# Bildungsberatung im Fokus

> „Bildungsberatung im Umbruch – Was bleibt? Was wird?“

Ausgabe 1 | 2021

## Initiative Bildungsberatung Österreich 2020 in Zahlen

**Karin Gugitscher**

Karin Gugitscher (2021):
Initiative Bildungsberatung Österreich 2020 in Zahlen
Ausgabe 1/2021. Wien.

Online im Internet:
https://erwachsenenbildung.at/downloads/themen/bildungsberatung/Bildungsberatung-im-Fokus-01-2021.pdf
Erschienen unter der Creative Commons Lizenz CC BY 4.0

# Initiative Bildungsberatung Österreich 2020 in Zahlen

## Ein Blick auf die dokumentierten Beratungskontakte im Jahr der Corona-Pandemie

Karin Gugitscher

© privat

**Kontakt:**
**Karin Gugitscher**
ÜV Bildungsberatung Österreich
öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung
karin.gugitscher@oeibf.at
www.oeibf.at

**Die Covid-19-Pandemie brachte einschneidende Veränderungen. Sie konfrontiert uns auch mit täglich neuen Daten und Zahlenkurven. Der vorliegende Beitrag geht auf Basis der dokumentierten Beratungskontakte der „Bildungsberatung Österreich" der Frage nach, wie sich die Bildungsberatung 2020 verändert hat und welche Entwicklungen sich abzeichnen.**

### Zehn Jahre Initiative „Bildungsberatung in Österreich"

Mit dem Jahr 2020 kann die Initiative „Bildungsberatung Österreich" auf zehn Jahre Beratungstätigkeit zurückblicken. Seit dem Start der Initiative im Jahr 2011 melden die beratungsaktiven Einrichtungen die von ihnen dokumentierten Beratungskontakte dem Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf), welches die gelieferten Individualdaten in einem Metadokumentationssystem zusammenführt und für Auswertungen nützt. In diesem Zeitraum hat das Netzwerk immer wieder strukturelle Veränderungen erfahren, etwa durch die Aufnahme oder den Ausstieg von Beratungseinrichtungen ins bzw. aus dem Projekt. Das Beratungsangebot hat sich weiterentwickelt und Dokumentations- und Fördervorgaben sowie Dokumentationspraktiken haben sich verändert. Unabhängig davon bietet der Vergleich der Anzahl an Beratungskontakten der Jahre 2011 bis 2020 ein Bild von der Entwicklung der Bildungsberatung Österreich.

### Massiver Einbruch durch Covid-19 Pandemie

Nach einer ersten Phase der Konsolidierung brachte die ab 2015 startende Förderperiode eine nahezu Verdoppelung der dokumentierten Beratungskontakte. Seitdem liegt die Anzahl der gemeldeten Beratungskontakte kontinuierlich bei knapp über 100.000 pro Jahr. Die Covid-19-Pandemie im Jahr 2020 führte zu einem massiven Einbruch um 42 Prozent auf 58.829 Beratungskontakte. Davon sind vor allem die „Informationsleistungen und Weiterverweise" betroffen (minus 53 Prozent). Bei der „Bildungs- und Berufsberatungen im weiteren Sinn" ist ein Rückgang um 29 Prozent festzustellen. Das Format der „Kompetenz+Beratung", bei dem die Kompetenzentwicklung im Vordergrund steht, ging im Jahr 2020 im Vergleich zu 2019 um 43 Prozent zurück (Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der im Jahr 2011 bis 2020 beratungsaktiven Einrichtungen, Datenstand: 14.04.2021).

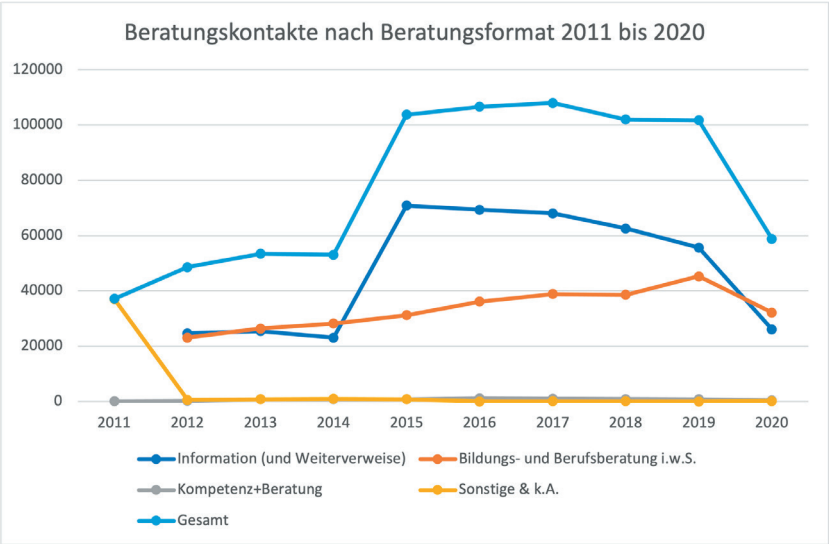


**Abb. 1: Beratungskontakte nach Beratungsformat (2011 bis 2020)**

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

**Durch Beschränkungen zeitweise keine Face-to-Face-Beratungen möglich**
Die Corona-Pandemie und die ab Mitte März 2020 zu ihrer Bekämpfung gesetzten Maßnahmen, wie Verkehrs- und Ausgangsbeschränkungen, Betretungsverbote, Aussetzen von Schulunterricht und Universitätslehre oder Schließungen der Erwachsenenbildung betrafen auch die Bildungsberatung Österreich stark. Die Vorgaben zur Einschränkung physischer Kontakte führten zu einem Einbruch bei den traditionell zentralen Face-to-Face-Beratungen, die beim Individualsetting im Jahr 2020 um 57 Prozent zurückgingen.

**Ausbau der Distanzberatungen**
Um die Ratsuchenden trotz der Kontaktbeschränkungen zu erreichen, wurden alternativ zu den kopräsenten Face-to-Face-Begegnungen distance-counselling-Formate forciert. Dazu zählt das niederschwellige Format der Telefon-Beratung, das 2020 einen Zuwachs um vier Prozent im Vergleich zu 2019 verzeichnete (17656 Kontakte). Die Informationsleistungen über per E-Mail und Post nahmen um 20 Prozent zu (4245 Kontakte). Unterstützt durch eine Social-Media-Kampagne im Frühjahr 2020 wurden insbesondere die onlinebasierten Beratungsformate forciert. Die österreichweite Online-Beratung, bei der Ratsuchende mittels asynchroner Mail- oder synchroner Chat-Beratung ihre Anliegen vertraulich und wenn erwünscht auch anonym über eine datengeschützte Plattform klären, verzeichnet einen Zuwachs um 38 Prozent im Vergleich zu 2019 (1380 Kontakte). Zusätzlich wurde die Video-Beratung, die bereits seit 2015 in einzelnen Beratungsnetzwerken umgesetzt wurde, durch die Corona-Pandemie österreichweit auf- und ausgebaut und 2020 auch als eigene Beratungsart dokumentiert. Auf Beratung mittels Videokonferenztechnologie entfallen 2020 1359 Kontakte. Anteilig nach der Art der Beratung betrachtet, führte die Pandemie damit zu einer größeren Vielfalt der Beratungsleistungen. Auf Face-to-Face-Beratungen im Individualsetting entfallen 2020 nur noch knapp über die Hälfte der Beratungskontakte (54 Prozent) und Formen der Distanzberatung nahmen an Bedeutung zu.

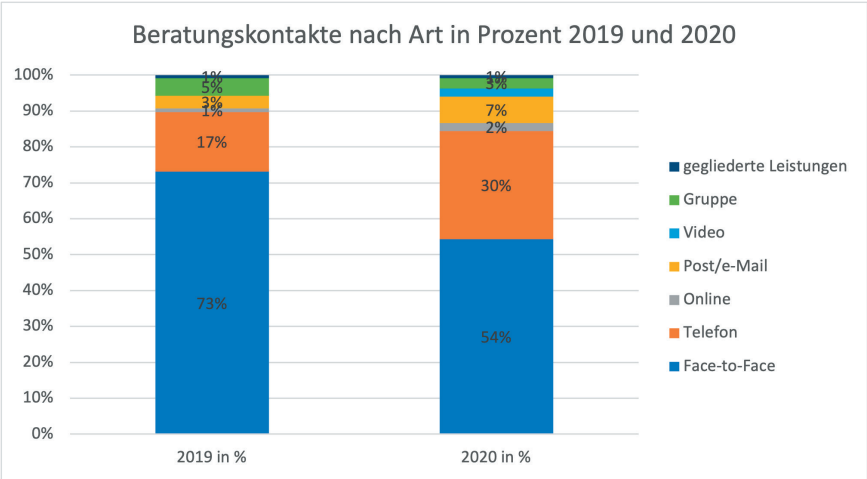


**Abb. 2: Beratungskontakte nach Art in Prozent (2019 und 2020)**

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

**Unterschiedliche Nutzung von Beratungsformaten nach Bildungsstand**
Der Blick auf die soziodemografischen Merkmale der BeratungskundInnen im Vergleich der Jahre 2019 und 2020 zeigt insgesamt, abgesehen vom Rückgang in absoluten Zahlen, prozentuell kaum Veränderungen. Fragt man danach, welche KundInnen mit den Formaten des distance counselling erreicht wurden, zeigen sich beim Vergleich der Beratungsarten beim Format der „Bildungs- und Berufsberatung im weiteren Sinn" im Individualsetting vor allem hinsichtlich des Bildungsstands größere Unterschiede. So ist der Anteil der Personen mit maximal Pflichtschulabschluss bei Face-to-Face-Beratungen am höchsten. Telefon-Beratungen wurden, ohne Berücksichtigung des hohen Anteils an Kontakten ohne Angaben zum Bildungsstand, insbesondere von Personen mit Lehrabschluss in Anspruch genommen. Der Anteil an Personen mit maximal BMS- oder Lehrabschluss liegt bei der Telefon-Beratung bei über 60%. Demgegenüber weisen die schriftbasierte Online-

Beratung (26 Prozent) und noch stärker die Video-Beratung (32 Prozent) einen im Vergleich zur Face-to-Face- (22 Prozent) und Telefon-Beratung (17 Prozent) hohen Anteil an Personen mit einem postsekundären oder tertiären Bildungsabschluss auf.

**Durch Distanzangebote veränderter Zugang zu benachteiligten Personengruppen**
In Bezug auf benachteiligte Personengruppen, deren Zugang zum lebensbegleitenden Lernen durch Bildungsberatung verbessert werden soll, zeigt der Blick in die Daten, dass sie durch die verschiedenen Arten der Bildungs- und Berufsberatungen i.w.S. im Individualsetting in unterschiedlichem Ausmaß erreicht wurden. Bei den Face-to-Face- und Video-Beratungen ist der Anteil an Personen mit Migrationshintergrund bzw. mit geringen Deutschkenntnissen (57 und 7 Prozent bzw. 40 und 15 Prozent) im Vergleich zu Telefon- (13 und 2 Prozent) und Online-Beratungen (8 und 1 Prozent) deutlich höher. Ähnlich verhält es sich bei der Sammelkategorie der sonstigen Benachteiligungen, worunter bspw. regional benachteiligte Personen, einkommensschwache Personen oder Personen mit Betreuungspflichten zählen. Personen mit Behinderungen sind bei Video-Beratungen anteilsmäßig am häufigsten dokumentiert. Bei der Kategorie der ab Fünfzigjährigen zeigen sich kaum Unterschiede. Niedrigqualifizierte Personen mit maximal Pflichtschul- oder Lehrabschluss machen 43 Prozent der Bildungs- und Berufsberatungen im Face-to-Face-Individualsetting aus. Bei den telefonischen Beratungen liegt dieser Anteil bei 31 Prozent. Bei der Online- und Video-Beratung ist er mit 27 bzw. 28 Prozent geringer. Diese Personengruppe ist bei den onlinebasierten Distanzberatungsformaten unterrepräsentiert.

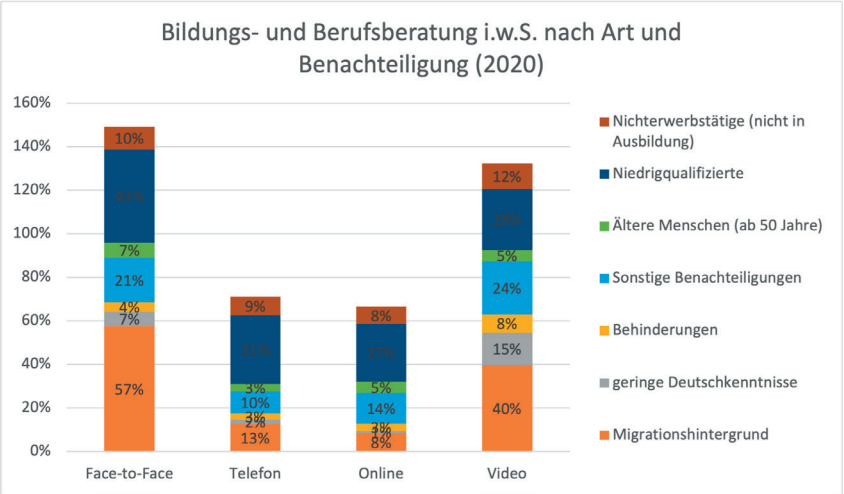


Abb. 3: Bildungs- und Berufsberatung i.w.S. nach Art und Benachteiligung (2020)

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

Zu berücksichtigen ist bei den genannten Prozentwerten zum einen, dass bei der Dokumentation der Benachteiligungen Mehrfachantworten möglich sind. Zum anderen referenzieren die genannten Anteilswerte an Bildungs- und Berufsberatungen im weiteren Sinn nach Beratungsart im Individualsetting auf unterschiedlich hohe Absolutwerte der Face-to-Face- (21770 Kontakte), Telefon- (7036 Kontakte), Online- (1159 Kontakte) und Video-Beratungen (1350 Kontakte).

**Im Pandemiejahr 2020 wenig Veränderung hinsichtlich Beratungsthemen**
In der Bildungsberatung Österreich stehen Fragen zu Bildung, Beruf, Beschäftigung und Karriereweggestaltung im Fokus. In diesen Bereichen brachte die Pandemie massive Verwerfungen. Man denke an die hohe Anzahl an Personen, deren Berufswege oder Karrierepläne plötzlich obsolet wurden, die von Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit oder Entgrenzung und Verdichtung von Arbeit im Homeoffice betroffen waren, oder an die Absagen von Bildungsveranstaltungen und Umstellungen auf Distance-Learning.

Diese Veränderungen bilden sich bei den in den Beratungsgesprächen besprochenen Themen jedoch noch kaum ab. Zwar ist insgesamt beim Themenfeld „Beruf und Arbeitsmarkt", das in den vergangenen Jahren immer an erster Stelle rangierte, ein deutlicher Rückgang festzustellen. Demgegenüber werden die Themen „Förde-

rungen", „Berufliche Weiterbildung", „Nachholen von Abschlüssen" und „Berufliche Orientierung" sowie die Sammelkategorie „Andere Themen" im Jahr 2020 anteilsmäßig häufiger genannt als im Vorjahr. Auch das Thema „Individuelle Kompetenzen" nimmt 2020 etwas an Bedeutung zu. Das Themenfeld „Fragen des Lernens", traditionell in den Beratungsgesprächen selten thematisiert, ist trotz der Veränderungen im Bildungsbereich und den Umstellungen auf Distance-Learning auch 2020 kaum Thema.

Nimmt man nur die Formate der „Bildungs- und Berufsberatung im weiteren Sinn" und „Kompetenz-Beratung" in den Blick, sind die Veränderungen bei den Beratungsthemen nochmals geringer. Damit stellt sich die Frage, inwieweit die genannten thematischen Veränderungen vor allem mit dem massiven Einbruch der Informationsleistungen in Zusammenhang stehen und sich erst nach Beendigung der unmittelbaren Gesundheitskrise zeigen, wenn die mittelfristigen Folgen der Pandemie am Arbeitsmarkt und im Bildungsbereich deutlicher werden.

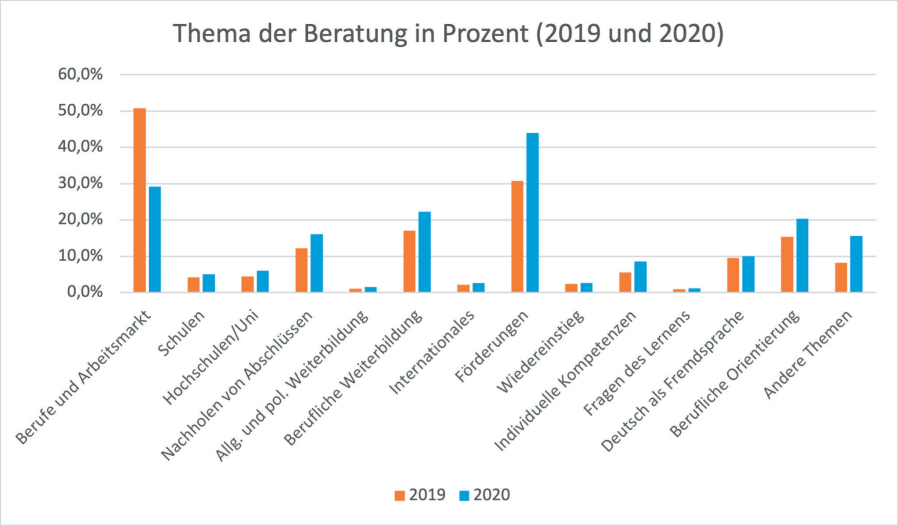


**Abb. 4: Thema der Beratung in Prozent (2019 und 2020)**

Quelle: Berechnungen des öibf auf Basis der Meldungen der beratungsaktiven Einrichtungen

**Corona-Pandemie als Zäsur für Bildungsberatung**

Die Corona-Pandemie ist eine historische Zäsur. Wie Befragungen von PraktikerInnen und ExpertInnen der Erwachsenenbildung zeigen, hat sie wie ein Schock das Herz der Erwachsenenbildung berührt (vgl. Käpplinger/Lichte 2020). Bildungs- und Beratungsanbieter mussten ihre Lehr- und Beratungspraktiken und die Art und Weise, wie sie mit Lerninteressierten und Ratsuchenden in Kontakt treten völlig neu ausrichten. Nach einer ersten Phase der erzwungenen Improvisation und Innovation werden sich die Folgen und Wirkungen für die Bildungsberatung erst allmählich und auf unterschiedlichen Ebenen zeigen.

Die disruptiven Veränderungen und die Beschleunigung bereits vorhandener Entwicklungen durch die Pandemie haben die Beratungspraktiken ebenso wie die Lebensweisen von BeraterInnen wie Beratenen auf je spezifische Weise berührt und verändert. Laut einer Blitzbefragung zu den Auswirkungen der Covid-19 Pandemie auf die österreichische Erwachsenenbildung nehmen nahezu alle befragten PraktikerInnen und ExpertInnen eine Erhöhung der „digitalen Bereitschaft" von KundInnen wahr. Über 70 Prozent der RespondentInnen sehen im erzwungenen bzw. verstärkten Einsatz neuer bzw. veränderter Beratungsformate und -methoden mit digitalen Medien Chancen für die Zukunft (vgl. Gugitscher et al. 2020, S. 34-39).

**Durch Pluralisierung der Beratungsarten nachhaltige Veränderungen**

In der bereits erwähnten Pluralisierung der Beratungsarten zeigt sich die wohl unmittelbarste Auswirkung der Pandemie in der Bildungsberatung. Mit der Intensivierung der Distanzberatung erhöht sich insgesamt die Diversität des Beratungsangebots, da die eingesetzte Technik und Vorstrukturierung des Beratungsportals auch auf die Kommunikations- und Beziehungsgestaltung wirkt und die wechselseiti-

gen Erwartungen und Rollendefinitionen durch neue kommunikative Möglichkeiten und Grenzen verändert (vgl. Wenzel 2013, S. 69f.). Es eröffnen sich beispielsweise unterschiedliche Möglichkeiten der Zeitstrukturierungen von Beratung und vielfältigere Zugangsmöglichkeiten. Durch das Zugangsprinzip des „easy in-easy out" bei onlinebasierter Beratung im Sinne der Einfachheit, eine Beratung online aufzusuchen, zu beginnen zu beenden oder die Thematisierung zu bestimmen, können Ratsuchende den Beratungsprozess stärker kontrollieren. Die kommunikative Nähe bei räumlicher Distanz ermöglicht außerdem eine Nähe zur Alltagskultur der Ratsuchenden und einen niederschwelligen Zugang (vgl. Engel 2019).

**Digitale Exklusion in den Blick nehmen**

Allerdings werden, wie obige Daten zeigen, durch neue Zugangswege nicht zwingend mehr, sondern andere Menschen erreicht. In der Studie zu den Auswirkungen von Covid-19 auf die Erwachsenenbildung schätzen fast zwei Drittel der befragten TrainerInnen, KursleiterInnen und BeraterInnen die gleichberechtigte Teilhabe an Erwachsenenbildung als gefährdet ein. Vor allem eine unzureichende technische Ausstattung und Medienkompetenz der KundInnen werden als Exklusionsgründe genannt (vgl. Gugitscher et al. 2020, S. 23f.). Die oben genannten Daten zur Nutzung der Online- und Video-Beratung der Bildungsberatung Österreich 2020 bestätigen Ergebnisse von Studien zu Onlineberatungsangeboten, wonach eine digitale Ungleichheit besteht und formal niedriger gebildeter Personen bei onlinebasierter Beratung unterrepräsentiert sind (vgl. Kutscher 2017, S. 21 zit.n. Engel 2019, S. 30f.). Um beraterische Niederschwelligkeit weiterhin zu unterstützen, wird es zukünftig wichtig sein, angesichts sich transformierender Bedürfnisse und Erwartungen der Ratsuchenden die durch die Pandemie intensivierte Vielfalt an unterschiedlichen Zugängen gezielt weiterzuentwickeln.

**Förderung digitaler Kompetenzen von Beratungskund*innen**

Dazu sind auch medienpädagogische Aspekte in den Beratungsprozess zu integrieren und digitale Kompetenzen zu vermitteln, um bestehende Barrieren abzubauen und nicht Gefahr zu laufen, Exklusionen und digitale Ungleichheit zu (re-)produzieren (vgl. Wenzel 2013, S. 224f.). Diese neuen inhaltlichen Anforderungen stellten sich bereits vor und insbesondere während der Pandemie und werden auch zukünftig eine große Rolle spielen. Sie verlangen von den Beratenden angesichts der ständigen technischen Weiterentwicklungen auf dem Laufenden zu bleiben.

**Mit Hybrid und Blended in die Zukunft**

Insgesamt ist zu erwarten, dass sich zukünftig Beratungspraxen vermehrt durchmischen und vernetzen werden. Es werden neue Settings gefragt sein, die für die Ratsuchenden neue interdependente Beratungsressourcen aus onlinebasierten und offlinebasierten Angeboten entsprechend ihren Bedürfnissen zur Verfügung stellen. Hybride Beratung mit einer Kombination von synchronen und asynchronen onlinebasierten Beratungssequenzen sowie Blended Counselling, also eine systematische Verknüpfung internetgestützter Beratung mit der Face-to-Face-Präsenzberatungen werden weiter an Bedeutung zunehmen (vgl. Engelhardt/Reidl 2016). Damit zusammenhängend wird auch das professionelle Selbstverständnis gefordert sein, die neuen Formen entkontextualisierter, (pseudo)anonymer und kanalreduzierter Beratung systematisch zu integrieren. Auf organisationaler Ebene wird es darum gehen, neben der digitalen Infrastruktur und Qualifizierung des Personals die systematische Einbindung digitaler Technologien aus- bzw. auszubauen. Politische Entscheidungsträger sind herausgefordert, für sich transformierende gesellschaftliche und institutionelle Anforderungen (z.B. an Arbeit, Beruf und Bildung) sowie Bedürfnisse und Erwartungen der Ratsuchenden Strukturen und Bedingungen zu schaffen, die die durch die Pandemie entstandenen Chancen fördern und der Gefahr von Ausgrenzungen entgegenwirken.

## Literatur

Engel, Frank (2019): Beratung unter Onlinebedingungen. In: Rietmann, Stephan/Sawatzki, Maik/Berg, Mathias (Hg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden: Springer VS, S. 3-39.

Engelhardt, Emily M./Reindl, Richard (2016): Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung, 4(2), 130-144. Verfügbar unter http://www.resonanzen-journal.org.

Gugitscher, Karin/Schlögl, Peter, Kandutsch, Florian/Schäfer, Sarah (2020): Existenzsicherung, Professionalisierung, Innovation und Digitalisierung in der Österreichischen Erwachsenenbildung im Kontext der Covid-19-Pandemie. Bericht zu einer explorativen Umfrage im Herbst 2020. Projektbericht Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) und der Universität Klagenfurt. Wien: öibf.

Gugitscher, Karin/Lachmayr, Norbert (2021, in Vorb.): Bildungsberatung 2020. Gesamtjahresauswertung der gemeldeten Beratungskontakte. Wien: Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung.

Käpplinger, Bernd/Lichte, Nina (2020): „The lockdown of physical co-operation touches the heart of adult education": A Delphi study on immediate and expected effects of COVID-19. In: International Review of Education. DOI: https://doi.org/10.1007/s11159-020-09871-w.

Wenzel, Joachim (2013): Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: V & R Unipress.