen ein erstes persönliches Kennenlernen mit sich. Dies war insofern von großer Bedeutung, da eine Identifizierung von Personen für beide Seiten wichtig war und zu einer größeren Offenheit im weiteren Forschungsprozess beitrug.

---

<sup>19</sup> Der Anspruch der BeraterInnen an „die Forschung“ und die damit in Zusammenhang stehende Rolle der ForscherInnen wird im Kapitel über Ergebnisse und Erfahrungen aus dem Entwicklungsprozess ausführlicher diskutiert.

## 7.2 ExpertInnentreffen

Eine der Initiativen, die zum Ausbau der Vernetzungsstrukturen von BildungsberaterInnen im Burgenland beitragen sollten, waren regelmäßig stattfindende ExpertInnentreffen. Dem praxisforscherischen Grundsatz des Herstellens eines diskursiven Prozesses entsprechend, waren diese Meetings zunächst als Treffpunkt konzipiert, bei dem persönliches Kennenlernen und informeller Austausch im Vordergrund standen. Diese Treffen sollten jedoch auch als Forum genutzt werden, bei dem ein Kontakt zwischen BeraterInnen und dem Forschungsteam der wissenschaftlichen Begleitforschung sowie der Projektleitung hergestellt und somit ein kooperatives Zusammenarbeiten ermöglicht wird. Diese Grundidee wurde im Laufe des Projektes um einige Aspekte erweitert und die Treffen wurden zunehmend zu einer zentralen Schnittstelle zwischen BeraterInnen und ForscherInnen. Bildungsberatung Burgenland als Entwicklungsprojekt mit dem wissenschaftlichen Ansatz der Praxisforschung erforderte eine starke Einbindung der BeraterInnen in den gesamten Projektverlauf, sowohl in die Planung als auch in die Durchführung von Aktivitäten. Die Vorgehensweisen und Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitforschung wurden vor allem bei diesen ExpertInnentreffen an die PraktikerInnen weitergegeben und diskutiert. Vor allem in der zweiten Phase des Projektes dienten die Zusammenkünfte aber zum einen auch dazu, konkrete Vereinbarungen zwischen BeraterInnen und ForscherInnen zu treffen. Zum anderen standen Präsentationen von einzelnen Einrichtungen im Vordergrund, wodurch gegenseitige Einblicke in die Arbeit anderer BeraterInnen möglich wurden. Neben diesen inhaltlichen Schwerpunkten bildeten die Kontaktaufnahme, das persönliche Gespräch und der informelle Austausch aber auch weiterhin wesentliche Aspekte der ExpertInnentreffen.

### *Themenfelder*

Ein Rückblick auf die bisher stattgefundenen ExpertInnentreffen macht deutlich, dass eine Fülle von Themenfeldern angesprochen und diskutiert wurde. Beim ersten Treffen, das einen offiziellen Ausgangspunkt des Projektes darstellte, war es zunächst wichtig, die grundlegenden Ideen des Vorhabens vorzustellen, eine erste Kontaktaufnahme herzustellen und die Anwesenden anzuregen, ihre Vorstellungen, Wünsche und Anliegen an das Projekt zu formulieren. Es fand aber auch bereits ein erster Austausch über die unterschiedlichen beratungsbezogenen Tätigkeitsbereiche der Einrichtungen statt und erste Problemfelder wurden aufgezeigt (z.B. begriffliche Unklarheiten, Konkurrenz, etc.).

Die folgenden ExpertInnentreffen wurden dazu genutzt, einige inhaltliche Aspekte zu thematisieren, die nicht direkt Teil dieses Projekts waren, jedoch ebenfalls für die Beratungstätigkeiten von Bedeutung sind. In einem Vortrag über Veränderungen in der Erwachsenenbildung wurde ein Bezug zwischen veränderten ökonomischen und gesellschaftlichen Bedingungen und Trends in der Bildung Erwachsener hergestellt. Eine kritisch reflexive Diskussion von Entwicklungen wie Wissensgesellschaft oder lebenslanges Lernen macht deutlich, welche Anforderungen an die Erwachsenenbildung gestellt werden und welche Rolle Bildungsberatung und Bildungsinformation in einer von Unsicherheiten geprägten Zeit einnehmen.

Einen weiteren inhaltlichen Aspekt bildete eine Auseinandersetzung mit der burgenländischen Bildungsdatenbank, wozu wir eine Expertin einluden, die an der inhaltlichen Ausgestaltung der Datenbank beteiligt war. Nach einer Darstellung grundlegender Benutzungshinweise bestand die Möglichkeit, die Datenbank auszuprobieren, was für viele BeraterInnen bereits zum Alltag zählt, für einige jedoch die erste Gelegenheit war, einen Blick in diese Internetdatenbank zu werfen. Die anschließende Diskussion über inhaltliche Möglichkeiten der Datenbank ermöglichte des Weiteren einen intensiven Austausch über ein für BildungsberaterInnen zentrales Arbeitsinstrument. Eine Initiative, die ebenfalls auf den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien beruht, ist das bib-infonet, eine Plattform zur österreichweiten Vernetzung von BeraterInnen. Zwischen diesem Projekt und der „Bildungsberatung Burgenland“ bestand eine Kooperation, weshalb auch die Gelegenheit genutzt wurde, dieses Vorhaben im Burgenland kurz vorzustellen, Gesichter hinter der Plattform kennen zu lernen und die aktive Beteiligung anzuregen.

Ein Themenbereich, der sowohl auf allgemeiner als auch auf projektspezifischer Ebene immer wieder zur Diskussion gebracht wurde, war eine Auseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten Bildungsberatung und Bildungsinformation. Zum einen wurde anhand vorhandener Literatur untersucht, welche Definitionen und Verwendungszusammenhänge für diese Begriffe existieren und die Ergebnisse dieser Analyse wurden bei ExpertInnentreffen an die BeraterInnen weitergegeben und gemeinsam diskutiert. Zum anderen wurde bei ExpertInnentreffen den BeraterInnen die Möglichkeit gegeben, ihre Begriffsverständnisse zu formulieren und miteinander zu vergleichen. Der Themenbereich „Aufgaben von Bildungsberatung“ steht in engem Zusammenhang mit den

Begrifflichkeiten, da es unter anderem darum ging, anhand der eigenen Tätigkeiten einen Bezug zu diesen Termini herzustellen, den eigenen Aufgabenbereich klarer abzugrenzen und auch hier wiederum im Austausch mit anderen BeraterInnen Vergleiche herzustellen.

Den größten thematischen Bereich, der in direktem Bezug zu den Tätigkeiten der BildungsberaterInnen steht, bildete die Präsentation von verschiedenen Einrichtungen. Bei den letzten vier ExpertInnentreffen erhielten jeweils zwei bis drei Einrichtungen die Möglichkeit, ihre Aufgabenbereiche darzustellen und somit anderen BeraterInnen Einblick in ihre tägliche Arbeit zu vermitteln. Diese Art des formellen Austausches wurde auf Wunsch der BeraterInnen eingeführt und nahm einen Großteil der Treffen in der zweiten Phase des Projektes ein. Jeweils eine der Einrichtungen, die ihre Arbeit präsentierte, fungierte zugleich als Gastgeberin des jeweiligen Meetings, wodurch es auch möglich war, anhand von Führungen mehr über diese Einrichtungen zu erfahren. Insgesamt wurden die Aufgabenbereiche von neun Einrichtungen vorgestellt und es ergab sich, mehr zufälligerweise, dass eine Vielfalt an Beratungsschwerpunkten sichtbar wurde. Arbeitsmarktspezifische Aspekte von Bildungsberatung und Bildungsinformation wurden anhand des Arbeitsmarktservices (AMS) und des BerufsInfoZentrums (BIZ) Eisenstadt angesprochen, während die Frauenberatungsstelle „Der Lichtblick“ Einblicke in frauenspezifische Beratungsbereiche eröffnete. Die Präsentationen des Berufsinformations- und Bildungsberatungsservice der Wirtschaftskammer Burgenland (in enger Kooperation mit dem WIFI), der Bildungsberatung der burgenländischen Volkshochschulen (VHS) und des Burgenländischen Schulungszentrums (BUZ) verdeutlichten einige Aktivitäten von Institutionen der Erwachsenenbildung. Ebenfalls präsentiert wurde die Arbeit des Verbands Österreichischer Gewerkschaftlicher Bildung (VÖGB), der Abteilung Schulpsychologie-Bildungsberatung des Landesschulrates Burgenland und das Tätigkeitsfeld der anbieterneutralen Beratungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“. Neben den Informationen und dem Wissen, das andere BeraterInnen aus der Darstellung von Tätigkeitsfeldern gewinnen konnten, zeigte sich, dass diese Präsentationen auch wesentlich dazu beitrugen, Misstrauen abzubauen. Indem die Beratungsbereiche offen gelegt wurden, zeigten sich Spezifika und Übereinstimmungen einzelner Einrichtungen, Problemfelder wurden ebenso deutlich sichtbar wie Ähnlichkeiten hinsichtlich der Erfahrungen von BeraterInnen. Damit wurde unseres Erachtens ein wesentlicher Grundstein für eine Offenheit gelegt, die für Kooperationen eine Notwendigkeit darstellte.

Die ExpertInnentreffen wurden aber auch dazu genutzt, organisatorische Fragen zu klären und Aspekte der wissenschaftlichen Begleitung vorzustellen und zu diskutieren. Nachdem sich das Forschungsteam im Herbst 1999 endgültig etabliert hatte und erst daraufhin konkrete Zielsetzungen und Vorgehensweisen geplant werden konnten, stellten sich die ForscherInnen erst beim zweiten Treffen vor. Es war ein Anliegen, bei dieser Gelegenheit die Aufgaben und Ziele der wissenschaftlichen Begleitforschung ausführlich darzulegen, um den BeraterInnen gegenüber offen zu legen, welcher Projektverlauf vorgesehen ist. Bei dieser Gelegenheit wurde auch das Forschungsdesign der Erhebung präsentiert und es wurden gemeinsam mit den ExpertInnen Bereiche gesammelt, deren Erfassung sie für besonders wichtig halten. Bei einem weiteren Treffen wurden die Ergebnisse der Untersuchung den BeraterInnen vermittelt und bereits Ideen gesammelt, wie die gemeinsame Weiterarbeit gestaltet sein könnte. Zu diesem Zeitpunkt war die Verlängerung des Projektes bereits beschlossen und somit bestand die Möglichkeit, für die zweite Phase Ideen und Vorstellungen sowohl der BeraterInnen als auch der ForscherInnen zu sammeln und aufeinander abzustimmen. Dazu erwies es sich als notwendig, die Aufgaben der Begleitforschung nochmals klar abzugrenzen und deutlich zu machen, dass es sich um ein Entwicklungsprojekt handelt, bei dem die aktive Mitarbeit der BeraterInnen eine Grundvoraussetzung darstellt und die Vernetzungsinitiative von den ForscherInnen zwar angeregt und mit ihren Mitteln unterstützt werden kann, der Austausch und die Zusammenarbeit aber direkt zwischen den einzelnen BeraterInnen erfolgen muss. Auf der Grundlage dieser Diskussion wurden sowohl bei diesem als auch bei allen folgenden ExpertInnentreffen Vereinbarungen getroffen, welche nächsten Schritte von den Wissenschaftlerinnen und den BeraterInnen erfolgen. Bei jedem der folgenden Treffen bestand somit ein Punkt der Tagesordnung darin, einen Rückblick auf Geschehenes und einen Ausblick auf die nächsten Handlungen vorzunehmen.

Weitere Bereiche, die von Seiten der wissenschaftlichen Begleitforschung thematisiert wurden, waren eine Diskussion der Inhalte des Wegweisers, ein Zwischenresümee der diesbezüglichen Erhebungen und – beim letzten ExpertInnentreffen im Rahmen des Projekts „Bildungsberatung Burgenland“ – ein Rückblick über zwei Jahre Vernetzungsaktivitäten und eine Reflexion der Initiativen.

Die ExpertInnentreffen bildeten somit, vor allem in der zweiten Phase des Projektes, einen wichtigen Ort, an dem thematische Schwerpunkte diskutiert werden konnten. Neben organisatorischen und forschungsbezogenen Inhalten standen vor allem die Anliegen, aber auch Tätigkeitsfelder der teilnehmenden BeraterInnen im Vordergrund. Das Grundkonzept, diese Treffen als Forum zu etablieren, das vorrangig dem persönlichen Kontakt zwischen BeraterInnen und dem Austausch mit den ForscherInnen gewidmet war, wurde beibehalten. Bezüglich der thematischen Inhalte, aber auch hinsichtlich des teilnehmenden Personenkreises wurde ein Entwicklungsprozess deutlich, der den Gesamtverlauf des Projekts widerspiegelt.

### *Entwicklungsprozesse*

In der ersten Phase des Projektes, die bis Juni 2000 dauerte, fanden zwei ExpertInnentreffen statt. Im Juni, noch bevor das Forschungsteam in seiner endgültigen Form zusammengesetzt war, wurde ein erstes Treffen mit VertreterInnen von Einrichtungen, in denen Bildungsberatung angeboten wird, veranstaltet und bildete den Auftakt des Projektes. Die Teilnehmenden bekundeten starkes Interesse an den Inhalten und Plänen des Projektes, allerdings von einer gewissen Skepsis begleitet, was da auf sie zukomme. VertreterInnen verschiedenster Einrichtungen fanden sich bei diesem, vor allem der ersten Orientierung dienenden Meeting ein. Neben MitarbeiterInnen aus Erwachsenenbildungsinstitutionen nahmen auch Personen aus Kulturvereinen, aus Einrichtungen für Jugendliche und aus Frauenberatungsstellen teil, wodurch bereits deutlich wurde, dass Bildungsberatung ein sehr heterogenes Feld umfasst. Im Dezember 1999 fand das zweite ExpertInnentreffen, dessen Planung und Moderation bereits vom inzwischen gebildeten Forschungsteam übernommen wurde und das den BeraterInnen die Möglichkeit bot, Einblicke in die Aufgaben der wissenschaftlichen Begleitung und der nächsten diesbezüglichen Schritte zu gewinnen. Auch hier bildeten, wie bei allen weiteren Treffen, die TeilnehmerInnen eine sehr heterogene Gruppe.

Über einen längeren Zeitraum folgte zunächst kein weiteres gemeinsames Treffen, durch die Fragebögen und die Interviews erfolgte jedoch eine Vielzahl an Kontakten zu einzelnen Personen und Einrichtungen und der Newsletter (siehe unten) wurde dazu genutzt, Informationen über den Projektverlauf an alle weiterzugeben. Als die Ergebnisse der Erhebung Ende Juni vorlagen, wurde über den Sommer ein ausführlicher erster Forschungsbericht erstellt, der im Herbst präsentiert werden konnte. Ein dafür

anberaumtes Treffen im November musste aufgrund fehlender Anmeldungen verschoben werden, im Dezember konnte es jedoch stattfinden und wurde zu einem entscheidenden Moment für den weiteren Projektverlauf.

Zu diesem Zeitpunkt stand bereits fest, dass das Projekt, zunächst nur auf ein Jahr anberaumt, um ein weiteres Jahr verlängert werden konnte, wodurch es notwendig war, mit BeraterInnen gemeinsam die weitere Vorgehensweise abzustimmen, zu planen und Ziele festzulegen. Neben einer Präsentation des ersten Forschungsberichtes sollte dieses ExpertInnentreffen also vor allem dazu dienen, Aufgabenbereiche festzulegen und abzuklären, welche Rolle die wissenschaftliche Begleitforschung einnehmen konnte und sollte und welche Bereitschaft von Seiten der BeraterInnen bestand, aktiv an einem Vernetzungsprozess mitzuwirken. Zu diesem Zweck machten wir einige Vorschläge, welche Themenbereiche sich am Ende der ersten Phase aus unserer Sicht als besonders vordringlich und interessant erwiesen und baten die anwesenden BeraterInnen, ihre konkreten Vorstellungen zu formulieren. Dabei wurde deutlich, dass eine Vielzahl an Ideen vorhanden war, wie Bildungsberatung im Burgenland in Zukunft gestaltet und ausgebaut werden könnte, eine ausführliche Diskussion der Realisierbarkeit dieser Vorstellungen zeigte jedoch auf, dass ein Großteil der Ideen derzeit nicht verwirklichtbar war. Diese, keineswegs konfliktfreie, Auseinandersetzung mit verwirklichtbaren zukünftigen Inhalten wird von uns als entscheidender Wendepunkt angesehen, bei dem grundlegende Entscheidungen für den Verlauf der zweiten Phase des Projektes getroffen wurden. An diesem Punkt wurde unseres Erachtens ein Fundament gelegt, auf dem die folgenden Vernetzungsprozesse aufbauen.

Ein wesentlicher Konfliktpunkt dieser Diskussion bestand darin, dass die von den BeraterInnen formulierten Wünsche vor allem aus Erwartungen an die ForscherInnen bestanden, weitere Untersuchungen durchzuführen und damit grundlegendes Wissen zu erarbeiten, das die BeraterInnen dann verwenden könnten. Diese Forderungen überraschten angesichts der Rolle, welche die wissenschaftliche Begleitforschung in der ersten Phase eingenommen hatte, nicht, bestand doch der Hauptaufgabenbereich im ersten Jahr darin, die Situation von Bildungsberatung im Burgenland zu erheben und die Ergebnisse an die BeraterInnen rückzumelden. Die zweite Phase sollte nun jedoch dazu genutzt werden, die Vernetzung voranzutreiben und es war somit abzuklären, welche Ressourcen von Seiten der BeraterInnen vorhanden waren und in wel-

chem Ausmaß eine Zusammenarbeit und eine Auseinandersetzung mit diesem Themenbereich möglich war. Es sollte daher in der zweiten Phase nicht darum gehen, dass das Forschungsteam möglichst umfassende, neue Erkenntnisse lieferte, sondern vielmehr darum, dass für einen Vernetzungsprozess auch die Interessierten einen Beitrag leisten müssten, da Vernetzung letztlich vor allem auf der Initiative und Bereitschaft der Beteiligten beruht. In einem „harten“ Diskussionsprozess versuchten wir diese Idee und daraus resultierende Rollenverteilungen und Aufgaben der Begleitforschung auszuverhandeln.

Am Ende konnten realisierbare Zielsetzungen formuliert und die weitere Vorgehensweise vereinbart werden, die sich als stabiles und taugliches Grundgerüst für die zweite Phase des Entwicklungsprojektes erwiesen. Alle sechs Wochen sollte in jeweils unterschiedlichen Einrichtungen ein dreistündiges ExpertInnenreffen stattfinden und vor allem dazu dienen, dass BeraterInnen einander ihre Tätigkeiten präsentierten und somit anderen Einblicke in ihre Beratungspraxis ermöglichten. Entgegen der Erwartung mancher BeraterInnen, dass wir ForscherInnen diese Darstellungen vorbereiten und präsentieren könnten, waren aus unserer Sicht die BeraterInnen dazu aufgefordert, ihren Tätigkeitsbereich selbst anderen gegenüber offen zu legen. Die meisten BeraterInnen signalisierten eine dementsprechende Bereitschaft. Elementare Probleme bestanden allerdings in geringen zeitlichen Ressourcen (dieser Problembereich wird weiter unten noch genauer diskutiert) und in manchen betriebsinternen Strukturen, die eine diesbezügliche Abklärung mit den Vorgesetzten erforderten. Von den BeraterInnen wurde daher der Wunsch geäußert, den jeweiligen Vorgesetzten die Bedeutung, die Ziele und den Nutzen dieser Vernetzungsarbeit aktiv zu vermitteln, um so die erforderliche Zustimmung und die notwendigen Ressourcen zu erhalten. Zum größten Teil kann diese „Überzeugungsarbeit“ nur von den BeraterInnen selbst erfolgen, von Seiten der wissenschaftlichen Begleitforschung und der Projektleitung konnte dies lediglich dadurch unterstützt werden, dass die LeiterInnen der Einrichtungen (wenn nicht selbst direkt involviert) ständig über den Verlauf und die Ergebnisse des Entwicklungsprozesses informiert wurden. In einem eigens verfassten Schreiben an die entsprechenden Personen wurden zusätzlich die grundlegenden Ziele und Vorhaben nochmals explizit dargestellt. Als ein Ziel der zweiten Phase des Projektes wurde vereinbart, einen Wegweiser zu erstellen, in dem die Daten, Beratungsschwerpunkte und Ansprechpersonen von Einrichtungen, in denen Bildungsberatung angeboten wird, allen anderen

BeraterInnen zugänglich gemacht werden. Auch hier zeigten sich einige Konfliktpunkte, die vor allem auf unterschiedlichen Vorstellungen von Wissenschaft und Praxis beruhen (vgl. Kapitel 4 und 7). Während einige BeraterInnen von der diesbezüglichen Verwendbarkeit der in den Fragebögen erhobenen Angaben ausgingen, stand für uns außer Zweifel, dass diese Daten zum einen unzureichend waren (nicht alle relevanten Einrichtungen hatten Fragebögen zurückgesendet oder standen für ein Interview zur Verfügung), und dass zum anderen bei dieser Erhebung, der wissenschaftlichen Vorgehensweise entsprechend, Anonymität zugesichert wurde, die bei einer Verwendung für einen Wegweiser nicht mehr gegeben wäre<sup>20</sup>. Es wurde daher vereinbart, dass die ForscherInnen nochmals mit allen Einrichtungen Kontakt aufnehmen und mit den entsprechenden Angaben einen solchen Wegweiser erstellen sollten. Es wurde ebenfalls vereinbart, dass dieser Wegweiser nicht für (potentielle) KlientInnen gedacht ist, sondern ein Unterstützungsinstrument für BeraterInnen in ihrer täglichen Arbeit darstellen soll. Die weiteren Aufgaben des Forschungsteams umfassten vor allem die Initialisierung von Aktivitäten (z.B. Planung der ExpertInnentreffen), die Moderation und Dokumentation aller Prozesse sowie die Aufrechterhaltung des Informationsflusses (z.B. über den Newsletter).

Auf der Grundlage dieser vereinbarten Ziele und Aufgabenverteilungen folgten noch vier weitere ExpertInnentreffen, in deren Mittelpunkt die Präsentationen von jeweils zwei Einrichtungen standen, aber auch organisatorische Fragen geklärt und aktuelle Ergebnisse der Begleitforschung thematisiert wurden. Das realisierte Vorhaben, dass die Treffen in unterschiedlichen Einrichtungen stattfanden, erwies sich unseres Erachtens als äußerst positiv, da auf diesem Wege deutlich wurde, dass Vernetzungsarbeit nicht allein von der Projektleitung aus erfolgen kann, sondern nur durch die Zusammenarbeit untereinander und die Bereitschaft, selbst etwas beizutragen, beispielsweise durch angebotene Gastfreundschaft, möglich wird.

Ein Rückblick auf alle sieben ExpertInnentreffen macht einige Veränderungen hinsichtlich der Gruppenzusammensetzung deutlich. Vor allem beim ersten Treffen, das der Orientierung diente, nahmen verhältnismäßig viele Personen in Führungspositionen

---

<sup>20</sup> Die Zusicherung einer anonymen Auswertung war unseres Erachtens auch notwendig, damit manche Einrichtungen zu diesem Zeitpunkt überhaupt Auskunftsbereitschaft zeigten.

teil, während später hauptsächlich nur jene anwesend waren, die direkt in der Beratung tätig sind. LeiterInnen waren erwartungsgemäß daran interessiert zu erfahren, was das Projekt für die Einrichtungen bedeutet, welche Möglichkeiten aber auch Gefahren aus den geplanten Maßnahmen entstehen können, welche organisatorischen und finanziellen Aspekte in einer möglichen Kooperation Bedeutung erhalten. Die später vorwiegende Teilnahme von BeraterInnen machte jedoch deutlich, dass Vernetzung vor allem auf dieser Hierarchieebene erfolgen kann, da formelle Kooperationen im Hinblick auf Bildungsberatung derzeit kaum zu erwarten sind, informelle Netzwerke aber zu einer Weiterentwicklung des Bereichs Bildungsberatung beitragen können. Der persönliche Austausch mit anderen, das Unterhalten über Probleme mit KlientInnen, die Frage nach dem jeweiligen Aufgabenverständnis und der eigenen Berufsidentität bilden Anknüpfungspunkte, denen bei den ExpertInnentreffen viel Platz eingeräumt wurde.

Auch im Hinblick auf die aktiv beteiligten Einrichtungen zeigte sich ein Entwicklungsprozess im Verlauf des Projekts. Hier war zunächst eine hohe Streuung zu verzeichnen, eine Vielzahl an Einrichtungen war daran interessiert, mehr über „Bildungsberatung Burgenland“ zu erfahren. Für einige Einrichtungen stellte sich im Verlauf des Projektes allerdings heraus, dass dieser spezielle Bereich für sie derzeit (noch) nicht aktuell ist. Sie zogen sich daher aus der aktiven Beteiligung zurück, brachten aber zum Ausdruck, dass sie gerne weiterhin über den Verlauf informiert werden möchten. Andere Einrichtungen hingegen konnten die notwendige Zeit für Treffen nicht erübrigen oder waren aufgrund anderer, uns nicht zugänglicher Gründe, nicht mehr in der Lage, aktiv am Vernetzungsprozess zu partizipieren. Somit verengte sich zum einen der Kreis der BeraterInnen, zum anderen stießen immer wieder neue InteressentInnen dazu, die bisher nicht die Zeit hatten oder die erst zu einem späteren Zeitpunkt von der Initiative erfahren hatten. Eine aus unserer Sicht äußerst positive Entwicklung bestand somit darin, dass es kein ExpertInnentreffen gab, bei dem nicht neue Netzwerkinteressierte hinzukamen, wir nicht neue Gesichter in der Runde begrüßen konnten, wodurch immer wieder neue Impulse gesetzt wurden. Es bildete sich im Verlauf des Projektes eine Art Kerngruppe, der zum einen BeraterInnen angehörten, die von Anfang an sowohl bei den ExpertInnentreffen als auch in anderen Formen aktiv den Vernetzungsprozess vorantrieben und im Laufe der Zeit vielfältige Formen des Austausches entwickelten, zum anderen auch solche, die erst später dazu stießen, dann aber ebenfalls eine sehr aktive Rolle einnahmen. Einige BeraterInnen nahmen eher sporadisch, je

nach Möglichkeiten und Notwendigkeiten (z.B. Präsentation der Einrichtung), an einzelnen Treffen teil.

Einige der BildungsberaterInnen, die bereits seit Beginn des Projektes aktiv mitarbeiteten, entwickelten Kooperationsstrukturen, die auch außerhalb der ExpertInnentreffen zum Tragen kamen. Es handelte sich bei der Zusammenarbeit sowohl um informellen Erfahrungs- und Informationsaustausch als auch um die Unterstützung bei Projektentwicklungen und ähnlichem und es ist zu erwarten, dass diese Kooperationen weiterhin bestehen bleiben. Bis zum Ende dieser zweiten Phase hat sich eine Gruppe von ca. zehn bis fünfzehn Personen herausgebildet, sowohl „Alte“, von Beginn an Beteiligte, als auch erst in letzter Zeit neu Hinzugekommene, bei denen zu erwarten ist, dass auch zukünftig engere Kontakte bestehen bleiben werden. Neben dem informellen und persönlichen Austausch, der von den jeweiligen Interessierten selbst gepflegt werden muss, ist geplant, auch hinkünftig gering organisierte Randstrukturen zu erhalten, die beispielsweise darin bestehen, dass ca. zweimal jährlich ExpertInnentreffen organisiert werden, bei denen weiterhin Impulse gesetzt werden, um die jetzt vorhandenen Strukturen zu festigen und BeraterInnen weiterhin zu ermuntern, die Vernetzung aktiv und selbsttätig voranzutreiben.

Die Problematik der Konkurrenz war ein den gesamten Prozessverlauf bestimmendes Thema und unseres Erachtens ausschlaggebend dafür, dass die Annäherungen zunächst nur zaghaft erfolgten. Die Neugier der BeraterInnen, was in anderen Einrichtungen in Bezug auf Bildungsberatung geschieht, wurde jedoch im Laufe des Projektes immer stärker und damit stieg gleichzeitig die Bereitschaft, „sich in die Karten blicken zu lassen“. Waren einander zunächst viele Personen fremd und die Tätigkeiten der anderen weitgehend unbekannt, wodurch entsprechende Skepsis zu beobachten war, stieg zunehmend die Bekanntheit und damit auch die Neugier und für einige aktive Netzwerkmitglieder entstanden gegen Ende des Projektes teilweise vertraute Strukturen, die einen regen Austausch nach sich zogen. Bei den ExpertInnentreffen war auch eine inhaltliche Weiterentwicklung erkennbar, indem zunächst vor allem Begrifflichkeiten und eine Definition der eigenen Tätigkeitsfelder im Vordergrund standen, diese Thematiken dann aber an Bedeutung verloren (wir gehen davon aus, dass einige Klärungen stattgefunden haben) und stattdessen neue Bereiche angesprochen wurden. Entsprechend der Entwicklung des Gesamtprojektes wurden die Inhalte der ExpertInnentreffen zunächst hauptsächlich vom Forschungsteam gestaltet, während



einer Form Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation anbieten, als auch an einzelne Personen und Einrichtungen, mit denen im Zuge dieses Projekts Kooperationen bestanden und an die projektfinanzierenden Stellen. Wir entschieden uns für die Veröffentlichung in Papierform, da dies unseres Erachtens eher zum Lesen der Inhalte anregt als bei einer Verbreitung über elektronische Medien. Zudem war uns bekannt, dass einige Einrichtungen zu diesem Zeitpunkt über keinen Internetzugang und daher kein E-Mail verfügten. Die Newsletters Nr. 6 bis Nr. 10 stehen auch auf der Homepage des bib-efonet zum Herunterladen zur Verfügung, wodurch der LeserInnenkreis nochmals erweitert werden konnte. Auf der ersten der vier DIN A4 Seiten (gefaltetes DIN A3 Blatt) befindet sich ein Inhaltsverzeichnis, das Impressum und ein Leitartikel, die nächsten drei Seiten bieten Platz für unterschiedliche Artikel und auf der letzten Seite findet sich die Rubrik „Neues & Aktuelles“, in der Termine, Literatur- und Webtipps zu finden sind.

Im Verlauf des gesamten Projektes erschienen zehn Newsletters, in denen Artikel zu unterschiedlichen Aspekten von Bildungsberatung den Interessierten zugänglich gemacht wurden. Begriffsklärungen, ein historischer Überblick über die Entwicklung von Bildungsberatung in Österreich und die Darstellung eines Lehrgangs für BildungsberaterInnen wurden ebenso veröffentlicht wie Hinweise auf die österreichweite Internetplattform für BildungsberaterInnen „bib-efonet“, Berichte von Treffen für diese Plattform und eine Einführung in die Arbeit mit der burgenländischen Bildungsdatenbank. Bereits in der ersten Phase des Projekts, überwiegend jedoch im zweiten Jahr, diente der Newsletter als Raum für BeraterInnen, ihre Einrichtungen und Tätigkeiten zu präsentieren und somit über die ExpertInnentreffen hinaus einem breiteren InteressentInnenkreis zugänglich zu machen. Weitere, vom Forschungsteam gestaltete Beiträge, bezogen sich auf Ergebnisse und nächste Schritte der wissenschaftlichen Begleitung, z.B. erste Ergebnisse der Fragebogenerhebung und der geführten Interviews, aber auch Reflexionen nach Abschluss der ersten Phase und Ausblick auf Ziele, die im zweiten Jahr angestrebt werden. Außerdem wurde von den ExpertInnentreffen berichtet, um so auch jenen, die nicht daran teilnehmen konnten, Einblicke in die Geschehnisse zu geben. In der Rubrik „Neues & Aktuelles“ gab es sowohl Hinweise auf burgenlandbezogene als auch auf österreichweite Veranstaltungen und es wurde zudem Wert darauf gelegt, über interessante Fachliteratur und Websites zu informieren.

Die Resonanz auf die Newsletters war durchwegs sehr positiv, besonders im Hinblick darauf, dass durch diese ein steter Informationsfluss aufrechterhalten wurde. Sowohl bei den ExpertInnentreffen, als auch im Zuge der Interviews und bei weiteren Kontakten trat deutlich zu Tage, dass auch solche Einrichtungen, die nicht aktiv am Vernetzungsprozess teilnahmen oder teilnehmen konnten, weiterhin Interesse daran zeigten, mit Hilfe des Newsletters über neueste Entwicklungen informiert zu werden. Das Blatt wurde auch von jenen, die mit Bildungsberatung und Bildungsinformation nicht direkt zu tun hatten (z.B. Erwachsenenbildungseinrichtungen ohne Beratungsschwerpunkt), mit reger Neugier gelesen.

Von vielen Seiten wurde uns signalisiert, wie wichtig der Newsletter, speziell in Bezug auf die Verteilung von Informationen zu Bildungsberatung, sei, wodurch sich eine der Hauptfunktionen des Newsletters bestätigte, primär Informationsmedium über den Verlauf des Projektes zu sein. Da das Blatt einer über die aktiv involvierten BeraterInnen und Einrichtungen hinausgehenden LeserInnenschaft zukam, waren die Vorgänge und weiteren Pläne für alle in ähnlichem Maß transparent, was unseres Erachtens dazu beigetragen hat, dass sich eine fixe Kerngruppe herausgebildet hat, die sich aktiv am Vernetzungsprozess beteiligt hat, aber dennoch immer wieder neue InteressentInnen dazustießen, wodurch z.B. bei ExpertInnentreffen immer wieder neue Impulse gesetzt wurden. Wir erhielten auch Rückmeldungen, dass die regelmäßig eintreffenden Informationen manche immer wieder dazu anregten, sich mit verschiedenen Aspekten von Bildungsberatung auseinander zusetzen, ob nun mit Begrifflichkeiten oder mit Fragen der Professionalisierung und Verankerung von Bildungsberatung.

Eine weitere Funktion des Newsletters, als Austauschmedium zwischen BeraterInnen zur Verfügung zu stehen, wurde zunächst nicht erfüllt, da von den BeraterInnen, trotz wiederholter Bitte um Mitarbeit, kaum Beiträge gesendet wurden. Die Gründe dafür sind unseres Erachtens auf zwei Ebenen zu finden. Zum einen führen unspezifizierte Aufrufe zur Mitarbeit selten zum Erfolg, weshalb später einzelne BeraterInnen direkt angesprochen wurden, ob sie einen Beitrag schreiben würden, wozu diese dann auch gerne bereit waren. Zum anderen war aber auch der Zeitpunkt für eine solche Form des Austausches unseres Erachtens noch zu früh. Bei den ExpertInnentreffen fand ein erstes Kennenlernen und teilweise verhaltener Austausch statt, in Form eines schriftlichen Beitrages an eine breitere Öffentlichkeit zu treten und über die eigenen Aktivitä-

ten zu berichten, stellte jedoch eine Hürde dar, die für die meisten nicht leicht zu überwinden war. Wie den späteren Newsletters zu entnehmen ist, entwickelte sich zunehmend eine Bereitschaft, sie als Kommunikationsmedium auch zwischen den BeraterInnen zu nutzen. Diese Funktion zumindest in dieser Form aufrecht zu erhalten oder vielleicht noch auszubauen und weiterhin über Neuigkeiten auf dem Sektor Bildungsberatung und Bildungsinformation zu berichten, ist Teil des Vorhabens, auch nach Abschluss dieses Projektes einige Rahmenstrukturen weiterhin aufrecht zu erhalten.

#### **7.4 Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland – Wer? Was? Wo? Der Wegweiser**

Einen Überblick über Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland zu bekommen, war von Beginn des Projektes ein wesentliches Anliegen. Einerseits war es ein grundlegendes Ziel des Projektes, diesen Überblick zu schaffen, andererseits wurde auch von Beginn an von Seiten der BeraterInnen eine Möglichkeit der Sichtbarmachung von Beratungs- und Informationsstellen urgiert. Die Fragen nach Wer? Was? Wo? in Bezug auf Bildungsberatung und Bildungsinformation begleiteten das Projekt über zwei Jahre.

Beim ersten ExpertInnen-treffen im Rahmen des Projektes war ein dezidiertes Anliegen die Erstellung eines „Institutionenpools“, in dem Institutionen mit entsprechenden Aufgabenfeldern gesammelt und allen zugänglich gemacht werden sollten. Die BildungsberaterInnen waren der Ansicht, dass dieser Pool sowohl Abgrenzungen, wie auch Kooperationen untereinander erleichtern könnte. Allerdings war das Interesse zu diesem Zeitpunkt noch mehr auf das Erhalten von Informationen gerichtet, weniger darauf, selbst Informationen zum eigenen Arbeitsbereich zur Verfügung zu stellen.

Im Dezember desselben Jahres stellte das Forschungsteam das Forschungsdesign für die Erhebung der Situation von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland vor. Die BeraterInnen hatten die Möglichkeit, ihre Vorstellungen zu den Erhebungsinhalten einzubringen. Auch hier stellte sich heraus, dass das Wissen über Beratungsschwerpunkte, Zielgruppen, Beratungskosten, spezielle Beratungsangebote, Methoden der Beratung und BeraterInnen bzw. Ansprechpersonen von großer Relevanz für die Beteiligten ist. Im Zuge der Erhebung konnte allerdings dieses Interesse

nicht gestillt werden. Das Ziel war, einen Überblick über die Situation von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland zu geben. So konnte zwar herausgearbeitet werden, welche Formen von Beratung es gibt, welche Verankerungsformen von Bildungsberatung vorhanden sind, Wünsche und Perspektiven der BildungsberaterInnen erhoben werden. Die Erhebung verfolgte aber dezidiert einen anderen Zweck. Zu diesem Zeitpunkt wäre es auch noch nicht möglich gewesen, von den BildungsberaterInnen die erforderlichen Informationen zu erhalten.

Beim dritten ExpertInnentreffen im Dezember 2000, das einerseits der Präsentation der Forschungsergebnisse der ersten Phase des Projektes und andererseits der Abklärung der weiteren gemeinsamen Vorgehensweise mit den ExpertInnen diente, wurde die Idee eines Wissenspools wieder thematisiert. Die Abklärung von Anliegen der BildungsberaterInnen und der möglichen Rolle der ForscherInnen im weiteren Forschungsprozess brachte zutage, dass Vernetzung und das Wissen über andere Beratungs- und Informationsstellen das zentrale Anliegen von Seiten der BeraterInnen darstellt. Im Zuge eines intensiven Diskussions- und Abklärungsprozesses wurde vereinbart, dass das konkrete Ziel des weiteren Projektverlaufs die Erstellung eines Wissenspools bzw. eines Wegweisers für BildungsberaterInnen über Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland sein soll.

### *Ziele und Aufgaben*

Die Erstellung des Wegweisers stellte eine Konkretisierung des Ziels der Vernetzung von BildungsberaterInnen dar. Er sollte vorrangig den Zweck erfüllen, Bildungsberatungs- und Bildungsinformationsstellen mit den entsprechenden Ansprechpersonen zu sammeln, sichtbar zu machen und den in der Beratung Tätigen zur Verfügung zu stellen. War im Zuge der Erhebung klar geworden, dass es eine große Vielfalt an Formen von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland gab, so sollte nun ein fokussierter Blick auf die Beratungslandschaft geworfen werden und es sollten jene Einrichtungen identifiziert werden, bzw. sich selbst darstellen, in denen Bildungsberatung und –information einen eigenen Aufgabenbereich oder Teil eines Aufgabenbereiches darstellt.

Ein wesentliches Ziel des Wegweisers liegt in der Verstärkung der Zusammenarbeit von Personen, die im Bereich der Bildungsberatung und Bildungsinformation tätig sind. Diesen Personen soll der Wegweiser als Unterstützung im Arbeitsalltag dienen und

den Austausch fördern, um die eigene Tätigkeit professionalisierter und vernetzter ausüben zu können. Der Wegweiser soll den BildungsberaterInnen einerseits als Handreichung in schriftlicher Form zur Verfügung stehen, andererseits ist auch geplant, ihn über das Internet abrufbar zu machen. So haben auch andere Einrichtungen die Möglichkeit, auf diesen Pool zuzugreifen und die entsprechenden Ansprechpersonen zu finden. Um den Wegweiser möglichst am aktuellen Stand halten zu können, ist geplant, ihn alle paar Jahre zu aktualisieren, um Veränderungen, Neuerungen und Erweiterungen einzubeziehen.

Die Verantwortung über die Inhalte des Wegweisers liegt bei den einzelnen Beratungs- und Informationsstellen bzw. bei den zuständigen Ansprechpersonen. Inhaltsstärke und Aussagekraft hängen von der Bereitschaft der Einzelnen ab, Informationen über den jeweils eigenen Arbeitsbereich den anderen BeraterInnen zur Verfügung zu stellen. Die Aufgaben der ForscherInnen beinhalteten die Konzeption des Erhebungsbogens, das Kontaktieren der Einrichtungen und das Sammeln und Aufbereiten der Daten. Darüber hinaus wurde das Datenmaterial so aufbereitet, dass es weiter bearbeitbar ist.

#### *Vorgehen und Entwicklung*

Beim vierten ExpertInnentreffen im Februar im Februar 2001 wurde von den ForscherInnen der Prototyp des Erhebungsbogens präsentiert. Der Erhebungsbogen gliederte sich in sechs Bereiche:

- Allgemeines zur Einrichtung;
- BeraterInnen/Ansprechpersonen;
- Art der Beratungseinrichtung bzw. -stelle;
- Zielgruppen;
- Beratungs- bzw. Informationsschwerpunkte;
- Zusätzliche Infos für BeraterInnen.

Aufgrund der bekannterweise sehr knappen zeitlichen Ressourcen der BeraterInnen war der Prototyp bis auf die „hard facts“ mit vorgegebenen Kategorien zum Ankreuzen ausgestattet. In einer Diskussion stellte sich jedoch heraus, dass einige der Vorgaben zu differenziert waren, um den unterschiedlichen Beratungsstellen gerecht zu werden. Einige Kategorien stellten sich in dieser Form als unbrauchbar heraus und wurden

gestrichen bzw. zu offenen Kategorien umgewandelt. Nach nochmaliger Überarbeitung und Abstimmung, sowohl mit den BeraterInnen beim ExpertInnentreffen, wie auch mit Verantwortlichen der Initiative bib-efonet wurde die endgültige Version des Erhebungsbogens im Mai 2001 ausgeschickt.

Grundlage für die Kontaktaufnahme bildete der Projektverteiler. In einem ersten Schritt wurden die Stellen und Einrichtungen herausgefiltert, die Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation als eigenen Aufgabenbereich installiert haben und als Serviceleistung anbieten. Die Kontaktaufnahme erfolgte zum größten Teil telefonisch, um sicher zu gehen, dass die entsprechenden Personen erreicht werden. Danach wurde den BeraterInnen per Fax oder E-Mail der Erhebungsbogen zugeschickt, mit der Bitte, ihn baldmöglichst auszufüllen und dem Forschungsteam zu retournieren. Mit Ende Juni waren alle ausgefüllten Erhebungsbögen wieder bei uns eingelangt und wurden bis Mitte Juli aufbereitet und in Eigenproduktion zum Wegweiser „Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland. Wer? Was? Wo?“ verarbeitet.

Im Zuge der Erhebung für den Wegweiser haben sich aus dem sehr unscharfen vielfältigen Bild von Bildungsberatung oder Bildungsinformation im Burgenland drei Gruppen herauskristallisiert:

- *AnbieterInnen* von Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation  
In achtzehn Einrichtungen im Burgenland stellt Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation einen deklarierten Aufgabenbereich mit entsprechenden Ansprechpersonen dar. Diese AnbieterInnen von Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation wurden nach der Art der Beratungseinrichtung/Beratungsstelle kategorisiert und mit Adressen, etwaigen Regionalstellen, Ansprechpersonen, vorrangigen Zielgruppen, Beratungs- und Informationsschwerpunkten, sowie zusätzlichen relevanten Infos für BildungsberaterInnen in den Wegweiser aufgenommen.
- *Weitere Netzwerkmitglieder*  
In acht Einrichtungen ist Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation ein nicht klar definierter Teilbereich, bzw. ist dieser von den anderen Aufgabenbereichen nicht zu trennen. Ratsuchende werden meist an Beratungs- bzw. Informationsstellen weiterverwiesen. Diese Einrichtungen fanden als *Weitere Netzwerkmitglieder* unter Angabe von Adressen und Kontaktpersonen Eingang in den Wegweiser.

- *Interessierte*

Darüber hinaus gibt es einen großen Pool von Einrichtungen, in denen Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation nicht oder noch nicht angeboten wird, die aber großes Interesse an Zusendungen bezüglich Bildungsberatung und -information bekunden.

### *Anmerkungen*

Der Wegweiser von und für BildungsberaterInnen stellte einen wichtigen Arbeitsschritt und ein ganz wesentliches Produkt des Entwicklungsprozesses dar. Er war, wie auch schon zu Beginn beschrieben, ein wichtiger Arbeitsschritt im Projekt, der von den BildungsberaterInnen eingefordert und mit ihnen gemeinsam konzeptioniert und realisiert wurde. Dass die Erstellung des Wegweisers erst in der zweiten Phase des Projektes vonstatten ging, hat unserer Ansicht nach zwei Ursachen.

Zum einen auf inhaltlicher Ebene: Die erste Phase des Projektes bot für viele der BeraterInnen die Möglichkeit, in den thematischen Komplex einzusteigen, Begriffsklärungen durchzuführen, ihren Aufgabenbereich zu definieren und zu reflektieren. Über die Teilnahme bei ExpertInnentreffen bzw. über die alle zwei Monate erscheinenden Newsletters war eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit dem Bereich möglich. Dieser ganz wesentliche Prozess machte sich im Zuge der Erhebung für den Wegweiser stark bemerkbar. So war es den meisten von uns kontaktierten Personen sofort möglich zu sagen, ob Bildungsberatung und -information einen eigenen Aufgabenbereich darstellt und in welcher Form bzw. für welche Zielgruppe Beratung angeboten wird. Dies wäre zu Beginn des Projektes in dieser Form nicht möglich gewesen.

Zum anderen auf sozialer Ebene: Der Wunsch nach Wissen und Informationen über andere Beratungs- und Informationsstellen war von Seiten der BeraterInnen von Beginn an gegeben. Stand der Wunsch im Vordergrund, von den anderen mehr zu wissen, so herrschte doch in Bezug auf die Preisgabe eigener Informationen große Skepsis vor. Darüber hinaus war auch das Forschungsteam den Beteiligten nicht bekannt, was eine relativ geringe Offenheit zur Folge hatte. Erst in der zweiten Phase des Projektes hatten sich auf der Grundlage von Erhebung und ExpertInnentreffen erste Vertrauensstrukturen gebildet. Auch wir als ForscherInnen waren den meisten Personen, die wir über den Projektverteiler erreichten, wenn nicht schon persönlich von dem

einen oder anderen ExpertInnentreffen, so doch zumindest über die Newsletters namentlich bekannt. Auf dieser Basis stellte auch die Kontaktaufnahme und die Weitergabe von Informationen kein Problem mehr dar.

Den schwierigsten Bereich stellte die adäquate Konzeptionierung des Erhebungsbogens dar. Die ursprüngliche Intention, in Berücksichtigung der mangelnden zeitlichen Ressourcen der BeraterInnen, einen weitgehend geschlossenen Erhebungsbogen mit entsprechenden Kategorien zum Ankreuzen zu gestalten, stellte sich nicht als zielführend heraus; zu differenziert sind Zielgruppen und Beratungs- bzw. Informationsschwerpunkte. Auch eine völlig offene Gestaltung der Erhebungsbögen, wie beim Netzwerk für BildungsberaterInnen, war für unseren Bereich nicht sinnvoll. Denn gerade bei der Schwerpunktsetzung in Beratung und Information war es vonnöten, gemeinsame Kategorien zu haben, um klare Zuordnungen vornehmen zu können. Wir entschieden uns für einen Mittelweg, indem wir Kategorien vorgaben mit der Möglichkeit, die Schwerpunkte noch genauer auszuführen. So blieb den BeraterInnen überlassen, wie differenziert sie sich im Wegweiser präsentieren wollten.

Der Wegweiser stellt einen wesentlichen Entwicklungsschritt in Richtung weiterer Vernetzung von BeraterInnen im Burgenland dar. Er besteht aus vielen schon vertrauten Namen, da sich einige der BeraterInnen von ExpertInnentreffen bereits persönlich kennen. Außerdem werden Arbeitsschwerpunkte sichtbar, die sowohl für Kooperationen und Vernetzung sowie für die gegenseitige Abgrenzung in der Beratung von großer Bedeutung sind.

Die im Zuge der Erstellung des Wegweisers nochmals erfolgte Kontaktaufnahme mit den in diesem Projekt angesprochenen Einrichtungen und Personen war unserer Ansicht auch in Hinblick auf mögliche weitere Vernetzungsaktivitäten von großer Relevanz. Die kontaktierten Personen bekundeten, unabhängig davon, ob Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation einen Bestandteil der Arbeit darstellt, in großem Maße Interesse an weiteren Informationen zu diesem Bereich (z.B. Newsletter), sowie an realen Vernetzungsaktivitäten.

## 7.5 Begleitung der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle

Die wissenschaftliche Beratung und Begleitung der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“ stellte einen definierten Aufgabenbereich des Forschungsteams dar. In der ersten Phase des Projektes flossen die Belange der Bildungsberatungsstelle im Rahmen von Arbeitsberichten der Bildungsberaterin in die Projektbesprechungen ein und wurden von allen Beteiligten gemeinsam diskutiert und reflektiert. Wichtige Themen im Zuge der Besprechungen stellten Aspekte der Organisationsentwicklung, Bildungsberatungsbelange, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit dar. Eine im Rahmen der Erhebung von Jänner bis April durchgeführte Befragung von KlientInnen der Beratungsstelle in Form von Fragebögen und Leitfadeninterviews brachte eine Bestätigung der bisher geleisteten Arbeit und einiges an Ideen für die weitere Entwicklung. In der zweiten Phase des Projektes wurde die Leitbildentwicklung der Bildungsberatungsstelle als fokussiertes Ziel der Begleitung festgemacht, die Beratung und Begleitung aus den Projektbesprechungen ausgelagert und es wurden mit den MitarbeiterInnen gesonderte Meetings abgehalten. Themenschwerpunkte dieses Begleitungs- bzw. Coachingprozesses bildeten die Grundsätze der Beratungstätigkeit, die Attraktivität der Beratungsstelle, Aufgabenbereiche, Zielgruppen, MitarbeiterInnen, Kommunikation nach außen und interne Strukturen. Im Rahmen der Begleitung entwickelte sich der neue Name der Beratungsstelle: „Anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle Bildungsberatung Burgenland“.

Schon seit 1990 ist die Bildungsberatung in Bezug auf Aus- und Weiterbildung in der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland ein eigener Aufgabenbereich. In Kooperation mit der VHS wurde Bildungsberatung zunächst vorrangig für den Zweiten Bildungsweg angeboten. Seit Mai 1998 wurde im Rahmen eines Kooperationsprojektes von BuKEB und Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur (Abteilung Erwachsenenbildung), am Aufbau einer überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung gearbeitet.

Für die Bereiche Bildungsberatung, Marketing und Öffentlichkeitsarbeit wurde eine hauptamtliche Mitarbeiterin im Ausmaß von 20 Stunden angestellt. Aufgrund des steigenden Arbeitsaufwandes erfolgte mit Jänner 1999 eine Erhöhung des Stundenausmaßes auf 30 Stunden. Die Bildungsberaterin besucht seit Beginn ihrer Anstellung

laufend berufsbegleitende Aus- und Weiterbildungen. Additiv zu diesen inhaltlichen Fortbildungen nimmt die Bildungsberaterin Supervision in Anspruch.

Zur Unterstützung, vorrangig in Belangen der Bildungsinformation, stand der Bildungsberaterin seit 1998 eine Mitarbeiterin der Förderungsstelle zur Seite, die aber aufgrund organisatorischer Umstrukturierungen im Februar 2001 mit anderen Aufgaben betraut wurde. Ein freier Mitarbeiter der Förderungsstelle, der schon seit April 2000 die Öffentlichkeitsarbeit der Initiative „Bildungsberatung on tour“ unterstützte, betreut seit März 2001 den Bereich Öffentlichkeitsarbeit, sowie organisatorische und redaktionelle Belange der Beratungsstelle.

### **7.5.1 Begleitung und Entwicklung von September 1999 – Juni 2000**

Die Begleitung der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“ begann für das Forschungsteam im Oktober 1999 bei einer Besprechung des Projektteams in der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland. Bei diesem Treffen bot uns die hauptamtliche Mitarbeiterin der Beratungsstelle einen ersten Einblick in ihre Arbeitsbereiche. Schon bei diesem Treffen kristallisierten sich drei große Aufgabenbereiche heraus, die von der Beratungsstelle zu bewältigen sind:

- Bildungsberatung;
- Marketing und Öffentlichkeitsarbeit;
- Vernetzung und Kooperation.

Das Forschungsteam war in den folgenden zehn Monaten in Bezug auf alle drei Arbeitsbereiche unterstützend und begleitend tätig.

#### *Bildungsberatung*

In den Projektbesprechungen bot sich die Möglichkeit, Belange der Bildungsberatung zu diskutieren und zu reflektieren. Zu Beginn unserer Zusammenarbeit standen Anliegen und Probleme im Vordergrund, welche die Beratung im Speziellen betrafen. Es ging dabei um Anliegen, die im weiteren Verlauf des Projektes auch Themenbereiche der anderen involvierten BildungsberaterInnen darstellten: Festlegung der Klientel, Abgrenzung von Bildungsinformation und Bildungsberatung, Abgrenzung und Distanz in Beratungsgesprächen, Fragen der Zentralisierung von Informationen und Fragen des Datenschutzes. Über diese Probleme und Anliegen wurde gemeinsam diskutiert

und in einigen Fällen ließen sich Lösungen finden. Bezüglich der Frage nach Abgrenzung und Distanz in Beratungsgesprächen bot sich für die hauptamtliche Mitarbeiterin im Weiteren die Möglichkeit, eine begleitende Supervision in Anspruch zu nehmen.

Einen weiteren Schwerpunkt bildete die regelmäßige Berichterstattung über stark nachgefragte Berufe, momentane „Dauerbrenner“ und die Beratungsfrequenz. Über Aussagen wie „Es floriert das Geschäft“ freute sich das gesamte Projektteam. Interessant war auch, dass es trotz der relativ kurzen Laufzeit schon KlientInnen gab, die immer wieder kamen. Aus den Rückmeldungen der KlientInnen an die Beratungsstelle lässt sich ablesen, dass das angebotene Service mit kostenlosen Beratungsgesprächen, variablen Beratungszeiten, prompter elektronischer Beantwortung von Fragen und einem breiten Wissen über Aus- und Weiterbildungsangebote auch außerhalb des Burgenlandes beeindruckt.

Während unserer Begleitung entstanden einige Ideen, aber auch schon konkret umzusetzende Vorhaben zu neuen Wegen der Bildungsberatung. Besonders Bildungsberatung in der Region, bzw. aufsuchende Bildungsberatung, war von Beginn an ein wichtiges Thema. „Bildungsberatung on tour“ stellte einen dieser neuen Wege dar. Schon im Oktober wurde das erste Mal die Möglichkeit der regionalen Beratung angesprochen. Die Idee begleitete uns während der gesamten ersten Projektphase und wurde immer weiter konkretisiert. Von 18. bis 26. September 2000 ging die „Überinstitutionelle Bildungsinformation und Bildungsberatung“ im Rahmen der Info-Tage der Weiterbildung erstmalig auf Reisen und besuchte mit Laptop und Drucker ausgestattet die sieben Bezirksstädte des Burgenlandes, wo sie für jeweils einen Tag zu Gast war und Bildungsberatung und Bildungsinformation anbot. „Bildungsberatung auf der Straße“ bildete einen konkreten weiteren Versuch der aufsuchenden Bildungsberatung und diente darüber hinaus als Mittel der Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstelle. Die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle verteilten Folder, mit einigen PassantInnen wurden Termine für Beratungsgespräche vereinbart, mit anderen spontane Beratungsgespräche geführt.

### *Marketing und Öffentlichkeitsarbeit*

Marketing und Öffentlichkeitsarbeit stellen in der Beratungsstelle einen sehr wichtigen Aufgabenbereich dar. Die Präsentation und Positionierung in der Öffentlichkeit sind gerade in der Aufbau- und Etablierungsphase von ganz wesentlicher Bedeutung. Einiges hat sich schon vor Beginn unserer Zusammenarbeit getan, während der ersten Projektphase wurden weitere Schritte gesetzt, die das Forschungsteam begleiten und unterstützen konnte.

Die MitarbeiterInnen sind regelmäßig bei Berufs- und Studienmessen und bei Bildungsmessen – z.B. in Oberwart und Wien – vertreten, um die „Überinstitutionelle Bildungsinformation und Bildungsberatung“ in verschiedenen Kontexten mit unterschiedlicher Klientel zu präsentieren. Aber auch die Öffentlichkeitsarbeit in den Printmedien, im Regionalfernsehen und in Form von Plakaten wird ständig forciert. Im Laufe unserer Zusammenarbeit eröffneten sich neue Verteilungsmöglichkeiten. So konnte z.B. der Landesverband der BibliothekarInnen als Kooperationspartner für eine Zusammenarbeit in der Öffentlichkeitsarbeit gewonnen werden. Ein ganz wichtiger Schritt für die Präsentation der Beratungsstelle wurde mit dem Erscheinen der Informationsbroschüre über die Einrichtungen der BuKEB im August 1999 gesetzt, in der die „Überinstitutionelle Bildungsinformation und Bildungsberatung“ als eigene Einrichtung genannt wird.

Zusätzlich zu bereits laufenden Marketingmaßnahmen entstanden in unseren Besprechungen immer wieder neue Ideen. Die Bildungsberaterin präsentierte uns Vorhaben, die wir gemeinsam diskutierten und konkretisierten. Im Zuge dieses Prozesses entstand z.B. der Slogan „Bildungsberatung on tour“ und für den ersten in Eigenproduktion entstandenen Werbefolder der Beratungsstelle steuerte das Forschungsteam einen Cartoon bei. Wie sich in den Projektbesprechungen immer wieder herausstellte, bargen die Gruppendiskussionen viel an kreativem Potential, von dem alle Beteiligten profitieren konnten.

### *Vernetzung und Kooperation*

Der Wunsch nach Vernetzung und Kooperation der Beratungsstelle mit anderen BildungsberaterInnen und Einrichtungen war von Seiten der Bildungsberaterin von Beginn an sehr groß. Vernetzung und Kooperationen entstanden allerdings oft informell

und über andere Anlässe, an denen das Forschungsteam teilweise indirekt oder gar nicht beteiligt war. Die von der Bildungsberaterin sehr stark forcierten Vernetzungstätigkeiten führten schon in den ersten zehn Monaten zu einem beachtlichen Netzwerk an KooperationspartnerInnen der Bildungsberatungsstelle.

### **7.5.2 Befragung der KlientInnen**

#### *Vorgehen*

Im Zuge der Erhebung zur Situation der Bildungsberatung im Burgenland wurde vom Forschungsteam exemplarisch eine Befragung der KlientInnen der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“ durchgeführt. Zum einen sollten damit im kleinen Rahmen die Anliegen von Menschen, die Bildungsberatung und Bildungsinformation in Anspruch genommen haben, einbezogen werden, zum anderen bot diese Befragung auch die Möglichkeit einer ersten Rückmeldung an die von uns begleitete Bildungsberatungsstelle. Die Adressen für die Aussendung der Fragebögen wurden dem Verteiler der Beratungsstelle entnommen.

Es handelte sich dabei um eine Vollerhebung der KlientInnen, die bis Dezember 1999 Bildungsberatung in Anspruch genommen hatten und ihre Adressen für eine elektronische Datenverarbeitung zur Verfügung gestellt hatten. So wurden Mitte Jänner 48 Fragebögen über den Postweg verschickt. Die teilstandardisierten Fragebögen enthielten die Kategorien Kontaktaufnahme (von Seiten der Beratungsstelle, von Seiten der KlientInnen), Gründe für die Inanspruchnahme von Beratung und Erwartungen an ein Beratungsgespräch. Als offene Frage wurde formuliert, warum die KlientInnen wieder eine Beratung in Anspruch nehmen würden. Beendet wurde der Fragebogen mit der Frage nach der Bereitschaft zu einem persönlichen Gespräch mit Angabe von Name, Adresse und Telefonnummer. Die Rücklaufquote der Fragebögen betrug 27 %, sieben KlientInnen erklärten sich zu einem persönlichen Gespräch bereit.

Den zweiten Teil der Erhebung, der eine genauere Bezugnahme auf den teilstandardisierten Fragebogen und Fragen nach konkreten Wünschen und Perspektiven von Seiten der Ratsuchenden enthielt, bildeten die Leitfadeninterviews. Zu den von uns festgelegten Kategorien bzw. Topics zählten: Zugangsschwelle zu Bildungsberatung, Bewertung des Status quo von Bildungsberatung, Stellenwert der persönlichen Beratung, Perspektiven und Visionen für Bildungsberatung. Nach telefonischer Kontaktauf-

nahme wurden im April dieses Jahres mit drei KlientInnen exemplarische Interviews geführt. Die Zahl der Interviews kann zwar nicht als repräsentativ gelten, allerdings lassen sich aus einigen Aussagen zur Beratung, aber auch zu Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, Anregungen und Erkenntnisse für eine Weiterentwicklung der Beratungsstelle ziehen.

### *Ergebnisse*

Um Bildungsberatung in Anspruch nehmen zu können, wurde von allen drei InterviewpartnerInnen übereinstimmend festgestellt, dass es gut wäre, einen relativ klaren Weiterbildungswunsch zu haben. Ein Klient formuliert das folgendermaßen: „Du musst einmal gewisse Vorstellungen darüber haben, wenn du hingehst, weil ich weiß nicht, wie es gewesen wäre, wenn ich gar nichts gewusst hätte, wenn ich einfach hingegangen wäre und hätte gesagt, da bin ich und jetzt hätte ich gerne gewusst, was ich machen soll. Das wäre wahrscheinlich dann ein Problem geworden“ (3/ Z. 149ff). Die Beratungsstelle sieht natürlich auch als ihre Aufgabe, Klientinnen erste Orientierungen zu geben und kommt dieser Aufgabe auch nach.

Als Wünsche und Erwartungen an die Bildungsberatung wurden von den InterviewpartnerInnen genannt:

- etwas über die Möglichkeit von Förderungen für spezifische Weiterbildung zu erfahren;
- Einblick in die Möglichkeiten und Formen von Weiterbildung (berufsbegleitend, Lehrgänge etc.) zu bekommen;
- offene Gesprächsatmosphäre, Kompetenz der Beraterin.

Diese Erwartungen haben sich für die InterviewpartnerInnen in den Beratungsgesprächen erfüllt. Darüber hinaus sahen sie noch weitere Vorteile darin, gerade institutionsübergreifende Bildungsberatung in Anspruch zu nehmen, da eine Übersicht über die Vielfalt an Angeboten gewonnen werden konnte und der Zeitaufwand dadurch geringer war. Anstatt viele verschiedene Stellen anschreiben zu müssen, Beratung in einzelnen Institutionen in Anspruch zu nehmen, empfanden sie die institutionsübergreifende Bildungsberatung als Möglichkeit, einen Gesamtüberblick zu bekommen, der nicht institutionenspezifisch gefärbt ist. Allgemeine Vorteile von Bildungsberatung sahen die InterviewpartnerInnen darin, dass ein Beratungsgespräch mehr Spuren hinterlässt als das selbstständige Durchforsten von Broschüren. Darüber hinaus kann ein Beratungs-

gespräch für KlientInnen, die noch nicht genau wissen, was sie machen möchten, eine „Aufmunterung“ und Orientierungshilfe darstellen. Wichtig erschien den InterviewpartnerInnen trotz aller Unterstützung, die Bildungsberatung bieten kann, die Eigenverantwortung der KlientInnen. „[...] man muss wirklich intensivst dann auch nach dem Beratungsgespräch auch das Ganze nutzen. Es ist nicht nur abgetan, dass ich irgendwelche Adressen kriege, sondern ich muss [...] einfach eine gewisse Linie verfolgen“ (3/ Z. 40ff).

Die Zufriedenheit der KlientInnen mit den Leistungen der Beratungsstelle hat sich schon in den Fragebögen gezeigt, in den Interviews wurde das bestätigt. Die KlientInnen erhielten umfassende Informationen, die ihre Bedürfnisse abdeckten. Ein Interviewpartner nannte in diesem Zusammenhang auch die angenehme Gesprächsatmosphäre, das Fehlen von Zeitdruck und die Offenheit im Gespräch als wesentlichen Vorteil dieser Beratungsstelle.

Auf die Frage nach möglichen Beratungsorten für institutionsübergreifende Bildungsberatung wurde von allen drei InterviewpartnerInnen die Ansicht vertreten, dass die Einrichtung solcher Beratungsstellen zumindest zusätzlich in Oberwart vonnöten wäre. Besser noch wäre eine Beratungsstelle für den Norden, eine für das mittlere Burgenland und eine für den Süden. Denn, „wenn jemand gebunden ist an öffentliche Verkehrsmittel, dann ist das ein Problem“ (3/ Z. 108).

Bezüglich Marketing und Öffentlichkeitsarbeit gab es von Seiten der InterviewpartnerInnen einige interessante Vorschläge, die für zukünftige Strategien der Beratungsstelle Anregungen sein könnten.

- Die Zeitung wurde als wichtiges Instrument von Öffentlichkeitsarbeit gesehen, denn „die lese ich regelmäßig“ (1/ Z. 34).
- Erste Kontaktaufnahme und Vorträge sollten in der Berufsschule oder am Ende von Schulausbildungen stattfinden. Denn gerade in dieser Phase sind Menschen oft unsicher über die Gestaltung ihrer weiteren Zukunft.
- Die direkte Ansprache von Menschen wurde für sehr wichtig gehalten.
- Gezieltere Werbung wäre wichtig. Folder und Werbebroschüren der Beratungsstelle sollten an Stellen aufgelegt werden, wo Menschen warten müssen, z.B. in Foyers von Gemeindeämtern und in Bezirkshauptmannschaften. Das AMS als

Werbungsort wurde von einem Interviewpartner als unpassend eingestuft, da seiner Ansicht nach die Menschen die dort hingehen (müssen), kein Interesse daran haben, „sich länger umzusehen“ (3/ Z. 77).

- Ein gutes Layout und eine prägnante Farbgebung sind für Folder und Werbeproschüren besonders wichtig, um aus der Fülle an Informationsmaterialien herauszustechen.

### *Übertragbares*

Die Ergebnisse der Befragung von KlientInnen haben gezeigt, dass die Bildungsberatungsstelle auf dem richtigen Weg ist. Der Vorteil einer großen Bandbreite an Informationen wurde von den KlientInnen sehr positiv herausgestrichen. Den Ablauf von Beratungsgesprächen, die inhaltliche Kompetenz der Beraterin, sowie die Rahmenbedingungen beurteilten die KlientInnen ebenfalls als sehr gut. Im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit zeigen sich allerdings noch einige Lücken. Einerseits ist es notwendig, die Bildungsberatungsstelle besser als überinstitutionelle Stelle zu positionieren, andererseits braucht es auch einen pointierteren Namen und ein entsprechendes Logo, das über Folder und andere Marketingmittel ein wiedererkennbares Zeichen darstellt und somit auf längere Sicht den Bekanntheitsgrad erhöht und die speziellen Schwerpunkte der Beratungsstelle sichtbarer macht.

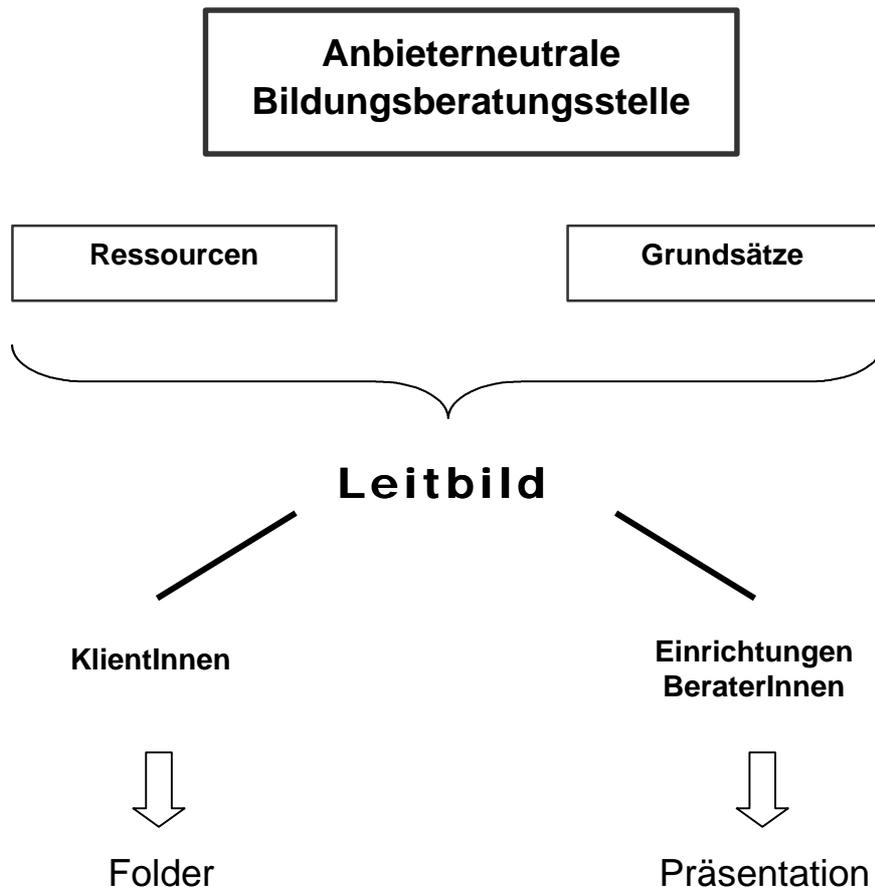
### **7.5.3 Leitbildentwicklung September 2000 – Juli 2001**

Bei der Projektbesprechung im Oktober 2000 wurden die Weichenstellungen für die weitere Begleitung der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle vorgenommen. In der gemeinsamen Diskussion und in der Rückschau auf die bisherige Begleitung, sowie auf die Ergebnisse der Befragung von KlientInnen stellte sich heraus, dass für eine weitere Professionalisierung und Etablierung der Beratungsstelle die Entwicklung eines Leitbildes unumgänglich war. Daraufhin wurde beschlossen, die weitere Arbeit der ForscherInnen mit den beiden Mitarbeiterinnen in eigenen Besprechungen fortzuführen. Insgesamt wurden im Laufe dieser Phase vier separate Meetings anberaumt, drei zusätzliche Treffen wurden in die allgemeinen Projektbesprechungen integriert.

*Zielvereinbarung*

Als Endziel für die Begleitung der Bildungsberatungsstelle wurde die Entwicklung eines Leitbildes formuliert, in dem sich die Beratungsstelle positioniert und präsentiert. Endprodukte der Leitbildentwicklung sollten eine Präsentation auf der Homepage der Förderungsstelle für Erwachsenenbildung für das Burgenland, sowie ein professionell gestalteter Folder für KlientInnen sein.

Abb. 16 Leitbildentwicklung

*Struktur*

Unsere Vorgehensweise für die Leitbildentwicklung gliederte sich in mehrere kleinere Schritte, deren Tempo in erster Linie die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle bestimmten. Unsere Aufgabe in diesem Prozess beschränkte sich darauf, die MitarbeiterInnen durch gezielte Fragestellungen zu unterstützen, ihre eigenen Ideen zu entwickeln, zu thematisieren, mit uns gemeinsam zu konkretisieren und damit ihre Handlungsspielräume zu erweitern.

Unsere Sitzungen dauerten meist zwischen zwei und vier Stunden, das letzte Meeting – als Workshop konzipiert – erstreckte sich über einen ganzen Tag. Jede Sitzung wurde eingeleitet mit einem kurzen Bericht der MitarbeiterInnen zu aktuellen Entwicklungen, dann gingen wir auf Inhalte, Fragen und Entwicklungsprozesse seit der letzten Sitzung ein und versuchten darauf aufbauend an neuen Bereichen weiterzuarbeiten. Jedes Treffen wurde von uns dokumentiert und den MitarbeiterInnen zugesandt. Am Ende der Sitzungen wurden konkrete Aufgabenstellungen formuliert, die bis zum nächsten Mal erledigt werden sollten. Die thematischen Schwerpunkte waren, ausgehend von den bestehenden Arbeitsbereichen, Perspektiven und Ideen für die zukünftige Arbeit und für Aufgabenbereiche dieser Stelle zu entwickeln, Strukturen und Positionen zu reflektieren, Reibepunkte zu entdecken und neue Möglichkeiten zu erkunden.

### *Prozesse*

Nach einer kurzen Sammlung der unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkte der Beratungsstelle bei der ersten Projektbesprechung baten wir die beiden Mitarbeiterinnen, zum Einstieg in die gemeinsame Entwicklungsarbeit schriftlich und getrennt voneinander ihre Ideen und Zielsetzungen bezüglich der Beratungsstelle zu formulieren und uns zu schicken. Beim nächsten Treffen wurde versucht, aus den unterschiedlichen Sichtweisen gemeinsame Zielsetzungen und Aufgabenstellungen herauszufiltern. Besonders wichtig schien uns auch der Bereich der längerfristigen Ziele: Wo wollen wir hin? Aus dem Entstandenen versuchten die Mitarbeiterinnen erste Grundsätze zu formulieren und fokussiert Zielgruppen zu definieren. In der darauffolgenden Sitzung kristallisierten sich die Probleme bezüglich der unterschiedlichen Anstellungsverhältnisse der Mitarbeiterinnen heraus. Für eine Mitarbeiterin war es sehr schwierig, im Bereich der Beratung Fuß zu fassen und ihren Aufgaben in der Bildungsinformation nachzukommen, da sie fast völlig von anderen Aufgaben in der Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung in Anspruch genommen wurde. Unterschiedliche Auffassungen und zeitliche Möglichkeiten der beiden Mitarbeiterinnen erschwerten das Finden einer gemeinsamen Ausgangsbasis; die Thematisierung der diesbezüglichen Problembereiche brachte schließlich die Spannungsfelder zu Tage.

Im Februar ergaben sich Lösungen für die strukturellen und inhaltlichen Spannungsfelder, indem eine Mitarbeiterin den Bereich der Bildungsinformation und Bildungsberatung verlassen musste. Ersatz wurde in einem freien Mitarbeiter der Förderungsstelle gefunden, der schon die PR-Arbeit für „Bildungsberatung on Tour“ gemacht hatte. Dieser wurde in das nächste Treffen zur Leitbildentwicklung einbezogen, um ihm

Abb. 17 Erscheinungsbild (nach Kapfer 1992)



die Möglichkeit zu geben, in den Entwicklungsprozess einzusteigen und seinen eigenen Aufgabenbereich zu konkretisieren. Bei diesem Treffen, das vorrangig einer Rückschau und einer Überprüfung des bisher Vereinbarten diente, wurde klar, dass in Bezug auf Aufgaben, Zielgruppen und Grundsätze schon sehr viel an Klärungen vorgenommen worden war. Wir vereinbarten, uns noch einmal zu einem intensiven Workshop zu treffen, bei dem alle Bereiche nochmals einer genauesten Prüfung unterzogen, aufeinander abgestimmt und auf der Grundlage eines Erscheinungsbildes<sup>21</sup> zusammengefasst werden sollten.

<sup>21</sup> Der Terminus „Erscheinungsbild“ stammt aus dem Buch „Das GAMMA-Modell“ von Ludwig Kapfer. Das Modell des „Erscheinungsbildes“ diente uns als Vorlage für die Leitbildentwicklung der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle.

Für diesen Workshop trafen wir uns Anfang Mai für einen Tag in einer für alle Beteiligten „neutralen“ Bildungseinrichtung, um in einer vom Berufsalltag getrennten Umgebung konzentriert arbeiten zu können. Auf der Grundlage des Erscheinungsbildes formulierten die beiden MitarbeiterInnen konkret die Grundsätze der Beratungsstelle, die besonderen Angebote, ihre Qualifikationen, die Attraktivität der Beratungsstelle, die Kommunikation nach außen, die optische Erscheinung, die Organisation und Aufgabenverteilung und die interne Kommunikation. Ein einziger, allerdings wesentlicher Punkt der Unklarheit blieb die Position der Beratungsstelle. Ihre „double bind“-Position durch die Anbindung sowohl an die BuKEB als auch an die Förderungsstelle machte es für die MitarbeiterInnen schwierig, tatsächlich überinstitutionell und unabhängig agieren zu können. Die Dokumentation dieses Treffens wurde schließlich gemeinsam mit den MitarbeiterInnen zur aktuellen Form des Leitbildes verarbeitet. Zur nächsten gemeinsamen Projektbesprechung wurde eine Grafikerin beigezogen, die auf der Grundlage des Leitbildes und einiger Textentwürfe Vorschläge für Logo und Folder erarbeitete. Der Abschluss der Begleitung fand im Zuge des siebenten und letzten ExpertInnentreffens des Projektes im Juni 2001 statt, als die Bildungsberaterin die anbieterneutrale Beratungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“ präsentierte.

#### **7.5.4 Resümee**

Schon in den ersten zehn Monaten der Beratung und Begleitung der Beratungsstelle wurde in einigen Bereichen etwas bewegt und verändert. So wurden uns einerseits von der Bildungsberaterin Einblicke in die alltägliche Arbeit vermittelt, die es uns erleichterten, den Alltag von BildungsberaterInnen kennen zu lernen. Andererseits konnte das Forschungsteam, als von außen kommend, in den Bereichen der Organisationsentwicklung und in der Weiterentwicklung Beiträge einbringen. Zu Beginn stießen wir auf einige Unklarheiten bezüglich der Position und Zugehörigkeit der MitarbeiterInnen. Die örtliche Gegebenheit – Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung und Beratungsstelle unter einem Dach – barg für uns als Außenstehende zunächst einige Verwirrung und führte auch während des Projektes in Bezug auf Aufgabenteilungen zu Spannungen. Die Thematisierung der Spannungsfelder von Seiten der „neutralen“ ForscherInnen trug unserer Ansicht viel zur Klärung der Aufgabenfelder und zu einer konstruktiven Zusammenarbeit der beiden Stellen bei. Die im Zuge der Erhebung durchgeführte Befragung der KlientInnen der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle war ein weiterer wesentlicher Schritt der Begleitung. Hier wurde von Seiten derer,

die Bildungsberatung und Bildungsinformation in Anspruch nehmen, aufgezeigt, welche Vorteile die Stelle bietet, welche Erwartungen an sie herangetragen werden und wo noch Entwicklungen vonnöten sind. Darüber hinaus war die Erhebung auch mitbestimmend für die entsprechende weitere Fokussierung in der Begleitung. Das zweite Jahr war unserer Ansicht nach durch die gewachsenen Vertrauensstrukturen und die konkrete Aufgabenstellung für die Leitbildentwicklung der Beratungsstelle noch intensiver und inhaltsreicher. Durch die Abspaltung von den Projektbesprechungen bekam die Begleitung eine größere Intensität und gestaltete sich in Form eines begleitenden Coachings (vgl. Vogelauer, S. 119f). Vorrangig ging es darum, die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle bei der Entwicklung und Positionierung der Stelle zu unterstützen. Es haben sich neue Handlungsspielräume aufgetan, die Angebote der anbieterneutralen Stelle wurden ressourcenorientiert fokussiert und konkretisiert. Zusammenfassend lässt sich zur Begleitung sagen, dass sie für beide Seiten sehr fruchtbringend war. Wir als Außenstehende und ForscherInnen hatten die Möglichkeit, über theoretisches Grundwissen hinaus, Erfahrungen aus der Praxis kennen zu lernen, den Alltag der Bildungsberatung aus erster Hand mitzuerleben, zu begleiten und zu coachen. Auf der anderen Seite war es für die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle im Rahmen der Begleitung und des Coachings immer wieder möglich, den Blick auf das Ganze, den größeren Rahmen immer wieder herzustellen, vom Spezifischen der Bildungsberatung den Blick auf das Allgemeine zu richten. Das auf persönlicher Ebene vorhandene sehr gute Klima trug zur Förderung der gemeinsamen Arbeit bei.



## **8 ERGEBNISSE UND ERFAHRUNGEN AUS DEM ENTWICKLUNGSPROZESS**

Formal gliederte sich das Entwicklungsprojekt „Bildungsberatung Burgenland“ in zwei Phasen, die Arbeitsschritte und Vernetzungsprozesse verliefen jedoch nach einem anderen Zeitrhythmus, wiesen ebenso durchgehende Linien wie Brüche und Sprünge auf und folgten keinem strengen linearen Ablauf, sondern fanden vielfach parallel statt. Dies tritt bereits bei den vorher dargestellten Arbeitsschritten und Initiativen deutlich zu Tage, die aufzeigen, welche Mittel eingesetzt wurden, um einen Vernetzungsprozess von Bildungsberatung im Burgenland in Gang zu setzen. Aus unserer Sicht ist es aber auch wesentlich, jene Entwicklungsprozesse einer genauen Betrachtung zu unterziehen, die nicht auf den ersten Blick sichtbar sind. Wir greifen dafür auf persönliche Notizen und Protokolle zurück, in denen Beobachtungen, Gespräche und persönliche Anmerkungen gesammelt wurden und die einen reflexiven Blick auf informelle Aspekte des Projektes ermöglichen. Auch diese Entwicklungen stellen bedeutende Ergebnisse dar, ermöglichen sie doch ein Bild zu entwerfen, das den gesamten Vernetzungsprozess im Burgenland widerspiegelt. Ausgehend vom Ansatz der Praxisforschung richteten wir als ForscherInnen unseren Blick nicht lediglich von außen auf die Situation im Burgenland, sondern waren aktiv an der Herausbildung von Vernetzungsstrukturen beteiligt und standen in ständigem engen Kontakt zu den BeraterInnen. Durch die zwei Jahre dauernde, permanente Zusammenarbeit konnten wir offensichtliche und weniger augenscheinliche Prozesse miterleben und beobachten und zugleich aus der doch distanzierten Forschungsperspektive analysieren.

### **8.1 Prozesse, Problemfelder und Potentiale**

Während des gesamten Entwicklungsprozesses traten immer wieder Problembereiche auf, die einer Vernetzung eher entgegenstehen, es eröffneten sich jedoch auch immer wieder neue Potentiale, die genutzt werden konnten. Auch Alltäglichkeiten wurden zunehmend zu einem Bestandteil der Zusammenarbeit, da in der ersten Phase eine

Basis entstand, auf der anschließend aufgebaut werden konnte. Diese Basis beinhaltete zum einen inhaltliche Angleichungen: Die Begriffe Bildungsberatung und Bildungsinformation waren weitgehend geklärt, die Vielfalt an Beratungstätigkeiten im Burgenland war offengelegt. Zum anderen wurden im ersten Jahr organisatorische Strukturen gebildet und eingeführt, die nun bereits bekannt und gängig waren, wodurch die vorhandene Energie stärker auf den Kooperationsaufbau konzentriert werden konnte: In regelmäßigen Abständen erhielten alle Beteiligten einen Newsletter, die Aufgaben und Tätigkeiten des Forschungsteams waren spätestens nach dem dritten ExpertInnentreffen ebenso bekannt wie die Bedeutung und der Ablauf dieser Treffen. Die dadurch entstandenen Vertrautheiten und etablierten „Rituale“ waren später hinzukommenden zwar zunächst neu, da sie jedoch sehr klar zum Vorschein traten, fanden auch diese sich bald zurecht. Diese herausgebildeten Strukturen waren jedoch keine Selbstverständlichkeit, sondern entstanden aufgrund einer Vielzahl von Prozessen, von Problemen, aber auch neu entdeckten Potentialen, die sichtbar zu machen Aufgabe dieses Abschnittes ist.

### **8.1.1 Prozesse**

#### *Die Erhebung als Anlass und Anreiz*

Ausgangspunkt des Projektes war das Ziel, zwischen BildungsberaterInnen im Burgenland Kooperationen aufzubauen und ein Netzwerk zu etablieren, wozu auch geplant war, eine Erhebung der Situation vorzunehmen, um Klarheit darüber zu erhalten, unter welchen Rahmenbedingungen und in welchen Formen derzeit Bildungsberatung und Bildungsinformation angeboten wird. Aus diesem Grund wurde die umfassende Untersuchung konzipiert, die letztlich mehr Zeit in Anspruch nahm als ursprünglich geplant, die jedoch Auskunft darüber gab, wie Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland gestaltet ist. Diese Erhebung belegte empirisch teilweise Bekanntes und bildete somit eine wesentliche Grundlage für weitere Schritte, da nun „objektiviertes“ Wissen, z.B. über den Grad der Institutionalisierung von Bildungsberatung, für Impulssetzungen herangezogen werden konnte. Im ersten Jahr des Projektes, das zu einem großen Teil dieser Erhebung gewidmet war, gelang es nicht, tragfähige Netzwerkstrukturen zwischen BeraterInnen aufzubauen, was wir unter anderem darauf zurückführten, dass kaum noch Zeit für diesbezügliche Aktivitäten übrig blieb. Rückblickend lässt sich jedoch aus unserer Sicht auch feststellen, dass es eine Vielzahl an

weiteren Schwierigkeiten gab, Vernetzungen herzustellen. Vernetzung braucht Vertrauensstrukturen, deren Herausbildung viel Zeit in Anspruch nimmt und zwar nicht nur Zeit, in diese zu investieren, sondern auch Zeit, die vergehen muss, um Prozesse in Gang zu setzen. Die Erhebung war ein Anlass, mit BeraterInnen in Kontakt zu treten und diesen immer mehr zu intensivieren. Auf einer abstrakten, anonymisierten Ebene wurde uns Einblick in die Arbeit der BeraterInnen und der Einrichtungen gewährt, BeraterInnen konnten auf diese Weise mehr über andere erfahren und es wäre unseres Erachtens aufgrund vielfältiger Vorbehalte und Konkurrenzsituationen nicht möglich gewesen, dass BeraterInnen ihre Arbeit bereits im ersten Jahr offen legten. Die Erhebung war somit ein Anlass, miteinander in Kontakt zu kommen, sich mit beratungsspezifischen Inhalten auseinander zu setzen und zunächst vorsichtig zu beobachten, „was sich tut“. Die Erhebung war aber auch Anreiz, sich mit einzelnen Themenfeldern, welche die Bildungsberatung und Bildungsinformation betreffen, zu beschäftigen und dadurch sowohl die inhaltliche Kompetenz der BeraterInnen zu erweitern als auch grundsätzliche Entscheidungen anzuregen, ob Bildungsberatung für die eigene Einrichtung ein möglicher Aufgabenbereich sein könnte oder nicht.

#### *Professionalisierung und Sensibilisierung*

Erst in Gesprächen und in der Diskussion mit Personen, bei denen Bildungsberatung auf sehr unterschiedliche Weise Teil des Tätigkeitsfeldes ist, wurde für die wissenschaftliche Begleitforschung deutlich, dass zunächst Grundbegriffe geklärt werden müssen. Bildungsberatung und Bildungsinformation, zwei Begriffe, deren Verständnis von uns zunächst als eindeutig und geklärt angenommen wurde, wurden von Seiten der ExpertInnen massiv in Frage gestellt. Diese beiden Begriffe, das kam dann auch in der näheren Auseinandersetzung mit vorhandener Fachliteratur zum Ausdruck, können auf unterschiedlichste Weise definiert werden und bezeichnen oft völlig verschiedene Arbeitsfelder. Einer Diskussion der Begrifflichkeiten wurde deshalb viel Platz eingeräumt und die Auseinandersetzung erfolgte auf zwei Ebenen. Es war zum einen Aufgabe der Begleitforschung einschlägige Fachliteratur zu analysieren. Der Transfer in die Praxis erfolgte sowohl im Medium des Newsletters als auch bei ExpertInnentreffen. Zum anderen vertreten wir die Ansicht, dass die BeraterInnen ExpertInnen in ihrem Bereich sind und daher nicht lediglich auf Definitionen anderer angewiesen sind, sondern vielmehr ihr eigenes Verständnis ausformulieren und zur Grundlage der eigenen Tätigkeit machen können. Sowohl bei ExpertInnentreffen als auch in den Fragebö-

gen und Interviews wurde daher der Frage nach dem Verständnis der Begriffe Bildungsberatung und Bildungsinformation viel Raum gegeben. Dabei wurde zunehmend deutlich, dass die Schwierigkeiten mit diesen Ausdrücken nicht in fehlendem Wissen zu suchen sind, da sowohl bei den BeraterInnen im Burgenland als auch bei einem Vergleich mit der einschlägigen Fachliteratur weitgehende Übereinstimmungen festzustellen sind. Problematisch war daher weniger, was unter diesen Begriffen zu verstehen ist, als vielmehr die Frage, wo genau die Grenzen zu ziehen sind und welche täglichen Beratungstätigkeiten tatsächlich als solche bezeichnet werden können. Im Verlauf des Projektes bildete sich bei den aktiv beteiligten BeraterInnen zunehmend ein eher einheitliches Begriffsverständnis heraus. Einige BeraterInnen, die ihre Tätigkeit zu Beginn nicht als Bildungsberatung bezeichnet hatten, entdeckten, dass Bildungsberatung auch für Teile ihres Handelns eine passende Bezeichnung ist. Die Anregung, sich mit den Begriffen Bildungsberatung und Bildungsinformation zu befassen, initiierte daher auch eine Auseinandersetzung mit dem eigenen Tätigkeits- und Aufgabenfeld.

Ein weiterer Schritt zur Professionalisierung war die Auseinandersetzung mit der Frage, in welcher Form Beratung in der eigenen Einrichtung verankert ist und welche Bereiche einer genaueren Betrachtung bedürfen. In der Fragebogenerhebung wurde deutlich, dass in den meisten Einrichtungen die Beratungstätigkeiten kaum dokumentiert werden. Auf die darauf bezogenen Teile des Fragebogens erhielten wir Rückmeldungen, dass die Frage nach differenzierten Angaben zu Anzahl, Interessen und Zusammensetzung der Klientel für manche BeraterInnen aber Anregung war, über Dokumentationsmöglichkeiten nachzudenken und Wege zu entwickeln, sich selbst mehr Überblick über die geleistete Arbeit zu verschaffen. Die Dokumentation von Beratungsaktivitäten ist unseres Erachtens ein wichtiges Element, das zur Stärkung der Position und des Aufgabenfeldes von BeraterInnen innerhalb der Einrichtungen beitragen kann. Es wurde im Verlauf des Projektes immer deutlicher sichtbar, dass BeraterInnen, die bezüglich ihrer Tätigkeiten zunächst große Unsicherheit zeigten, zunehmend ein starkes Selbstbewusstsein im Hinblick auf ihre Beratungstätigkeit entwickelten und so Ehrgeiz und Entschlossenheit entstand, die Professionalisierung weiter voranzutreiben.

Es wurden aber nicht nur aktiv beteiligte BeraterInnen dafür sensibilisiert, dass sie bereits vielfach hervorragende Beratungsarbeit leisteten, auch bei Personen, die bisher

kaum mit dieser Thematik konfrontiert waren, erwachte ein Bewusstsein für diesen spezifischen Themenbereich. Dies wurde unter anderem an den positiven Rückmeldungen auf den Newsletter deutlich, äußerte sich aber auch darin, dass die Zahl jener, die an einer Zusammenarbeit in Bezug auf Bildungsberatung Interesse zeigten, im Laufe des Projektes immer mehr anstieg. Aus derzeitiger Sicht sind im Burgenland nach zwei Jahren Projektstätigkeit in einem Großteil der einschlägigen Einrichtungen zumindest die Begrifflichkeiten Bildungsberatung und Bildungsinformation bekannt und bei vielen auch in Diskussion. Die beiden Aufgabenbereiche sind in zunehmendem Maß im Ausbau begriffen oder wurden als neuer Aufgabenbereich entdeckt.

### *Vertrauensbildung*

Vernetzung und Kooperation ist ein langwieriger, zeitaufwendiger Prozess, der eine hohe Bereitschaft zu Offenheit und vorurteilsfreier Zusammenarbeit verlangt. In diesem Projekt konnten durch den Aufbau von Vernetzungsstrukturen einige Grundlagen für einen Ausbau, eine stärkere Verankerung und Professionalisierung gelegt werden. Zu Beginn wurde dem Projektteam teilweise Skepsis entgegengebracht. Es herrschte Unklarheit, welche Intentionen dem Entwicklungsprojekt zugrunde lagen, welche Erwartungen an die BeraterInnen und Einrichtungen gestellt wurden und dementsprechend reagierten viele zunächst skeptisch abwartend, was denn da auf sie zukomme. Es standen unausgesprochene Fragen im Raum: Was soll mit diesem Projekt bezweckt werden? Was wollen die Projektleitung und das Forschungsteam von uns? Wer sind diese WissenschaftlerInnen? Wo liegen Anknüpfungspunkte für meine Einrichtung und meinen Tätigkeitsbereich?

Offensichtlich bestand ein reges Interesse daran, mehr über die Arbeit anderer Einrichtungen zu erfahren, den anderen quasi „in die Karten blicken zu können“. Was diesen Punkt betraf, kamen jedoch Konkurrenzaspekte zum Tragen, denn letztlich geht es auch um die Frage, was andere Einrichtungen und BeraterInnen machen und ob dies eine Gefahr für den eigenen Tätigkeitsbereich darstellt. Es war sehr stark der Wunsch zu spüren, möglichst viel über die anderen zu erfahren und dabei möglichst wenig von den eigenen Aufgabenbereichen offen zu legen, was einer Vernetzung nicht gerade dienlich ist. Es war daher notwendig, sowohl zwischen den MitarbeiterInnen unterschiedlicher Einrichtungen als auch zum Projekt- und Forschungsteam Vertrauen

aufzubauen und damit eine Grundlage herzustellen für Offenheit und die Bereitschaft, den anderen BeraterInnen Einblicke in die eigene Tätigkeit zu vermitteln.

In einer ersten Phase fand zunächst ein gegenseitiges „Beschnuppern“ der Einrichtungen und der beteiligten Personen statt. Der Kontakt von BeraterInnen untereinander fand sowohl bei den ExpertInnentreffen als auch in anderen informellen, uns nicht zugänglichen Bereichen statt. Für uns waren neben den Treffen auch die persönlichen Kontakte bei der Erhebung von zentraler Bedeutung, um die beteiligten Personen kennen zu lernen und ihnen einen Eindruck unserer Arbeit zu vermitteln. Gegen Ende des ersten Jahres und vor allem zu Beginn der zweiten Phase des Projektes entstand aus unserer Sicht zunehmend die Bereitschaft, sich auf einen Vernetzungsprozess einzulassen. Die im ersten Jahr erfolgte Erhebung hat verdeutlicht, welche vielfältigen Formen von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland angeboten werden. Dies trug unseres Erachtens dazu bei, dass für die involvierten BildungsberaterInnen und Einrichtungen die eigenen Stärken deutlich wurden und sich die „GegnerInnen“ besser einschätzen ließen. War bei einigen BeraterInnen und Einrichtungen weiterhin Skepsis vorhanden, zeigte sich bei anderen bereits, dass die Neugier, was in anderen Einrichtungen bezüglich Beratung vor sich geht, Überhand gewann. Bereits die Gespräche, die im Zuge der Erhebung geführt wurden, verdeutlichten steigendes Vertrauen in mögliche Vorteile von Kooperationen in Bezug auf Bildungsberatung. Bei den ExpertInnentreffen konnten immer mehr Einblicke in die Arbeit anderer BeraterInnen und Einrichtungen gewonnen werden, wodurch viele anfängliche Unsicherheiten abgebaut wurden. Vieles war nun bereits geläufig: Ziele, Strukturen, Abläufe und Personen waren weitgehend bekannt und wurden im Verlauf des Projekts zunehmend vertraut. Aufgrund dieses Vertrauens, dessen Ausbildung nur in kleinen Schritten erfolgen kann und daher einen längerfristigen Prozess erfordert, war es nun möglich, mit einigen Interessierten Netzwerkstrukturen zu bilden. Es blieben jedoch auch Vorbehalte und eine gewisse Vorsicht bestehen. Manche Einrichtungen konnten sich nicht in die Strukturen und Inhalte des Projektes einfinden und zeigten weiterhin kaum Bereitschaft, sich auf Kooperationen einzulassen.

### *Brüche*

Was zunächst als eindeutig linearer Prozess erscheint, verlief in Wirklichkeit, wie bereits angedeutet, in einer von Brüchen geprägten Entwicklung. Erst im letzten halben

Jahr kann ein kontinuierlicher, gleichmäßiger Verlauf festgestellt werden, während die gesamte Zeit vorher immer wieder von Annäherungen und Rückzügen geprägt war. Bei ExpertInnentreffen und Projektbesprechungen entwickelte Ideen wurden aufgrund geringer Realisierungschancen wieder verworfen oder nach der Fragebogenerhebung wurde deutlich, dass die Vorstellungen des Forschungsteams an falschen Punkten ansetzten. Dies hatte zur Folge, dass für die Interviews neue Ziele und Inhalte festgelegt wurden, die dem derzeitigen Stand von Bildungsberatung im Burgenland besser entsprechen. Einen weiteren, aus unserer Sicht entscheidenden Bruch stellte das dritte ExpertInnentreffen dar, bei dem die Rollen der ForscherInnen und der BeraterInnen neu festgelegt und die jeweiligen Leistungsgrenzen ausgelotet wurden. Dieser Prozess hatte weitreichende Konsequenzen für den weiteren Verlauf des Projektes, da, vereinfacht gesagt, zu diesem Zeitpunkt die Verantwortung für ein funktionierendes Netzwerk von uns als wissenschaftliche Begleitforschung in die Hände der BeraterInnen gelegt wurde. Dies stellte eine Voraussetzung dar, dass diese die zukünftige Zusammenarbeit in zunehmendem Maße aktiv und selbstverantwortlich, wenn auch mit unserer Unterstützung, gestalteten.

### **8.1.2 Problembereiche und Barrieren**

#### *Zeit*

Vernetzung, das wurde bei diesem Projekt sehr deutlich, braucht Zeit und zwar in zweierlei Hinsicht.

Zeit, eine in unserer derzeitigen Gesellschaft scheinbar dauernd knappe Ressource, war auch in diesem Projekt ausschlaggebend für den Verlauf und die Entwicklungen. Zunächst ließ sich feststellen, dass die Zeit, die BeraterInnen in einen Austausch investieren können, häufig sehr gering ist, die Belastungen des Arbeitsalltags zu hoch sind, als dass noch Freiräume für Netzwerkbildung vorhanden sind. Die befragten ExpertInnen betonten immer wieder, dass mangelnde Zeitressourcen ein wesentliches Hindernis für den weiteren und intensiveren Ausbau von Bildungsberatung in den Einrichtungen darstellen und es war auch die Forschungsarbeit von begrenzten zeitlichen Kapazitäten beeinflusst. Innerhalb eines Jahres sowohl die Situation von Bildungsberatung im Burgenland umfassend zu erheben, als auch Vernetzungsstrukturen

aufzubauen ließ sich nicht in dem ursprünglich geplanten Ausmaß verwirklichen, sondern erforderte ein weiteres Jahr der Kooperation. Vernetzung herzustellen ist ein Prozess, der die enge und intensive Zusammenarbeit aller Beteiligten erfordert und da Vernetzung und Kooperation bei den einbezogenen ExpertInnen nur einen Teil ihres umfassenden Aufgabenbereichs darstellen, sind die zeitlichen Reserven, die in diesen Prozess investiert werden können, begrenzt.

Entwicklungen brauchen aber auch in dem Sinn Zeit, dass Entscheidungen, ob eine Vernetzung für die Einrichtung oder die BeraterInnen nutzbringend ist und der Aufbau von Vertrauensstrukturen, eine Voraussetzung für offene Kooperationsbereitschaft, Prozesse sind, die sich nur bis zu einem gewissen Grad durch entsprechende Initiativen beschleunigen lassen. Vernetzungsarbeit bedarf einer langsamen aber stetigen Annäherung aller Beteiligten. Zunächst wird „beschnuppert“, werden Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche verglichen und abgesteckt und es stellen sich viele grundsätzliche Fragen. Kooperationsbereitschaft ist nichts, was sich heute beschließen und morgen gleich umsetzen lässt. Allein die Sensibilisierung für die Thematik und die bewussteinbildende Reflexion der eigenen Beratungstätigkeit erfordert Entwicklungszeit. Erst am Ende dieser Phase kann die intensivere Arbeit an Vernetzungsstrukturen beginnen. Rückblickend lässt sich feststellen, dass Vernetzungsarbeit nicht in der kurzen Zeit von einem Jahr geschehen kann. Einige Problembereiche, beispielsweise die Konkurrenzsituation zwischen einzelnen Einrichtungen, verhindern vielfach eine Offenheit, die für eine Vernetzung notwendig ist, und erst der viel Zeit in Anspruch nehmende Aufbau von Vertrauensstrukturen ermöglicht einen regen, intensiven Austausch. Zeit spielt aber auch bei der Etablierung von Randstrukturen eine Rolle, denn der erste, zweite oder dritte Newsletter ist zunächst vielleicht eine interessante Abwechslung, aber erst „mit der Zeit“ kann er zu einem fixen Bestandteil des Arbeitsalltags werden. Auf solche Weise setzte sich unseres Erachtens auch im Burgenland das Projekt immer mehr in den Köpfen der Beteiligten fest, wodurch möglicherweise eine gewisse Selbstverständlichkeit entstand. Zum wiederholten Mal zu einem ExpertInnentreffen zu kommen, bedeutet dann auch, in vertraute Strukturen einzutreten und Skepsis eher hinter sich zu lassen (auch wenn dies nicht für alle gleichermaßen zutrifft). Bildungsberatung wurde somit im Verlauf des Projektes in manchen Einrichtungen zu einem fixen Bestandteil der Aufgaben, wodurch entsprechende Kooperationen ermöglicht werden. „Mit der Zeit“ war es auch möglich, positive Erfahrungen bezüglich des Austauschs mit

anderen BeraterInnen zu machen und so Freude an weiterer Vernetzung zu entwickeln. Der Faktor Zeit spielt dabei insofern eine Rolle, als durch den immer länger dauernden Kontakt für viele Fremdes bekannt und Bekanntes letztlich vertraut wurde.

### *Eingeschränkte Wahrnehmungen*

Eine Barriere, die besonders in der ersten Phase des Projektes zum Tragen kam, war eine eingeschränkte Wahrnehmung des Forschungsteams. In der Ausarbeitung des Projekt- und Forschungsdesigns entstanden viele Ideen, die auf einer vorläufigen Einschätzung der Situation von Bildungsberatung im Burgenland basierten. Die Festlegung der Ziele und der Arbeitsschritte erfolgte in einem regen Diskussionsprozess zwischen der Projektleitung, dem Forschungsteam und BildungsberaterInnen. Die ForscherInnen begaben sich auf ein Terrain, dessen Strukturen zunächst weitgehend unbekannt waren, wodurch wir auf den Austausch mit der Projektleitung und den BildungsberaterInnen angewiesen waren. Der Projektleitung waren zwar einige Gegebenheiten vertraut, ihre Wahrnehmung war jedoch von einem fokussierten Blick auf Zielvorstellungen beeinflusst, während die in den Anfangsprozess involvierte Beraterin über Arbeitsstrukturen verfügte, die sich, wie sich später herausstellte, stark von anderen Beratungsstellen unterschieden. Auf der Grundlage dieser Wahrnehmungen wurde ein Fragebogen konzipiert, welcher der Situation von Bildungsberatung und Bildungsinformation in den meisten Einrichtungen nicht gerecht wurde und wodurch einige der nachgefragten Daten nicht ausgewertet werden konnten. Im Verlauf des Projekts und mit der immer stärkeren Einbindung und Mitarbeit von anderen BeraterInnen veränderten sich die Wahrnehmungen erwartungsgemäß, auch wenn einige unterschiedliche Vorstellungen erhalten blieben. Das Problem von unterschiedlichen Wahrnehmungen und Kommunikationsstrukturen von WissenschaftlerInnen und PraktikerInnen war während des gesamten Projekts immer wieder Anlass für Diskussionen und Abklärungen und obwohl manchmal mit Schwierigkeiten behaftet, sahen wir darin zu einem großen Teil Entwicklungschancen und Anregungen.

### *Unterschiedliche Institutionalisierung und Professionalisierung*

Erste Schwierigkeiten, welche die kooperative Zusammenarbeit zu Beginn erschwerten, lagen in der sehr unterschiedlich ausgeprägten Verankerung und Entwicklung von Bildungsberatung in den jeweiligen Einrichtungen, wodurch die Vorstellungen, Wünsche und Erwartungen an eine Vernetzung entsprechend unterschiedlich gestaltet

waren. Einige Einrichtungen bieten bereits seit vielen Jahren Bildungsberatung an und verfügen über entsprechend stark ausgeprägte Strukturen, ausreichend Ressourcen und auf diesen Bereich spezialisierte MitarbeiterInnen. Andere hingegen haben den Bereich der Bildungsberatung noch nicht als eigenständigen Aufgabenbereich verankert, hätten jedoch Interesse daran, dies in nächster Zeit zu verwirklichen. Für andere wiederum stellt Bildungsberatung nur einen kleinen Randbereich der Tätigkeiten dar und es gibt vielfach auch keine Pläne, diesen Bereich stärker auszubauen. Aufgrund dieser unterschiedlichen Ausgangspositionen, die vor allem durch die Erhebung sichtbar gemacht wurden, bedarf der Aufbau eines Netzwerks einer Abklärung der Interessen und Vorstellungen und der Suche nach gemeinsamen Anknüpfungspunkten, die für alle Beteiligten nutzbringend sein können. Die Heterogenität der beratenden Einrichtungen bedarf einer Diskussion, wer in welcher Form von wem profitieren kann. Jene Einrichtungen, in denen Bildungsberatung bereits stärker ausgebaut ist, können von neuen Ideen „junger“ Bildungsberatungsstellen ebenso profitieren, wie diese von den Erfahrungen der „etablierten“. Die wissenschaftliche Begleitung hat dabei wiederum die Möglichkeit, als „neutrale“ Initiatorin wirksame Schritte zu setzen.

### *Konkurrenz*

Zwischen bildungsberatenden Einrichtungen besteht aufgrund der Notwendigkeit, am selben Markt bestehen zu müssen, eine Konkurrenzsituation, die bei Vernetzungsaktivitäten stark zu tragen kommt, geht es doch darum, mit möglichen MitkonkurrentInnen in einen Austausch zu treten. Viele der angesprochenen Einrichtungen stehen bereits bezüglich anderer, außerhalb der Beratungstätigkeit angesiedelter Arbeitsbereiche in einer Wettbewerbssituation, wenn nicht sogar in direkter Rivalität. Darüber hinaus bestehen zwischen manchen Einrichtungen starke Abhängigkeitsverhältnisse, beispielsweise in der Form, dass ihre Existenzsicherung von den Aufträgen anderer, größerer Einrichtungen abhängt. Bildungsberatung und Bildungsinformation anzubieten ist zwar ein Bereich, der selten direkte Gewinne oder Vorteile erwarten lässt, unter anderem deshalb, weil dieses Angebot in den meisten Fällen für die KlientInnen kostenlos ist. Bildungsberatung hat aber die Aufgabe, KlientInnen für Bildungsmaßnahmen zu gewinnen oder SubventionsgeberInnen erwarten einen Nachweis von möglichst vielen Kontakten, welche die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit einer Einrichtung bestätigen sollen. Unter diesen Bedingungen ist es für Einrichtungen möglicherweise überlebensnotwendig, viele Ratsuchende aufweisen zu können und jede weitere Stelle, die

Beratung im selben Segment anbietet, wird zu einer potentiellen Bedrohung. Auch in der Literatur wird auf dieses Problem verwiesen und Kejcz benennt einige auf die Erwachsenenbildung bezogene Bereiche: Die Konkurrenzsituation zwischen TrägerInnen erschwere zunächst die Transparenz des Weiterbildungsmarktes und daher die für Beratung notwendige Informationsbeschaffung. Die Kommunikation zwischen Einrichtungen und damit die Rückkoppelungen (Angebotsanregungen) von trägerungebundenen BeraterInnen an die Einrichtungen und die Abstimmung des Angebots wird durch Konkurrenz erheblich erschwert. Ebenfalls teilweise verhindert wird das Experimentieren mit neuen Ideen, da dies das Risiko beinhaltet, sich am Markt nicht mehr so gut behaupten zu können (vgl. Kejcz, zit. nach Tippelt 1997, S. 38f).

Diese Situationen stehen einer Vernetzungsarbeit und dem Aufbau von Kooperationen erwartungsgemäß entgegen. Dennoch zeigte sich von Seiten der BeraterInnen große Bereitschaft zur Thematisierung dieses Problems und zur Zusammenarbeit. Im Zuge dieses Projektes war es nicht realisierbar, das Problem der Konkurrenz in der notwendigen Ausführlichkeit zu thematisieren und zu reflektieren, da die zur Verfügung stehende Zeit von anderen Themen und Aufgaben ausgefüllt war. Wie sich zeigte, war es aber dennoch möglich, Kooperationsformen zu entwickeln und eine Zusammenarbeit anzuregen. Der Grund dafür liegt unseres Erachtens unter anderem in einer immer deutlicher sichtbaren Heterogenität der Zielgruppen und Spezialisierung der Einrichtungen, wodurch die Konkurrenz teilweise an Relevanz verlor. Es wurde aber auch offenkundig, dass die „neutrale“ Funktion des Forschungsteams eine wesentliche Rolle spielte, um Initiativen zu setzen, die nicht aufgrund von Konkurrenz von vornherein auf Ablehnung stießen. Die Notwendigkeit der Mitarbeit von Personen mit „neutralen“ Rollen in Prozessen der Vernetzung wird auch aus Projekten in Deutschland bestätigt (vgl. Alexius 1996, Wrede/Würdemann 1997). Das Thema Konkurrenz und die Beachtung von Macht- und Abhängigkeitsstrukturen unter den beteiligten Einrichtungen bedarf großer Aufmerksamkeit, da es unausgesprochen und unreflektiert Entwicklungen hemmen kann.

### *Größe und Macht*

Bei den ExpertInnentreffen und auch in der Erhebung wurde offensichtlich, dass Einrichtungen, in denen Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen angeboten wird, unterschiedliche Organisationsstrukturen und -größen aufweisen und über entspre-

chend differierende Kapazitäten und Möglichkeiten verfügen. In größeren Einrichtungen steht meist mehr Personal für Beratungstätigkeiten zur Verfügung, Weiterbildungen für BeraterInnen können oftmals intern abgedeckt werden und die infrastrukturellen Voraussetzungen sind gut ausgebaut (z.B. Zugang zum Internet). Kleinere Einrichtungen, bzw. Regionalstellen oder Stabstellen, haben hingegen in finanzieller, personeller, infrastruktureller und organisatorischer Hinsicht geringere Möglichkeiten. Unseres Erachtens liegt darin einer der wesentlichen Gründe dafür, dass von kleineren Einrichtungen besonderes Interesse an Kooperationen geäußert wurde, während größere, besser strukturierte Einrichtungen nicht in solchem Ausmaß auf Vernetzungen angewiesen sind, bzw. Vernetzungen bereits – wenn auch teilweise in anderen Aufgabenbereichen – bestehen (z.B. zwischen einzelnen Regionalstellen oder zwischen Landes- und Bundesorganisationen von Einrichtungen). Ein im Burgenland evident gewordener Aspekt hinsichtlich von Macht- und Größenverhältnissen ist die Tatsache, dass bisher kaum Kommunikationswege zwischen Einrichtungen bestehen, die in unterschiedlichen Verbänden oder anderen Zusammenhängen organisiert sind. Einige Einrichtungen der Erwachsenenbildung haben sich in der Burgenländischen Konferenz der Erwachsenenbildung lose zusammengeschlossen, Frauenberatungsstellen kooperieren vielfach untereinander und das Arbeitsmarktservice ist ebenfalls in einem großen institutionellen Rahmen verankert. Eine Vielzahl an Einrichtungen verfügt jedoch über keinerlei größeren Verband, innerhalb dessen Austauschmöglichkeiten oder Kooperationen bestehen und es ist für diese besonders schwer, in Kontakt zu bereits etablierten Verbänden zu treten, da diese sich nach außen hin oftmals stark abgrenzen. Der besonderen Berücksichtigung der Interessen dieser, meist kleineren, Einrichtungen ist daher unseres Erachtens besondere Aufmerksamkeit zu schenken, da sonst die Gefahr besteht, dass die Ideen, Vorstellungen und „Normen“ der größeren Einrichtungen unreflektiert auf alle anderen Einrichtungen und BeraterInnen übertragen werden, obwohl deren Bedürfnisse möglicherweise woanders liegen.

### **8.1.3 Potentiale und Zukünftiges**

#### *Sensibilisierung und Spezialisierung*

Zwei Jahre kontinuierlicher Aktivitäten zur Vernetzung von Bildungsberatung im Burgenland haben, nach unserer Beobachtung, zu einer Sensibilisierung für diese Thematik geführt. Der rege Austausch zwischen BeraterInnen eröffnete immer wieder neue, wichtige Themenbereiche. Aus dieser Sensibilisierung heraus sind zum einen während

des Entwicklungsprozesses einige Professionalisierungsschritte erfolgt, zum anderen bildet sie eine Grundlage für zukünftige Themen, beispielsweise die Qualitätsentwicklung oder Fragen der Aus- und Weiterbildung von BeraterInnen.

Als weitere Potentiale sind aus unserer Sicht die Vielfalt der Einrichtungen und die daraus resultierenden Spezialisierungen zu werten. Ein Thema, das bei beiden ExpertInnentreffen von den BeraterInnen angesprochen wurde, war die Frage, inwieweit sich die Beratungsangebote der einzelnen Einrichtungen überschneiden und wo Ergänzungen zu erkennen sind. Durch die Fragebogenerhebung und die Interviews wurde für uns deutlich, dass eine Spezialisierung der Einrichtungen zu erkennen ist. Diese bezieht sich vor allem darauf, welche Klientel sich von den Beratungsangeboten angezogen fühlt. Der Großteil der befragten Einrichtungen hat letztlich, auch wenn natürlich Überschneidungen existieren, allein aufgrund der spezifischen Interessen und Ziele ein bestimmte Zielgruppe, z.B. ländliche, bäuerliche Bevölkerung, Frauen (in Krisensituationen), SchülerInnen, bürgerlicher Mittelstand oder wirtschafts- oder arbeitnehmerInnenvertreternahe Interessensgruppen. Dennoch ist die Thematisierung von Spezialisierungen in Bezug auf Bildungsberatungsangebote weiterhin wichtig, um die Aufgabenfelder noch klarer abzustecken. Ebenfalls festzustellen ist die Herausbildung unterschiedlicher Beratungsschwerpunkte und diesbezügliche Spezialisierungen. Diese Heterogenität der Bildungsberatungsangebote im Burgenland erschwert zwar auf der einen Seite aufgrund differierender Interessen die Vernetzungsarbeit, ist jedoch auf der anderen Seite dahingehend förderlich, dass Konkurrenzsituationen dadurch vielfach ausgeschaltet werden.

#### *Offene Gruppe*

Es wurde in diesem Projekt deutlich, dass nicht alle Einrichtungen oder BeraterInnen in derselben Form aktiv an einer Vernetzung mitarbeiten können oder wollen, sich aber dennoch eine Gruppe von BeraterInnen zusammengefunden hat, bei denen sich auch ein weiterer Austausch und zukünftige Kooperationen erwarten lassen. Was wir jedoch auch für die weitere Entwicklung eines Netzwerkes im Burgenland als besonders positiv erachten, ist die Offenheit und Veränderbarkeit, die es während des gesamten Prozesses ermöglichte, dass immer wieder neue Interessierte hinzukommen konnten und auch weiterhin können. Dazu ist es allerdings notwendig, den Informationsfluss aufrechtzuerhalten, beispielsweise in Form weiterer Newsletters und ExpertInnentref-

fen, um alle weiteren Vorgänge für alle transparent zu halten und einen möglichst hohen Grad an Informationsgleichheit herzustellen (auch wenn dieser den persönlichen Austausch nie ersetzen kann). Diese Transparenz eröffnet auch weiterhin die Chance, sich zu einem späteren Zeitpunkt engagiert zu beteiligen. Der Wegweiser kann zusätzlich als Unterstützungsinstrument angesehen werden, um Kontaktaufnahmen und folgende Kooperation zu ermöglichen.

### *Gelebte Vernetzung*

In diesem Projekt wurden grundlegende Schritte und Initiativen gesetzt, ein Netzwerk zwischen BeraterInnen zu etablieren. Am Ende der zweiten Projektphase trat besonders deutlich zu Tage, dass diese Aktivitäten im ersten Jahr nicht auf so fruchtbaren Boden gefallen wären, nun sich jedoch Vernetzungsstrukturen gebildet haben, die auch in Zukunft verstärkte Kooperationen ermöglichen werden. Erwartungsgemäß nahmen nicht alle Einrichtungen, in denen Bildungsberatung und Bildungsinformation angeboten wird, in gleichem Ausmaß an den Vernetzungsaktivitäten teil. Im Zuge der Ausarbeitung des Wegweisers wurde aber deutlich, dass die Newsletters mit regem Interesse gelesen wurden und von vielen weiterhin der Wunsch besteht, über Neuerungen auf dem Laufenden gehalten zu werden. Der Adressenverteiler wurde auf dieser Grundlage mehrfach überarbeitet, zusätzliche Einrichtungen wurden aufgenommen, andere hingegen erübrigten sich.

Nun sind die BeraterInnen jedoch gefordert, selbstverantwortlich aktiv zu werden und Kooperationen zu einem großen Teil selbst zu initiieren. Bereits während des Projektes zeigten sich Handlungen gelebter Vernetzung, indem beispielsweise ein von einer BeraterIn erarbeitetes Beratungsinstrument von anderen kommentiert, gemeinsam diskutiert und auf dieser Grundlage weiterentwickelt wurde. Dies macht deutlich, dass, über den Austausch von Informationen hinaus, Austauschmöglichkeiten geschaffen wurden, die den Beratungsalltag erleichtern, ergänzen und professionell gestalten können.

## 8.2 Die Rolle der ForscherInnen

Die Rolle der ForscherInnen bzw. ihre Festlegung und Veränderung im Laufe des zwei Jahre dauernden Projektes stellte ein wesentliches Kriterium für seinen Verlauf dar. Unser Forschungsvorgehen war im Sinne einer Praxisuntersuchung (vgl. Moser 1995, S. 88) konzipiert und entwickelte sich im zweiten Jahr zunehmend zur Aktionsforschung, in der das Projekt „ein gemeinsames Unternehmen, das von beiden Seiten getragen wird“ (ebd., S. 91) darstellte. Abzulesen ist das an der Beteiligung der BildungsberaterInnen, die zu Beginn sehr zurückhaltend war und sich im Laufe des Projektes immer mehr verstärkte.

Auf dem Weg zu einer produktiven Zusammenarbeit war einiges an Differenzen zwischen dem Wissenschafts- und Praxissystem zu thematisieren, zu übersetzen und zu klären. Wir möchten diesen Prozess aus unserer Sicht als ForscherInnen beleuchten, weil, wie schon zu Beginn gesagt, die Veränderung dieser Rolle – gemeinsam mit der sich verändernden Rolle der BeraterInnen als PraktikerInnen – den Verlauf des Entwicklungsprozesses wesentlich mitbestimmte. Der Weg zum Projekt als gemeinsames Unternehmen mit egalitären PartnerInnen war geprägt durch teilweise falsche Vorannahmen bezüglich der Positionen und Möglichkeiten, durch Kommunikationsprobleme, unterschiedliche Interessenslagen und Handlungsperspektiven. In intensiven, diskursiven Prozessen und Reflexionen war es schließlich möglich, Interessen und Positionen, Möglichkeiten und Unmöglichkeiten und unterschiedliche Ansprüche und Ausgangsvoraussetzungen zu klären, Übersetzungsarbeit zu leisten und gemeinsam an Handlungsperspektiven und Initiativen zu arbeiten. Die aus unterschiedlichen Vorannahmen, Kommunikationsbarrieren, Interessenslagen und Handlungsperspektiven entstandenen Kooperationskonflikte sollen mit einzelnen Beispielen verdeutlicht werden. Sie können vielleicht plastischer machen, welche erwarteten und unerwarteten Barrieren im Rahmen eines von WissenschaftlerInnen und PraktikerInnen gemeinsam getragenen Forschungsprozesses zu bewältigen sind.

### *WissenschaftlerInnen – PraktikerInnen oder die Verteilung der Kompetenzen*

Wer kennt sie nicht, die altbekannten Zuschreibungen und Vorannahmen für bestimmte Berufsgruppen. Was fällt Ihnen ein zu ForscherInnen? Gängige Assoziationen

sind: wissenschaftlich, objektiv, höhere Sphären, lange Diskussionen, belesen, realitätsfern. Bezüglich der BildungsberaterInnen, die in dem praktischen Feld arbeiten, mit dem wir uns auf wissenschaftlicher Ebene auseinandersetzen, hatten wir einiges an Vorannahmen: Kennen sich in ihrem Bereich gut aus, wissen, was sie brauchen, sehr auf ihren konkreten Arbeitsbereich fokussiert, fordern ein, sind interessiert an Zusammenarbeit mit uns und mit anderen BeraterInnen und daran, ein bisschen aus ihrem Arbeitsfeld heraus steigen zu können.

Etwas überzeichnet, hat sich der Einstieg in die gemeinsame Arbeit für die BeraterInnen wohl folgendermaßen dargestellt: Ein Universitätsprofessor<sup>22</sup> aus Graz reist im Dezember 1999 mit seinen beiden wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen ins Burgenland und hält im Rahmen eines ExpertInnentreffens einen Vortrag über Entwicklungen in der Erwachsenenbildung. Das Forschungsteam – noch nicht wirklich gut bekannt – präsentiert ein Forschungsdesign für die Zusammenarbeit mit den BildungsberaterInnen. Nach einer inhaltlichen Überfrachtung mit einem Vortrag über Trends in der Erwachsenenbildung und einer eher abstrakten Präsentation der geplanten Zusammenarbeit erfolgte dann die Rückfrage an die BeraterInnen: Was würde Sie im Speziellen noch an der Erhebung interessieren?

Ein gutes Beispiel für die Vorannahmen an die Kompetenz der ForscherInnen stellt die Frage nach theoretisch eindeutigen Begriffen dar. Wir konnten dieser Rolle, entsprechende Inhalte zu liefern, gleich zu Beginn nicht wirklich gerecht werden. Den Unsicherheiten der PraktikerInnen im Umgang mit den Begriffen Bildungsberatung und Bildungsinformation sollte mit wissenschaftlich fundierten klaren Begriffen entgegenwirkt werden. Die relative Uneindeutigkeit der Begriffe spiegelt sich allerdings auch in den theoretischen Begrifflichkeiten wider, was natürlich das Vertrauen in die oft gepriesene wissenschaftliche Objektivität nicht wirklich stärkte.

Hier ergab sich für uns als ForscherInnen die Möglichkeit, unsere Erwartungen in die Kompetenz der BeraterInnen zu zeigen und sie um ihre persönlichen Definitionen von Bildungsinformation und Bildungsberatung zu bitten. Damit war es unserer Ansicht einerseits möglich, unsere Rolle als „darüberstehende“ Theoretikerinnen zu relativieren

---

<sup>22</sup> Dazu sei noch angemerkt, dass im Burgenland zwar wissenschaftliche Einrichtungen und Fachhochschulen angesiedelt sind, jedoch keine Universität.

und selbst „Lernende“ zu sein. Andererseits versuchten wir damit auch, die BeraterInnen verstärkt als ExpertInnen in diesem Bereich in den Forschungsprozess einzubeziehen und den Stellenwert von Praxiserfahrungen gegenüber theoretischen Ausführungen aufzuwerten. Bis uns allerdings gelang, aus unserem Projekt (wissenschaftlich) ihr Projekt (praxisbezogen) zu machen und uns soweit aus dem Forschungsprozess zurückzuziehen, dass wir nur mehr die „Dienstleistungsfunktion“ (Moser 1995, S. 91) für das Projekt erfüllten, war es noch ein weiter Weg. So lautete die Frage einer der beteiligten BildungsberaterInnen bei einem Interview im Zuge der Erhebung nach einem halben Jahr Projektdauer: Und wie lange dauert *euer* Projekt noch?

*Kommunizieren, aber bitte verständlich!*

Das Problem der unterschiedlichen „Jargons“ von WissenschaftlerInnen und PraktikerInnen wurde von Moser (1977, S. 20) schon thematisiert. Gerade zu Beginn des Projektes operierten wir als ForscherInnen mit sehr theoretischen bzw. in der Praxis nicht so gebräuchlichen Begriffen, die einer gemeinsamen Kommunikationsbasis mit den PraktikerInnen nicht sehr förderlich waren. Hilfreich war in diesem Zusammenhang der enge Kontakt und die Zusammenarbeit mit der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle: Die Berichte der Bildungsberaterin aus der Alltagspraxis verhalfen uns zu Einblicken in den „Jargon“ der BildungsberaterInnen. Eine weitere sprachliche Annäherung war durch unsere Teilnahme an den österreichweiten Vernetzungstreffen im Rahmen der Internetplattform für BildungsberaterInnen (bib-infonet) gegeben. Hier hatten wir die Möglichkeit, als Teilnehmende, meist nicht in der herausragenden Rolle als ForscherInnen, Einsichten in unterschiedliche Praxisbereiche von Bildungsberatung und Bildungsinformation und damit in spezifische praxisrelevante Termini zu erhalten. So gelang es, unsere Kommunikation – auch bei anfänglichen Missverständnissen – dem Praxissystem anzunähern. Im Zuge des Projektverlaufes, vorrangig zu Beginn der zweiten Phase, war es dann auch möglich, mit den BildungsberaterInnen, nicht zuletzt durch die intensivierten Kontakte, u.a. im Zuge der ExpertInnentreffen und durch die Präsentationen der einzelnen Stellen und Einrichtungen, ein gemeinsames Sprach- und Kommunikationssystem aufzubauen. Dies war von großer Wichtigkeit für die Formulierung eines gemeinsamen Projektzieles, für die in diskursiven Prozessen ausgehandelten und festgelegten Arbeitsschritte, sowie für die Verteilung der Aufgaben und Kompetenzen in diesem Prozess.

*Interessenslagen und Machtverhältnisse*

Das Spannungsfeld, in dem wir gearbeitet haben, wurde schon an einigen Stellen thematisiert. Es soll in diesem Zusammenhang nochmals angesprochen werden, da es für unsere Rolle von wesentlicher Bedeutung war. Ausgangslage waren die Identifikation von vier Interessengruppen, die von uns unterschiedliche, teilweise einander widersprechende Aufgaben erwarteten, bzw. sehr unterschiedliche Vorstellungen zum Verlauf des Projektes hatten: Da war zunächst die Projektleitung, der es ein großes Anliegen war, dass sich im Burgenland modellhaft sehr viel in relativ kurzer Zeit entwickeln sollte. Die Beraterin der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle, setzte, bedingt dadurch, dass sie sehr professionalisiert arbeiten kann, hohe Erwartungen in die Vernetzungsarbeit mit den anderen BildungsberaterInnen und damit indirekt in unsere Kompetenz. Die BildungsberaterInnen forderten von Beginn an „Rezepte“ zu Bildungsberatung und Bildungsinformation ein, waren jedoch im Hergeben von eigenen Informationen recht sparsam. Und nicht zuletzt gab es einige LeiterInnen von Bildungseinrichtungen, die ihre Machtpositionen auf unterschiedliche Weise immer wieder zum Ausdruck brachten. Es dauerte einige Zeit, bis uns bewusst wurde, welche Abhängigkeitsverhältnisse und Machtstrukturen in diesem Projekt zum Tragen kamen. Schon während der ersten Phase wurde es notwendig, uns als ForscherInnen immer wieder von diesem Spannungsfeld zu distanzieren. Dies gelang vor allem dadurch, dass wir als Forschungsteam immer wieder in internen Besprechungen unsere Position reflektierten und überprüften. Eine Abstraktion dieser Vorgänge war aber auch möglich, da wir die von uns beobachteten Konfliktpotentiale auch in anderen Kontexten – regional und überregional – beobachten konnten. Das Wissen, dass es nicht nur uns so geht, ermöglichte die Entwicklung von entsprechenden Strategien.

In der zweiten Phase versuchten wir, auch auf der Grundlage des Wissens über vorherrschende Interessenslagen und Machtstrukturen, mit den einzelnen PartnerInnen im Projekt in differenzierterer Form weiterzuarbeiten. Die Arbeit mit der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle wurde konkretisiert und als eigener Bereich fortgeführt. Die Projektleitung zog sich größtenteils aus den ExpertInnentreffen zurück, um nicht als „langer Arm des Ministeriums“ eventuelle Blockaden bei den BeraterInnen zu erzeugen. Die Problematik der Position der Leitenden, die einen sehr großen Einfluss auf die BildungsberaterInnen und damit auch auf unsere gemeinsame Arbeit ausübten, wurde schließlich zu Beginn der zweiten Phase von Seiten der BeraterInnen thematisiert. Bevor es zur konkreten gemeinsamen Arbeit in Bezug auf Wegweiser und Vernetzung

im Zuge von Vernetzungstreffen kam, war es notwendig, die von den BildungsberaterInnen und uns gemeinsam beschlossenen Ziele den LeiterInnen dezidiert nochmals mitzuteilen und sie darum zu bitten, diesen Prozess den vorhandenen Ressourcen entsprechend zu unterstützen. Wir versuchten mit den BildungsberaterInnen aber auch zu klären, dass sie selbst als Involvierte und Interessierte Schritte setzen müssen, um Ressourcen für die weitere Zusammenarbeit von Seiten der Einrichtungen und LeiterInnen zu erhalten. Ab diesem Zeitpunkt war es dann auch möglich, auf sehr konstruktive Weise mit einer Gruppe von BeraterInnen zusammenzuarbeiten. Von Seiten der LeiterInnen kamen vereinzelt, trotz größtmöglicher Transparenz in Bezug auf Vorgehen, Verläufe und Ziele von Seiten der ForscherInnen, bis zum Ende des Projektes immer wieder kritische Stimmen.

#### *Handlungsperspektiven*

Das von Moser genannte Problem der unterschiedlichen Handlungsperspektiven zwischen WissenschaftlerInnen und PraktikerInnen (1977, S. 20) betraf das gesamte Projekt. Während wir als ForscherInnen, bedingt durch unseren wissenschaftlichen Anspruch, auf genaue Vorbereitung, Diskussion und Überprüfung der einzelnen Aktivitäten Wert legten und in Reflexionen den Entwicklungsprozess immer wieder auf den Prüfstand stellten, Ergebnisse relativierten und in größere Bezüge zu stellen suchten, hatten die beteiligten BeraterInnen, u.a. aufgrund zeitlicher Ressourcen und herrschendem Legitimationsdruck, kurzfristigere Ziele im Auge. Das führte auf unterschiedlichen Ebenen zu Konflikten bzw. Spannungsfeldern. So war es im Zuge der ersten Phase des Projektes aufgrund schon angesprochener Problemfelder nicht möglich, alle formulierten Ziele zu erreichen. Die falsche Vorannahme bezüglich der Professionalisierung der BeraterInnen, die sich in dem zu differenzierten Fragebogen für BildungsberaterInnen niederschlug, machte es notwendig, den weiteren Forschungsprozess zu überdenken und zu adaptieren. Ein zu schnelles und überhastetes weiteres Vorgehen hätte den Forschungsprozess entscheidend negativ beeinflusst.

Die Frage nach der Verwertbarkeit wurde in Zusammenhang mit dem von den BildungsberaterInnen geforderten Wegweiser thematisiert und erforderte einen intensiven Diskussions- und Klärungsprozess. Das Faktum, dass wir eine Gesamterhebung von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland gemacht hatten und somit teilweise das erforderliche Wissen besaßen, um die Situation transparent machen zu

können, brachte uns in Legitimationsschwierigkeiten. Für einige der BeraterInnen war nicht klar, warum es nochmals notwendig sei, die erforderlichen Daten zu erheben, um einen Wegweiser für BildungsberaterInnen zu erstellen, wenn wir die Daten von der Erhebung sowieso hätten. Eine Klärung des Unterschieds zwischen einer anonymen Erhebung und dem freiwillig zur Verfügung gestellten Wissen der tatsächlich in der Beratung Tätigen war hier nochmals notwendig.

Insgesamt lässt sich in Bezug auf die unterschiedlichen Handlungsperspektiven feststellen, dass auf beiden Seiten im Laufe der Forschung ein Lernprozess stattgefunden hat, der zu einer weitgehenden Angleichung der Zielvorstellungen führte. Wir als ForscherInnen versuchten in der zweiten Phase verstärkt, unsere teilweise zu hoch gesetzten und zu langfristig gesetzten Ziele zu verändern und in unseren Aktivitäten der Dienstleistung an der Praxis zunehmend Rechnung zu tragen, während von Seiten der BeraterInnen die Vorteile und Möglichkeiten einer längerfristigen Perspektive gesehen wurden.

### *Resümee*

Wie wir hier an unterschiedlichen Konfliktfeldern aufzuzeigen suchten, war unsere Rolle als ForscherInnen aus unterschiedlichen Gründen zu Beginn des Projektes relativ vordefiniert und unterlag während des gesamten Projektzeitraumes einem ständigen Wandlungsprozess. Trotz der oftmaligen Reflexion unserer eigenen Position innerhalb des Projektverlaufs, der vielfältigen Versuche, die BeraterInnen verstärkt in den Prozess einzubeziehen, bzw. ausgehend von ihren Anliegen den Prozess zu strukturieren und zu begleiten, war eine relative Angleichung auf egalitärer Ebene erst sehr spät möglich. Zu Beginn der zweiten Phase stand deshalb der „Erfolg“ des Projektes „auf des Messers Schneide“. Mit der Reduktion unserer Rolle als ForscherInnen von aktivierenden und initierenden Personen zu einer reinen Koordination und Dokumentation des Prozesses – unter der Prämisse der neutralen BeobachterInnen – forderten wir die Aktivität der BeraterInnen heraus, was auch hätte schief gehen können. Allerdings, und das wurde schon im vorhergegangenen Kapitel thematisiert, spielte der Faktor Zeit eine große Rolle. Die entstandenen Vertrauensstrukturen ermöglichten eine Arbeit „ohne Netz“. Ab diesem Zeitpunkt – so gestaltete es sich zumindest aus unserer Perspektive – fühlten sich alle, die auch den weiteren Forschungsprozess mit uns gemeinsam gestalteten und mittrugen, persönlich betroffen und beteiligt. Unser Projekt, das zu

Beginn tatsächlich zu großen Anteilen nur unser Projekt, nämlich das der Projektleitung, ForscherInnen und der AuftraggeberInnen, war, wurde zu einem gemeinsamen Projekt von PraktikerInnen und ForscherInnen, inhaltlich zu großen Teilen getragen von den BeraterInnen, moderiert, dokumentiert und strukturiert von uns ForscherInnen.

### **8.3 Reflexion beteiligter BildungsberaterInnen**

Gegen Ende des Projektes baten wir drei BildungsberaterInnen, ihre Eindrücke niederzuschreiben und somit aus ihrer Sicht einen Einblick in die Entwicklungsprozesse von zwei Jahren zu geben.

#### **8.3.1 „Bildungsberatung Burgenland“ – Anfänge, Entwicklungen und Entstandenes**

Frühjahr 1999:, Start des Projektes „Bildungsberatung Burgenland“ (BBB):

Wer sind die Personen des Projektteams? Welche Veränderungen wird dieses Projekt bewirken? Was kann es für meine Arbeit bedeuten? Was wird es für unsere gegenwärtige Zusammenarbeit bedeuten? Wie wird es meine Arbeit beeinflussen?

Diese und noch eine Menge anderer Fragen beschäftigten mich zu Beginn des Projektes. Nach und nach begann sich ein Team zu bilden, das sich alsbald in der Zeit des Kennenlernens befand. Dass diese Phase eine der wichtigsten Voraussetzungen für die nun vorliegenden Ergebnisse war, ist mir erst viel später bewusst geworden.

Es ging um die Darstellung der gegenwärtigen Situation der Bildungsberatung im Burgenland und um eine Bestandsaufnahme meiner Tätigkeiten: die Weitergabe von Bildungsinformationen an Bildungsinteressierte und das Angebot, Bildungsberatung in Anspruch zu nehmen. Als „Studiensubjekt“, als das ich mich stets fühlte, konnte ich in weiterer Folge auch meine Vorstellungen, Wünsche und Bedürfnisse äußern. Damit begann für mich eine sehr innovative Zeit. Viele meiner oft nur angedachten Ideen konnten mit Hilfe des Forschungsteams weiterentwickelt werden.

Die Vernetzung der BildungsberaterInnen im Burgenland war eines der bedeutsamsten Ereignisse in der Laufzeit dieses Projektes. Es war mehr als nur die Gesichter zu längst geläufigen Namen zu bekommen. Wir BildungsberaterInnen hatten bei den ExpertInnentreffen die Möglichkeit, andere Institutionen kennen zu lernen. Wir erfuhren

dabei vor Ort mehr über unsere verschiedenen Tätigkeitsfelder, über gemeinsame Bereiche und über Aufgabenkreise, in denen wir uns zukünftig ergänzen können. Immer wieder neu hinzukommende Interessierte zeugten von einem regen und sehr breiten Interesse der TeilnehmerInnen.

In der Halbzeit, im Frühjahr 2000, als Fragebögen und Interviews vom ForscherInnen-team gemacht wurden, war die Tragweite des bisher Geschehenen ganz offensichtlich. Es gab erstmals Rückmeldungen von KlientInnen aber auch von den Institutionen. Und es gab den anschließenden Forschungsbericht, der unsere Arbeit und unser Verständnis für unsere Tätigkeiten im Bereich der Erwachsenenbildung zum Ausdruck brachte.

Im Frühjahr 2001 bzw. nun mit Ende des Projektes kann ich für meinen Aufgabebereich feststellen, dass diese Entwicklung ohne die Betreuung durch das Projektteam nicht so stattgefunden hätte. Mein Ziel ist stets eine Verbesserung der Qualität in der Bildungsinformation und Beratung und eine Erhöhung der Anzahl an InteressentInnen in der Weiterbildung. Durch das Projekt „BBB“ habe ich sehr wertvolle Instrumente zur Erreichung dieses Zieles für die Zukunft erhalten.

*Astrid Huber, anbieterneutrale Beratungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“*

### **8.3.2 „Wenn ich nur wüsste ...“**

Wo – Was – Wie – Wie lange – Und ob – Und: überhaupt ...: soll ich beruflich werden – Bildungs-Ausbildungs-Weiterbildungs-mäßig?!?!

Bei diesen schwierigen Themen „Bildung, Aus- und Weiterbildung“ ist Hilfe und Unterstützung sicher sehr von Nöten.

Im Burgenland gab es schon immer geeignete und sehr kompetente Institutionen, die Personen bei diesem schwierigen Auswahl- und Entscheidungsprozess von eigener und individueller Bildung – Ausbildung – Weiterbildung unterstützten.

Jetzt aber gibt es noch zusätzlich eine optimale Verbesserung für alle Burgenländerinnen und Burgenländer, die Informationsbedürfnisse bei Bildung und Berufs-/Ausbildungsanliegen haben: Das „Netzwerk Bildungsberatung im Burgenland“.

Dieses Netzwerk ist die vorliegende Dokumentation der Institutionen im Burgenland<sup>23</sup>, die bei den wichtigsten Bereichen von Bildungsinformation kompetente Anlaufstellen sind.

Dieses Netzwerk formten, realisierten und dokumentierten Eva Cendon und Daniela Holzer (als Projekt mit Werner Lenz, Universität Graz) mit ihren umfangreichen Arbeiten, Vorbereitungen (vorbildlich und perfekt moderiert und strukturiert) und Zusammenfassungen. Das Ergebnis ist dieses Netzwerk der Bildungs-, Informations- und Beratungsangebote und der institutionellen Dienstleistungspalette im Burgenland.

Vielen Dank auch allen Institutionen und deren engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die dieses Vernetzen vorgelebt haben – und gelebtes Netzwerk erfahren durften und die diese Netzwerkdokumentation von Bildungsinstitutionen und Kontaktmöglichkeiten realisierbar gemacht haben.

Die vorliegende dokumentierte Vernetzung hilft ganz sicher allen Beteiligten: den Informations- und Ratsuchenden bei der eigenen (Aus-)Bildungsrecherche und den Institutions-Mitarbeiter/innen bei ihrer Alltagsarbeit.

Cendon und Holzer ermöglichten mit ihrer tollen Arbeit und ihrem Engagement die professionelle Vernetzung der professionellen burgenländischen Bildungsberater/innen.

Nochmals dafür: HERZlichen und vielen DANK!

*Konrad Liedl, Arbeitsmarktservice Burgenland, Abt. Beratungs- und Vermittlungsservice*

### **8.3.3 Zwei Jahre Bildungsberatung Burgenland**

Als ich vor zwei Jahren die Einladung zum ersten ExpertInnentreffen bekam, war ich sehr erfreut darüber. Als Neueinsteigerin in der Erwachsenenbildung und noch nicht lange in der Branche Tätige war ich neugierig und interessiert, weitere Informationen zu erhalten, Institutionen und die Personen dahinter kennen zu lernen, einen Überblick

---

<sup>23</sup> Wegweiser für BildungsberaterInnen „Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland. Wer? Was? Wo?“.

*wer macht was wo...* zu erhalten. Etwas unsicher war ich bei dem Gedanken „*Konkurrenz*“, aber ich ließ es einfach auf mich zukommen.

Bei den Treffen war es sehr interessant, die Vielfalt der Bildungsberatung im Burgenland kennen zu lernen, bekannte Gesichter wieder zu sehen und neue kennen zu lernen, da immer wieder andere Leute/Institutionen dazugekommen sind. Es bildete sich so etwas wie eine Stammgruppe, aber die Offenheit für das „Dazukommen“ zog sich durch die zwei Jahre, was sehr positiv war.

Es gab auch immer inhaltliche Inputs, die eine gute Basis für die Reflexion der eigenen Arbeit darstellten. Der Austausch mit den anderen TeilnehmerInnen war sehr aufbauend und auch hilfreich für die eigene Arbeit.

Durch den Newsletter, den ich immer gerne gleich gelesen habe, wenn er auf meinen Schreibtisch kam, wurde ich stets an das Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ erinnert und habe mich dadurch auch zwischen den Treffen damit beschäftigt. Außerdem fand sich darin stets irgend etwas Neues oder Interessantes zu lesen.

Zwischendurch gab es einmal einen Durchhänger – wenige Personen kamen zum Treffen bzw. ein Treffen musste abgesagt werden. Ich fragte mich, ob kein Interesse besteht oder nur der Zeitpunkt ungünstig war und kam dann zu dem Punkt „nichts erzwingen zu können, Veränderungen brauchen Zeit“.

Danach ging es mit neuem Elan weiter, denn wir einigten uns, dass sich jede Organisation präsentiert. Ich habe dadurch tiefere Einblicke in die einzelnen Einrichtungen bekommen, die Bildungsberatungslandschaft bekam ein Stück mehr Struktur und ich habe Ansprechpersonen vor Ort kennen gelernt, was in der täglichen Arbeit sehr hilfreich ist.

Bei den Treffen herrschte immer eine angenehme Atmosphäre, der Informations- und Erfahrungsaustausch untereinander fand ohne Konkurrenzgefühle statt.

Die Schwierigkeiten den Erhebungsbogen auszufüllen zeigten, wie komplex und teilweise auch verwirrend die Bildungslandschaft im Burgenland ist, aber ich denke, das Ergebnis ist zufriedenstellend. Ich wünsche mir, dass die Endform der Erhebungsbögen nicht im Regal verstaubt, sondern oft verwendet wird und so unsere Vernetzung weiterbesteht.

*Elsbeth Sitzwohl, Landesverband Burgenländischer Volkshochschulen*

### **III Transfer – Ergebnisse und Prozesse**



Das Entwicklungsprojekt „Bildungsberatung Burgenland“ ist österreichweit die erste Initiative, Bildungsberatung und Bildungsinformation in einem Bundesland in umfassender Weise zu erheben, auszubauen, zu verankern und zu professionalisieren. Innerhalb eines Bundeslandes wurden sämtliche Bildungsberatungseinrichtungen erfasst und der gezielte und wissenschaftlich begleitete Versuch unternommen, diese untereinander zu vernetzen. Die Situation der Bildungsberatung im Burgenland lässt sich vermutlich nicht mit jenen in anderen Bundesländern vergleichen, da jedes Land unterschiedliche Organisationsstrukturen und Professionalisierungsgrade aufweist, einige Gemeinsamkeiten lassen sich aber vermutlich feststellen.

Ausgangspunkt für dieses Projekt bildete die Idee, BeraterInnen miteinander zu vernetzen und so einen Austauschprozess in Gang zu setzen, der zu einer Weiterentwicklung in diesem noch relativ neuen und erst gering etablierten Bereich beiträgt. In diesem Kapitel werden einige Punkte nochmals aufgegriffen und erweitert, die über die Grenzen des Burgenlands hinaus übertragbar sind und somit Modellcharakter aufweisen. Einige Ergebnisse dieses Projektes sind vermutlich auch für andere Länder oder Initiativen von Interesse und vielleicht lassen sich Anregungen für eigene Aktivitäten finden.

In diesem letzten Teil der Arbeit übertragbare Prozesse zusammenzufassen führt unweigerlich zu Wiederholungen von bereits Gesagtem. Bereits in der Darstellung der Aktivitäten im Burgenland werden viele Ereignisse, Entwicklungen, Schwierigkeiten und Möglichkeiten sichtbar, die als Anregungen für ähnliche Projekte dienen können. Zudem gehen wir davon aus, dass in Österreich eine Vielzahl an ExpertInnen zu finden ist, deren Ideen und Potenziale wesentlich dazu beitragen können, Bildungsberatung und Bildungsinformation in vielfältigen Formen weiterzuentwickeln. In den nun folgenden Kapiteln werden nochmals wesentliche Aspekte des Projektes „Bildungsberatung Burgenland“ aufgegriffen, auf neue Weise abstrahiert und bilden so eine Essenz der Ergebnisse des Entwicklungsprojektes.



## 9 VERNETZUNG ALS LANGFRISTIGER PROZESS

Die Essenz aus dem Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ lässt sich vereinfacht auf Folgendes reduzieren: Vernetzung braucht einen Anlass, viel Zeit, aufgebautes Vertrauen und systematische, organisierte Impulse. Ist, auf der Grundlage welcher Interessen auch immer, der Entschluss gefasst, Bildungsberatung und Bildungsinformation durch Vernetzungsaktivitäten weiterzuentwickeln, sollten aus der Erfahrung dieses Projektes heraus diese vier Grundpfeiler besondere Beachtung finden. Für dieses Vorhaben wurden einige Schwerpunkte ausgewählt und in den Mittelpunkt gerückt. Es gibt jedoch noch eine Fülle an weiteren, inhaltlich eng mit Bildungsberatung verknüpften Themenbereichen, die aufgegriffen und ausgearbeitet werden könnten: beispielsweise die Frage nach Gütekriterien von Bildungsberatung, nach Institutionalisierungs- und Finanzierungsformen oder nach der Erschließung zusätzlicher Klientel.

### *Anlass*

Vernetzung heißt in einen Kommunikationsprozess einzusteigen und dafür muss unseres Erachtens ein Anlass gefunden werden. Es bedarf eines Anstoßes, miteinander in Austausch zu treten. Die Erhebung in der ersten Phase des Projekts diente zum einen dem von vornherein intendierten Ziel, die Situation von Bildungsberatung im Burgenland anhand von Strukturdaten, Entwicklungsstand, Wünschen und Potentialen zu verdeutlichen. Neben dem daraus erfolgten Erkenntniszuwachs und grundlegenden Informationen, an denen weitere Schritte anknüpfen können, erwies sich die Erhebung aber zum anderen als Anlass, mit BeraterInnen in Kontakt und Austausch zu treten. Dass die Untersuchung letztlich auch diesem Zweck dienen würde, trat allerdings erst zu einem späteren Zeitpunkt zu Tage. In einer intensiven Reflexionsphase am Ende des Projektes stellten wir fest, dass die Erhebung für BeraterInnen einen Einstieg bot, sich mit Bildungsberatung, Bildungsinformation und damit zusammenhängenden inhaltlichen Fragen auseinander zu setzen. Während beispielsweise die Newsletters lediglich die Funktion erfüllten, den Informationsfluss und die Transparenz aufrecht zu erhalten, waren im Zuge dieser Erhebung viele Einrichtungen und BeraterInnen gefordert, sich aktiv mit ihrer eigenen Tätigkeit auseinander zu setzen und gleichzeitig wurde über Interviews ein persönlicher Kontakt zwischen einigen BeraterInnen und dem Forschungsteam hergestellt.

Der Anlass, in diesen Austausch einzutreten, muss nicht notwendigerweise eine wissenschaftliche Erhebung sein, der Vorteil liegt unseres Erachtens allerdings darin, dass zunächst in anonymisierter, objektivierter Form erste Darstellungen der Beratungstätigkeiten erfolgen konnten. Besonders die Anonymität stellt, angesichts der bereits beschriebenen Problemfelder, quasi einen geschützten Bereich dar, innerhalb dessen Informationen weitergegeben (und über die Ergebnisse auch erhalten werden), ohne allzu viel preiszugeben. Es wurde somit zunächst ein Abstand gewahrt, innerhalb dessen Skepsis, neugierige Beobachtung oder auch Ablehnung möglich war, ohne dadurch gleich zukünftige Vernetzungsaktivitäten zu unterminieren.

### *Viel Zeit*

Wie bereits im Zuge der Darstellung von Entwicklungsprozessen im Burgenland ausgeführt wurde, braucht Vernetzung Zeit. Tragfähige Strukturen lassen sich nicht in kurzer Zeit verwirklichen, wenn sie auf freiwilliger, aktiver und informeller Basis beruhen sollen. Es wurde ersichtlich, dass zu Beginn eine Fülle von Unsicherheiten im Bezug auf das Vorhaben vorhanden waren und es erst nach geraumer Zeit gelang, breites Interesse und Bereitschaft, sich einzulassen, zu wecken. Für viele gewann erst „im Laufe der Zeit“ Neugierde und Engagement die Oberhand über Skepsis, Zurückhaltung und Konkurrenzdenken. Die Auseinandersetzung und Thematisierung von verschiedenen Aspekten von Bildungsberatung und Bildungsinformation wurde für manche Teil des Beratungsalltags und somit zu einem fixen Bestandteil, der vielleicht Chancen hat, vermisst zu werden, wenn er fehlt.

Vernetzung bedeutet für uns eine langfristige, tragfähige Struktur des Austausches und der Kooperation, die vor allem auf dem selbstverantwortlichen Engagement der einzelnen Netzwerkmitglieder beruht. Besonders wenn die Initiative von außen an die BeraterInnen und Einrichtungen herangetragen wird (was bei diesem Projekt der Fall war), muss von einer langfristigen Aufbauarbeit ausgegangen werden. Versuchen wir diese Zeitperspektive in einem Bild auszudrücken: Doppelt so viele initiiierende Projektteammitglieder könnten die im Burgenland erfolgte Vernetzung nicht in der Hälfte der Zeit aufbauen. Wir gehen von der Auffassung aus, dass die BeraterInnen selbst die ExpertInnen sind, die Projektleitung und das Forschungsteam lediglich Rahmenbedingungen schaffen können und die wissenschaftliche Begleitforschung, an den Ansätzen der Praxisforschung orientiert, gemeinsam mit den BeraterInnen Ziele und Vorgehens-

weisen planen und durchführen muss. Diesen Standpunkt konsequent zu vertreten heißt aber, sich auf einen Prozess einzulassen, der nur über einen langen Zeitraum hinweg erfolgsversprechende Ergebnisse zeigen kann.

### *Vertrauen*

Eine intensive, konstruktive Zusammenarbeit erfordert in hohem Maß die Bildung von Vertrauensstrukturen und dabei kommt wiederum der Faktor Zeit zum Tragen. Ein gewisses Maß an Vertrauen ist notwendig, damit das bereits ausführlich diskutierte Problem der Konkurrenz nicht zu einem unüberwindbaren Hindernis wird. Zum einen bestehen Rivalitäten, ob zwischen einzelnen Personen oder zwischen Einrichtungen, zum anderen stecken aber auch ökonomisches Kalkül, Machtstrategien oder die Angst um die Weiterexistenz hinter der Schwierigkeit, in einen offenen Austausch zu treten. Auch Bildung wird zunehmend auf einem eigenen „Bildungsmarkt“ mit entsprechend harten Wettbewerbsbedingungen verkauft und Bildungsberatung kann ebenfalls nicht unabhängig von solchen Entwicklungen gesehen werden. Vernetzung bedeutet daher, neben einem gewissen Maß an Vertrauen, das den anderen Interessierten und Aktiven entgegengebracht wird, die Sinnhaftigkeit und Nützlichkeit des Vorhabens anzuerkennen und darauf zu vertrauen, dass der Entwicklungsprozess die gesetzten Ziele erreicht.

Im Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ wurde gezielt angestrebt, persönliche Kontakte zwischen BeraterInnen herzustellen und auf dieser Basis einen Austauschprozess in Gang zu setzen, der, wenn er sich etablieren kann, ein Netzwerk herausbildet. Von Seiten der BeraterInnen bestand vor allem der Wunsch, mehr über die Aufgaben anderer zu erfahren, einen möglichst tiefen Einblick in die Beratungstätigkeiten und -angebote zu erhalten. Die Untersuchung der Situation im Burgenland bot erste Eindrücke davon, welche Formen von Beratung offeriert werden, es konnte aber aufgrund der anonymen Auswertung nicht transparent gemacht werden, was genau welche Einrichtungen auf diesem Gebiet leisten. Die Offenheit, sich gegenseitig ein wenig „in die Karten blicken zu lassen“, entstand jedoch mit zunehmender Vertrautheit mit der Thematik und mit den involvierten Personen.

*Systematische, organisierte Impulse*

Jener Aspekt von Vernetzung, der vor allem von Seiten der Projektleitung und der wissenschaftlichen Begleitforschung offensiv gestaltet werden konnte, war jener der systematischen, organisierten Impulse. Es braucht unserer Ansicht nach treibende Kräfte, die konkrete Initiativen setzen, um einen Vernetzungsprozess in Gang zu bringen. Dieser Antrieb muss nicht notwendigerweise von außen kommen, sondern es besteht auch die Möglichkeit, dass BeraterInnen selbst in diese Richtung Aktivitäten setzen. Im Burgenland wurde die Aufforderung, ein Netzwerk von BildungsberaterInnen herauszubilden, allerdings von außen an die Einrichtungen und BeraterInnen herangetragen und war dadurch von einigen besonderen Merkmalen gekennzeichnet.

„Bildungsberatung Burgenland“ wurde als Entwicklungsprojekt konzipiert und aufbauend auf den Ansätzen der Praxisforschung wissenschaftlich begleitet. Der Ansatz der Praxisforschung ist unseres Erachtens hervorragend dazu geeignet, Vernetzungsinitiativen zu starten und auf eine fundierte Basis zu stellen. Allerdings erfordert dieser Ansatz die Bereitschaft der Beteiligten, aktiv am Gesamtprozess zu partizipieren und dies war für viele BeraterInnen sichtlich ungewohnt. Die Vorstellungen von manchen BeraterInnen, was Forschung leisten kann, stimmte oftmals nicht mit unseren Ansätzen überein, woraus zum einen Schwierigkeiten, zum anderen aber auch fruchtbare Diskussionen entstanden.

Die wissenschaftliche Begleitforschung ermöglichte aber, und das scheint uns besonders wichtig, ohne in die Bildungs- und Beratungslandschaft des Landes integriert zu sein, einen anderen Blickwinkel einnehmen zu können, eine Außensicht zu vertreten. Die notwendige Vertrauensbildung war davon positiv beeinflusst, da wir quasi „außerhalb der Konkurrenz“ standen und daher relativ unabhängig agieren konnten. Obwohl die Projektleitung und -koordination einer im Burgenland fest verankerten Einrichtung oblag, war es, einerseits aufgrund des Status als WissenschaftlerInnen, andererseits infolge der sehr freien Handlungsmöglichkeiten, die uns von der Projektleitung gegeben wurden, realisierbar, als relativ unabhängige Personen zu agieren. Diese Voraussetzungen sind unseres Erachtens erforderlich, um das notwendige Vertrauen der BeraterInnen und involvierten Einrichtungen zu gewinnen und gleichzeitig die Prozesse und Vorgänge nicht nur zu dokumentieren, sondern aus einem abstrakteren Blickwinkel jene Analysen vornehmen zu können, die in dieser Arbeit zusammengefasst wurden.

Diese vier, aus unserer Sicht grundlegenden Voraussetzungen für einen funktionierenden Vernetzungsprozess garantieren jedoch noch keineswegs einfache, lineare und zielorientierte Entwicklungen. Wie bereits im Abschnitt über Ergebnisse und Erfahrungen aus dem Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ ersichtlich wird, entstehen erwartete und unerwartete Effekte, die von Personen, Rahmenbedingungen oder einzelnen Situationen abhängig sind. Das Erreichen des angestrebten Zieles hing in diesem Fall wesentlich von der konstruktiven Zusammenarbeit der ForscherInnen mit der Projektleitung ab und nicht zuletzt davon, dass sich einige interessierte BeraterInnen zusammengefunden haben, mit denen zu kooperieren nicht lediglich eine notwendige Aufgabe darstellte, sondern in großem Maße von Freude und lustvoller Zusammenarbeit gekennzeichnet war.



## **10 BERUFSFELD BILDUNGSBERATUNG**

Der Beruf der Bildungsberaterin/des Bildungsberaters ist in Österreich – abgesehen von dem sehr gut etablierten Bereich der SchülerInnenberatung – ein sehr offener und stark mit dem Berufsfeld der ErwachsenenbildnerInnen verwobener Bereich. Die Herausbildung eines eigenen Berufsfeldes mit entsprechenden Standards und Kriterien ist als sinnvolle und sehr notwendige Aufgabe zu sehen: Einerseits ermöglicht dies, den BildungsberaterInnen mehr Sicherheit und Selbstbewusstsein in ihrer Arbeit und in der Definition und Positionierung ihres Arbeitsfeldes zu geben. Andererseits besteht auch die Notwendigkeit, Bildungsberatung und Bildungsinformation als eigenen Bereich zu definieren und klar von anderen Formen von Beratung und Therapie abzugrenzen.

In der Grundidee des Projekts „Bildungsberatung Burgenland“ war es ein erklärtes Ziel, die Professionalisierung von Bildungsberatung voranzutreiben, was Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung als wichtige Bereiche impliziert. Doch diese Entwicklung ging nicht so vonstatten, wie es in der ursprünglichen Konzeption des Projektes intendiert wurde. Zwar wurde in der ersten Phase von Seiten der BeraterInnen auf unterschiedlichen Ebenen der Bereich thematisiert, doch als wir dieses Anliegen zu Beginn der zweiten Phase als Thema für die mögliche Weiterarbeit einbrachten, gaben die BildungsberaterInnen ganz klar der Arbeit an Vernetzungsstrukturen den Vorrang. Besteht zu wenig Interesse an Qualitätsentwicklung? War der Zeitpunkt noch nicht reif für diese Aktivitäten? Oder ist Qualitätsentwicklung etwas, das größer organisiert werden muss, z.B. bundesweit? Das waren einige der Fragen, die wir uns im Laufe des Projektes immer wieder stellten. In anderen Zusammenhängen zeigten sich dann einige Parallelitäten und Entwicklungen, die uns der Beantwortung dieser Fragen näher brachten.

### **10.1 Vergleiche, Parallelitäten und Initiativen**

Das Projekt „bib-efonet“, das Netzwerk für BildungsberaterInnen, das sich in den Zielsetzungen und auch in der Größe der Zielgruppe von unserem Projekt unterschei-

det, da von Beginn an die bundesweite virtuelle Vernetzung von BildungsberaterInnen – unterstützt durch reale Vernetzungstreffen – im Mittelpunkt stand, bot einige Anknüpfungspunkte. Wir hatten im Zuge unseres eigenen Projektes die Möglichkeit, an den Vernetzungstreffen teilzunehmen und uns dadurch einen Überblick über bundesweite Aktivitäten im Bezug auf Bildungsberatung und Bildungsinformation zu verschaffen. Dabei war zu bemerken, dass in ganz Österreich ähnliche Anliegen der BildungsberaterInnen, aber auch ähnliche Schwierigkeiten bei der Umsetzung der eingebrachten Anliegen auftauchten.

Das Bedürfnis von Qualitätsentwicklung und -sicherung wurde von Seiten der BildungsberaterInnen schon sehr früh, im Rahmen des zweiten Vernetzungstreffens eingebracht. Bald stellte sich jedoch heraus, dass die damit verbundene Arbeit an der Ausdifferenzierung des Berufsfeldes, sich nicht als zielführend gestaltete, bzw. bald im Sand verlief.

Erst in der letzten Zeit – fast eineinhalb Jahre nach diesem Vernetzungstreffen – wurden unterschiedliche Initiativen zu Qualitätsentwicklung und -sicherung gestartet, wobei sicherlich eine Basis dieses damalige Vernetzungstreffen darstellt. So hat sich der Wiener Verband für Berufsberatung (WVBB) institutionalisiert, der sehr stark den Bereich von Qualitätsentwicklung und -sicherung thematisiert und auch entwickeln möchte. Der Verband versteht sich als Qualitätsverband, Mitglieder werden nur unter bestimmten Auflagen bezüglich Professionalität aufgenommen. Das Selbstverständnis des Verbandes beruht unter anderem darauf, dass er sich als Diskussionsforum zu Themen der Berufs- und Bildungsberatung versteht, darüber hinaus beteiligt er sich am nationalen und europäischen Dialog zu diesen Bereichen und ist mit anderen Berufsverbänden auf europäischer Ebene vernetzt. Auf einer anderen Ebene hat sich, mitinitiiert von EUROGUIDANCE, eine Gruppe von PraktikerInnen, TheoretikerInnen und im politischen Kontext mit Bildungsberatung und Bildungsinformation beschäftigten Menschen zusammengefunden, um, basierend auf einer Studie des ibw zur Qualifizierung von BeraterInnen in Bildung und Beruf (vgl. Schwarzmayr, Steinringer 2001), über Qualitätsstandards in der Bildungsberatung zu diskutieren und an Qualitätssicherung und BeraterInnenqualifizierung zu arbeiten. Auch diese Gruppe orientiert sich an internationalen Standards und versucht, diese in ihre Arbeit zu integrieren (vgl. Kapitel 4.4).

## 10.2 Übertragbarkeiten

Was können unsere Erfahrungen im Burgenland zu diesen österreichweiten Entwicklungen beitragen? Es wurde in unserem Projekt nicht explizit an Qualitätsentwicklung und -sicherung gearbeitet, da sich gezeigt hat, dass diese Bereiche einiges an Vorarbeiten benötigen.

Aus den Prozessen im Burgenland lassen sich einige Schritte ableiten, die unseres Erachtens eine Voraussetzung für einsetzende Qualitätsentwicklung und -sicherung darstellen. Wie die bereits genannten Initiativen verdeutlichen, lassen sich ähnliche Verläufe auch außerhalb des Burgenlands feststellen und sind daher aus unserer Sicht weitgehend übertragbar. Wir halten es für notwendig, nochmals explizit sichtbar zu machen, welche Weiterentwicklungen eine Voraussetzung für die Professionalisierung von Bildungsberatung und Bildungsinformation sind. Wurden zuvor vor allem strukturelle Entwicklungsprozesse diskutiert, sollen hier in den zwei Jahren des Projektes gereifte inhaltliche Aspekte in den Mittelpunkt gerückt werden. Etwaige Wiederholungen sind dabei nicht auszuschließen, bzw. sogar intendiert, da der Bereich der Qualitätsentwicklung und -sicherung unseres Erachtens sehr stark mit Vernetzungsprozessen zusammenhängt bzw. Vernetzungsprozesse erst die Basis dafür herstellen, dass Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung überhaupt Thema werden kann.

### *Von Fremddefinitionen zu Eigendefinitionen*

Der Umstand, dass Bildungsberatung und Bildungsinformation in den meisten der burgenländischen Erwachsenenbildungseinrichtungen als Servicebereich angeboten oder zumindest als Teilbereich der Aufgaben genannt wurde, ließ uns zu Beginn von überhöhten Vorstellungen bezüglich der Professionalisierung und Etablierung dieses Berufsfeldes ausgehen. Wie sich in den Rückmeldungen der BeraterInnen bald zeigte, bestand aber einiges an Unsicherheiten bezüglich Begriffen und Tätigkeitsbereichen. Sichtbar wurde das durch die starke Einforderung von Definitionen der Begriffe Bildungsberatung und Bildungsinformation von Seiten der BildungsberaterInnen. Durch die Vorgabe von einigen möglichen theoretischen Ansatzpunkten für die Definition der Begriffe und damit auch für mögliche Aufgabenfelder, war es für die BildungsberaterInnen in einem zweiten Schritt leichter, die beiden Begriffe für sich selbst nochmals zu definieren. In diesem Prozess schien uns vor allem wichtig, das Expertinnenwissen der BildungsberaterInnen in den Mittelpunkt zu stellen. Die Erfahrung hat allerdings ge-

zeigt, dass vorgegebene Standards als erste Orientierung und zur eigenen Positionierung von großer Wichtigkeit sind.

### *Übertragung in die Beratungspraxis*

Als nächster wichtiger Schritt in Hinblick auf eine erste Annäherung an Qualitätsentwicklung ist die Übertragung in die eigene Beratungspraxis zu sehen. Die Definition und Abgrenzung von Begriffen war für einige BeraterInnen zunächst ein idealtypisches Verständnis. Dieses Verständnis und die eigene Definition und Klärung der Begriffe ist aber in vielen Fällen noch nicht notwendigerweise verknüpft mit der eigenen Arbeitspraxis. Im Burgenland gelang es uns durch die Erhebung von Bildungsberatung und Bildungsinformation mithilfe von Fragebögen und daran anschließenden Leitfadenterviews, einen Übertragungsprozess in Gang zu setzen. Die Beteiligten setzten sich mit den Fragen auseinander: Wer definiert Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation als eigenen Aufgabenbereich? Ist meine Tätigkeit Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation? Im Zuge der Fragebogenerhebung wurden dann auch die ersten Schwierigkeiten mit dem Berufsfeld thematisiert: Ist es überhaupt möglich, den Bereich der Bildungsberatung vom Berufsfeld der Erwachsenenbildung zu trennen? Kann BildungsberaterIn ein eigener Beruf sein? Die Schwierigkeit der Definition eines eigenen Berufsfeldes, des Absteckens von spezifischen Aufgabenbereichen sowie die Positionierung des Bereiches innerhalb der Einrichtungen schien nach der Auswertung der Fragebögen ein zentrales Anliegen der BildungsberaterInnen zu sein. Auf der Grundlage dieser Wahrnehmungen fokussierten wir die Interviews – obwohl nicht ursprünglich intendiert – stärker auf die Aufgabenbereiche von Bildungsberatung, auf Kompetenzen, Grundsätze von Beratung und Wünsche und Perspektiven der BildungsberaterInnen in Bezug auf ihre Bereiche. Dies stellte einen ersten wichtigen Schritt in Bezug auf die Bewusstseinsbildung und Perspektivenentwicklung des eigenen Berufsfeldes dar. Einerseits wurden von Seiten der BeraterInnen ganz klare Vorstellungen dazu geäußert, welche Kompetenzen für den Bereich der Bildungsberatung und Bildungsinformation vonnöten sind, welches das adäquate Setting für Beratungsgespräche darstellt und welche Phasen ein Beratungsgespräch in den meisten Fällen durchläuft. Auch wurden erste Ideen für eine adäquate Aus- und Weiterbildung von BildungsberaterInnen konkretisiert, zum einen für die eigene Weiterbildung, zum anderen auf für eine grundlegende Aus- und Weiterbildung.

### *Gruppenbildung*

Ein in der zweiten Phase vorrangiger Bereich war die Vernetzung der BeraterInnen. Dieser Prozess unterscheidet sich ganz wesentlich von der ersten Phase des Projektverlaufes, in der erste Vertrauensstrukturen aufgebaut werden mussten. Die BeraterInnen übernahmen erst in der zweiten Phase selbst stärker die Initiative und etablierten sich als Gruppe. Die Sicherheit im Umgang mit Begrifflichkeiten, aber auch die Übertragung in den eigenen Tätigkeitsbereich, „Ja, ich mache Bildungsberatung und/oder Bildungsinformation!“, stellten dafür eine Voraussetzung dar. Die Intensivierung der Kontakte durch regelmäßig stattfindende Treffen stellte auch einen wesentlichen unterstützenden Aspekt dar.

Inhaltlich trug unseres Erachtens zur Gruppenbildung zu zumindest gleichen Teilen der informelle, im Rahmen der sehr wichtigen Pausengespräche erfolgte Austausch unter den BildungsberaterInnen, sowie der „formelle“ inhaltliche Austausch bei. Da die BeraterInnen nun schon längere Zeit regelmäßig Kontakt hatten, war die notwendige Sicherheit und das Vertrauen im Umgang miteinander vorhanden, um ihre Einrichtungen und Aufgabenbereiche vorzustellen. Es war möglich, in inhaltlichen Austausch zu treten, Gemeinsamkeiten und Unterschiede wahrzunehmen und zu diskutieren, aber auch Abgrenzungen voneinander vorzunehmen.

### *Austauschprozesse*

Ein ganz wesentliches Kriterium bezüglich der Inhaltstiefe der stattgefundenen Austauschprozesse stellt unseres Erachtens die Heterogenität der Gruppe dar. Diese Heterogenität gestaltete sich einerseits horizontal im Sinne einer großen inhaltlichen Vielfalt. Die Palette reichte von Frauenberatungsstellen über SchülerInnenberatung bis zu arbeitsmarktspezifischer Beratung und Information. Zum anderen war aber auch eine vertikale Bandbreite gegeben. Es waren Einrichtungen bzw. Stellen vertreten, die seit Jahren oder sogar Jahrzehnten in einer sehr professionalisierten Form Beratung und Bildungsinformation anbieten, meist unterstützt durch eigene interne Aus- und Weiterbildungen der MitarbeiterInnen. Für einige andere wiederum stellt Bildungsberatung und Bildungsinformation noch einen relativ neuen Aufgabenbereich dar, der im Auf- bzw. Ausbau begriffen ist. In dieser Arbeit leider weggefallen sind diejenigen Einrichtungen und Personen, die Bildungsberatung und Bildungsinformation noch nicht anbieten. Es wäre interessant gewesen, auch ihre Zugänge und Ideen im Sinn einer

inhaltlichen Vielfalt und eines intensiven Austauschprozesses dabei zu haben. Austausch hat in diesem Zusammenhang die Aufgabe, sich nicht schon etwaigen etablierten Strukturen anzupassen, sondern unterschiedliche Herangehens- und Arbeitsweisen kennenzulernen und in einem Reflexionsprozess die eigene Arbeit und die Positionierung der eigenen Tätigkeiten kritisch zu hinterfragen.

### *Qualitätsentwicklung*

Im Zuge der diskutierten inhaltlichen Schritte hat Qualitätsentwicklung im Burgenland schon eingesetzt. Sie ist, wie sich gezeigt hat, Hand in Hand mit den Vernetzungsaktivitäten vor sich gegangen. Es wurden keine expliziten Kriterien für Bildungsberatung und Bildungsinformation festgelegt, im Zuge der eigenen Definitionen, des Austausches und der Vernetzung etablierte sich jedoch eine Gruppe, die anhand der Festlegung der Inhalte des Wegweisers erste implizite Kriterien für die Bestimmung des Berufsfeldes bestimmten.

In der weiteren Zusammenarbeit wird sich herausstellen, ob sich notwendigerweise weitere Aktivitäten in diese Richtung entfalten. Als grundlegende Voraussetzung für diese Arbeit – das zeigte der Prozess im Burgenland – ist es notwendig, dass sich die Bildungsberatungs- und Bildungsinformationsstellen innerhalb der Einrichtungen, in denen sie tätig sind, klar positionieren und etablieren. Der dadurch mögliche Spielraum erlaubt unserer Einschätzung nach eine verstärkte inhaltliche Zusammenarbeit mit anderen in diesem Bereich Tätigen. Eine weitere Koordination der Aktivitäten durch eine „neutrale“ Einrichtung, wie im Falle des Burgenlandes die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“, erachten wir in diesem Zusammenhang als notwendig und als wichtige Unterstützung dabei, den Blick von der eigenen Beratungstätigkeit immer wieder auf größere Zusammenhänge zu lenken. Im Weiteren ist eine bundesweite Vernetzung mit schon vorhandenen Initiativen und ein Blick auf internationale Entwicklungen und bereits vorhandene Qualitätsstandards von wesentlicher Bedeutung.

## **11 MODELL EINER ANBIETERNEUTRALEN BILDUNGSBERATUNGSSTELLE**

### **11.1 Internationale Modelle**

Sowohl in der Fachliteratur als auch im Zuge der Erhebung im Burgenland wurde deutlich, dass Bildungsberatung in Österreich vor allem in trägergebundener, institutioneller Form angeboten wird. Überinstitutionelle Beratungsstellen, wie sie beispielsweise in der Bundesrepublik Deutschland bereits seit einigen Jahren bestehen (vgl. z.B. Alexius 1996; Wrede/Würdemann 1997), sind in Österreich kaum zu finden. Krüger betont die Notwendigkeit, sowohl innerhalb von Erwachsenenbildungseinrichtungen Beratung auszubauen, als auch diese Angebote durch trägerungebundene, zentral organisierte Beratungsstellen zu ergänzen (Krüger 1992, S. 269). Auch Tippelt (1997) unterscheidet in Anlehnung an Mader zwischen Beratung in den Einrichtungen (trägergebunden) und Beratung in eigenen Beratungsstellen (trägerübergreifend). Das Besondere an der trägergebundenen Beratung ist für Tippelt, dass Beratung „integraler Bestandteil pädagogischen Handelns“ (ebd, S. 13) ist und daher, wie bereits weiter oben erwähnt, oft informell und ungeplant stattfindet. Aufgaben von trägergebundener Beratung sind beispielsweise die Kurswahlberatung, Einstufungsberatung, Beratung von MultiplikatorInnen oder die Beratung von KursleiterInnen. Die Hauptaufgaben trägerungebundener Beratungsstellen sind z.B. Individualberatung (bezüglich Kurswahl, Angeboten,...), Zielgruppenansprache und Öffentlichkeitsarbeit, die Ermittlung des Weiterbildungsbedarfs, das Aufzeigen von Angebotsdefiziten und die Beratung von und Zusammenarbeit mit Erwachsenenbildungseinrichtungen. Die Aufgabe der Rückkoppelung von Beratungserfahrungen an BildungsanbieterInnen obliegt nach dem Verständnis von Tippelt somit in erster Linie trägerunabhängigen Beratungsstellen, deren Trägerschaft Kommunen oder Verbände sein können (vgl. ebd., S. 20f).

Eine Besonderheit von trägerungebundenen Beratungsstellen liegt aber auch darin, dass sie ein wesentliches Element im Aufbau von Kooperationen zwischen Einrichtungen darstellen. „Zentralen Weiterbildungsberatungsstellen käme die Aufgabe zu, als Bindeglied wirksam zu werden zwischen

- *den verschiedenen Einrichtungen der Erwachsenenbildung [...]*
- *Erwachsenenbildung und Gesamtbildungssystem [...]*
- *Erwachsenenbildung und Arbeitsbehörde [...]*
- *Weiterbildungsberatung und anderen Beratungsdiensten [...]*“ (Krüger 1992, S. 270).

Auch Schiersmann/Engelhard bestätigen diese besondere Aufgabe von trägerunabhängigen Beratungsstellen. „[...] die Forderung nach Kooperation verschiedener Einrichtungen auf lokal-regionaler Ebene [ist] immer wieder erhoben, aber bislang kaum realisiert worden, u.a. weil aufgrund der pluralen Struktur des Weiterbildungssektors nur eine neutrale Institution diese Aufgabe übernehmen kann. [...] eine kommunale Weiterbildungsberatungsstelle [stellt] eine Instanz dar, die – ohne in potentielle Konkurrenzen involviert zu sein – diese Funktion wahrnehmen kann“ (Schiersmann/Engelhard 1992, S. 254).

Die Anfang der Achtzigerjahre gegründete, trägerunabhängige *Beratungsstelle für Weiterbildung* (BWB) in Köln zählt neben der Individualberatung auch die Institutionenberatung, die Analyse der Weiterbildungsangebots- und -nachfragesituation und die Kooperation mit Weiterbildungseinrichtungen zu ihren Hauptaufgaben. Besonders hervorzuheben ist die Zusammenarbeit, die in Form von Kooperationsschwerpunkten erfolgt. Je nach Kooperationsschwerpunkt (z.B. Weiterbildung für Frauen) initiiert die BWB die Zusammenarbeit mit jeweils unterschiedlichen Einrichtungen und EntscheidungsträgerInnen. Die Koordinierung und/oder Geschäftsführung einzelner Kooperationsschwerpunkte liegt in den Händen der BWB und die Zusammenarbeit erfolgt möglichst ohne fixe, starre Strukturen. Vorteile der Kooperationen sind beispielsweise die mögliche Optimierung geringer personeller und finanzieller Kapazitäten. Konkurrenzdenken, das sonst oft Kooperationen zwischen Erwachsenenbildungseinrichtungen verhindert, wird hier teilweise durch die „Neutralität“ der BWB kompensiert. „Die neutrale Funktion und der kommunale Status der BWB stellen für die Einrichtung die Voraussetzung dar, die Dienstleistungen anzunehmen und Konkurrenzprobleme zu-

rückzustellen“ (Schiersmann/Engelhard 1992, S. 257), auch wenn die Rolle der BWB als „neutrale Mittlerin“ besonders am Anfang nicht immer ganz leicht ist (vgl. ebd.). Das Beispiel dieser kommunalen Beratungsstelle macht deutlich, dass trägerungebundene Stellen Aufgaben übernehmen können, die innerhalb trägergebundener Bildungsberatung kaum möglich sind. Dafür war notwendig, „daß die BWB als Koordinierungsstelle die Autonomie der Weiterbildungseinrichtungen respektierte und diese zugleich in organisatorischer, personeller und inhaltlicher Hinsicht erheblich entlastete“ (ebd., S. 258).

## **11.2 Die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“**

Im Zuge des Projektes „Bildungsberatung Burgenland“ wurde, wie schon in den Strategien der Vernetzung ausgeführt, gemeinsam mit den MitarbeiterInnen der „Überinstitutionellen Bildungsinformation und Bildungsberatung“ das Modell einer anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“ entwickelt, das im Folgenden in seinen Grundpfeilern und Aufgabenbereichen umrissen werden soll. Die Entwicklung ist in einigen Bereichen noch nicht abgeschlossen, doch lassen sich auf der Grundlage des bisher Entstandenen mögliche Leitlinien für die Etablierung von solch anbieterneutralen Beratungsstellen in anderen Bundesländern herausarbeiten. Die Form dieser Beratungsstelle ist in Österreich bisher einzigartig, obwohl es schon einige länger etablierte überinstitutionelle und anbieterneutrale Beratungsstellen in Österreich gibt, die allerdings aufgrund von Finanzierung, Organisation und Aufgabenfeldern etwas anders gelagert sind.

### **11.2.1 Grundpfeiler**

#### *Überinstitutionell*

Die grundsätzliche Positionierung einer Beratungsstelle gegenüber anderen Einrichtungen und Stellen, die Bildungsberatung und Bildungsinformation anbieten, stellt einen wesentlichen ersten Schritt dar. Die Positionierung dieser anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle, die in einem fast zwei Jahre dauernden Prozess nicht ohne Reibeflächen und Konflikte vonstatten gegangen ist, lässt sich an dem Begriff „überinstitutionell“ festmachen. Dies bedeutet vorrangig, dass die Beratungsstelle aus unterschiedlichen Gründen nicht auf derselben Ebene wie die in Einrichtungen der Erwach-

senenbildung verankerten Beratungs- und Informationsstellen anzusiedeln ist. Überinstitutionell meint in diesem Zusammenhang einerseits, dass die Bildungsberatungsstelle organisatorisch und strukturell nicht in einer Erwachsenenbildungseinrichtung verankert ist und somit auch nicht den Zielen und Aufgaben dieser Einrichtung verpflichtet ist. Andererseits verstehen wir unter überinstitutionell aber auch, dass sich die Bildungsberatungsstelle als verbindendes Element zwischen den einzelnen Einrichtungen und Beratungsstellen (vgl. Krüger 1992, S. 270) positioniert. Eine Bildungsberatungsstelle dieser Art kann Anlaufstelle und Wissenspool in grundsätzlichen Fragen bezüglich Bildungsberatung und Bildungsinformation im Speziellen, aber auch in allgemeinen Belangen von Bildung und Arbeitsmarkt darstellen.

#### *Anbieterneutralität*

Eine wesentliche Besonderheit dieser Beratungsstelle ist die Anbieterneutralität in der Beratungs- und Informationstätigkeit. Anbieterneutralität wird in diesem Zusammenhang so verstanden, dass die Stelle selbst keinerlei Kurse und andere Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung anbietet. Hier liegt auch der Unterschied zu anderen in Erwachsenenbildungseinrichtungen verankerten Bildungsberatungsstellen, die, obwohl sie nicht immer vorrangig zu Beratung für Angebote in der eigenen Einrichtung angehalten sind, über eigene Weiterbildungsangebote verfügen und diese nach Bedarf natürlich vermitteln. In diesem Fall kann daher nicht mehr von einer Neutralität bezüglich des Weiterbildungsangebotes gesprochen werden, was auch den Sinn der Bildungsberatungsstellen in den Einrichtungen in Frage stellen würde. Es geht vielfach um ein Service für (potentielle) TeilnehmerInnen und die mögliche Akquisition derselben (vgl. Tippelt 1997, S. 20f). Auch für die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle galt während des Projektes die damit verbundene Problematik der Trägergebundenheit.

#### *Trägergebundenheit*

Räumlich gesehen ist die Bildungsberatungsstelle an der Förderungsstelle des Bundes für das Burgenland, einer bundesstaatlichen Einrichtung der Erwachsenenbildung eingerichtet. Dies bietet einige Vorteile bezüglich infrastruktureller Rahmenbedingungen, aber auch des Zugangs zu Wissen in Bezug auf Trends in der Erwachsenenbildung. Den grundsätzlichen Zielsetzungen dieser Förderungsstelle verpflichtet, verfügt

die anbieterneutrale Beratungsstelle über eine sehr große Unabhängigkeit in diesem institutionellen Rahmen.

Strukturell und organisatorisch war die Bildungsberatungsstelle ursprünglich als Kooperationsprojekt der Förderungsstelle mit der BuKEB, einem losen Verband burgenländischer Einrichtungen der Erwachsenenbildung, organisiert, was sie zu einer Mischform von trägerungebundener und trägergebundener Stelle machte. Die Arbeit in diesem Spannungsfeld zwischen größtmöglicher Autonomie und den Interessen einzelner Erwachsenenbildungseinrichtungen gestaltete sich als schwierig, da von Seiten der Einrichtungen der BuKEB immer wieder partikuläre, einander teilweise widersprechende Anforderungen an die Bildungsberatungsstelle herangetragen wurden, die einem unabhängigen Agieren nicht zuträglich waren. Wie sich auch z.B. bei der in Köln installierten BWB zeigt, ist die Arbeit einer solchen Beratungsstelle maßgeblich davon beeinflusst, inwieweit sie unabhängig von Interessen einzelner Einrichtungen agieren kann. Die zumindest relative Trägerungebundenheit der Bildungsberatungsstelle stellt deshalb eine Voraussetzung für ihre überinstitutionelle Positionierung, sowie für die im Weiteren ausgeführten Aufgabenbereiche dar. Eine weitgehende strukturelle, organisatorische und finanzielle Trennung von anderen Erwachsenenbildungseinrichtungen zeichnet sich jedoch ab.

### **11.2.2 Aufgabenbereiche**

Ausgehend von den genannten Eckpfeilern der Überinstitutionalität, Anbieterneutralität und Trägerungebundenheit dient die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle der Erfüllung von drei großen Aufgabenbereichen, die sich auch an den unterschiedlichen AdressatInnen und PartnerInnen der Beratungsstelle festmachen lassen. Zum Ersten handelt es sich um das „Geschäft“ der Bildungsberatung und Bildungsinformation, deren Zielgruppen die KlientInnen darstellen. Darüber hinaus stellt der Austausch mit BildungsberaterInnen und Einrichtungen einen weiteren wichtigen Bereich dar. Und zum Dritten geht es auch um Organisations- und Strukturierungsaufgaben, deren AdressatInnen und NutznießerInnen KlientInnen, BildungsberaterInnen und Erwachsenenbildungseinrichtungen darstellen.

*Bildungsberatung und Bildungsinformation*

Vorrangiger Aufgabenbereich der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle ist die kostenlose Beratung und Unterstützung von KlientInnen bezüglich Aus- und Weiterbildung, aber auch im Hinblick auf Möglichkeiten der Förderung und Finanzierung. Unter Weiterbildung werden von der Beratungsstelle sowohl berufliche und berufsorientierende Angebote, wie auch „zweckfreie“ Angebote der allgemeinen Weiterbildung verstanden. Die Beratungen gestalten sich in immer stärkerem Ausmaß als längerfristige Begleitungen von KlientInnen. Die Bildungsberatungsstelle verfügt über eine umfassende, zum Teil elektronisch unterstützte Materialsammlung zu Angeboten der Aus- und Weiterbildung, sowohl regional, bundesländerübergreifend, wie auch international. Gerade die Sammlung von und das Wissen über Möglichkeiten der Weiterbildung, die über das Burgenland hinausgehen, sind in diesem speziellen Fall von besonderer Bedeutung. Bedingt durch die infrastrukturellen Gegebenheiten im Burgenland, pendeln viele Menschen zu ihrem Arbeitsplatz in andere Bundesländer, z.B. Wien. Somit ist es für sie dann oft leichter, Kurse in der Nähe ihres Arbeitsplatzes zu besuchen. Auch für die in grenznahen Gebieten lebenden Menschen macht es oft mehr Sinn, Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung im benachbarten Bundesland in Anspruch zu nehmen. Die Nutzung der burgenländischen Datenbank, sowie einiger anderer regionaler und nationaler Datenbanken, stellt in diesem Zusammenhang eine wichtige Arbeitsgrundlage dar.

Um der regionalen Arbeit, bzw. der nicht besonders gut ausgeprägten Infrastruktur im Burgenland gerecht zu werden, wird zweimal im Jahr, immer knapp vor Semesterbeginn, eine Woche lang in den burgenländischen Bezirkshauptstädten regionale Bildungsberatung und Bildungsinformation angeboten. Dieser Bereich hat sich als ganz wesentliches Standbein der Bildungsberatungsstelle herauskristallisiert.

Als Unterstützung der KlientInnen und Möglichkeit der Selbstreflexion vor oder auch nach einer Erstberatung, wurde von der Bildungsberaterin im Rahmen des Projektes ein Selbsteinschätzungsbogen konzipiert, der KlientInnen ermöglicht, ihr formelles und informelles Wissen, die Geschichte ihrer Bildung, sowie die ihnen zur Verfügung stehenden zeitlichen und finanziellen Ressourcen zu reflektieren. Dieser „Bildungs-Check“ – im Internet unter <http://www.erwachsenenbildung-bgld.at/Bildungcheck1.htm> [Stand: 18.09.2001] abrufbar – stellt im Burgenland eine Novität dar, die im Sinne der zu unterstützenden Selbsttätigkeit der Ratsuchenden von großer Bedeutung sein kann. Der

Bildungs-Check wird gegenwärtig begleitend evaluiert und soll dann auf der Grundlage der Evaluation überarbeitet und modifiziert werden. Besonders Menschen, die in ihrem Beruf unzufrieden sind oder neue Betätigungsfelder suchen (z.B. Wiedereinstieg), kann der Bildungs-CHECK eine gute Hilfestellung für die erste Orientierung sein. Darüber hinaus bietet er eine gute Arbeitsgrundlage für Beratungsgespräche.

Ziel des Aufgabenbereiches Bildungsinformation und Bildungsberatung ist es, Bildungsinteressierte regional, aber auch national und international in ihrer Suche nach Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung und in der Entscheidung für zukünftige Bildungswege zu unterstützen und zu begleiten. Die Bildungsberatungsstelle „Bildungsberatung Burgenland“ versucht in dieser Arbeit möglichst umfassend zu beraten und einen großen Überblick über Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung zu bieten.

#### *Informationsdrehscheibe für BildungsberaterInnen und Einrichtungen*

Die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle pflegt auf unterschiedlichen Ebenen den Austausch mit BildungsberaterInnen und Einrichtungen der Weiterbildung. Zum einen auf der Ebene der Bildungsberatung und Bildungsinformation: Da die Beratungsstelle über einen guten Überblick bezüglich der speziellen Schwerpunkte anderer Bildungsberatungsstellen verfügt, bzw. mit einigen Einrichtungen und BeraterInnen über Kooperationen oder Formen des informellen Austauschs verfügt, besteht die Möglichkeit, KlientInnen ihren spezifischen Anliegen entsprechend an die jeweils kompetenten Stellen und Personen weiterzuleiten. Zum anderen werden KlientInnen von Beratungs- und Informationsstellen oder von anderen Einrichtungen an die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle weiterverwiesen, da diese gerade für noch sehr unschlüssige Menschen einen guten Überblick über Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung bieten, bzw. mit Hilfe des Bildungs-CHECKS und einem anschließenden Beratungsgespräch erste Orientierungen unterstützen kann. Darüber hinaus besteht natürlich auch für BeraterInnen selbst die Möglichkeit, Anfragen zu speziellen Themenbereichen zu stellen. Auf nationaler Ebene pflegt die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle intensive Kontakte zu der Initiative bib-infonet und steht somit auch bundesweit mit Beratungsstellen und BildungsberaterInnen im Austausch.

Einen weiteren Bereich, der für die Erwachsenenbildungseinrichtungen von großem Interesse sein kann, stellt die Möglichkeit der Rückmeldung von Nachfragen an die AnbieterInnen dar. Dies kann im Weiteren zu einer besseren Abstimmung von Interessen potentieller TeilnehmerInnen und Angeboten der Aus- und Weiterbildung führen.

Die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle sieht es als ihre Aufgabe, BildungsanbieterInnen bei Anfrage ihre diesbezüglichen Beratungserfahrungen rückzumelden. Ein dritter, wichtiger Bereich beinhaltet die Arbeit für die burgenländische Weiterbildungsdatenbank ([www.bildungsinformation-burgenland.at](http://www.bildungsinformation-burgenland.at)). Einerseits vermittelt die Beratungsstelle zwischen Bildungseinrichtungen und Datenbank, andererseits werden Fehlerquellen in der Datenbank analysiert und den BetreiberInnen rückgemeldet.

### *Organisations- und Strukturierungsaufgaben*

Organisations- und Strukturierungsaufgaben stellen den dritten großen Aufgabenbereich der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle dar. Zum einen geht es darum, in Bezug auf Bildungsberatung und Bildungsinformation immer am neuesten Stand zu bleiben, Materialien zu sammeln und aufzubereiten, den Bildungs-CHECK weiterzuentwickeln und die Möglichkeit der Bildungsberatung und Bildungsinformation über PR- und Marketingstrategien den Menschen im Burgenland näher zu bringen. Zum anderen ist eine ständige Beobachtung der Entwicklungen des Arbeits- und Bildungsmarktes notwendig, um adäquat zu beraten und selbst am „Puls der Zeit“ zu bleiben, aber auch um im Sinne einer Informationsdrehzscheibe dieses Wissen an Bildungseinrichtungen und Beratungs-, bzw. Informationsstellen weitergeben zu können. Darüber hinaus wird die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle die im Zuge des Projektes „Bildungsberatung Burgenland“ initiierten und durchgeführten Strategien der Vernetzung, wie Newsletter und ExpertInnentreffen, weiter betreuen und organisieren. Auch das in gewissen Zeitabständen notwendige „Updaten“ des Wegweisers für BildungsberaterInnen und die entsprechende Kontaktaufnahme mit den BeraterInnen gehört zu den vorgesehenen organisatorischen Aufgaben. Im Sinne der zu Beginn ausgeführten Ausrichtung der Stelle, ihrer neutralen Position hinsichtlich der vorherrschenden Konkurrenz unter Einrichtungen der Weiterbildung, erfüllt sie unseres Erachtens die besten Voraussetzungen, sowohl in inhaltlicher wie auch in struktureller Hinsicht, um diese Aufgaben bewältigen zu können und auch von BildungsberaterInnen und Einrichtungen das notwendige Vertrauen dafür zu erhalten.

### **11.2.3 MitarbeiterInnen und Verortung**

Für die oben beschriebenen Tätigkeitsbereiche der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle sind im Moment zwei Personen mit einem Stundenausmaß von insgesamt 50 Stunden zuständig. Dies scheint nicht viel zu sein, in Anbetracht eines doch sehr

komplexen Betätigungsfeldes dieser Beratungsstelle, und es stellt sich auch die Frage, wie lange die Aufgaben noch mit dieser Kapazität erfüllt werden können. Zu hoffen bleibt, dass das Stundenausmaß über kurz oder lang noch aufgestockt wird. Andererseits wissen die meisten in der Erwachsenenbildung Tätigen um die Knappheit personeller und finanzieller Ressourcen. Auch im Zuge des Projektes waren wir immer wieder, sowohl in Belangen der Beratungsstelle, wie auch in der Zusammenarbeit mit den Einrichtungen und BeraterInnen, mit dieser Knappheit an Zeit und Geld konfrontiert. Eher werden personelle Umschichtungen vorgenommen, als dass neue Arbeitsplätze mit entsprechenden Personen neu besetzt werden. Das Zauberwort, das wir in diesem Zusammenhang noch kurz strapazieren möchten, heißt Synergien. Synergien allein sind sicher zu wenig, es benötigt natürlich auch des Zur-Verfügung-Stellens von entsprechenden personellen Möglichkeiten. Allerdings lässt sich, wie wir am Beispiel der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle zeigen möchten, mit einem entsprechenden Umfeld und der Möglichkeit, dass mehrere Seiten wechselseitig profitieren, einiges an Organisations- und Strukturierungsaufwand und nicht zuletzt, auch wenn das in diesem Zusammenhang seltsam anmuten mag, an Erklärungsbedarf reduzieren.

Die anbieterneutrale Bildungsberatungsstelle ist, wie schon erwähnt, an der Förderungsstelle des Bundes für das Burgenland in Eisenstadt angesiedelt. Dieser Standort bietet aus mehreren Gründen sowohl Vorteile für die Beratungsstelle, wie auch für die Förderungsstelle. In erster Linie, und das ist von ganz wesentlicher Bedeutung für eine trägerungebundene, anbieterneutrale und überinstitutionell agierende Beratungsstelle, bietet die Förderungsstelle aufgrund ihrer Zielsetzungen eine gute Basis. Sie versteht sich als Verbindungsstelle zwischen Einrichtungen der Erwachsenenbildung und zwischen Bund und Land und arbeitet als Service- und Koordinationsstelle in den Bereichen Vernetzung, Information und Beratung und Koordination in Belangen der Erwachsenenbildung. Darüber hinaus berät die Förderungsstelle bei der Entwicklung offener Lernformen und betreibt kontinuierlich Öffentlichkeitsarbeit für Weiterbildung. Die grundsätzlichen Zielsetzungen der Förderungsstelle auf der allgemeinen Ebene der Erwachsenenbildung decken sich in vielen Bereichen mit den Zielen, die von der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle für den spezialisierten Bereich der Bildungsberatung und Bildungsinformation angestrebt werden. Diese gemeinsame Basis bietet unseres Erachtens die Grundlage für ein konstruktives Miteinander, wie auch für Kooperationen auf unterschiedlichen Ebenen.

Darüber hinaus bietet die Förderungsstelle als bundesstaatliche Einrichtung der Erwachsenenbildung ein großes Potential an und einen direkten Zugang zu Wissen über rechtliche Rahmenbedingungen zu Agenden der Aus- und Weiterbildung, über Förderungen und andere Möglichkeiten der Bildungsfinanzierung und über neueste Trends in der Weiterbildung. Darüber hinaus verfügt die Förderungsstelle aufgrund ihrer vielfältigen Aufgabenbereiche als Servicestelle über eine gut organisierte Infrastruktur über Adressen und Kontakte zu Personen und Einrichtungen der Weiterbildung und steht mit diesen auch regelmäßig in Verbindung. Die Nutzung des Wissens und der infrastrukturellen Rahmenbedingungen stellt eine große Erleichterung in Bezug auf die vielfältigen Tätigkeiten der Beratungsstelle dar. So braucht einiges an Wissen nicht mehr generiert zu werden, sondern kann in Bezug auf Angelegenheiten der Bildungsberatung und Bildungsinformation gefiltert und aufbereitet werden. Die Synergien, die der Förderungsstelle aus dieser Kooperation erwachsen, sind auch nicht von der Hand zu weisen. Die Förderungsstelle verliert ein bisschen den Status des „langen Arms des Bundes“, der vorrangig für die Vergabe von – aus Sicht der Erwachsenenbildung immer zu geringen – Geldern zuständig ist, indem an dieser Stelle auch eine den einzelnen Erwachsenenbildungseinrichtungen Nutzen versprechende Stelle untergebracht ist, auf deren Know-how zurückgegriffen werden kann.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Verbindung von Förderungsstelle und einer anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle eine gute Möglichkeit der Koexistenz und der Zusammenarbeit darstellt. Wie sich am österreichischen Beispiel von „Bildungsberatung für Erwachsene“ (BiBer) in Salzburg zeigt, das nun schon seit 12 Jahren institutionalisiert und etabliert ist, kann die Förderungsstelle hier eine gute Basisstruktur bereitstellen. Ob Förderungsstelle und Bildungsberatung in Personalunion agieren sollten, wie das in Salzburg der Fall ist und auch in einigen anderen Initiativen der Länder angestrebt wird, ist eine Frage, der noch genauere Aufmerksamkeit geschenkt werden könnte. Im Burgenland besteht eine andere Situation der Verankerung, die der Unabhängigkeit der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle zuträglich ist. Wir sind der Meinung, dass dieses Modell, adaptiert an unterschiedliche Strukturen und Voraussetzungen in anderen Bundesländern, in dieser Form eine sehr gute Möglichkeit der Etablierung einer relativ trägerunabhängigen und neutral agierenden Bildungsberatungsstelle darstellen kann.

## **IV Resümee**



Zwei Jahre intensiver Vernetzungsarbeit haben im Burgenland in Bezug auf Bildungsberatung und Bildungsinformation einiges in Bewegung gesetzt. Waren die Annäherungen im ersten Jahr der Zusammenarbeit noch zaghaft und von Vorbehalten und Konkurrenzängsten geprägt, konnten im Laufe der zweiten Phase des Projekts Vertrauensstrukturen aufgebaut werden und es etablierte sich eine Gruppe von BildungsberaterInnen, deren Zusammenarbeit und reger Austausch auch in Zukunft weiterhin zu erwarten ist. Die angestrebten Ziele dieses Projektes konnten demnach erreicht werden.

Das Projekt „Bildungsberatung Burgenland“ war als Entwicklungsprojekt konzipiert, dessen Hauptziele darin bestanden, gemeinsam mit BildungsberaterInnen im Burgenland Vernetzungsstrukturen zu schaffen und die anbieterneutrale Beratungsstelle in Eisenstadt auszubauen. Das Forschungsteam übernahm die Aufgabe, diese Entwicklungen wissenschaftlich zu begleiten. Im vorliegenden Bericht wurden die wesentlichsten Ergebnisse und Prozesse zusammengefasst und sollen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

Ausgehend vom Ansatz der Praxisforschung verstanden wir uns nicht lediglich als BeobachterInnen und DatensammlerInnen, sondern sahen als eine der Hauptfunktionen unserer Arbeit, mit der Projektleitung und den BeraterInnen gemeinsam, mögliche Strategien zu entwickeln und erste Schritte zu initiieren. Herausragendes Element unserer Forschungstätigkeit bestand demnach darin, Ziele und Vorgehensweisen nicht von vornherein endgültig festzulegen, sondern in ausführlichen Diskussionsprozessen mit allen Beteiligten gemeinsam zu entwickeln.

Das erste Jahr des Projektes war primär der Erhebung der Situation von Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland gewidmet. Es wurden Kontakte zu jenen Einrichtungen aufgenommen, in denen Beratungstätigkeiten in Bezug auf Aus- und Weiterbildung zu erwarten waren. Anhand eines ausführlichen Fragebogens, der an alle diese Einrichtungen verschickt wurde und mit dessen Hilfe sowohl die Sicht der BeraterInnen als auch von Personen in leitenden Funktionen erfasst werden sollte, konnte ein erster Einblick in die Bildungsberatungssituation im Burgenland gewonnen werden. Es trat deutlich zu Tage, dass Bildungsberatung und Bildungsinformation zwar in vielen Einrichtungen einen Teil des Aufgabenbereiches ausmacht, in den meisten

Einrichtungen jedoch ein kaum verankertes und professionalisiertes Tätigkeitsfeld darstellt.

Beratung in Aus- und Weiterbildungsfragen wird nicht nur in Erwachsenenbildungsinstitutionen, sondern ebenso in Frauenberatungsstellen, Einrichtungen der Jugendinformation oder arbeitsmarktnahen Einrichtungen angeboten. Die Schwerpunktsetzungen und Zielgruppenausrichtung der Beratungstätigkeiten spiegelt eine große Vielfalt wider und es zeigte sich deutlich, dass, entgegen der Befürchtungen mancher, nur in wenigen Fällen direkte Konkurrenzsituationen bestehen. In vertiefenden Leitfadeninterviews wurde verstärkt darauf Bezug genommen, in welcher Form Bildungsberatung und Bildungsinformation umgesetzt wird (z.B. wie Beratungsgespräche ablaufen) und welche Ideen und Wünsche vorhanden sind, die zu einem Ausbau und zur Professionalisierung dieses Arbeitsbereiches führen sollen und können. Ein wesentliches Ergebnis dieser Interviews war unter anderem der Wunsch, mehr über die Tätigkeiten anderer Einrichtungen zu erfahren.

Diese Datenerhebung bildete jedoch lediglich einen Teil unserer Aktivitäten, ein weiterer Bereich bestand darin, BeraterInnen miteinander in Kontakt zu bringen und einen persönlichen Austausch zu fördern. Besonders im zweiten Projektjahr wurden regelmäßig ExpertInnentreffen organisiert, die allen Interessierten ermöglichen sollten, einander kennen zu lernen und mehr über die Tätigkeiten anderer BeraterInnen zu erfahren. An diesen ExpertInnentreffen nahmen BeraterInnen unterschiedlichster Einrichtungen teil und es zeigte sich, dass einige hohe Bereitschaft zeigten, intensiv miteinander in Austausch zu treten. Die Zahl der InteressentInnen erweiterte sich außerdem stetig, wodurch bei jedem Treffen immer wieder neue Personen dazukamen und die Vernetzung dadurch immer weitere Kreise zog.

Ein Entwicklungsprozess, der sich im Laufe der insgesamt sieben ExpertInnentreffen abzeichnete, war eine zunehmende Offenheit, anderen BeraterInnen etwas über den eigenen Ausgabenbereich zu berichten. Die Weitergabe solcher Informationen war zunächst noch von Skepsis begleitet, was aus unserer Sicht unter anderem darauf zurückzuführen ist, dass vielfach Konkurrenzängste vorherrschten. Aufgrund der Erhebung der Situation im Burgenland, aber auch aufgrund zunehmender Vertrautheit mit den Zielen und involvierten Personen des Projektes wurde jedoch immer deutlicher,

dass ein Austausch über Tätigkeitsbereiche keine Bedrohung darstellt, sondern für den Beratungsalltag nützliche Unterstützung sein kann. Erst diese Bereitschaft, in einen regen Austausch miteinander zu treten, ermöglichte die Initiierung eines relativ stabilen Netzwerkes und die Erstellung eines von vielen Seiten gewünschten ExpertInnenpools, der Auskunft darüber gibt, wer im Burgenland welche Beratungs- und Informationsmöglichkeiten anbietet. Die Adressen aktiver Netzwerkmitglieder und weiterer InteressentInnen wurden im Wegweiser „Bildungsberatung und Bildungsinformation im Burgenland – Wer? Was? Wo?“, festgehalten, um auch für die weitere Zusammenarbeit ein Instrument zur Verfügung zu haben, in dem die wichtigsten Kontakte und Ansprechpersonen gesammelt sind.

Vernetzung braucht – und das wurde in diesem Projekt deutlich – einen Anlass, viel Zeit, aufgebautes Vertrauen und systematische, organisierte Impulse. Der Anlass, und somit auch Anstoß für erste Auseinandersetzungen, war in diesem Projekt die Erhebung der Situation im Burgenland. Bezüglich der Zeit zeigte sich, dass ein Jahr nicht ausreicht, um stabile Vernetzungsstrukturen aufzubauen, zwei Jahre erste Strukturen entstehen lassen, intensive Vernetzung aber erst in einem noch längeren Zeitraum verwirklicht ist. Viel Zeit braucht vor allem der Aufbau von Vertrauen, das eine wesentliche Voraussetzung für den Austausch von Informationen darstellt. Die systematischen und organisierten Impulse gingen in erster Linie vom Forschungsteam aus. Sie umfassten sowohl den Aufbau von Kontakten als auch die Organisation von gemeinsamen Treffen und die Aufrechterhaltung eines steten Informationsflusses mithilfe eines regelmäßig erscheinenden Newsletters.

Ebenso wie die Vernetzungstätigkeiten hat auch der Ausbau und die Begleitung der anbieterneutralen Bildungsberatungsstelle modellhaften Charakter. Im Zuge des Projekts wurden einige Organisationsstrukturen verändert, was dazu beigetragen hat, dass diese spezifische Beratungsstelle nun tatsächlich anbieterneutrale, trägerungebundene Beratung anbieten kann. Das entstandene Leitbild gibt ebenso Auskunft über die Etablierung dieser Stelle wie beispielsweise die Entwicklung eines speziellen Beratungsinstrumentes, des Bildungs-checks, der auch für andere BeraterInnen wichtige Anregungen beinhaltet.

Die Ergebnisse des Entwicklungsprojekts haben nicht nur für das Burgenland Bedeutung, sondern sind in einen größeren Zusammenhang zu setzen. Kooperationspartnerin dieses Projektes war beispielsweise die Initiative „bib-efonet“, deren Tätigkeiten auf die österreichweite Vernetzung und Professionalisierung von Bildungsberatung gerichtet sind. Auch BeraterInnen aus dem Burgenland sind aktiv in dieser Vernetzungsaktivität involviert und über die Landesgrenzen hinweg ergeben sich daraus Möglichkeiten des Austausches und der gemeinsamen Weiterentwicklung dieses noch jungen Berufsfeldes. Die Aktivitäten im Burgenland weisen darüber hinaus modellhaften Charakter auf, da dies in Österreich der erste Versuch war, BeraterInnen einer Region miteinander zu vernetzen. Einige der Ergebnisse sind insofern übertragbar, als auch in anderen österreichischen Bundesländern vermutlich ähnliche Bedingungen für Bildungsberatung und Bildungsinformation herrschen. Einen Vernetzungsprozess anzuregen, zu begleiten und tragfähige Strukturen zu entwickeln zeigte im Burgenland Wirkung und es ist mit einem verstärkten Ausbau von Bildungsberatung und Bildungsinformation zu rechnen. Dies unterstützt BeraterInnen, die durch solche Initiativen ihr Tätigkeitsfeld klarer abgrenzen können und setzt Professionalisierungs- und Qualitätsentwicklung in Gang. Solche Projekte ermöglichen aber auch, dass bei Einrichtungen Interesse für Beratungsaktivitäten geweckt und entsprechende Beratungsangebote eingerichtet werden. Eine solche Entwicklung unterstützt immer mehr Menschen mit Hilfe professioneller Beratung passende Bildungsangebote zu finden.

## V Bibliographie

- Alexius, Ulrike: Bürgernahe Bildungsplanung. Kölner Studie zur Bedarfsermittlung in der Weiterbildung. Köln 1996.
- Altrichter, Herbert: Lehrer erforschen ihren Unterricht: eine Einführung in die Methoden der Aktionsforschung. Bad Heilbrunn/Obb. 1990.
- Arnold, Rolf: Weiterbildung. München 1996.
- Balli, Christel / Storm, Uwe: Weiterbildungs- und Qualifizierungsberatung – ein Beitrag zur Klärung von Begriffen und Strukturen in der Bildungsberatung. In: Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994, S. 15-30.
- BIFO Berufs- und Bildungsinformation Vorarlberg. Online in Internet: URL: <http://www.bifo.at/bifo/text/bifo.asp> [Stand: 31.07.2001].
- Bildungsberatung Burgenland. Online in Internet: URL: <http://www.erwachsenenbildung-bgld.at> [Stand: 18.09.2001].
- Bildungsberatung. Eine praxisbegleitende Fortbildung. Lehrgangsausschreibung. BlfEB St. Wolfgang 1999.
- Bildungsberatung. Eine praxisbegleitende Fortbildung. Lehrgangsausschreibung. BlfEB St. Wolfgang 2000.
- Bisovsky, Gerhard / Brugger, Elisabeth: Bildungsinformation und -beratung in der allgemeinen Erwachsenenbildung. In: Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994, S. 51-64.
- Bogner, Isolde: Beratungsmethoden für die Weiterbildung von Erwachsenen. Dissertation. Regensburg 1994.
- Böhme, Gernot: Bildung als Widerstand. Was sollen die Schulen und Hochschulen lehren? Ein Versuch über die Zukunft des Wissens. In: Die Zeit, Nr. 38, 16. September 1999.
- Braun, Joachim / Ehrhardt, Peter: Weiterbildungsberatung als kommunale Aufgabe. Projekterfahrungen und Konsequenzen. In: Hessische Blätter für Volksbildung. Heft 1, 1980, S. 29-36.

- Braun, Joachim / Fischer, Lutz (unter Mitarbeit von Peter Röhrig): Bedarfsorientierte Beratung in der Weiterbildung. München 1984.
- Brödel, R. (Hrsg.): Lebenslanges Lernen. Lebensbegleitende Bildung. Neuwied 1998.
- Buchacher, Walter / Buchner, Sylvia: Bildungsinformation und -beratung in der Erwachsenenbildung. Gegenwärtiger Stand und Modell für den Ausbau in Salzburg. Pilotstudie und Projektbericht. Salzburg, Oktober 1987.
- Bundesministerium für Unterricht und kulturelle Angelegenheiten, Abteilung Erwachsenenbildung (Hrsg.): Erwachsenenbildung in Österreich – Ein Überblick. Wien, 4. Auflage, 1999.
- Cendon, Eva / Holzer, Daniela / Lenz, Werner: Bildungsberatung Burgenland. Forschungsbericht. Graz, Eisenstadt 2000.
- Cendon, Eva / Holzer, Daniela: Bildungsberatung Burgenland. Forschungsbericht II. Graz, Eisenstadt 2001.
- Combe, Arno / Helsper, Werner (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Frankfurt am Main 1996.
- de Haan, Gerhard: Beratung. In: Lenzen, Dieter (Hrsg.): Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Bd. 1, Stuttgart 1992, S. 336-341.
- Dietrich, Stephan: Beratung im Kontext selbstgesteuerten Lernens. In: Nuissl, Ekkehard / Schiersmann, Christiane / Siebert, Horst (Hrsg.): Report 46. Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung. Thema: Beratung, a.a.O., S. 100-113.
- Eckert, Thomas / Schiersmann, Christiane / Tippelt, Rudolf: Beratung und Information in der Weiterbildung. Hohengehren 1997.
- eduVista. Online in Internet: URL: <http://www.eduvista.com> [Stand: 31.07.2001].
- Erwachsenenbildung - Information Online. Dokumentation der Tagung am 28. Mai 1998 in Wien.
- euroguidance. Nationales Informationszentrum für Bildungs- und Berufsberatung (NRCVG) Österreich. Online in Internet: URL: <http://www.leonardodavinci.at/Euroguidance> [Stand: 07.08.2001].
- Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für Salzburg (Hrsg.): Beratung zum Erfolg. 10 Jahre BiBer-Bildungsberatung. Salzburg, September 1999.

- Förderungsstelle des Bundes für Erwachsenenbildung für das Burgenland. Online in Internet: URL: <http://www.erwachsenenbildung-bgld.at> [Stand: 18.09.2001].
- Fuchs-Brüninghoff, Elisabeth: Lernberatung – die Geschichte eines Konzepts zwischen Stigma und Erfolg. In: Nuissl, Ekkehard / Schiersmann, Christiane / Siebert, Horst (Hrsg.): Report 46. Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung. Thema: Beratung, a.a.O., S. 81-92.
- Gattol, Ernst: Bericht zur Tagung „Probleme der Bildungsinformation und -beratung bei Erwachsenen“ vom 2. bis 5.4. 1974 im Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang. In : Erwachsenenbildung in Österreich, 1974, S. 344-352.
- Gieseke, Wiltrud: Beratung in der Weiterbildung – Ausdifferenzierung der Beratungsbedarfe. In: Nuissl, Ekkehard / Schiersmann, Christiane / Siebert, Horst (Hrsg.): Report 46. Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung. Thema: Beratung, a.a.O., S. 10-17.
- Gisinger, Bernadette / Knopf, Wolfgang: Bildungsberatung. Praxisbegleitende Fortbildung im BIfEB St. Wolfgang. In: Erwachsenenbildung in Österreich, Heft 5, 1994, S. 19-20.
- Gisinger-Schindler, Bernadette: Bildungsberatung. Theoretische Grundlagen des Lehrgangs: Praxisbegleitende Fortbildung: Bildungsberatung. Unveröffentlichtes Dokument. Strobl 1996.
- Grau, Herbert: Beratung als Bildung – Bildungsberatung. In: Erwachsenenbildung in Österreich, 1973, S. 329-341.
- Gruber, Elke: Bildung zu Brauchbarkeit? Berufliche Bildung zwischen Anpassung und Emanzipation. München, Wien 1995.
- Harke, Dieter: Lernberatung – ein Fortbildungsmodell für Lehrpersonal in der beruflichen Weiterbildung. In: Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994, S. 31-50.
- Heller, Kurt (Hrsg.): Handbuch der Bildungsberatung. 3 Bde., Stuttgart 1975, 1976.
- Heller, Kurt : Bildungsberatung. In: Lenzen, Dieter (Hrsg.): Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Bd. 9, Stuttgart 1983.
- Hessische Blätter für Volksbildung. Themenheft: Beratung in der Weiterbildung. Heft 1, Frankfurt am Main 1980.

- Huber, Astrid: Mein Bildungs-CHECK. Ein Fragenkatalog als Anregung zur Selbsteinschätzung. Online in Internet: URL: <http://www.erwachsenenbildung-bgld.at/Bildungscheck1.htm> [Stand: 18.09.2001].
- Jenschke, Bernhard: Berufsberatung. In: Lenzen, Dieter (Hrsg.): Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Bd. 9, Stuttgart 1983.
- Jonke-Hauptmann, Edith / Rammel, Beatrix: Einrichtungen zur Förderung der Berufswahlfähigkeit. Ein innovativer und dokumentativer Beitrag zur vorberuflichen Bildung in Österreich. Frankfurt am Main 1996.
- Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994.
- Kanelutti, Erika: Bundesweites Informationsnetzwerk für BildungsberaterInnen im Netz. In: Schwarzmayr, Elisabeth / Steinringer Johann: Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern in Bildung und Beruf. Wien, Mai 2001, S. 58-59. Online in Internet: URL: <http://www.leonardodavinci.at/defaultkl.html> [Stand: 07.08.2001].
- Kapfer, Ludwig: Das GAMMA-Modell. Das ganzheitliche Marketing-Managementmodell und wie wir damit Erfolg haben. Graz 1992.
- Klevenow, Uta: Weiterbildungsberatung – Prämissen und Erfahrungen. In: Hessische Blätter für Volksbildung. Heft 1, 1980, S. 11-17.
- Knoll, Jörg: Beratung in der Erwachsenenbildung. Notizen zu einem laufenden Fortbildungsprogramm. In: Grundlagen der Weiterbildung. 3. Jg., Heft 5, 1992, S. 269-271.
- Koch, Johannes / Kraak Ralf: Qualifizierungsberatung als Dienstleistung für die regionale Wirtschaft. In: Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994, S. 141-161.
- Krüger, Wolfgang: Beratung in der Weiterbildung. Paderborn, München, Wien, Zürich 1978.
- Krüger, Wolfgang: Theorie der Beratung auf dem Prüfstand der Praxis. In: Hessische Blätter für Volksbildung. Heft 1, 1980, S. 3-9.
- Krüger, Wolfgang: Beratung als Aufgabe in der Erwachsenenbildung. In: Lenzen, Dieter (Hrsg.): Enzyklopädie Erziehungswissenschaft. Bd. 2, Stuttgart 1992.

- Küttler, Melitta: Bildungsberatung in Österreich unter besonderer Berücksichtigung der Schülerberater an Hauptschulen. Dipl.-Arb., Graz 1981.
- Lenz, Werner: Zwischenrufe. Bildung im Wandel. Wien, Köln, Weimar 1995.
- Lenz, Werner: On the Road Again. Mit Bildung unterwegs. Innsbruck 1999.
- Lenz, Werner: Lernen ist nicht genug! Arbeit – Bildung – Eigen-Sinn. Innsbruck, Wien 2000.
- Lenz, Werner: Moderne Zeiten – und ihre Widersprüche. In: Lenz, Werner (Hrsg.): Brücken ins Morgen. Bildung im Übergang. Innsbruck, Wien 2000, S. 219-242.
- Lenz, Werner: Bildungsberatung Burgenland. Unveröffentlichtes Dokument. Graz o.J.
- Lenz, Werner / Schmidl, Wolfgang: Bildungsberatung in der Erwachsenenbildung. Wien 1977.
- Linder, Wilhelm: EBIS – Wegweiser durch den Bildungsdschungel. In: Erwachsenenbildung in Österreich, Heft 5/94, S. 17-19.
- Meueler, Erhard: Beratung in der Weiterbildung als dialogischer Erfahrungs- und Ideen-Austausch. In: Grundlagen der Weiterbildung. 3. Jg., Heft 5, 1992, S. 280-282.
- Moser, Heinz: Praxis der Aktionsforschung. Ein Arbeitsbuch. München 1977.
- Moser, Heinz: Grundlagen der Praxisforschung. Freiburg im Breisgau 1995.
- Newman, Judith M.: Action Research: A Brief Overview. January 2000. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research (Online Journal). Online in Internet: URL: <http://qualitative-research.net/fqs-texte/1-00/1-00newman-e.htm> [Stand: 10.08.2001].
- Nuissl, Ekkehard / Schiersmann, Christiane / Siebert, Horst (Hrsg.): Report 46. Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung. Thema: Beratung. Bielefeld 2000.
- Nuissl, Ekkehard. / Schultz, E.: Systemberatung. In: Nuissl, Ekkehard / Schiersmann, Christiane / Siebert, Horst (Hrsg.): Report 46. Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung. Thema: Beratung, a.a.O., S. 40-49.
- OECD (Ed.): The Well-being of Nations. The Role of Human and Social Capital. Paris 2001.

- Österreichische Gesellschaft für Marketing (Hrsg.): Erwachsenenbildung im Burgenland. Untersuchung im Auftrag der BuKEB. Mai 1996.
- Pallasch, Waldemar / Mutzeck, Wolfgang / Reimers, Heino (Hrsg.): Beratung – Training – Supervision. Weinheim, München 1992.
- Pesendorfer, Franz: Bildungsberatung für Erwachsene. Modell Steiermark. In: Erwachsenenbildung in Österreich, 1974, S. 353-357.
- Pesendorfer, Franz: Bericht vom Ausbildungsseminar für Mitarbeiter in der Bildungsberatung. In: Erwachsenenbildung in Österreich, 1975, S. 546-553.
- Plum, Wolfgang / Horak, Peter: Weiterbildung: Information und Beratung in den neuen Bundesländern. In: Grundlagen der Weiterbildung. 4. Jg., Heft 2, 1993, S. 100-105.
- Pöggeler, Franz (Hrsg.): Handbuch der Erwachsenenbildung. Bd. 1: Erwachsenenbildung. Einführung in die Andragogik. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz 1974.
- Projekt BildungsBeraterInnen im Netz. Online im Internet: URL: <http://bib-infonet.at/plattform.html> [Stand: 06.08.2001].
- Quade, Dieter: Weiterbildungsberater – Lotsen zwischen Angebot und Nachfrage. In: Grundlagen der Weiterbildung. 3. Jg., Heft 5, 1992, S. 258-261.
- Rafler, Dieter: Klein- und Mittelunternehmen und der externe Markt in Bildung und Beratung: Marktmechanismen und Marktversagen. Dipl.-Arb., Graz 1996.
- Reglement des Ressorts Praxisforschung/Weiterbildung der Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Erziehungsberatungsstellen des Kantons Bern. Online im Internet: URL: <http://www.erz.be.ch/erziehungsberatung/d/framesets/fpforsch.html> [Stand: 10.08.2001].
- Rudorf, Friedhelm: Weiterbildungsberatung als Wirtschaftsförderung. In: Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994, S. 97-106.
- Rüsch, Helmut: Bildungsberatung im WIFI Wien. In: Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994, S. 73-87.
- Schiersmann, Christiane: Zielgruppenspezifische Beratungsansätze. In: Eckert, Thomas / Schiersmann, Christiane / Tippelt, Rudolf: Beratung und Information in der Weiterbildung. Hohengehren 1997, S. 123-168.

- Schiersmann, Christiane: Zukunftsfelder der Weiterbildung aus der Sicht der Forschung. In: DIE, II/2001, S. 42-44.
- Schiersmann, Christiane / Engelhard, Wolfram: Regionalbezogene Kooperationsformen einer Weiterbildungsberatungsstelle. Am Beispiel der Beratungsstelle für Weiterbildung Köln. In: Grundlagen der Weiterbildung. 3. Jg., Heft 5, 1992, S. 254-258.
- Schone, Reinhold: Theorie-Praxis-Transfer in der Jugendhilfe: sozialpädagogische Praxisforschung zwischen Analyse und Veränderung. Münster 1995.
- Schräder-Naef, Regula: Warum Erwachsene (nicht) lernen. Zürich 1997.
- Schwanitz, Dieter: Bildung. Alles, was man wissen muß. Frankfurt am Main 1999.
- Schwarzmayr, Elisabeth / Steinringer Johann: Qualifizierung von Beraterinnen und Beratern in Bildung und Beruf. Wien, Mai 2001. Online in Internet: URL: <http://www.leonardodavinci.at/defaultkl.html> [Stand: 07.08.2001].
- Sennet, Richard: Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus. Berlin 1998.
- Severing, Eckart: Funktionen externer Bildungsberatung für die Bildungsplanung in kleinen und mittleren Unternehmen. In: Kailer, Norbert (Hrsg.): Beratung bei Weiterbildung und Personalentwicklung. Wien 1994, S. 89-96.
- Seyfried, Christina: Weiterbildung und Weiterbildungsberatung in mittelständischen Unternehmen. Dipl.-Arb., Graz 1998.
- Siebert, Horst: Lernberatung und selbstgesteuertes Lernen. In: Nussli, Ekkehard / Schiersmann, Christiane / Siebert, Horst (Hrsg.): Report 46. Literatur- und Forschungsreport Weiterbildung. Thema: Beratung, a.a.O., S. 93-99.
- Stang, Richard / Puhl, Achim (Hrsg.): Bibliotheken und lebenslanges Lernen. Lernarrangements in Bildungs- und Kultureinrichtungen. Bielefeld 2001.
- Steinringer, Johannes: Bildungs- und Berufsinformation in Österreich. Wien, August 2000. Online in Internet: URL: <http://www.leonardodavinci.at/defaultkl.html> [Stand: 07.08.2001].
- Strebin, Wolfgang: Möglichkeiten und Probleme institutionalisierter Beratung in der Schule unter besonderer Berücksichtigung der Hauptschule. Dissertation. Regensburg 1984.

- Thorne, Brian / Dryden, Windy (Hrsg.): *Counselling. Interdisciplinary Perspectives*. Buckingham, Bristol 1993.
- Tippelt, Rudolf: Beratung in der Weiterbildung: Grundlagen und Perspektiven. In: Eckert, Thomas / Schiersmann, Christiane / Tippelt, Rudolf: *Beratung und Information in der Weiterbildung*. Hohengehren 1997, S. 1-69.
- Vogelauer, Werner (Hrsg.): *Coaching-Praxis. Führungskräfte professionell begleiten, beraten, unterstützen*. Neuwied, Kriftel, 3. Auflage, 2000.
- Voglhofer, Margit: Gründung des Wiener Verbandes für Berufsberatung. Online in Internet: URL: <http://bib-infonet.at> [Stand: 08.08.2001].
- Wallmann, Margarete: Was wollen Bildungsinteressierte und was brauchen BildungsberaterInnen? Schriftliche Ausfertigung eines Referates bei der Tagung *Erwachsenenbildung - Information Online* am 28. Mai 1998 in Wien.
- Wrede, Brigitta / Würdemann, Kathrin (unter Mitarbeit von Marianne Krumpiegel): *Weiterbildungsberatungsstellen als Möglichkeit der Förderung von Weiterbildungsinteressen von Frauen. Bestandsaufnahme der Arbeit kommunaler Weiterbildungsberatungsstellen in NRW*. Bielefeld 1997.

## VI Abkürzungsverzeichnis

BuKEB	Burgenländische Konferenz der Erwachsenenbildung
bm:bwk	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur (seit 2000)
BMUK	Bundesministerium für Unterricht und kulturelle Angelegenheiten (bis 2000)
BIfEB	Bundesinstitut für Erwachsenenbildung
BiBer	Bildungsberatung für Erwachsene
EBIS	Erwachsenenbildungs-Informationsservice
BWB	Beratungsstelle für Weiterbildung
BFI	Berufsförderungsinstitut
ibw	Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
LFI	Ländliches Fortbildungsinstitut
VHS	Volkshochschule
WIFI	Wirtschaftsförderungsinstitut
AMS	Arbeitsmarktservice
BUZ	Berufsumschulungszentrum
BIZ	BerufsInfoZentrum
AK	Arbeiterkammer
ÖGB	Österreichischer Gewerkschaftsbund
WVBB	Wiener Verband für Berufsberatung



## VII AutorInnen

### *Eva Cendon*

Eva Cendon: Geboren 1971 in Graz; Studium der Pädagogik mit Schwerpunkt Erwachsenenbildung an der Universität Graz; 1999 Abschluss des Studiums mit Diplomarbeit über Hannah Arendt; seit 1999 Projektmitarbeiterin in Projekten angewandter Bildungsforschung an der Abteilung Weiterbildung der Universität Graz: Themenschwerpunkte: Bildungsberatung, Hannah Arendt, politische Frauenbildung, feministische Theorie.

### *Daniela Holzer*

Geboren 1972 in Lustenau; studierte Pädagogik am Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaften der Universität Graz und arbeitet derzeit an ihrer Dissertation; seit 1999 Durchführung mehrerer Forschungsprojekte im Fachbereich Weiterbildung und seit 2000 Lehrtätigkeiten an der Universität Graz; inhaltliche Spezialisierungen: Berufliche Weiterbildung, Bildungsverweigerung und Bildungsberatung.

### *Werner Lenz*

Geboren 1944 in Wien; studierte an der Universität Wien Pädagogik, Politikwissenschaft und Psychologie; seit 1984 lehrt und forscht er als Professor und Leiter der Abteilung Weiterbildung des Instituts für Erziehungs- und Bildungswissenschaften an der Universität Graz.



## Materialien zur Erwachsenenbildung

- Nr. 1/2000: Qualitätsentwicklung in der Erwachsenenbildung  
Bericht zur Tagung am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang vom  
11. bis 12. Jänner 2000
- Nr. 1/2001: Memorandum über Lebenslanges Lernen der Europäischen Kommission  
Österreichischer Konsultationsprozess
- Nr. 2/2001: Konzepte der Qualität in der Erwachsenenbildung  
Aufsätze und Protokoll im Rahmen der Werkstatt am Bundesinstitut für  
Erwachsenenbildung vom 2. bis 3. Oktober 2000
- Nr. 3/2001: Dokumentation und Forschung für die Erwachsenenbildung – wo stehen wir heute?  
Bericht zum Workshop des bm:bwk und des Österreichischen Volkshochschularchivs  
am 4. Oktober 2000
- Nr. 4/2001: Pädagogische Qualität in der Erwachsenenbildung  
Bericht zur Tagung am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung St. Wolfgang vom  
5. bis 6. April 2001 (erscheint in Kürze)
- Nr. 5/2001: Österreichischer Länderbericht  
Memorandum über lebenslanges Lernen der Europäischen Kommission
- Nr. 6/2001: Hintergrundbericht zum österreichischen Länderbericht  
Memorandum über lebenslanges Lernen der Europäischen Kommission
- Nr. 7/2001: Konsultationsprozess zum Memorandum über lebenslanges Lernen der Europäischen  
Kommission  
Expertentagung am 20. Juni 2001 (erscheint in Kürze)
- Nr. 8/2001: Ausbildung zur Teletutorin  
Curriculum (erscheint in Kürze)
- Nr. 9/2001: Bildungsberatung Burgenland  
Ein Modell für regionale Vernetzung und Professionalisierung von Bildungsberatung
- Nr. 10/2001: Marktplatz der Sprachen  
Konzept und Dokumentation (erscheint in Kürze)

Weitere Broschüren bitte beim Amedia Servicebüro anfordern:

Adresse: Sturzgasse 1 a, 1141 Wien, Fax: 01/982 12 33,

e-mail: [amedia@csco.at](mailto:amedia@csco.at), Internet: <http://www.bmuk.gv.at/Fspublik.htm>,

Tel.: 01/982 13 22 (von Montag bis Freitag von 7.30 bis 13.00 Uhr, ausgenommen in Ferienzeiten)

Für Publikationen des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur werden pro Zusendung Versandkosten (= Manipulationsgebühr ATS 30,- (Euro 2,18) + Porto) verrechnet.

Die elektronische Version der Broschüren ist im Internet abrufbar unter:

<http://www.erwachsenenbildung.at/> (Publikationen)