QUALITY ASSURANCE IN LIFELONG GUIDANCE IN A EUROPEAN PERSPECTIVE: PARIS – BERLIN – VIENNA

EDITORS:

GERHARD BISOVSKY
BETTINA NOVACEK
CARMEN HEIDENWOLF
OLIVIER LAS VERGNAS
BERNADETTE THOMAS
KIRSTEN SCHULZE
FRANK SCHRÖDER
NINA REINECKE

QuADEC
Quality Assurance and Development in Educational Guidance and Counselling

Education and Culture DG
Lifelong Learning Programme
GRUNDTVIG

Quality assurance in lifelong guidance in a european perspective: Paris – Berlin – Vienna

EDITORs:

Gerhard Bisovsky
Bettina Novacek
Carmen Heidenwolf
Olivier Las Vergnas
Bernadette Thomas
Kirsten Schulze
Frank Schröder
Nina Reinecke

This project has been funded with support from the European Commission.
This publication reflects the views only of the authors,
and the Commission cannot be held responsible for any use which may
be made of the information contained therein.

Imprint

Editors: Gerhard Bisovsky, Bettina Novacek,
Carmen Heidenwolf, Olivier Las Vergnas, Bernadette Thomas,
Kirsten Schulze, Frank Schröder and Nina Reinecke

Authors: Gerhard Bisovsky, Anne Béatrice Eickhoff, Michaela Hauer,
Trude Hausegger, Margit Havlik, Carmen Heidenwolf, Eva Holder, Ursula Königer,
Olivier LasVergnas, Bettina Novacek, Christine Reidl, Nina Reinecke,
Frank Schröder, Kirsten Schulze, Bernadette Thomas and Roswitha Weilguni

Die Wiener Volkshochschulen GmbH,
VHS Meidling, Bildungsberatung in Wien;

Längenfeldgasse 13-15, 1120 Wien
Contact Person: Gerhard Bisovsky
Gerhard.bisovsky@vhs.at

zukunft im zentrum GmbH
Rungestraße 19, 10179 Berlin

Universcience – Cité des metiers 30,
avenue Corentin-Cariou, 75019 Paris

© 2011 by the authors

Titelgrafik: Chrystel Laporte-Roy
Graphisme et Illustration

Satz und Layout: Ismaël Sanou

Translations: Helga Pöcheim, Gérard Gautier

		English
	Impressum	2
	Short description of the authors	188

Introduction

		English	Deutsch	Français
1.1	What is QuADEC? Carmen Heidenwolf	5	6	
1.2.1	Who is QuADEC: Presentation of VHS- Bildungsberatung Gerhard Bisovsky, Bettina Novacek	7	13	
1.2.2	Who is QuADEC: Presentation of ZiZ und kos Nina Reinecke, Kirsten Schulze	21	23	
1.2.3	Who is QuADEC: Presentation of Cité des Metiers Bernadette Thomas, Olivier Las Vergnas	26		29
1.3	Small introduction to Grundtvig (EU programme and person) Carmen Heidenwolf	32	33	

Professionalization in guidance and counselling

		English	Deutsch	Français
2.1	Introduction to the topic Gerhard Bisovsky	34		
2.2	Educational Demand Specifications in Viennese Educational and Vocational Counselling Christine Reidl, Trude Hausegger	35	54	
2.3	Professionalization of Education and Career Guidance in Austria Margit Havlik	73	76	
2.4	Professionalisierung in der Bildungsberatung durch Kompetenz- und Qualitätsentwicklung Kirsten Schulze	79	83	
2.5	The French Experience Bernadette Thomas	87		96
2.6	Recommendation on good quality in professionalization Carmen Heidenwolf	105		

Internet and phone services for lifelong guidance

		English	Deutsch	Français
3.1	Introduction to topic Bernadette Thomas	108		111
3.2	How suitable is this format for people with educational and other disadvantages? Gerhard Bisovsky	114	118	
3.3	Article close to presentation and a little bit more on telephone service Kirsten Schulze, Anne Béatrice Eikhoff	122	125	
3.4	Cités des métiers, internet and smartphones. What kind of services for which public? Bernadette Thomas, Olivier Las Vergnas	128		133
3.5	Recommendation on good quality in internet and phone services Olivier Las Vergnas	138		141

Quality management and self-evaluation

		English	Deutsch	Français
4.1.	Introduction to the topic Kirsten Schulze	144	145	
4.2.	Quality management in Educational Counselling in Vienna Bettina Novacek, Gerhard Bisovsky	146	151	
4.3.	Self-evaluation in Vienna Ursula Königer, Eva Holder, Michaela Hauer, Roswitha Weilguni	156	160	
4.4.	The quality of educational guidance and counselling Frank Schröder	164	168	
4.5.	Quality approach in CDM- network Bernadette Thomas	172		177
4.6.	Quality development and self-evaluation in educational guidance Kirsten Schulze	182	185	

1.1 What is QuADEC?

Carmen Heidenwolf

QuADEC - Quality Assurance and Development in Educational Guidance and Counselling (Qualitätssicherung und -entwicklung in der Bildungsberatung)

The Grundtvig-funded learning partnership QuADEC is a joint project of Cité des Métiers (France), zukunft im zentrum GmbH, k.o.s GmbH (Germany) and VHS Meidling (Austria). Over a period of two years (01.08.2009 - 31.07.2011) partners and other disseminators met for conferences and workshops in order to discuss challenges regarding professionalisation and development of quality within the field of educational and career guidance.

QuADEC aimed at facilitating access to high quality educational guidance and counselling for those who are not (yet) familiar with life-long-learning. Topics that were being dealt with in the meetings concerned professionalisation and competence development, self-evaluation for quality development and assurance, guidance tools and quality management systems in educational guidance organisations.

This publication provides the results of the learning partnership and addresses practitioners, disseminators and all interested people.

1.1 Was ist QuADEC?

Carmen Heidenwolf

QuADEC - Quality Assurance and Development in Educational Guidance and Counselling (Qualitätssicherung und -entwicklung in der Bildungsberatung)

In Kooperation mit Cité des Métiers (Frankreich), mit der zukunft im zentrum GmbH und der k.o.s GmbH (Deutschland) führte die VHS Meidling (Bildungsberatung in Wien) eine Grundtvig Lernpartnerschaft durch. In dem Zeitraum von zwei Jahren (01.08.2009 - 31.07.2011) trafen sich die Partner/innen und weitere Multiplikatoren/innen zu Arbeitstreffen, Workshops und Fachtagungen. Anforderungen und Herausforderung der Professionalisierung und der Qualitätsentwicklung in der Bildungsberatung wurden diskutiert und Best-Practice Beispiele ausgetauscht.

Übergeordnetes Ziel der Lernpartnerschaft QuADEC war die Verbesserung des Zugangs zu einer qualitativ hochwertigen Bildungsberatung insbesondere für Menschen, denen das lebensbegleitende Lernen nicht vertraut ist. Dazu wurden Themenbereiche wie die Professionalisierung der Bildungsberatung durch die Kompetenzentwicklung von Berater/innen, Selbstevaluation zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, Beratungsmethoden und die Anwendung von Qualitätsmanagementsystemen in Beratungseinrichtungen diskutiert und bearbeitet.

Diese Publikation stellt die Ergebnisse der Lernpartnerschaft dar und wendet sich sowohl an Praktiker/innen, Multiplikator/innen als auch an alle Interessierte.

1.2.1 Educational Guidance in Vienna

Gerhard Bisovsky, Bettina Novacek

How and why was the network created? What is unique about this network?

The network “Educational Guidance in Vienna” has existed since November 2008. It is one of nine educational guidance projects active in all Austrian federal provinces. This created a basis for improved governance in educational and career guidance and life-long learning.

Educational Guidance in Vienna receives financial support by the European Social Fund and the Department for Adult Education at the Austrian Federal Ministry for Education, Arts and Culture. Educational Guidance in Vienna is therefore positioned in the area of adult education and further education .
Adult education in Austria is traditionally handled by a variety of institutions, both public and private ones.

Educational guidance in the field of adult education

Adult education and further education in Austria are based on four pillars, each with their own different organisations and institutions:

1. The formal pillar: this primarily includes schools and universities engaged in adult education. Special mention should be made of the Krems Danube University that is focussing on further education.
2. The non-formal pillar includes many private institutions, smaller and larger training institutes, many of them specialised such as language schools, management institutes or individual trainers. The traditional non-profit institutions of Austrian adult education represented by the Austrian Adult Education Conference (KEBÖ) are the most important players on the further education market. The largest institutions of adult education are the Volkshochschulen (Adult Education Centres) and the institutions provided by the social partners : Berufsförderungsinstitut (Vocational Training Institute, for employees), Wirtschaftsförderungsinstitut (Institute for Economic Development, for employers) as well as rural further education institutes (agriculture). In addition there are still other institutions such as the "Bildungswerke" and "Bildungshäuser", many of which are active in rural areas, as well as the "Volkswirtschaftliche Gesellschaft" that is involved in teaching economic knowledge. Public libraries, the so-called Volksbüchereien are also counted among adult education facilities in Austria. We also differentiate between general (generally educating) and vocational (vocational training) adult education. That is partly justified, if we take a look at the focuses of the individual institutions. In practice, however, the borderlines are becoming increasingly blurred.
3. The third important column is the Arbeitsmarktservice (Public Employment Service) that operates a large-scale jobmarket programme to combat unemployment and discrimination together with the adult education organisations as well as with small institutions. In light of the high costs for further education, individual further education funding in the form of grants and bonus checks provided by the individual Federal Provinces, but also by institutions of the social partners is of great importance.
4. Finally, there is the informal sector that includes a great variety of activities offered by associations, libraries, private initiatives and so forth.

[1] Both terms are used synonymously and include all forms of learning.
[2] Austrian Social Partnership: http://www.sozialpartner.at/sozialpartner/Sozialpartnerschaft_mission_en.pdf

Traditional Austrian non-profit adult education is fairly strongly rooted in the civil society. It is structured in the forms of associations and non-profit organisations and receives additional public funding. The major part of income, however, is made up by course fees and contributions for events.

Cooperation in adult education

Intensive cooperation efforts in adult education started fairly early in the 1960s and continued later on. The aim has always been to enable a higher level of steering effects. In the mid-1980s plans for the development of a cooperative system of adult education started, aiming at the improvement of the cooperation by way of practical projects. One of the highlights of this development was created in 2007 with the foundation of the Weiterbildungsakademie Österreich (Academy of Continuing Education) that also met with considerable international response. The Weiterbildungsakademie awards certificates and diplomas to adult educators on the basis of standards set in the form of a curriculum. Previously acquired qualifications, skills and terms of practical experience are rated and acknowledged on the basis of this curriculum. Several further education organisations offer further education programmes accredited by the Weiterbildungsakademie and allowing a completion of the portfolio of adult educators. (see www.wba.or.at, English version: www.wba.or.at/english/about_us.php)

The Weiterbildungsakademie is the pivot element of the Cooperative System of Austria's adult education, whicht is a joint initiative of a number of adult education associations and the Federal Institute for Adult Education for the professionalization and quality assurance of adult education.

Cooperation in educational guidance

Educational Guidance in Vienna follows the tradition of the "cooperative system". The three large adult education organisations in Vienna cooperate with other educational organisations that focus on special target groups.

It is easier to join forces in order to meet the challenges posed by globalisation, technological progress and changing conditions on the job market, e.g. by coordinating guidance services, by developing customised offers for different target groups, by using different approaches and methods in providing guidance.

The special challenge for Educational Guidance in Vienna is to work in a metropolitan context with a large number of adult education and further education programmes and to achieve goals, such as broadening access to educational and career guidance and to provide guidance also for people who are neither customers e.g. of the Arbeitsmarktservice or any other educational institutions and who are not among the traditional group of participants of further education events. The basic objective is to provide educational and career guidance as a viable option for all people. This requires taking account of the full range of interests and demands people may have and therefore to cover both life-wide learning as well as life-long learning.

In order to broaden access to guidance, we need special strategies and settings to reach people where they can actually be reached. Therefore Educational Guidance in Vienna provides largely mobile and outreach services and has also developed special didactic formats, such as the "mini-courses": compact, micro-didactic units that deal with guidance-related topics and will be further discussed in group settings.

Open access and a variety of guidance formats

Providing guidance independent from the individual service providers, extending access to educational and career guidance as well as by improving transparency of the entire education and guidance scene in Vienna are the strategies to combat the predominant confusion about different educational and guidance offers.

In order to ensure access to guidance in as many ways as possible, the network offers a wide spectrum of guidance format and types.

The two-stage process starts by

- providing **low-threshold access** by offering outreach mobile services at public locations (e.g. the Vienna Central Library, mosques, railway stations, parks, …) and
- offering **group guidance** (e.g. interactive coffee chat for women: guidance provided by women in a casual atmosphere, mini-courses: 100-minute learning and guidance units on important topics regarding education, job and job market, …).

The range of offers is completed by various forms of distance counselling:

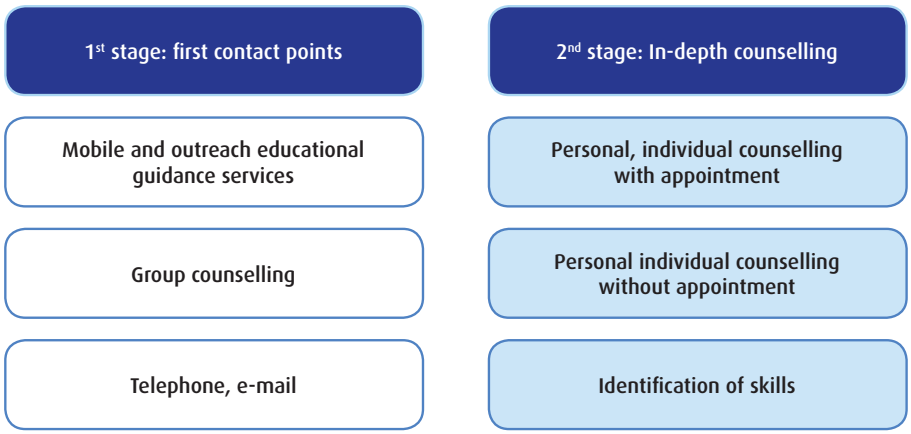
- **telephone, e-mail and online guidance.**

In addition, a first contact point (central hotline) is available for all questions about education, job and job market. All queries are handled with the ambition of looking for specific solutions. Educational counsellors receive support, guidance appointments are made for all partners and information on the project is passed on to them.
Very often it is necessary to provide more in-depth counselling, which can be provided by

- comprehensive **face-to-face counselling** with and without appointments

All partners offer both stage one and stage two services. There are target-group specific concepts as well as offers with very broad access. The guidance offered in the network is available free of charge for everyone.

Fig. 1: 2-stage system of "Educational Guidance in Vienna"



The ambition to extend access to guidance is combined with the promotion of life-long learning that supports the motivation for autonomous (continued) learning.

The offer provided by Learning Guidance works as interface between guidance and continued learning. The Pedagogical Department of the Viennese Adult Education Centres (Wiener Volkshochschulen) adapted and implemented an education programme for learning counsellors developed in Berlin and Nuremberg.

What is next?

Educational Guidance in Vienna is embedded in a metropolitan environment characterised by a large variety of information centres. A major part of career guidance is handled by the Arbeitsmarktservice and its related counselling facilities as well as through a job market foundation of the City of Vienna. Furthermore there is a large number of counselling institutions providing their services for certain target groups (women, migrants, …).

As far as the strategic orientation is concerned, Educational Guidance in Vienna is therefore designed as complementary offer to existing services in order to make educational and career guidance accessible for as many people as possible. In addition, the mobile and outreach guidance services reach people who - in many cases – would previously wind up in front of "closed doors" of adult education organisations or who were handicapped by other types of barriers.

This outreach approach will be followed consistently in the future. Socio-geographical analyses of Vienna show that there are still very few or no guidance offers and very few further education programmes available around the most densely developed areas, in which many people live who have no prior record of or experience with further education. We are currently working on strategies to reach these people more efficiently.

Educational Guidance in Vienna is an innovative network. The cooperation of different educational institutions is an important step to broadening access to life-long learning, to guidance and to an improved effectiveness of adult education. Life-long learning helps to improve people's qualification levels, but also to increase equality of opportunities and social integration, thus guidance and supporting people in making their own, independent decisions and extending their active skills is becoming more and more relevant.

Facts & Figures

Demand for educational guidance: Continuous increase of counselling contacts

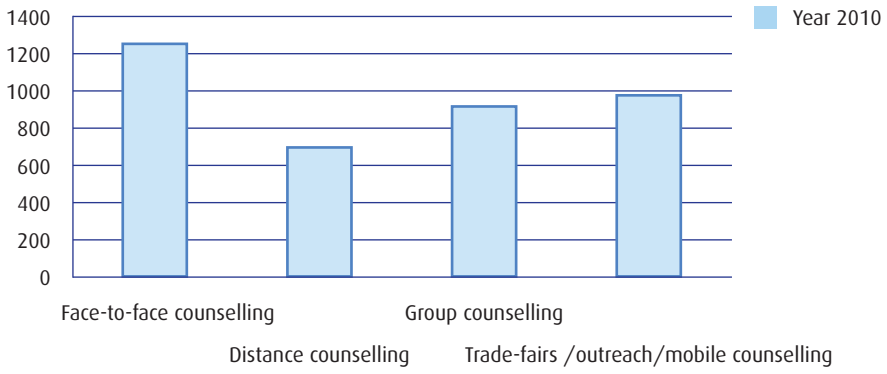
In the years 2009 until and including the first quarter of 2011, a total of 7,483 counselling contacts were made. There was an increase of 61% (!) from 2009 to 2010.

On average, 68% of counselling contacts in 2009 and 2010 were women and 32% were men.

Many different ways of access by way of many types of counselling

About ¼ of the counselling contacts in 2010 happened at trade-fairs and with outreach or mobile offers. ¼ were reached by way of group counselling, slightly less than ¼ by distance counselling (phone counselling, e-mail and online counselling) and 33% of all counselling contacts used the offer of in-depth face-to-face counselling.

Fig. 2: Distribution of types of counselling in 2010 based on available information



Source: Counselling documentation by the individual partner organisations

"Educational Guidance in Vienna" and social inclusion

24% of all counselling contacts were persons who had only completed their compulsory education. An average of 19% of counselling contacts in 2009 and 2010 belonged to the "unemployed" category. 25% of counselling contacts were related to various kinds of discrimination according to the criteria of the European Social Fund. This includes migrants, handicapped people and persons subject to other types of discrimination, such as regional or family-related factors.

Topics of counselling: job, job market, further education, grants

The central topics addressed by counselling clients primarily have to do with the category of "job and job market", but further vocational training is also high on the list. Another important counselling topic is how desired education and/or further education can be financed.

Table 1: Depiction of counselling topics according to frequency in % in 2010
Source: Counselling documentation by the individual partner organisations

Counselling topics according to frequency in %	
Further vocational training	16,0
Jobs/job market	13,0
Grants	12,0
Vocational orientation	11,0
Universities/academies	10,0
Alternative school education programmes	8,0
Schools	7,0
Re-entrance in the working world	6,0
Questions on learning	5,0
General further education	5,0
International matters	3,0
Individual skills	2,0
German as second foreign language	2,0

Source: Weiterbildungsakademie Österreich. Online: www.wba.or.at (18/06/2011)

1.2.1 Die Wiener Volkshochschulen – VHS Meidling

Gerhard Bisovsky, Bettina Novacek

Die Volkshochschule Meidling ist die größte der 18 Wiener Volkshochschulen, die Teil der Die Wiener Volkshochschulen GmbH sind. Die Volkshochschulen sind der größte Anbieter für Erwachsenenbildung in Wien. Sie erhalten eine Grundsubvention von der Stadt, der weitaus größere Teil der Einnahmen kommt von den Gebühren der TeilnehmerInnen. Die Stadt Wien ist Miteigentümerin der Volkshochschulen GmbH.

Der Bildungsauftrag der Wiener Volkshochschulen, der die Grundlage für das Finanzierungsübereinkommen mit der Stadt Wien abgibt, bezieht sich auf flächendeckende, bedarfs- sowie stadtteilorientierte und lebensbegleitende Bildungsangebote für die Bevölkerung in Wien, wobei diese Angebote einen niederschwelligen Zugang ermöglichen sollen und sozial verträgliche Gebühren haben.

Das Angebot orientiert sich an den Europäischen Schlüsselkompetenzen für Lebenslanges Lernen. Diese Schlüsselkompetenzen definieren sich als eine „Kombination aus Wissen, Fähigkeiten und Einstellungen, die an das jeweilige Umfeld angepasst sind". Schlüsselkompetenzen sind dabei „diejenigen Kompetenzen, die alle Menschen für ihre persönliche Entfaltung, soziale Integration, Bürgersinn und Beschäftigung benötigen" (Amtsblatt der Europäischen Union 2006).

Die acht Schlüsselkompetenzen für Lebenslanges Lernen sind:

1. Muttersprachliche Kompetenz
2. Fremdsprachliche Kompetenz
3. Mathematische Kompetenz
   und grundlegende naturwissenschaftlich-technische Kompetenz
4. Computerkompetenz
5. Lernkompetenz
6. Soziale Kompetenz und Bürgerkompetenz
7. Eigeninitiative
   und unternehmerische Kompetenz
8. Kulturbewusstsein und kulturelle
   Ausdrucksfähigkeit.

Die Wiener Volkshochschulen erstellen auf der Grundlage dieser Schlüsselkompetenzen ein durchlässiges, transparentes und in sich kohärentes Angebot. Vermehrt sollen Personen angesprochen werden, die nur wenig oder gar nicht an organisierter Weiterbildung teilnehmen. Diese bildungspolitische Zielsetzung wird mit einem didaktisch zeitgemäßen Angebot realisiert.

Die Wiener Volkshochschulen verpflichten sich auf ein Grundangebot und ein erweitertes Angebot. Damit soll eine Grundversorgung in Wien gewährleistet werden, gleichzeitig sollen auch die Spezialisierungen der Volkshochschulen berücksichtigt werden. Das verpflichtende und über die Datenbank auch vermessene Grundangebot umfasst zumindest 50 % des Gesamtangebotes und erstreckt sich über alle Schlüsselkompetenzen.

Beratung ist ein wichtiger Teil des Gesamtangebotes der Wiener Volkshochschulen. Vielfältige Beratungen finden sich in der Erwachsenenbildung und insbesondere in den Volkshochschulen, zum Beispiel:
KursleiterInnen-Beratung, Lernberatung, Kurseinstufungsberatung, Weiterbildungsberatung, in einigen Angeboten auch Laufbahnberatung und Berufsberatung sowie Coaching und Supervision (vgl. Nittel 2009: 5) aber auch Beratung zu Weiterbildungsförderungen.

Im „Zweiten Bildungsweg" (Grundbildung, Nachholen von Bildungsabschlüssen, offener Zugang zum tertiären Sektor) hat Beratung einen hohen Stellenwert. In der Eingangsberatung wird abgeklärt, welche Voraussetzung die InteressentInnen mitbringen, mit welchem Lernaufwand zu rechnen ist, Lernstrategien werden besprochen, der erforderliche Lernaufwand wird abgeklärt, auch Beratung zu Weiterbildungsförderungen wird durchgeführt. Begleitend zu den Lehrgängen gibt es eine Lernberatung, mit eigenen Instrumenten wird der Lernfortschritt gemeinsam durch Lernende und Lehrende bewertet und schließlich gibt es in vielen Fällen eine Transferberatung, die auf die Zeit nach dem Abschluss der

Bildungsmaßnahme und auch auf den Arbeitsmarkt bzw. auf weitere Bildungsgänge ausgerichtet ist.

Einer der Schwerpunkte der Volkshochschule Meidling ist der Zweite Bildungsweg. In die Lehrgänge für Basisbildung, zum Nachholen des Hauptschulabschlusses und zur Berufsreifeprüfung[1] sind Formen des eLearning integriert, mit ePortfolios sollen die Lernprozesse unterstützt werden, die Lernenden sollen die Volkshochschule mit gut dokumentierten Lernergebnissen und Kompetenzausweisen verlassen.

Die Wiener Volkshochschulen sind in der „Bildungsberatung in Wien" sehr engagiert: Das Netzwerk wird durch die Volkshochschule Meidling geleitet, gleichzeitig ist sie auch Trägerin eines zentralen Teiles dieses Netzwerkes, nämlich der Bildungs- und Berufsberatung in der Hauptbücherei Wien; die Volkshochschule Floridsdorf arbeitet ebenso mit wie die zentrale pädagogische Abteilung.

Dieses Engagement begründet sich im Wesen der Volkshochschulen: Zugänge zum Lebenslangen Lernen öffnen und somit auch Zugänge zur Bildungs- und Berufsberatung zu öffnen, zum Weiterlernen zu motivieren und die Menschen dabei zu unterstützen, auch eigenständig weiter zu lernen und sie zu befähigen, selbstbestimmt Ziele zu formulieren und Entscheidungen zu treffen. In den Grundsätzen der österreichischen Volkshochschulen wird Bildung als ein lebensbegleitender Lernprozess definiert, der „die intellektuelle, emotionale, körperliche und kulturelle Dimension des Lernens gleichermaßen umfasst. [Die Arbeit der Volkshochschulen] ist bedarfs- und bedürfnisorientiert ebenso wie bedarfs- und bedürfnisweckend."
(http://www.vhs.or.at/65)

Bildungs- und Berufsberatung ist im Kontext des Lebenslangen Lernens zu verorten. „Lifelong Guidance" ist eine der fünf zentralen Leitlinien der österreichischen LLL-Strategie 2020, als konkrete Maßnahme ist die „Einrichtung von zentralen Anlaufstellen in jedem Bundesland als One Stop Shop für Bildungsberatung, Berufsinformation, Sozialberatung und Arbeitsmarktberatung, Anerkennungen und Nostrifizierungen" geplant (LLL 2020).

Das Projekt und das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien" wurde unter Federführung der Wiener Volkshochschulen gemeinsam mit vielen späteren Partnern und mehreren Stakeholdern entwickelt. In der Entwicklung wurde besonderes Augenmerk auf die Erfahrungen in anderen europäischen Ländern gelegt. Dabei wurden als Modelle guter Praxis Cité des Métiers, die Lernläden Berlin und die Bildungsberatung in Slowenien gewählt.

Mit der Lernpartnerschaft QuADEC hat sich die Möglichkeit ergeben, die Erfahrungen dreier europäischer Hauptstädte mit der Bildungs- und Berufsberatung vertiefend zu diskutieren und so zur Weiterentwicklung in allen drei Regionen einen wichtigen Beitrag zu leisten.

Verwendete Literatur:

Amtsblatt der Europäischen Union 2006: Online im Internet: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:DE:PDF (16.8.2011)

Dieter Nittel (2009): Beratung – eine (erwachsenen-)pädagogische Handlungsform. In: Hessische Blätter für Volksbildung 1, S. 5-18

LLL 2020: Strategien zum Lebensbegleitenden Lernen in Österreich. Online im Internet: http://www.bmukk.gv.at/ministerium/vp/20110705b.xml (16.8.2011)

Verband Österreichischer Volkshochschulen: Geschichte und Grundsätze.

Online im Internet: http://www.vhs.or.at/65 (16.8.2011)

[1] Vgl. dazu das österreichische Bildungssystem:
http://www.oead.at/fileadmin/oead_zentrale/willkommen_in_oe/Bildungssystem/Education_System_WEB.pdf (16.8.2011)

Bildungsberatung in Wien

Wie und warum es zur Gründung des Netzwerkes kam und was das Besondere an diesem Netzwerk ist.

Seit November 2008 existiert in Wien das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“, eines von neun Bildungsberatungsprojekten, die in allen österreichischen Bundesländern tätig sind. Damit wurde eine Grundlage für eine Verbesserung der Governance in der Bildungs- und Berufsberatung und im Lebenslangen Lernen gelegt.

Gefördert wird die Bildungsberatung in Wien aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur, Abteilung Erwachsenenbildung. Die Bildungsberatung in Wien ist damit im Bereich der Erwachsenen- und Weiterbildung[2] positioniert.

Erwachsenenbildung in Österreich hat traditionell eine Vielfalt an Trägern, sowohl öffentlicher als auch privater Natur.

Bildungsberatung im Bereich der Erwachsenenbildung

Die Erwachsenenbildung und Weiterbildung in Österreich basiert auf vier Säulen mit jeweils unterschiedlichen Organisationen und Einrichtungen:

1. Die formale Säule: Hier sind es vor allem Schulen und Universitäten, die Erwachsenenbildung betreiben. Insbesondere die Donauuniversität Krems ist zu erwähnen, die sich auf Weiterbildung konzentriert.

2. Die nonformale Säule umfasst viele private Einrichtungen, kleinere und größere Schulungsinstitute, viele davon spezialisiert, wie zum Beispiel Sprachschulen, Managementinstitute, Trainerinnen und Trainer. Die traditionellen und gemeinnützigen Institutionen der österreichischen Erwachsenenbildung, die durch die Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs vertreten werden, sind die bedeutendsten Player am Weiterbildungsmarkt. Die größten Einrichtungen der Erwachsenenbildung sind die Volkshochschulen und die Institutionen der Sozialpartner: Berufsförderungsinstitut (Arbeitnehmer), Wirtschaftsförderungsinstitut (Arbeitgeber) sowie Ländliche Fortbildungsinstitute (Landwirtschaft). Darüber hinaus gibt es auch noch andere Institutionen, wie zum Beispiel die Bildungswerke und die Bildungshäuser, von denen viele im ländlichen Bereich tätig sind und die Volkswirtschaftliche Gesellschaft, die sich der Vermittlung wirtschaftlichen Wissens widmet. Auch die Büchereien, die so genannten Volksbüchereien, werden in Österreich zur Erwachsenenbildung gezählt. In Österreich wird auch von einer allgemeinen (allgemeinbildenden) und einer beruflichen (berufsbildenden) Erwachsenenbildung gesprochen, was teilweise seine Berechtigung hat, wenn die Schwerpunkte der einzelnen Institutionen betrachtet werden, in der Praxis verwischen die Grenzen jedoch zunehmend.

3. Die dritte wichtige Säule ist das Arbeitsmarktservice über das große arbeitsmarktpolitische Programme zur Bekämpfung von Arbeitslosigkeit und Benachteiligung mit den Trägern von Erwachsenenbildung und auch mit kleineren Institutionen abgewickelt werden. Einen wichtigen Stellenwert hat angesichts der hohen Kosten für Weiterbildung die individuelle Weiterbildungsförderung in Form von Zuschüssen und Gutscheinen, die die einzelnen Bundesländer und auch Einrichtungen der Sozialpartner geben.

4. Schließlich ist noch der informelle Bereich zu nennen, der vielfältige Tätigkeiten von Vereinen, Bibliotheken, privaten Initiativen usw. usf. umfasst.

Die traditionelle und gemeinnützige österreichische Erwachsenenbildung ist relativ stark in der Zivilgesellschaft verankert. Sie ist in Vereinen und gemeinnützigen Unternehmen organisiert und wird aus Mitteln der öffentlichen Hand

[2] Beide Begriffe werden synonym verwendet und umfassen alle Formen des Lernens.

bezuschusst. Der größere Teil an Einnahmen wird jedoch über Kurs- und Veranstaltungsbeiträge eingespielt.

Kooperation in der Erwachsenenbildung

Schon relativ früh, beginnend in den 1960er Jahren, und später gab es intensive Bemühungen um Kooperation in der Erwachsenenbildung um so ein höheres Maß an Steuerung zu ermöglichen. Die Mitte der 1980er Jahre begonnene Entwicklungsplanung für ein Kooperatives System der Erwachsenenbildung zielte darauf ab, die Zusammenarbeit durch konkrete Projekte zu verbessern. Diese Entwicklung fand einen ihrer Höhepunkte 2007 in der Gründung der – auch international viel beachteten - Weiterbildungsakademie Österreich.Die Weiterbildungsakademie zertifiziert und diplomiert ErwachsenenbildnerInnen auf der Grundlage von Standards in Form eines Curriculums. Die in der Erwachsenenbildung tätigen Personen können erworbenes Wissen und Kompetenzen und Praxiszeiten einreichen. Die Nachweise werden anhand des Curriculums bewertet und anerkannt. Mehrere Weiterbildungsträger bieten Fortbildungsveranstaltungen an, die von der Weiterbildungsakademie akkreditiert sind und eine Komplettierung des Portfolios von ErwachsenenbildnerInnen ermöglichen (siehe www.wba.or.at).

Die Weiterbildungsakademie ist Kernstück des Kooperativen Systems der österreichischen Erwachsenenbildung, das eine Gemeinschaftsinitiative mehrerer Erwachsenenbildungsverbände und des staatlichen Bundesinstituts für Erwachsenenbildung zur Professionalisierung und zur Qualitätssicherung der Erwachsenenbildung ist.

Kooperation in der Bildungsberatung

Die Bildungsberatung in Wien steht in der Tradition des „Kooperativen Systems“: Die drei großen Erwachsenenbildungsträger in Wien arbeiten gemeinsam mit anderen, auf besondere Zielgruppen spezialisierte, Bildungsträgern zusammen.

Gemeinsam sind die Herausforderungen, die sich durch Globalisierung, Technologisierung und veränderte Bedingungen am Arbeitsmarkt ergeben – u.a. die Abstimmung von Beratungsleistungen, die Entwicklung maßgeschneiderter Angebote für unterschiedliche Zielgruppen, das Angebot an vielfältigen Zugängen zur und Methoden in der Beratung – leichter zu bewältigen.

Die besondere Herausforderung für die Bildungsberatung in Wien besteht darin, im großstädtischen Kontext mit einer Vielzahl an Erwachsenenbildungs- und Weiterbildungsangeboten tätig zu sein und die Ziele umzusetzen, nämlich den Zugang zur Bildungs- und Berufsberatung zu verbreitern und auch jenen Menschen Beratung zu ermöglichen die weder KundInnen zum Beispiel des Arbeitsmarktservice oder einer anderen Beratungseinrichtung sind noch zu den traditionellen BesucherInnen von Weiterbildungsveranstaltungen gehören. Grundsätzlich geht es also darum, Bildungs- und Berufsberatung allen Menschen als realisierbare Option nahezubringen. Dazu gehört auch, die volle Bandbreite der Interessen und Bedarfslagen der Menschen im Blickwinkel zu haben, also sowohl lifewide learning als auch lifelong learning abzudecken.

Um den Zugang zur Beratung zu verbreitern bedarf es spezieller Strategien und Settings um die Menschen dort zu erreichen, wo sie auch erreichbar sind. Daher ist die Bildungsberatung in Wien zu einem großen Teil mobil und aufsuchend tätig und hat auch eigene didaktische Formate entwickelt wie zum Beispiel die „Minikurse“: In sich abgeschlossene mikrodidaktische Einheiten, die Themenstellungen aus der Beratung zum Inhalt haben, die in einem Gruppensetting weiter bearbeitet werden.

Offener Zugang und vielfältige Beratungsformate

Der vorherrschenden Unübersichtlichkeit der verschiedenen Bildungs- und Beratungsangebote soll durch die Ausweitung des Zugangs zur Bildungs- und Berufsberatung sowie durch die Verbesserung der Transparenz der Bildungs- und Beratungslandschaft in Wien durch trägerunabhängige Beratung entgegen gewirkt werden.

Um den Zugang zur Beratung auf vielfältigsten Wegen zu gewährleisten, bietet das Netzwerk ein breites Spektrum an Beratungsformaten und –arten an.

In einem zweistufigen System werden in einem ersten Schritt
ein **niederschwelliger und aufsuchender, mobiler Zugang** an öffentlichen Orten (z.B. in der Hauptbücherei Wien, in der Moschee, am Bahnhof, im Park, …) realisiert, und
Gruppenberatungen angeboten (z.B. Interaktives Frauencafé – Beratung von Frauen in gemütlicher Atmosphäre, Minikurse - 100 minütige Lern- und Beratungseinheiten zu wichtigen Themen rund um Bildung, Beruf und Arbeitsmarkt, …).

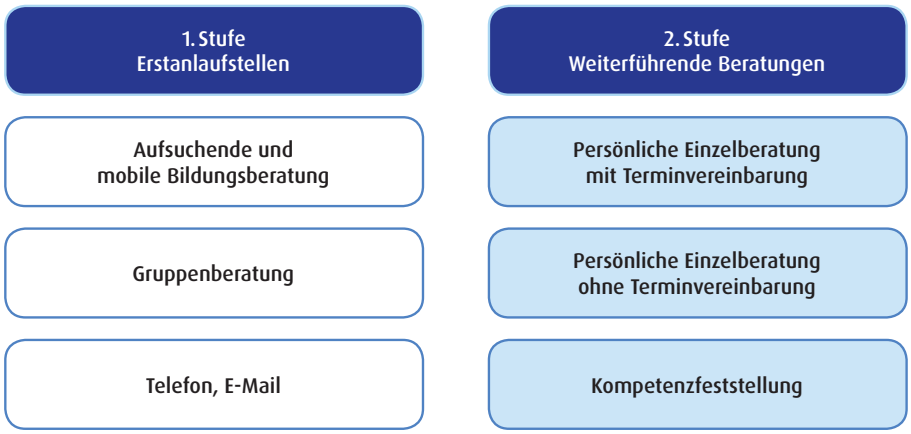
Ergänzt wird das Angebot mit verschiedenen Formen des Distance Counselling:
Telefon-, E-Mail und Onlineberatung.

Zusätzlich steht eine Erstanlaufstelle (zentrales Telefon) für alle Fragen rund um Bildung, Beruf und Arbeitsmarkt bereit. Dort werden die Anliegen zielgerichtet bearbeitet und die BildungsberaterInnen unterstützt, Beratungstermine für alle PartnerInnen vereinbart und Informationen zum Projekt weitergegeben.

Oft ergibt sich vertiefender Beratungsbedarf, dem in weiterer Folge durch
umfangreiche **Einzelberatungen** mit und ohne Terminvereinbarung nachgekommen werden kann.

Alle PartnerInnen bieten sowohl Angebote der ersten als auch der zweiten Stufe an, es existieren zielgruppenspezifische Konzepte als auch Angebote mit sehr breitem Zugang. Die im Netzwerk angebotenen Beratungen sind für alle kostenlos zugänglich.

Abb. 1: 2 Stufensystem der „Bildungsberatung in Wien“



Mit dem Bestreben, den Zugang zur Beratung auszuweiten, geht die Förderung des lebensbegleitenden Lernens und damit verbunden die Steigerung der Motivation zum selbstständigen (Weiter-)Lernen einher.

Das Angebot der **Lernberatung** fungiert als Schnittstelle zwischen Beratung und Weiterlernen. In der Abteilung Pädagogik der Wiener Volkshochschulen wurde der in Berlin und Nürnberg entwickelte Lehrgang zum/zur LernberaterIn adaptiert und umgesetzt.

Wie geht es weiter?

Die Bildungsberatung in Wien ist in eine großstädtische Umwelt eingebettet, die sich durch eine Vielzahl an Beratungsstellen auszeichnet. Ein großer Teil der Berufsberatung wird über das Arbeitsmarktservice und die dazugehörigen Beratungseinrichtungen sowie über eine arbeitsmarktpolitische Stiftung der Stadt Wien geleistet, weiters gibt es eine große Anzahl von Beratungseinrichtungen, die ihre Leistungen für bestimmte Zielgruppen (Frauen, MigrantInnen, …) erbringen.

Von der strategischen Ausrichtung her geht es der Bildungsberatung in Wien daher darum, komplementär zu den bestehenden Angeboten tätig zu sein, um Bildungs- und Berufsberatung für möglichst viele Menschen zugänglich zu machen. Gleichzeitig werden durch die mobile und aufsuchende Bildungsberatung auch Menschen erreicht, die bislang in vielen Fällen vor Barrieren und „verschlossenen Türen“ der Erwachsenenbildungsorganisationen gestanden sind.

Dieser Ansatz der aufsuchenden Arbeit wird konsequent weiter verfolgt. Sozialgeografische Analysen zeigen für Wien, dass sich rund um die einwohnerintensiven Flächenbauten, in denen viele Menschen wohnen, die mit dem Weiterlernen noch nicht vertraut sind, noch wenige bis gar keine Beratungsangebote bzw. auch erst wenige Weiterbildungsangebote befinden. Hier arbeiten wir an Strategien, wie diese Menschen besser erreicht werden können.

Die Bildungsberatung in Wien ist ein innovatives Netzwerk. Die Zusammenarbeit verschiedener Bildungseinrichtungen ist ein wichtiger Schritt zur Verbreiterung des Zuganges zum Lebenslangen Lernen, zur Beratung und zur Verbesserung der Effektivität der Erwachsenenbildung. Mit der zunehmenden Bedeutung des Lebenslangen Lernens zur Verbesserung der Qualifikationsniveaus aber auch zur Steigerung der Chancengleichheit und der sozialen Integration steigt auch die Relevanz der Beratung, die die Menschen bei der selbstständigen Entscheidungsfindung unterstützt und zur Erweiterung der Handlungskompetenzen beiträgt.

Zahlen & Fakten

Bedarf an Bildungsberatung: Kontinuierliche Steigerung der Beratungskontakte

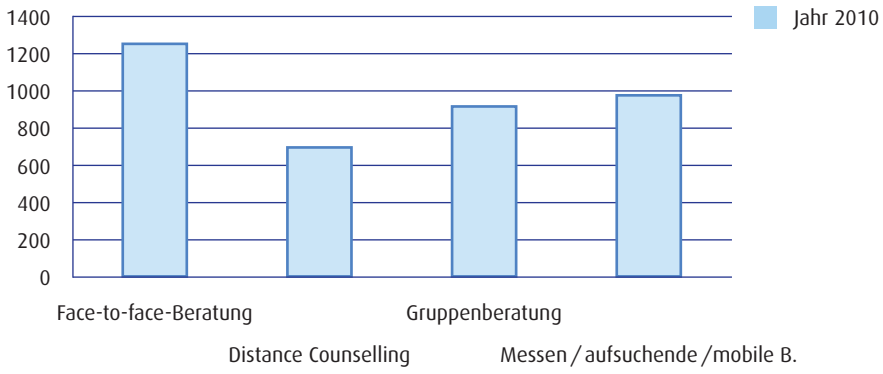
Insgesamt konnten in den Jahren 2009 bis einschließlich dem ersten Quartal 2011 7.483 Beratungskontakte erzielt werden. Von 2009 auf 2010 kam es zu einer Steigerung von 61 %!

Von den 2009 und 2010 erreichten Beratungskontakten waren durchschnittlich 68 % Frauen und 32 % Männer.

Vielfältiger Zugang durch vielfältige Beratungsarten

Rund ¼ der Beratungskontakte konnte im Jahr 2010 bei Messen und aufsuchenden oder mobilen Angeboten erreicht werden, ¼ durch Gruppenberatungen, etwas weniger als ¼ durch Distance Counselling (Telefonische Beratung, E-Mail- und Online-Beratung) und 33 % der Beratungskontakte nutzten das Angebot der vertiefenden face-to-face-Beratungen.

Abb. 2: Verteilung der Beratungsarten 2010, soweit Angaben dazu vorhanden



Quelle: Beratungsdokumentation der einzelnen Partnerorganisationen

„Bildungsberatung in Wien" und soziale Inklusion

24 % aller Beratungskontakte waren Personen mit maximal Pflichtschulabschluss. Durchschnittlich 19 % der Beratungskontakte zählten in den Jahren 2009 und 2010 zur Kategorie „Arbeitslose". 25 % der Beratungskontakte wiesen verschiedene Benachteiligungen nach den Kriterien des Europäischen Sozialfonds auf. Dazu zählen MigrantInnen, Menschen mit Behinderung und Personen mit sonstigen Benachteiligungen wie etwa regionalen oder familiären.

Themen der Beratung: Beruf, Arbeitsmarkt, Weiterbildung, Förderungen

Zentrale Themen für BeratungskundInnen sind in erster Linie im Umfeld der Kategorie „Berufe & Arbeitsmarkt" zu finden, auch die berufliche Weiterbildung steht ganz oben auf der Liste. Wie die Aus- und/oder Weiterbildungswünsche finanziert werden können ist ein weiteres wesentliches Beratungsthema.

Tab. 1: Darstellung der Beratungsthemen nach Häufigkeit in % des Jahres 2010
Quelle: Beratungsdokumentation der einzelnen Partnerorganisationen

Beratungsthemen nach Häufigkeit	
berufliche Weiterbildung	16,0
Berufe / Arbeitsmarkt	13,0
Förderungen	12,0
Berufliche Orientierung	11,0
Hochschulen / Uni	10,0
Zweiter Bildungsweg	8,0
Schulen	7,0
Wiedereinstieg	6,0
Fragen des Lernens	5,0
allgemeine Weiterbildung	5,0
Internationales	3,0
Individuelle Kompetenzen	2,0
Deutsch als Zweitsprache	2,0

Quelle: Weiterbildungsakademie Österreich. Online im Internet: www.wba.or.at (18.6.2011)

1.2.2 Profiles of zukunft im zentrum GmbH and k.o.s GmbH

Nina Reinecke, Kirsten Schulze

zukunft im zentrum GmbH

zukunft im zentrum GmbH was founded in 1991. It offers a wide range of services for the labour and education market and also supports three educational counselling centres in Berlin: the "LernLaden Pankow" and the "Jobassistenzen" (employment assistance centres) in Friedrichshain-Kreuzberg and Spandau, which offer guidance and counselling services on education, vocation and employment to an average of 9,000 persons per year.

The "LernLaden Pankow" and the "Jobassistenzen" were designed as counselling centres in the heart of a highly frequented and easily accessible area with open access to counselling for which no appointment is required. Educational guidance is offered without affiliation to specific educational organisations and takes place free of charge in a non-institutional, informal counselling setting with service-oriented opening hours. We want to reach people with very different interests and give them an opportunity to obtain information on education and further training, look for job offers or get guidance on changing careers. Our services target all audiences regardless of qualification, origin, gender or age. And they explicitly address people with less successful educational biographies and – a frequent corollary – negative learning experiences. By offering this hassle-free access to educational guidance, we want to reach out to people who, for various reasons, shy away from making long-term plans or appointments or do not follow up on these plans.

Objectives and counselling as we see it

In line with the OECD's definition (in Career Guidance and Public Policy, 2004), we understand educational guidance and counselling "[…] as services intended to assist people of any age and at any point throughout their lives to make educational, training and occupational choices and to manage their careers."

The objective is to promote the counselling customers' motivation to learn by helping them to analyse their own abilities, skills and options. Our task is therefore to offer the right information and structured support for a focused counselling conversation with the aim of assisting in the process of reflection, goal-setting and planning for future action. This means that educational guidance and counselling primarily empower people to help themselves.

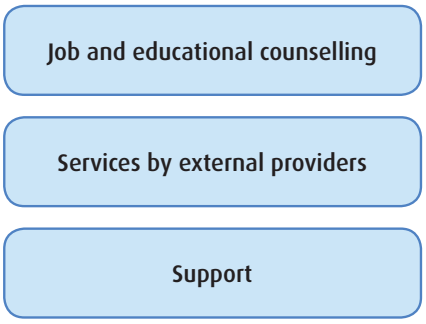
We also consider it our fundamental task to strengthen our counselling clients' position as consumers by providing independent, unbiased advice on the services most suitable to their own needs before they approach educational service providers to choose concrete courses and services.

The "Jobassistenzen" as an example

The two employment assistance centres offer job and educational counselling for all with a focus on the regional labour market and employment situation. By covering the areas of "information – counselling – support", they provide comprehensive, personalised assistance that "helps people to help themselves". They look at the customers' concrete questions and problems concerning education, vocation and employment and offer counselling to meet their needs, all under one roof. A network was established to help or encourage customers to get a job, start vocational training or engage in continuing education.

The **Jobassistenz** project pursues a holistic approach and views itself as a place that builds networks between the stakeholders and counselling services. Its goal is to offer customers personalised transparent information and counselling and – if possible – make available affiliated on-site services and offerings.

Our portfolio is based on three pillars:



Job and educational counselling

Four counsellors from zukunft im zentrum GmbH assist customers in finding a job or starting vocational training or continuing education. They advise on further and continuing education options and assist in career planning and guidance. The local "JobCenters" (official job centres of the Federal Employment Agency) support this guidance on job and further training opportunities by sending their own counsellors to provide additional counselling services on the premises of the "Jobassistenz". The zukunft im zentrum GmbH counsellors and one external counsellor also offer regular counselling services in languages other than German.

Support services of external counsellors

With the aim of providing support that covers all related areas of life, the "Jobassistenzen" also offer on-site counselling services by regional or borough counsellors on social, youth and integration issues, debt advice and a network of multilingual educational counsellors on top of the centres' usual training, employment and job counselling services.

Support

Along with information and support, the centres give visitors access to flexible self-use services (such as workplaces, computers, Internet access, printers, lists of links, current job advertisements). Apart from being of practical benefit, these self-use services enable people to "get to know" the place, to overcome their reservations and insecurity connected to educational, training or job counselling and perhaps to start putting their plans into practice on-site right after counselling.

k.o.s GmbH

Thanks to its expertise in quality development, k.o.s GmbH joined the Berlin-based counselling institutions in working on the QuADEC project. Founded in 2009, k.o.s wants to promote and support the development of quality and competence in vocational and in-house training and continuing education, as well as in adult education. Its service portfolio includes counselling and assistance for quality assurance and quality development; project development and implementation in the area of initial and further education; and planning and implementation of human resources and organisational development services and in-house and vocational further training. k.o.s's services connect aspects of lifelong learning, quality development and customer-orientation in order to help organisations and teams to better meet transparency, quality and professionalisation requirements.

Since 2006, the co-ordination office on quality (Koordinierungsstelle Qualität), a project of k.o.s GmbH, has been working to implement Berlin's initiative to establish a comparable, uniform quality certificate for educational guidance and counselling. It assisted with and supported the introduction and application of the Learner- and Customer-Oriented Quality Certification for Further Education Institutions (LQW) in Berlin-based counselling institutions (Berlin Model). Based on its experience and additional requirements for shaping educational counselling services, k.o.s developed a specific quality concept for educational guidance and counselling. The concept focuses explicitly on quality-related aspects of the immediate counselling event and uses five quality criteria to ensure and promote counselling quality.

You can learn more about k.o.s at www.kos-qualitaet.de, which offers services and recommendations for practical application in addition to information.

1.2.2 Vorstellung zukunft im zentrum GmbH und k.o.s GmbH

Nina Reinecke, Kirsten Schulze

zukunft im zentrum GmbH

Die zukunft im zentrum GmbH wurde 1991 gegründet und bietet vielfältige Dienstleistungen für den Arbeits- und Bildungsmarkt. Die zukunft im zentrum ist auch Träger von drei Bildungsberatungseinrichtungen in Berlin: Dem LernLaden Pankow und den Jobassistenzen in Friedrichshain-Kreuzberg und Spandau in denen im Durchschnitt jährlich 9.000 Personen zu Bildung, Beruf und Beschäftigung beraten werden.

Der LernLaden Pankow und die Jobassistenzen wurden als Beratungsstellen inmitten von gut frequentierten und leicht erreichbaren Gegenden mit einem offenen Zugang zur Beratung konzipiert, die auch ohne Terminvereinbarungen erfolgen kann. Die Bildungsberatung erfolgt trägerneutral und findet in einer nichtinstitutionellen Beratungsatmosphäre zu serviceorientierten Öffnungszeiten kostenfrei statt. Wir möchten Menschen mit unterschiedlichen Anliegen ansprechen und ihnen die Möglichkeit bieten, sich zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu informieren, Stellenangebote zu recherchieren oder sich zu beruflicher Neuorientierung beraten zu lassen. Unser Beratungsangebot zielt auf alle Menschen unabhängig von Qualifikation, Herkunft, Geschlecht und Alter, aber bezieht sich explizit auch auf Menschen mit weniger erfolgreichen Bildungsbiographien und – damit zumeist einhergehenden – negativen Lernerfahrungen. Über den unkomplizierten Zugang zur Bildungsberatung möchten wir deshalb auch Menschen erreichen, die vor einer längerfristigen Planung und Terminvereinbarung aus unterschiedlichen Gründen zurückschrecken oder diesen „planvollen“ Weg nicht beschreiten möchten.

Ziele und Beratungsverständnis

In Anlehnung an die OECD (2004) verstehen wir Bildungsberatung „[…] als ein Dienstleistungsangebot, das darauf ausgerichtet ist; Individuen jeden Alters und zu jedem Zeitpunkt ihres Lebens dabei zu unterstützen, Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten Basis eigenständig zu treffen und ihr Berufsleben selbst in die Hand zu nehmen“.

Ziel ist es die Lernmotivation der Beratungskunden/innen durch die Auseinandersetzung mit den eigenen Fähigkeiten, Kompetenzen und jeweiligen Handlungsoptionen zu unterstützen. Die Aufgabe besteht folglich darin durch passende Informationen und Strukturierungshilfen das Beratungsgespräch zielgerichtet zu gestalten, um die Reflexion, die Zielfindung und die Handlungsplanung zu unterstützen. In diesem Sinne leistet Bildungsberatung insbesondere „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Grundsätzlich betrachten wir es als unsere Aufgabe, die Position der Bildungsberatungskunden/innen als Verbraucher/in vor der Kurs- oder Angebotsberatung bei den Bildungsträgern durch eine unabhängige, nicht interessengeleitete Beratung bei der Auswahl individuell geeigneter Angebote zu stärken.

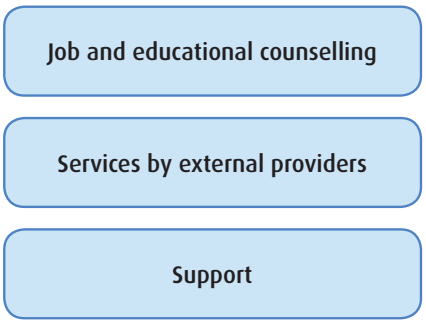
Beispiel Jobassistenz

Die beiden Einrichtungen der Jobassistenz haben die Aufgabe, Job- und Bildungsberatung für alle Menschen mit Fokus auf die regionale Arbeitsmarkt- und Beschäftigungssituation anzubieten. Mit den Aspekten Information – Beratung – Unterstützung wird ein umfassendes Arrangement der individuellen Förderung und Unterstützung der „Hilfe zur Selbsthilfe“ vorgehalten, das an den konkreten Fragestellungen und Problemlagen im Kontext von Bildung, Beruf und Beschäftigung ansetzt und ergänzend unterstützende Beratungsleistungen in einem Haus anbietet. Ein dafür eingerichtetes Netzwerk dient dem Zweck die Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit, einer Berufsausbildung oder einer Weiterbildung zu fördern bzw. anzuregen.

Das Projekt **Jobassistenz** verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz als ein Haus der Vernetzung der Akteure und Beratungsangebote. Ziel ist es, eine auf den Einzelfall abgestimmte transparente Information und Beratung anzubieten,

verbunden mit der Möglichkeit den Kundinnen und Kunden vernetzte und angegliederte Leistungen und Angebote vor Ort zur Verfügung zu stellen.

Unser Angebot basiert auf drei Säulen:



Job- und Bildungsberatung

Vier Berater/innen der zukunft im zentrum GmbH unterstützen die Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit, Berufsausbildung oder Weiterbildung. Sie beraten zu Bildungsmöglichkeiten in Bezug auf eine Fort- oder Weiterbildung und unterstützen die berufliche Planung und Orientierung. Das lokale JobCenter unterstützt die Beratung zu Arbeits- und Fortbildungsmöglichkeiten durch Berater/innen, die in den Räumen der Jobassistenz Beratung anbieten. Durch die Berater/innen der zukunft im zentrum GmbH und einen externen Anbieter wird Bildungsberatung regelmäßig auch in anderen Sprachen angeboten.

Unterstützungsangebote externer Anbieter

Mit Blick auf einen lebensweltlich ausgerichteten Unterstützungsansatz werden ergänzend zur Beratung zu Qualifizierungs-, Beschäftigungs- und Jobangeboten insbesondere regionale, bezirkliche Akteure der Sozial-, Jugend-, Integrations- und Schuldnerberatung und ein Beratungsnetzwerk mehrsprachiger Bildungsberater/innen in die Beratung vor Ort einbezogen.

Supports

Mit der Bereitstellung von Information und eines Supports wird ein flexibles Angebot zur Selbstnutzung durch die „Besucher/innen“ (wie Arbeitsplätze, Computer; Internetzugang, Drucker, Linklisten, aktuelle Stellenangebote) bereitgestellt. Die Selbstnutzungsangebote ermöglichen über den unmittelbaren praktischen Nutzen hinaus, auch das „Kennen lernen der Jobassistenz“, den Abbau von Vorbehalten oder Unsicherheiten in Bezug auf eine Bildungs-, Ausbildungs- oder Jobberatung und die Möglichkeit, im Anschluss an eine Beratung die Umsetzung der nächsten Schritte direkt vor Ort realisieren zu können.

k.o.s GmbH

Die k.o.s GmbH wirkte aufgrund Ihrer Expertise in der Qualitätsentwicklung mit den Berliner Beratungsstellen an dem Projekt QuADEC mit. Gegründet 2009, verfolgt die k.o.s die Aufgabe, Qualitäts- und Kompetenzentwicklung in der beruflichen und betrieblichen Bildung und Weiterbildung sowie Erwachsenenbildung zu fördern und zu unterstützen. Das Leistungsspektrum umfasst: Beratung und Begleitung zu Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung; Projektentwicklungen und -durchführung im Bereich der Aus- und Weiterbildung sowie Konzeption und Durchführung von Angeboten der Personal- und Organisationsentwicklung und betriebsbezogener und beruflicher Weiterbildungen. Hierfür werden Aspekte wie lebensbegleitendes Lernen, Qualitätsentwicklung sowie der Kundenorientierung verknüpft, um Organisationen und Teams darin zu unterstützen den Anforderungen nach Transparenz, Qualität und Professionalisierung besser zu entsprechen.

Seit 2006 wird die Berliner Initiative zur Etablierung eines vergleichbaren, einheitlichen Qualitätsnachweises im Tätigkeitsfeld der Bildungsberatung durch die „Koordinierungsstelle Qualität“ (ein Projekt) der k.o.s umgesetzt. Begleitet und unterstützt wurde die Einführung und Anwendung der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung (LQW) in Berliner Beratungseinrichtungen (Berliner Modell). Vor dem Hintergrund der Erfahrungen und in Bezug auf weitere Anforderungen für die Organisation von Bildungsberatung wurde von der k.o.s ein spezifisches Qualitätskonzept für die Bildungsberatung entwickelt.

Das Konzept bezieht sich dabei explizit auf qualitätsrelevante Aspekte des unmittelbaren Beratungsgeschehens und fokussiert mit insgesamt fünf Qualitätselementen auf die Sicherung und Förderung der Beratungsqualität.

Ein detaillierter Überblick über die k.o.s ist der Website www.kos-qualitaet.de zu entnehmen, die neben Informationen auch Serviceleistungen bzw. Empfehlungen zur Praxis bietet.

1.2.3 The Paris Cité des métiers

Olivier Las Vergnas and Dr. Bernadette Thomas, Universcience.

The first Cité des Métiers was born inside the Cité des sciences et de l'industrie (National science museum) of Paris – La Villette in 1993, from the observation that the evolution of science, technology and industry alters qualifications and professions as a whole, well beyond those generally perceived as "scientific". Initially, the aim was to broaden the offer of a centre of public understanding of science and technology – what the French term "culture scientifique et technique" – from cultural leisure activities to solving practical problems related to the impact of technological change onto all professions, learning paths and employment. Indeed all professions evolve, specialise or know new combinations according to new technologies, new organisation of the work, new issues: with information technology, new materials, sustainable development, the acceleration of the circulation of goods, people and ideas, there is no profession that does not feel the day-to-day impact of innovation, be it in terms of tools, materials, methods or market. Practically, professional culture and qualifications are at the heart of the public understanding of science and technology.

From 1999, on the base of this experience through a labellisation system, a network of centres for information, vocational integration counselling and lifelong training and guidance developped, governed by a unique Charter. All these "Cités des métiers", receiving a label from Universcience (a new public body bringing together since 1st January 2010 Palais de la Découverte and Cité des Sciences) base their action on a broad partnership with the main operators in vocational guidance and insertion and career management. To date, they number fifteen in France out of twenty-six Cités des métiers awarded the label across eight countries.

Giving priority to synergy between operators and convergence of means to develop an offer clearer, more available and more conducive to training, those Cités des métiers have now become a reference model for all those considering guidance as an essential component of lifelong learning.

The Cité des métiers of La Villette-Paris

In practice, the Cité des métiers of La Villette is a platform dedicated to guidance which deals with all aspects of life. It has a team of around sixty counsellors coming from twelve partner organisations, being equivalent to thirty full-time staff. The access is open to all, free and anonymous, and the place receives all publics, from secondary school students and young people to employed or jobseekers. The place is organised in five counselling focal points whose names directly echo users' concerns: choosing one's specialisation, finding a job, preparing one's career and training tracks, change one's professional life, evolving, claiming credits for one's prior experience and create one's own activity. In 2010, the Cité des métiers received in La Villette 150 000 visitors and granted more than 22 000 individualised guidance interviews. It also organised more than 200 events, including numerous workshops to help professional projects, monthly meetings with debates for professional discovery, and a forum for work-linked training (sandwich course) that received more than 12 000 young people.

One of the specificities of the Cité des métiers is that it offers an opportunity for learning in a non-formal way how to find one's way in a user-friendly space where the guidance decision exclusively depend upon the individual's free will and can be built without any constraint.

The objective of the Cité des métiers is not only to help people to find what they want to do while respecting the specific issues relevant to their status (secondary school students, young people, employed, jobseekers) but as well and above all – through a global approach of individuals – to help them to learn how to make their own educational and professional choices along

[1] http://www.reseaucitesdesmetiers.com and http://www.citedesmetiers.com for the Cité des métiers of Paris – La Villette

their life. Decompartmentalisation is the only way to reach this perspective on lifelong learning necessary to develop one's autonomy.

The advantages of a place with several partners

Unlike places specifically dedicated to a single public, which give compartmentalised information, the Cités des métiers offer individuals the means to broaden their point of view and perspectives, even when they mix different statuses. Concretely, the Cités des métiers promote the user's ability to anticipate long-term and analyse various solutions comparatively according to personal wishes and economic constraints. Their organisation in multi-partners teams improves the clarity of their proposals and the relevance of their answers. It also limits the risks of users being successively sent to different structures and of counsellors' lack of knowledge of what each institution can specifically offer. Thanks to the complementarity of their teams, their proximity to the users and their flexible organisation, the Cités des métiers enjoy a great responsiveness and are able to "custom tailor" very precisely their local service offer to specific requests for support.

A clearly affirmed will of empowering users

Requests for guidance become more and more complex: questions concerning middle and long-term decisions (including choice of studies or of a new learning path, career evolution, creation or training projects) have progressively become more frequent than short-term questions. The Cités des métiers can adapt to specific needs for support, as school dropout, by providing a gratifying place without any link or reference to school failure; they can also offer a lively approach to the discovery of occupations (meetings with professionals, testimonies of youth …).

The fast developpement of the access to information through multiple channels resulted in new needs in terms of help to interpretation and contextualisation of disparate and fragmentary information. With the generalisation of internet use, the necessity was made clear of a social linkage to break isolation and to progress in the building of one's professional project. The appearance of numerous tools aiming at establishing employment and career path security increased the needs for group exchange and debate. Time set out for experience sharing and debating and reflection on action can be used to find one's position in the professional and social environment and to project oneself into the future. They belong to a learning process necessary to strengthen the effectiveness of the services traditionally used that are based on the alternation between autonomous search in the resources area and search assisted by the professionnals in the counselling area.

In order to foster mutual assistance in the course of users' dealings with the administration or possible employers or of their analysis, "clubs" gathering people concerned by a common question (professional integration of young graduates, building a business project, career change for people above 45, or also prior experience crediting process) have been set up in several Cités des métiers.

The development of services in complementarity

Since early 2009, French-speaking prople can use http://enligne.citedesmetiers.org. This website is not intended to substitute to the physical Cité des métiers, but rather to encourage and help the user to visit it by making him aware the the interest of a meeting with counsellors or of exchanges in a group to progress towards the solution to his problem.

«CitéJob», accessible at http://citejob.com is a mobile site (webapp) dedicated to smartphones that takes up the concept, characterising the Cités des métiers, of service agregation and re-engineering; it offers a service package[2] assisting in

[2] This package, consisting in seven free Android and iPhone applications for guidance and assistance to job seeking, comes in complement to the Cité des métiers service offer, including three games simulating job interviews and two applications for assistance to school guidance developped with ONISEP (http://preprod.citejob.com/applications).

vocational guidance, professional insertion and career management. With entries corresponding to the five counselling focal points, Citéjob will offer a database of questions and answers (FAQ), a selection of specialised websites with practical information and dozens of events each month.

The beneficial effects of the "network"

Since their creation, the Cités des métiers have kept the same Charter with its principles of reciprocal anonymity, multi partnership, neutrality and impartiality, but they had to continuously adapt their service offer to keep pace with the new needs of the public and the evolution of their environment. The new types of organisation, counselling and guidance they offer today foster ever more user's autonomy, non only by providing him with new tools to build his career track, but above all by offering him to participate in a "learning organisation" (organisation apprenante) and to engage in a process where building and self-training are collective accomplishements. To reach this aim, the Cités des métiers have together used their strengths: the participation of all the members of their teams to produce the service offer, and their way of governance, whose relevance in obtaining convergence and a common work by numerous organisations and networks with complementary skills is now well established.

The strength of the Cités des métiers certainly stems from their original concept, but it also owes a lot to the exchanges within the international network of the twenty-six Cités des métiers during the yearly gatherings as the Winter universities and the working groups organised thanks to European funding, as by the European Social Fund, which makes possible the transnational sharing of tools and skills. Maybe it is also due to the fact that the Cités des métiers are all similar and all different. All similar because the concept centered on the user and based on his autonomy is adaptable everywhere, and all different because the local specificities result in different priorities: social economy in Roma, business incubator in Barcelona, public understanding of science ("culture scientifique") in Paris and the department of Côtes d'Armor (Brittany).

Another source of value for the Cités des métiers is also their will to open to projects of exchanges of practice with other guidance platforms, that, while they are not strictly labelled, share with them their core values on the empowerment of individuals. Such is indeed the case with QuADEC, in which are associated models of services to users close as to the values, but different in terms of their presence in their respective territories, ranging from networks of local counselling offices (in public places as libraries, markets, mosques in Vienna) to networks of neibourhood centres ("learning shops" in Berlin) and the network of the Cités des métiers.

1.2.3 The Paris Cité des métiers

Olivier Las Vergnas and Dr. Bernadette Thomas, Universcience.

Partant du constat que l'évolution des sciences, des techniques et des industries modifie l'ensemble des qualifications et des métiers, bien au-delà de ceux qui sont généralement perçus comme «scientifiques», la première "Cité des métiers" est née au sein de la Cité des sciences et de l'industrie à Paris – La Villette en 1993. A l'origine, il s'agissait d'étendre l'offre de centre de culture scientifique et technique non seulement au loisir culturel, mais aussi à la résolution de problèmes concrets liés à l'impact des changements technologiques sur l'ensemble des métiers, les filières et l'emploi. En effet, tous les métiers évoluent, se spécialisent ou se recombinent en fonction de nouvelles technologies, de nouvelles organisations du travail, de nouveaux enjeux: avec les technologies de l'information, les nouveaux matériaux, le développement durable, l'accélération de la circulation des biens, des personnes et des idées, il n'existe pas de profession qui ne soit impactée au quotidien par les innovations que ce soit en termes d'outils, de matériaux, de méthodes ou de marchés: de fait, la culture professionnelle et les qualifications sont au cœur de la culture scientifique et technique.

En s'appuyant sur cette expérience au travers d'un système de labellisation, s'est développé à partir de 1999 un réseau de centres d'information et de conseil à l'insertion, la formation et l'orientation tout au long de la vie régis par la même charte. Toutes ces « Cités des métiers » labellisées par Universcience (nouvel établissement public regroupant le Palais de la découverte et la Cité des sciences depuis le 1er janvier 2010) se fondent sur un large partenariat incluant les principaux acteurs de l'orientation, l'insertion et de l'évolution professionnelles. A ce jour, elles sont au nombre de quinze en France sur un total de vingt-six Cités des métiers labellisées réparties dans huit pays[1].

Plaçant la convergence des acteurs et des moyens comme priorité au service d'une offre plus lisible, plus disponible et plus formatrice, ces Cités des métiers sont aujourd'hui devenues un modèle de référence pour tous ceux qui conçoivent l'orientation comme une composante essentielle de l'apprentissage tout au long de la vie.

The Cité des métiers of La Villette-Paris

Concrètement, la Cité des métiers de La Villette est une plate-forme dédiée à l'orientation qui traite de tous les aspects de la vie. Elle réunit une équipe d'une soixantaine de conseillers venant de douze organisations partenaires, représentant l'équivalent de trente personnes à temps plein. D'accès libre, anonyme et gratuit, ce lieu est ouvert à tous les publics qu'ils soient scolaires, jeunes, actifs occupés, ou demandeurs d'emploi. Il est organisé en cinq pôles de conseil dont les intitulés font directement écho aux préoccupations des usagers: choisir son orientation, trouver un emploi, organiser son parcours professionnel et de formation, changer sa vie professionnelle, évoluer, valider ses acquis et créer son activité. En 2010, La Cité des métiers a reçu à La Villette 150000 visites, dispensé plus de 22000 entretiens personnalisés de conseil. Elle a aussi organisé plus de 200 événements, dont de nombreux ateliers d'aide au projet professionnel, des rencontres-débats mensuelles pour la découverte professionnelle ou encore un forum de l'alternance qui a accueilli plus de 12000 jeunes.

Une des spécificités de la Cité des métiers est d'offrir une opportunité pour apprendre de manière non formelle à s'orienter dans un espace convivial où la décision d'orientation reste du libre arbitre de l'individu et se construit en dehors de toute contrainte. L'objectif des Cités des métiers est non seulement d'aider les personnes à trouver leur voie en respectant les problématiques spécifiques dépendant de leur statut (scolaires, jeunes, salariés, demandeurs d'emploi) mais aussi, et surtout grâce à une approche des personnes dans leur globalité, de les aider à apprendre à s'orienter tout au long de la vie. Seul le

[1] http://www.reseaucitesdesmetiers.com et http://www.citedesmetiers.com pour la Cité des métiers of Paris – La Villette

décloisonnement permet de se situer dans cette perspective d'apprentissage tout au long de la vie indispensable au développement de l'autonomie.

L'intérêt d'un lieu multipartenarial

A la différence de lieux spécifiquement dédiés à tel ou tel public, qui délivrent des informations cloisonnées, les Cités des métiers offrent aux individus les moyens d'élargir leurs points de vue et leurs perspectives, y compris lorsqu'il y a mélange de statuts. Concrètement, elles favorisent la capacité de projection à long terme et l'analyse comparative de diverses solutions tenant compte des aspirations personnelles et des contraintes économiques. Leur organisation en équipes multi partenariales améliore la lisibilité des dispositifs et la pertinence des réponses et limite les risques de renvois multiples vers d'autres structures tout autant que de méconnaissance des spécificités et des offres de chaque institution. Grâce à la complémentarité de leurs équipes, à leur proximité avec les usagers et à la souplesse de leur organisation, les Cités des métiers disposent d'une grande réactivité et savent adapter l'offre de service locale en répondant "sur mesure" à des besoins spécifiques de soutien.

Une affirmation d'une volonté d'"empowerment" des usagers

Les demandes d'orientation sont de plus en plus complexes: les questions à moyen et long terme (comme choix d'études ou d'une nouvelle orientation, évolution de carrière, projet de formation ou projet de création d'activité) ont progressivement pris le dessus sur les besoins à court terme. Les Cités des métiers s'adaptent à des besoins spécifiques de soutien comme le décrochage scolaire en offrant un lieu valorisant sans connotation ou référence aux échecs scolaires; elles peuvent aussi proposer une approche vivante de la découverte des métiers (rencontres avec les professionnels, témoignages de jeunes …).

Le développement rapide des accès à l'information par de multiples canaux a fait apparaître de nouveaux besoins d'aide au décodage et à la mise en perspective d'informations disparates et fragmentées. La généralisation des usages de l'internet a aussi fait apparaître la nécessité d'un ancrage social afin de rompre l'isolement pour avancer dans la construction de son projet professionnel. L'apparition de multiples outils de sécurisation des parcours a accru les besoins d'échanges et de confrontation en groupes. Des temps de partage et de confrontation des expériences personnelles, de réflexion sur l'action permettent de se positionner dans un environnement professionnel et/ou social, de se projeter dans l'avenir. Ils font partie d'un processus d'apprentissage nécessaire pour renforcer l'efficacité des services utilisés traditionnellement, fondés sur l'alternance entre recherche autonome dans l'espace des ressources et démarche guidée dans l'espace de conseil avec des professionnels.

Afin de permettre aux personnes de s'entraider dans leurs démarches ou leurs analyses, des «clubs» regroupant des personnes concernées par une problématique commune (l'insertion des jeunes diplômés, l'émergence de projet d'entreprise, le changement professionnel des plus de 45 ans, ou encore les parcours de validation des acquis) ont été mis en place dans plusieurs Cités des métiers.

Le développement de la complémentarité des services

Depuis début 2009, les francophones ont accès à http://enligne.citedesmetiers.org. Ce site ne vise pas à remplacer les Cités des métiers physiques mais au contraire à inciter et aider l'internaute à s'y rendre en lui faisant prendre conscience de l'intérêt d'une rencontre avec des conseillers ou d'échanges au sein d'un groupe pour avancer dans la résolution de son problème.

De même, « CitéJob », accessible à http://citejob.com est un site mobile (webapp) dédié aux

[2] Composé de sept applications d'orientation et d'aide à la recherche d'emploi gratuites pour iphone et androïd, ce bouquet d'applications complète l'offre des Cités des métiers, proposant notamment trois jeux de simulation d'entretien d'embauche et deux applications d'aide à l'orientation scolaire développées avec l'ONISEP (cf http://preprod.citejob.com/applications).

smartphones et reprenant le concept caractéristique des Cités des métiers d'agrégation et de réingénierie de services; il propose un bouquet de services[2] pour aider à s'orienter, s'insérer ou évoluer professionnellement. Avec des entrées correspondant aux cinq pôles de conseil, CitéJob offrira une base de questions-réponses, une sélection de sites infos pratiques spécialisés et des dizaines d'événements chaque mois.

Les effets bénéfices de « réseau »

Depuis l'origine, les Cités des métiers ont gardé la même charte avec ses principes d'anonymat réciproque, de multi partenariat, de neutralité et d'impartialité, mais elles ont dû continuellement adapter leur offre de service pour rester en phase avec les nouveaux besoins des publics et les évolutions de leur environnement. Les nouvelles formes d'information, de conseil et d'accompagnement qu'elles proposent aujourd'hui favorisent toujours plus l'autonomie de l'usager, non seulement en mettant à sa disposition de nouveaux outils d'aide à la construction de son parcours professionnel, mais surtout en lui proposant de s'intégrer dans une organisation apprenante et de s'investir dans une démarche de construction commune et d'autoformation collective. Pour cela, les Cités des métiers se sont appuyées ensemble sur leurs atouts: la participation de tous les membres de leurs équipes à la production de l'offre de services et leur mode de gouvernance dont la pertinence pour faire travailler ensemble et converger un grand nombre d'organismes et de réseaux aux compétences complémentaires n'est plus à démontrer.

La force des Cités des métiers vient certainement de leur concept originel, mais aussi beaucoup des échanges au sein du réseau international des vingt-six Cités des métiers lors des rassemblements annuels comme les universités d'hiver et dans les groupes de travail organisés grâce à des financements européens comme le Fonds Social Européen qui permet la mutualisation transnationale des outils et des compétences. Sans doute vient-elle aussi du fait que les Cité des métiers sont toutes semblables et toutes différentes. Toutes semblables parce que le concept fondé sur la centralité et l'autonomie de l'usager s'adapte partout et toutes différentes parce que les spécificités locales les placent au centre de priorités différentes: économie sociale à Rome, pépinière d'entreprises à Barcelone, culture scientifique à Paris et dans les Côtes d'Armor.

Une autre source de richesse pour les Cités des métiers est aussi leur volonté de s'ouvrir à des projets d'échange de pratiques avec d'autres plates-formes d'orientation, qui, sans forcément être strictement labellisées, partagent néanmoins leurs valeurs fondamentales d'empowerment des personnes. Tel est justement le cas dans QUADEC, où sont associés des modèles de services aux usagers proches sur le plan des valeurs, mais différents dans les modes de présence sur leurs territoires, associant des réseaux de permanences locales (permanences dans des lieux publics comme des bibliothèques, des marchés, des mosquées à Vienne) ou des réseaux de centres de proximité (« learning shops » à Berlin) et le réseau des Cités des métiers.

1.3 Person and the EU Programme

Carmen Heidenwolf

Within the spectrum of the European education programmes, the "Grundtvig" programme is aimed at both adults as well as adult education institutions. The Grundtvig Learning Partnership is one form of co-operation. It is formed by at least three partners working together on one topic over a period of two years. Education coordinators, teachers and learners are all involved in these projects that are centered around an intensive exchange of ideas, methods and concepts.

The name of this adult education programme by the European Union reminds of the Dane Nikolai Frederik Severin Grundtvig. He was a man of many talents who not only worked as a writer, historian and as a priest, but also as a teacher and a politician. He opened up the world's first adult education centre in Denmark in 1844 and is therefore regarded as the founder of the adult education centre movement.

Sources:
http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc86_en.htm

http://ec.europa.eu/education/grundtvig/doc878_en.htm

http://en.wikipedia.org/wiki/Nikolaj_Frederik_Severin_Grundtvig

1.3 Person and the EU Programme

Carmen Heidenwolf

In der Familie der europäischen Bildungsprogramme richtet sich das Programm „Grundtvig“ sowohl an erwachsene Personen als auch an Einrichtungen der Erwachsenenbildung. Eine Form der Zusammenarbeit ist die Grundtvig Lernpartnerschaft. Diese wird aus mindestens drei PartnernInnen gebildet, welche gemeinsam an einem Thema über zwei Jahre hinweg arbeiten. Sowohl BildungsplanerInnen als auch Lehrende und Lernende sind in das Projekt involviert wobei der intensive Austausch von Ideen, Methoden und Konzepten im Mittelpunkt steht.

Namensgebend für das Erwachsenenbildungs-Programm der Europäischen Union ist der Däne Nikolai Frederik Severin Grundtvig. Grundtvig war ein vielseitiger Mann, der nicht nur als Schriftsteller, Historiker und Pfarrer tätig war, sondern auch als Pädagoge und Politiker. Er eröffnete die erste Volkshochschule der Welt im Jahre 1844 in Dänemark und gilt somit als der Gründer der Volkshochschulbewegung.

Quellen:
http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc86_en.htm

http://ec.europa.eu/education/grundtvig/doc878_en.htm

http://en.wikipedia.org/wiki/Nikolaj_Frederik_Severin_Grundtvig

2.1 Professionalization of educational and career guidance

Gerhard Bisovsky

High-quality educational and career guidance plays a key role in supporting life-long learning, career development and the achievement of personal goals. All across Europe life-long guidance receives a great deal of attention. After all, it is about establishing a coherent and holistic guidance system. This system is designed to be accessible for all people across their entire life-span. Such a system cannot be realised by one provider or one organisational body alone. It requires co-operations, partnerships and networks on the local and regional levels as well as on the national and European levels.

Today educational and career guides have to deal with very different people and target groups having very diverse requirements. The intervention strategies range from supporting self-help to very personal forms of support. Educational and career guidance is really built around the idea of providing orientation about competences. This applies to both educational and career guides as well as to citizens who would like to be supported in their career self-management competences. Educational and career guides meet new challenges in accrediting and evaluating the results of non-formal and informal learning processes as well as in accrediting prior learning and experiential learning.

Well-trained educational and career guides who keep practising continuing education for themselves play a central role in achieving these goals. The systems in European countries are very different. About two thirds of the countries offer specialised training on an academic level. In addition there is a large number of further education programmes available in the private and the public sector. After all, the guides have valuable practical skills that should be further improved according to the new requirements.

The examples in the following chapter will show how the topic of professionalization is handled in the cities of Berlin, Paris and Vienna, and they will provide insight into the systems in place in different countries.

[2] Compare CEDEFOP (2009): Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe. Online: www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193_en.pdf (2011-08-30)

2.2 Educational Demand Specifications in Viennese Educational and Career Guidance[1]

Christine Reidl, Trude Hausegger

Results of an online survey

Introduction

In principle, "educational guidance" is an open occupational field. There is no "classic job profile" that would provide orientation. Apart from a defined job profile, an overview of organisations and contexts in which various forms of career guidance are offered are also missing. A two-stage online survey was to be conducted in order to gain a first overview to be used as a basis for useful further education offers in this field of activity and to draft concepts for its different segments. This was designed to deliver the information required to identify qualification demand and the development of suitable qualification offers in the field of educational and career guidance.

The purpose of the survey was to provide an overview of existing qualification demand specifications in the field of educational and career guidance in the area of Vienna, from the perspective of executives working in this field as well as educational and career guides. This paper offers an extract of the most important results. At first, the design of the survey is described in brief (chapter no. 2). Following that, the results with regard to educational and career guidance offers (chapter no. 3) and the further education offers for educational and career guides (chapter no. 4) are presented. The last chapter provides an outlook as well as a summary.

Data collection design

After a preparatory workshop with experts from different fields of occupational and educational guidance, two surveys were conducted with Viennese organisations offering educational guidance:

- Online survey of 42 executives between 2/02/2010 and 03/03/2010;
- Online survey of 64 educational guides between 21/04/2010 and 11/05/2010. Six questionnaires had to be excluded, because they were less than 50% filled in. 58 questionnaires were accepted for further analysis.

Executives and educational guides could – but did not necessarily have to – be employed by the same organisation.

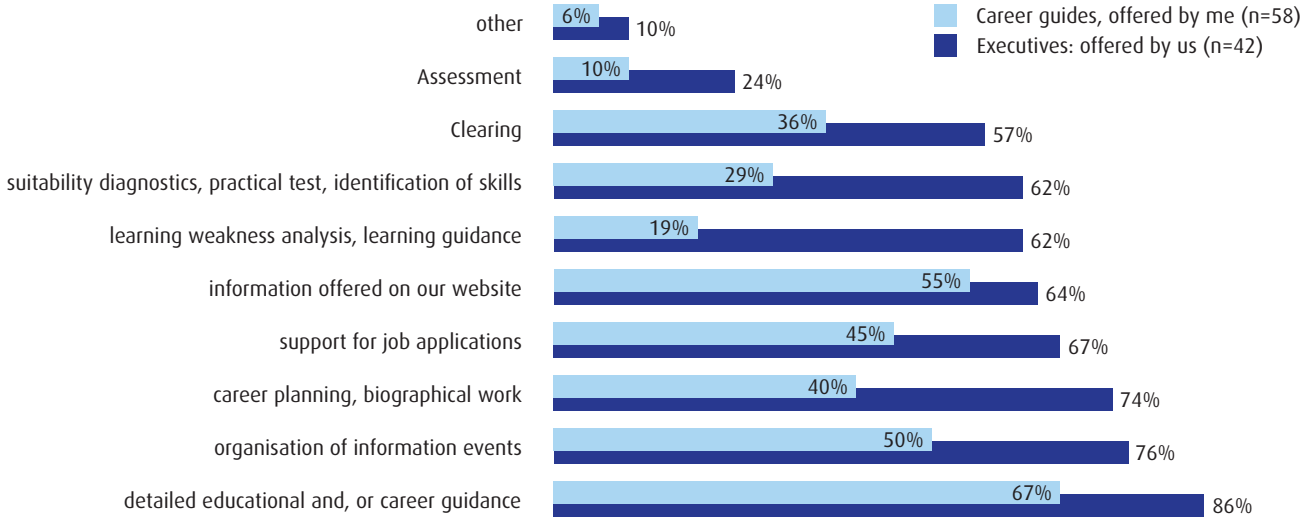
By using questions with similar or slightly modified wording in both surveys it was possible to compare valuations and perceptions of both groups of persons in connection with future further education demand, and it provided information on predominant standpoints of executives and guides regarding content, methods and structures.

Educational and career guidance offers

Both executives as well as educational and career guides emphasised a high level of diversity in reference to content (see figure no. 1).

[1] This study was conducted by Prospect Unternehmensberatung (http://www.pro-spect.at/). The contract had been awarded by the Wiener Volkshochschulen GmbH within the framework of the ESF project "Educational Guidance in Vienna" (http://www.bildungsberatung-wien.at/). The project has been supported with funds by the European Social Fund and the Federal Ministry for Education, Arts and Culture.

Figure no. 1: Educational and career guidance offers available at the respondents' organisations



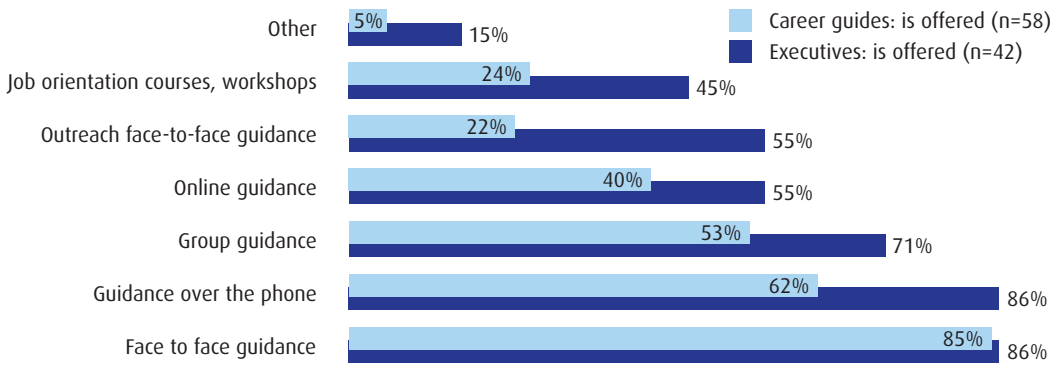
Source: Own analysis on the basis of the collected data

The practical significance of educational and career guidance offers in the organisations' programme portfolios is generally valued higher by executives than by guides.

Settings of educational and career guidance

The settings listed in the online questionnaires are also quoted more often by executives – as offers by their organisations – than by educational and career guides, based on their practical professional experience. However, the ranking of settings according to citing frequency is similar for both groups of respondents. Face-to-face guidance is offered most frequently, but 55% of executives and 40% of educational and career guides also report e.g. about online guidance offers (see figures no. 2).

Abbildung 2: Settings der Bildungs- und Berufsberatung

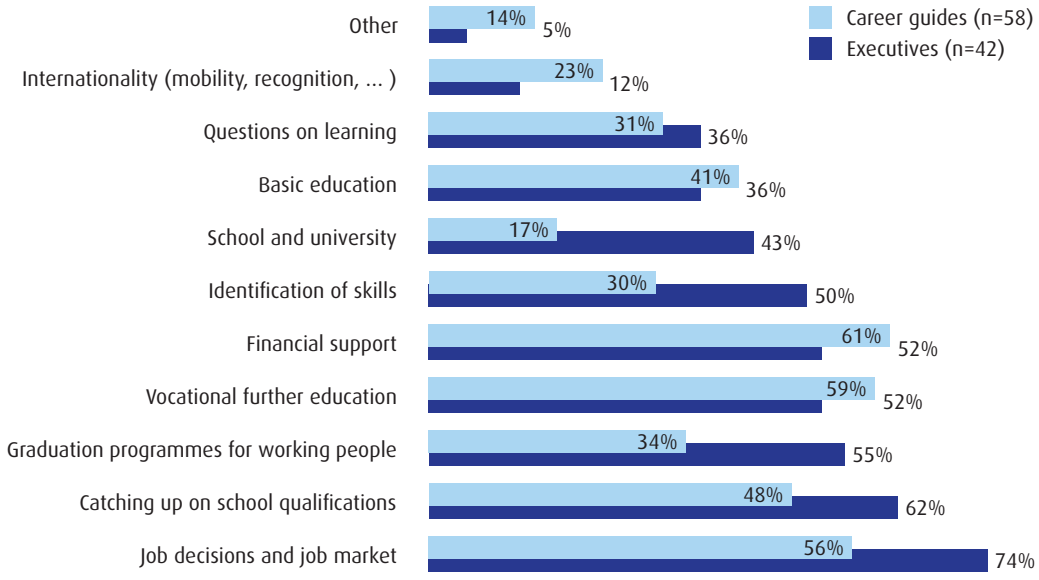


Source: Own analysis on the basis of the collected data

The most important topics of educational and career guidance

In the view of the surveyed guides, topics such as subsidies, further vocational education as well as job decisions and job-market related issues play central roles in guidance interviews. The latter is also cited most often by executives. Only in their opinion, catching up on school qualifications and graduation programmes for adults who have already entered the job market are of slightly higher value than questions of further vocational education and subsidies (see figure no. 3).

Figure no. 3: The five most important topics of our / my educational and career guidance programme

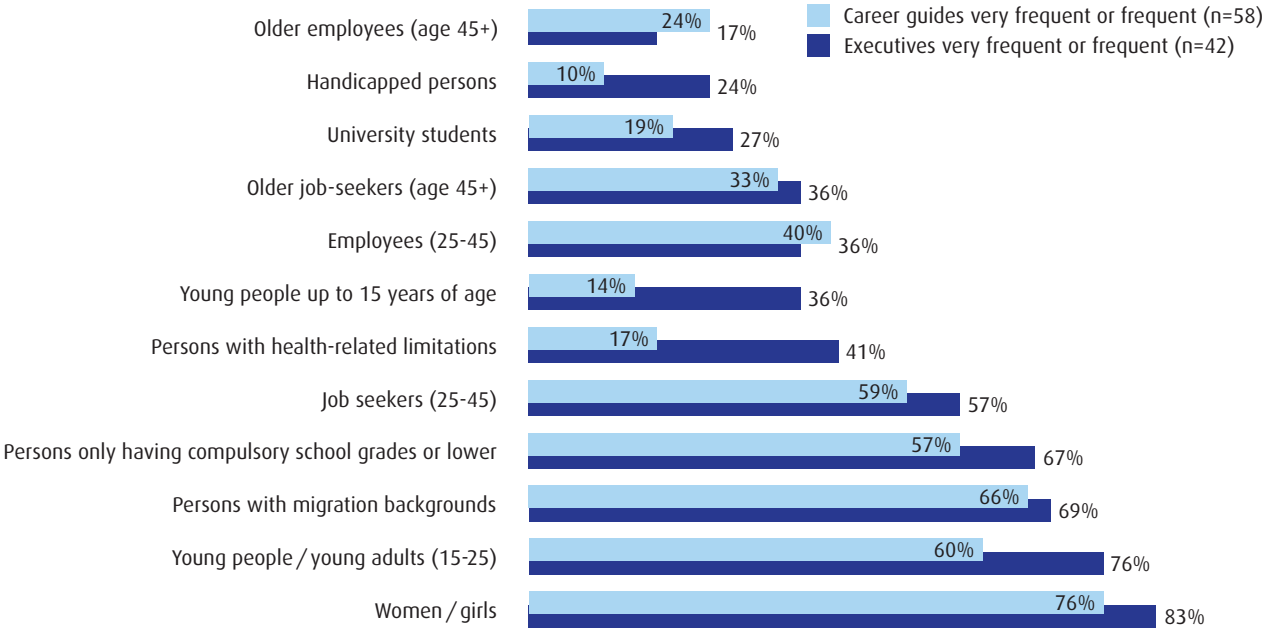


Source: Own analysis on the basis of the collected data

Target groups

The target group of educational and career guidance mentioned most often includes women/girls, young people/young adults (15 to 25 years of age), people with migration backgrounds as well as people with graduation from compulsory education at most (see figure no. 4). The importance of people with certain health restrictions or handicaps as well as students is ranked higher by executives, while guides find older employees and employees in general to be of greater significance.

Figure no. 4: Target groups of educational and career guidance



Source: Own analysis on the basis of the collected data

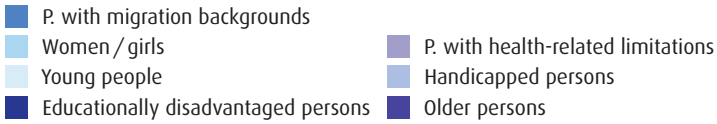
Further education offers for educational and career guidesn

Zufriedenheit mit dem bestehenden Weiterbildungsangebot

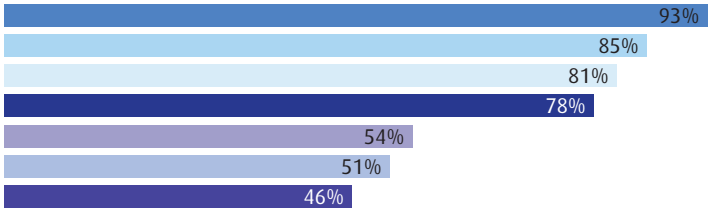
69% of all surveyed executives and 79% of all surveyed guides indicate that they are, all in all, very or rather satisfied with the current further education offers for educational and career guides. The rest of the respondents replied that they were rather dissatisfied.

Executives and guides surveyed most frequently expressed interest in further education programmes on how to provide guidance for persons with migration backgrounds, women and girls, young people and educationally disadvantaged persons (see figures no. 5).

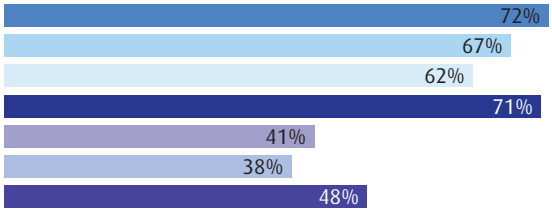
Figure no. 5: Further education offers to acquire target-group specific know-how rated according to field of interest of executives



Offer is interesting / useful

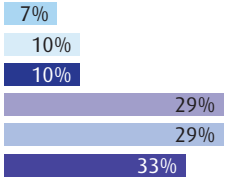


From the perspective of surveyed executives, n=41

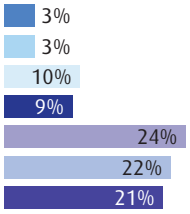


From the perspective of career guides, n=58

Offer not interesting / useful

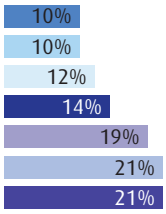


From the perspective of surveyed executives, n=41

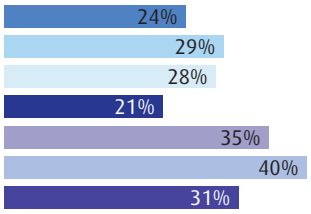


From the perspective of career guides, n=58

No comment



From the perspective of surveyed executives, n=41



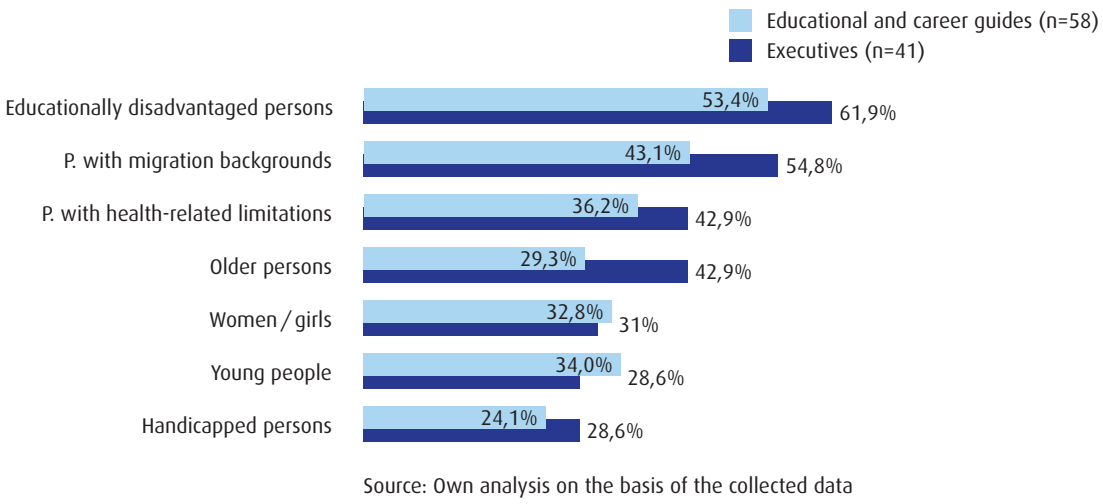
From the perspective of career guides, n=58

Source: Own analysis on the basis of the collected data

Demand for development & consolidation of programmes

Apart from their interest in further education programmes, educational and career guides were also asked in the survey whether they have access to sufficient and suitable further education offers. It turned out that relevant and/or higher-quality offers on how to provide guidance for educationally disadvantaged persons as well as persons with migration backgrounds might meet with a certain level of demand (see figures no. 6).

Figure no. 6: Missing or insufficiently suitable target-group specific further education programmes for educational guides

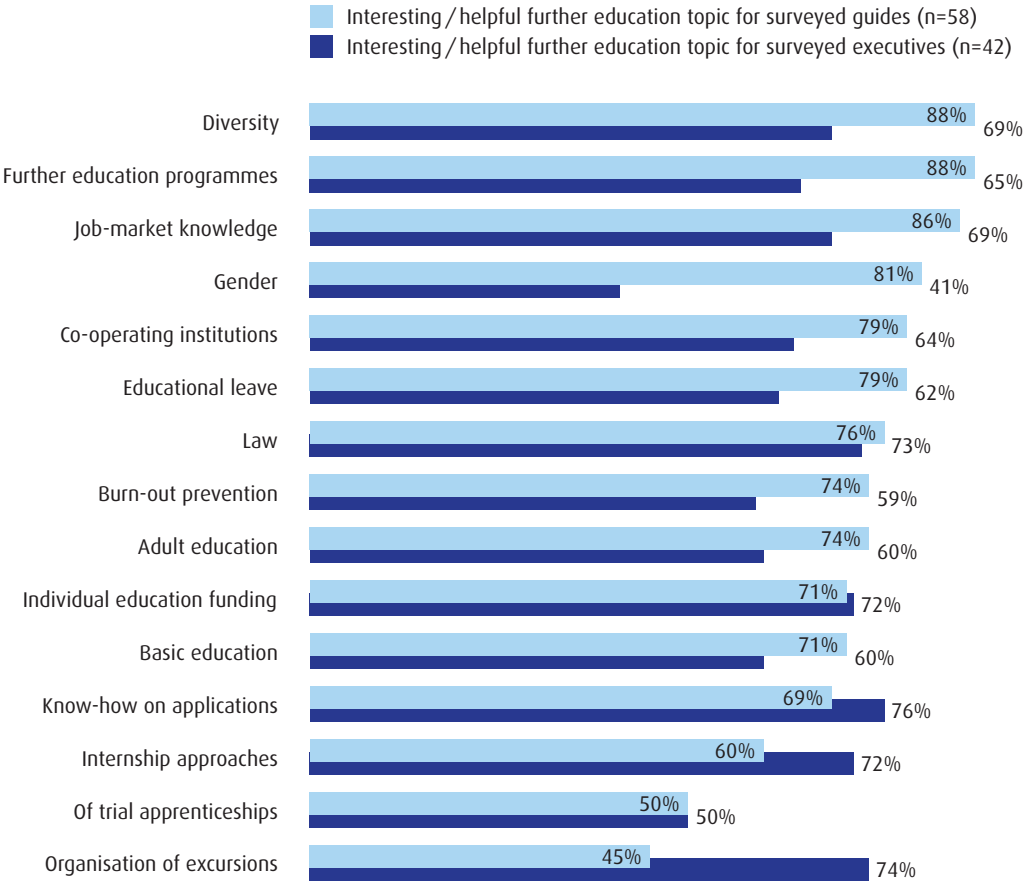


Source: Own analysis on the basis of the collected data

The next step was that executives and educational guides were presented a list of professionally relevant contents. Respondents were asked whether or not the listed contents found response as interesting/helpful further education topics. Figure no. 7 shows that the interests of executives and educational guides are partly congruent, but may differ on certain other areas. It can be presumed that executive respondents strongly referred to specific areas of competence requested e.g. in tendering processes, such as diversity, gender or job market knowledge. For example: if they attributed a high level of importance to the knowledge on available further education programmes or co-operating institutions, they also mentioned the core tasks of educational institutions.

Educational guides, on the other hand, seemed to refer more to their practical experiences and prefer topics such as knowledge on current trends regarding job applications, the organisation of excursions and traineeship approaches as well as individual education funding and legal issues.

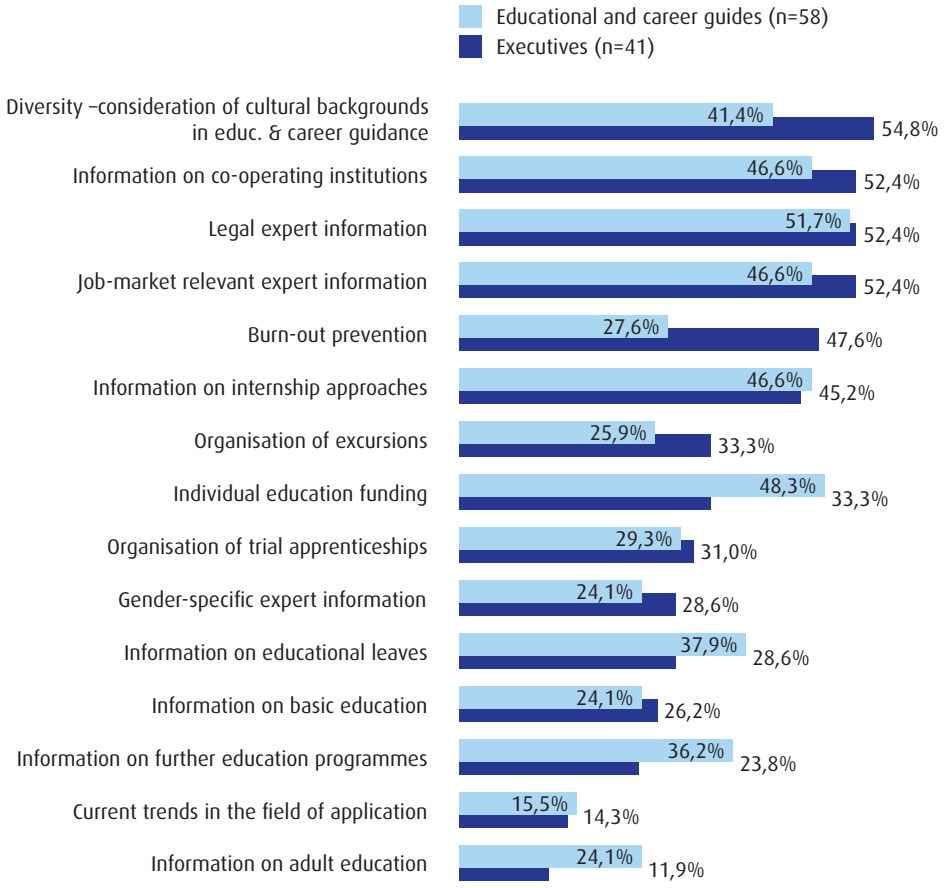
Figure no. 7: Requested special topics from the perspective of the respondents



Source: Own analysis on the basis of the collected data

This point was differentiated further and it was asked whether the offered further education would actually meet the listed fields of interest. Figure no. 8 provides this information.

Figure no. 8: Interesting further education topics with an insufficient availability of programmes



Source: Own analysis on the basis of the collected data

Topics for further vocational education rated as interesting yet in need of improvement by executives included such fields as diversity, job-market relevant and legal expert information, information on co-operating institutions and burn-out prevention. However, figure no. 9 also shows that about 30% of executive respondents rated the availability of programmes as sufficient for the two first mentioned topics. This discrepancy could be influenced by a different level of information within the group of executives.

It appears that – from the executives' point of view – the availability of programmes on the organisation of traineeship approaches and excursions was regarded as hardly suitable. The group of respondents requesting these topics is smaller, but only very few actually rated the available programmes as sufficient or suitable.

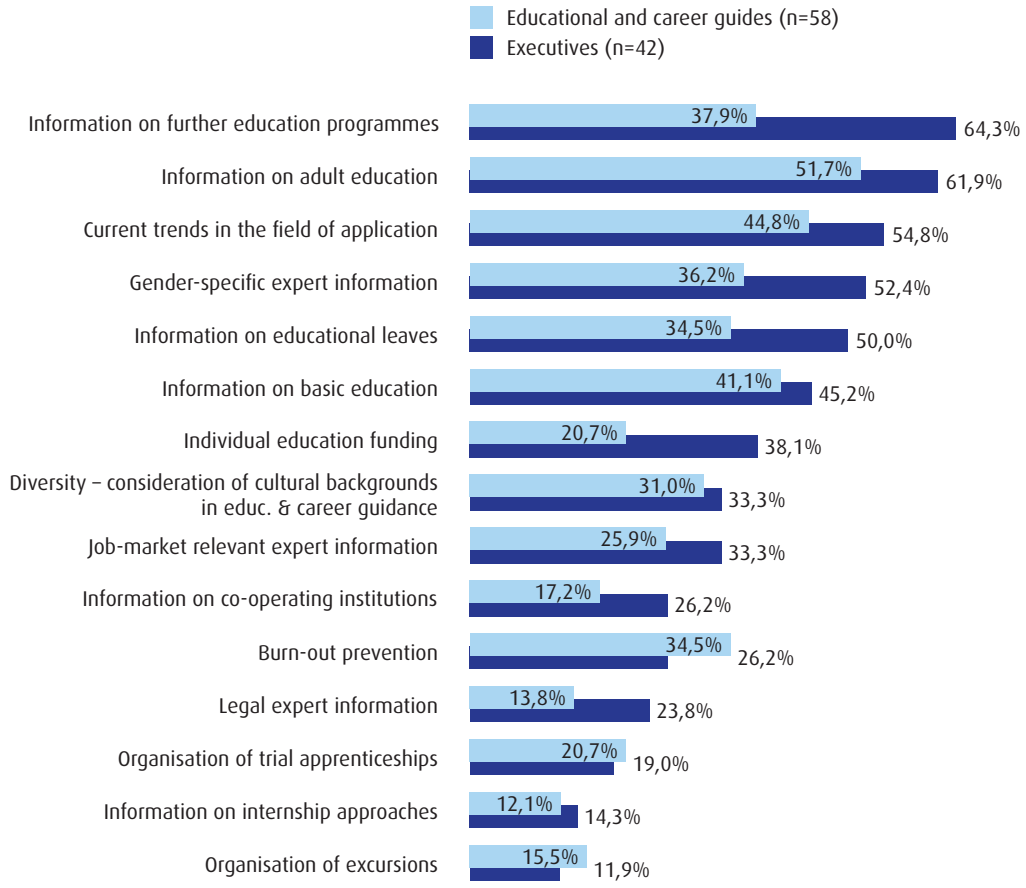
Available further education and information programmes on the topics of educational leaves, gender, basic education, further education, application and adult education were rated as sufficient and well-covered in terms of content by most executives.

Educational and career guides most often rated the available further education programmes on legal expert information as useful yet insufficient, followed by information on individual education funding, job-market relevant expert information and information on co-operating institutions and traineeship approaches. The stronger practical focus of the guides also became apparent in subsequent mentions of the topics of diversity and information on educational leaves.

A difference in the level of information also seems to apply to the group of guides, because the numbers of "sufficient" and "insufficient" ratings regarding e.g. the topics of diversity and educational leave are almost equal. As regards the topic of diversity, specific personal interest might play a certain role as well.

According to the guides, there seems to be a lack of information on available, suitable programmes for the topics further education and burn-out prevention: these are two more areas where "sufficient" and "insufficient" ratings are almost equally high.

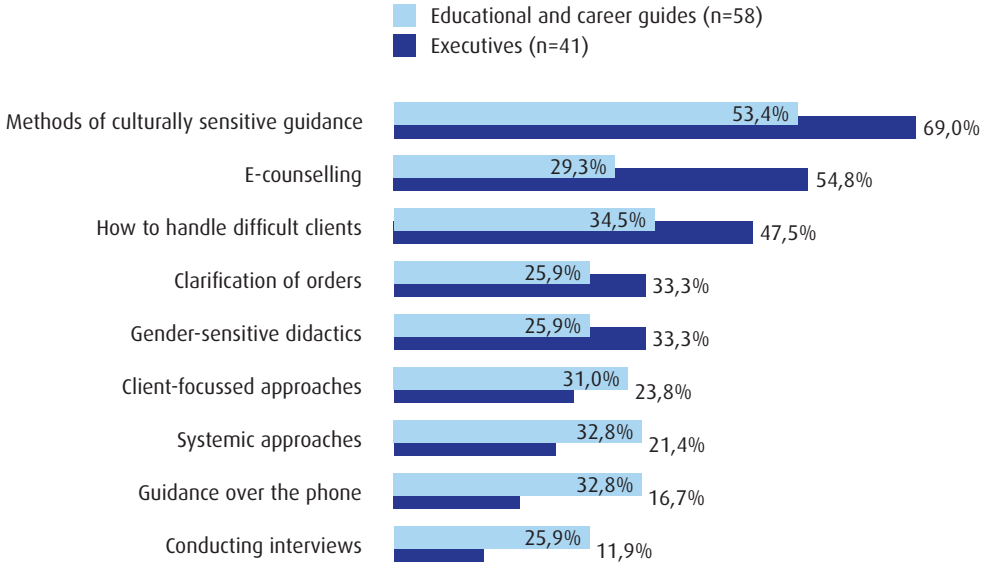
Figure no. 9: Interesting further education topics with a sufficient availability of programmes



Source: Own analysis on the basis of the collected data

Subsequently an assessment was given on the demand for further education programmes on developing special guidance skills.

Figure no. 10: Interesting further education topics on developing guidance skills with insufficient availability of programmes



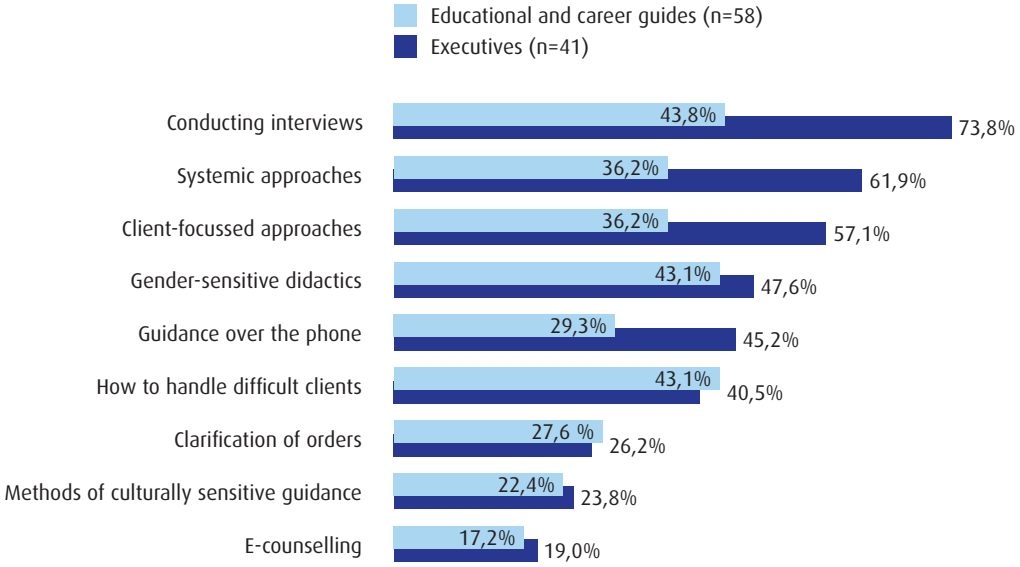
Source: Own analysis on the basis of the collected data

Both executives and guides most often rated methods of culturally sensitive guidance as interesting and/or useful, while the available programmes were rated as insufficient.

More than half of the executives saw a demand for qualification in the area of e-counselling and missed suitable further education programmes. In comparison with that, guides rarely rated e-counselling as useful further education topic. On the other hand the guides also pointed out the need for an improvement of qualification programmes on this topic, since the currently available programmes are only rated as sufficient by very few executives and guides (see figure no. 11).

The third most frequent qualification demand mentioned by executives was the issue of how to deal with difficult clients. Executives rated the current further education programmes as insufficient (second most frequently mentioned by guides). However, this perceived demand is in contrast to about 40% of the questioned groups who rated the available programmes as sufficient. Unequal levels of information or very specific requirements in handling special problematic target groups could explain this discrepancy.

Figure no. 11: Interesting further education topics on developing guidance skills with sufficient availability of programmes



Source: Own analysis on the basis of the collected data

Suggestions for the improvement of available further education programmes

Executives and educational guides formulate the below-summarised suggestions for improvement:

Table no 1: Suggestions for the improvement of available further education programmes

Executives	BildungsberaterInnen
Improving access to information, content or tools (e.g. legal information, new programmes, etc.)	Updated information on available funding including training programmes
Competent support programmes for planning, organisation and implementation of further education events	Shorter and more compact programmes to facilitate compatibility of job and participation in further education/ training courses
Improving coordination of existing educational and career guide programmes (avoiding parallel efforts, offering academic educational and career guide training programmes)	Eliminating parallel efforts – programmes not including modules for group dynamics, conducting interviews, etc. if guidance skills are already available, or recognition of such skills
Improving the quality of programme content by way of certifications	Improving programme content, e.g. in the area of intercultural action
Further education programmes for employees with many years of professional experience by presenters with a high level of skills and practical relevance.	Programmes qualifying guides for handling private problems of clients.
Improvements in the field of resources	Supporting participation in further education by employer – granting leaves
	Networking of guidance institutions and establishment of peer groups on specific topics

Source: Own analysis on the basis of the collected data

Conclusions and outlook

Current and future challenges for educational and career guidance

Educational guides and executives see similar challenges that educational and career guidance is facing.

From their point of view, more and more clients will be affected by unemployment or recurring jobless periods. Precarious employment, perforated gainful employment careers and working poor are terms mentioned here as well. Educational and career guidance will increasingly attend to clients who cannot be integrated into the job market any more.

Crisis intervention as well as working with "difficult" target groups (educationally disadvantaged, persons with health-related limitations, mentally unstable persons, young people who are school drop-outs, migrants, etc.) will be increasingly in demand.

The expectations to offers in educational and career guidance in the view of the respondents are as follows:

Table no. 2: Future expectations regarding educational and career guidance

Executives	Career guides
Providing not only information but also orientation and support	Crisis intervention offers, support in handling unemployment or entrance in the job market (for young people) and for persons having difficulties in this regard
Qualification and/or looking for alternatives for lower-qualified persons; creating niche-jobs	Resource orientation
Conveying purpose&meaning of life	Enabling job re-orientation and opening new (future) perspectives
Promoting personal initiative and motivation for education	Supporting educationally disadvantaged persons in selecting suitable further education programmes
Working with forms of learning suitable for educationally disadvantaged persons	

Source: Own analysis on the basis of the collected data

Prerequisites for implementing programmes requested in future

In order to respond appropriately to the predicted developments, the following conditions were mentioned:

Table no. 3: Prerequisites for implementing programmes requested in future

Executives	Career guides
Permanent knowledge updates on central topics of job market, education and further education (programmes)	Application of a holistic guidance approach
Permeability of education systems and job branches, clarification of recognition issues and the valorisation of education and further education programmes (nationally and internationally)	Accompanying educational and career guidance for educationally disadvantaged persons
Implementation of individual suitability analyses	Creation of education projects for young people
Skills of guides in handling aggression and depression when working with groups	Free programmes in the field of basic education and school graduation programmes for adults
Mother-tongue or English career guidance	Affordable course programmes
Appropriate financial support	Easily accessible funding programmes
Clear profile of guidance programmes	Development of new professions, offers for vocational re-training, flexible working hour models
Research on guidance and quality assurance	
Financial and time-related securing measures for guides beyond short-term project structures	

Source: Own analysis on the basis of the collected data

Executive Summary

Data collection design

In spring 2010 two online surveys were conducted by Viennese organisations offering educational guidance. 42 executives and 58 educational guides filled in slightly different questionnaires. This allowed a comparative analysis of their answering behaviour.#

Educational and career guidance offers

Both executives as well as educational and career guides emphasise a great variety of different contents offered. Their actual significance within the offer portfolio of the organisations, however, is often ranked differently by executives compared to guides.

When asked about the settings in educational and career guidance, face-to-face sessions are referred to most often. However, 55% of executives and 42% of educational and career guides e.g. also report on online guidance offers.

In the view of the surveyed guides, topics such as “financial support”, “vocational further education” as well as “job decisions and the job market” play central roles in counselling sessions. In this context, the latter is also mentioned most often by surveyed executives, followed by topics such as catching up on school qualifications and graduation programmes for adults who have already entered the job market. The target group of educational and career guidance mentioned most often includes women/girls, youth, people with migration backgrounds as well as people with graduation from compulsory education at most. The importance of people with certain health restrictions or handicaps as well as university students is ranked higher by executives, while guides find older employees and employees in general to be of greater significance.

Current satisfaction with the further education offer for career and educational guides

69% of all surveyed executives and 79% of all surveyed guides indicate that they are, all in all, very or rather satisfied with the current further education offer for educational and career guides.

Interest in target-group specific further education offers

The target groups for educational and career guidance most frequently mentioned by the respondents were women/girls, youth/young adults (15 to 25 years), people with migration backgrounds as well as people with graduation from compulsory education at most. The expressed interest and demand in further education reflect this reality.

Interest in further education with regard to special topics

Executives most often rank diversity, job-market relevant as well as specific legal information as interesting yet topics that need to be improved. Again, we see different levels of information or interest for the two mentioned areas. A considerable number of respondents ranked the relevant offer situation as sufficient and appropriate.

Educational and career guides also requested better further education offers regarding specific job-market relevant information, but they are also interested in information on cooperation institutions and access to internships.

Other topics listed as useful yet insufficient by guides refer to diversity and educational leaves. This is another area where different levels of information seem to exist, or strong differences of interest within the group of respondents, because almost as many ranked the available offers as sufficient as others ranked them to be insufficient.

Further education interests with regard to the development of guidance competence

Both groups of respondents most often mentioned a demand for an improved offer in the field of culture-sensitive counselling methods. Both groups also frequently mention the issue of handling difficult clients, even if many this topic as sufficiently covered.

In addition, executives rank further education offers in the field of e-consulting and task clarification as interesting, while educational guides focus on system-based and phone counselling.

Suggestions for improvements by executives and educational and career guides

Executives and educational guides formulated thebelow-summarised suggestions for improvement:

Executives	Educational guides
Improving access to information, content or tools (e.g. legal information, new programmes, etc.)	Updated information on available funding including training programmes
Competent support programmes for planning, organisation and implementation of further education events	Shorter and more compact programmes to facilitate compatibility of job and participation in further education/ training courses
Improving coordination of existing educational and career guide programmes (avoiding parallel efforts, offering academic educational and career guide training programmes)	Eliminating parallel efforts – programmes not including modules for group dynamics, conducting interviews, etc. if guidance skills are already available, or recognition of such skills
Improving the quality of programme content by way of certifications	Improving programme content, e.g. in the area of intercultural action
Further education programmes for employees with many years of professional experience by presenters with a high level of skills and practical relevance.	Programmes qualifying guides for handling private problems of clients.
Improvements in the field of resources	Supporting participation in further education by employer – granting leaves
	Networking of guidance institutions and establishment of peer groups on specific topics

Source: Own analysis on the basis of the collected data

Educational guides and executives see similar challenges that educational and career guidance is facing. The expectations to offers in educational and career guidance in the view of the respondents are as follows:

Executives	Educational guides
Providing not only information but also orientation and support	Crisis intervention offers, support in handling unemployment or entrance in the job market (for young people) and for persons having difficulties in this regard
Qualification and/or looking for alternatives for lower-qualified persons; creating niche-jobs	Resource orientation
Conveying purpose&meaning of life	Enabling job re-orientation and opening new (future) perspectives
Promoting personal initiative and motivation for education	Supporting educationally disadvantaged persons in selecting suitable further education programmes
Working with forms of learning suitable for educationally disadvantaged persons	

Source: Own analysis on the basis of the collected data

In order to respond appropriately to the predicted developments, the following conditions were mentioned:

Führungskräfte	BildungsberaterInnen
Permanent knowledge updates on central topics of job market, education and further education (programmes)	Application of a holistic guidance approach
Permeability of education systems and job branches, clarification of recognition issues and the valorisation of education and further education programmes (nationally and internationally)	Accompanying educational and career guidance for educationally disadvantaged persons
Implementation of individual suitability analyses	Creation of education projects for young people
Skills of guides in handling aggression and depression when working with groups	Free programmes in the field of basic education and school graduation programmes for adults
Mother-tongue or English career guidance	Affordable course programmes
Appropriate financial support	Easily accessible funding programmes
Clear profile of guidance programmes	Development of new professions, offers for vocational re-training, flexible working hour models
Research on guidance and quality assurance	
Financial and time-related securing measures for guides beyond short-term project structures	

Source: Own analysis on the basis of the collected data

2.2 Bildungsbedarfe in der Wiener Bildungs- und Berufsberatung[1]

Christine Reidl, Trude Hausegger

Ergebnisse einer Online-Befragung

Einleitung

„Bildungsberatung“ ist grundsätzlich ein offenes Berufsfeld. Ein „klassisches Berufsbild“, das Orientierung bieten könnte, fehlt. Neben einem Berufsbild fehlt auch ein Überblick über Organisationen und Kontexte, in denen (unterschiedliche Formen von) Berufsberatung angeboten werden. Um einen ersten Überblick zu erhalten und darauf aufbauend sinnvolle Weiterbildungsangebote für dieses Tätigkeitsfeld bzw. seine unterschiedlichen Segmente konzipieren zu können, sollte eine zweistufige Online-Befragung durchgeführt werden. Die auf diese Weise erhaltenen Informationen, dienen als Grundlage für die Identifizierung des Qualifikationsbedarfs und die Entwicklung geeigneter Qualifizierungsangebote im Bereich Bildungs- und Berufsberatung.

Zielsetzung der Untersuchung ist es, Überblickswissen zu bestehenden Qualifizierungsbedarfen in der Bildungs- und Berufsberatung im Raum Wien aus der Perspektive von in diesem Bereich tätigen Führungskräften sowie Bildungs- und BerufsberaterInnen zu geben. Der vorliegende Aufsatz bietet einen Auszug aus den wichtigsten Ergebnissen. Zunächst wird der Erhebungsdesign kurz beschrieben (2. Abschnitt). Im Anschluss werden die Ergebnisse in Bezug auf die Angebote an Bildungs- und Berufsberatung (3. Abschnitt) und die Weiterbildungsangebote für Bildungs- und BerufsberaterInnen (4. Abschnitt) vorgestellt. Die letzten Abschnitte bieten einen Ausblick und eine Zusammenfassung.

Erhebungsdesign

Nach einem Vorbereitungsworkshop mit ExpertInnen aus unterschiedlichen Bereichen der Berufs- und Bildungsberatung fanden zwei Erhebungen bei Wiener Organisationen, die Bildungsberatung anbieten, statt:

- Onlinebefragung von 42 Führungskräften zwischen 12.02.2010 und 03.03.2010,
- Onlinebefragung von 64 BildungsberaterInnen zwischen 21.04.2010 und 11.05.2010. Sechs Fragebögen mussten ausgeschlossen werden, da diese zu weniger als 50 % ausgefüllt wurden. Zur Auswertung kamen 58 Fragebögen.

Führungskräfte und BildungsberaterInnen können, müssen aber nicht, in derselben Organisation beschäftigt sein.

Die Verwendung von gleichlautenden oder nur leicht veränderten Fragestellungen in beiden Erhebungen ermöglicht einen Vergleich der Einschätzungen und Sichtweisen der beiden Personengruppen im Zusammenhang mit zukünftigen Weiterbildungsbedarfen und bieten Informationen zur jeweils vorherrschenden inhaltlichen und methodisch-strukturellen Verortung der Führungskräfte und BeraterInnen.

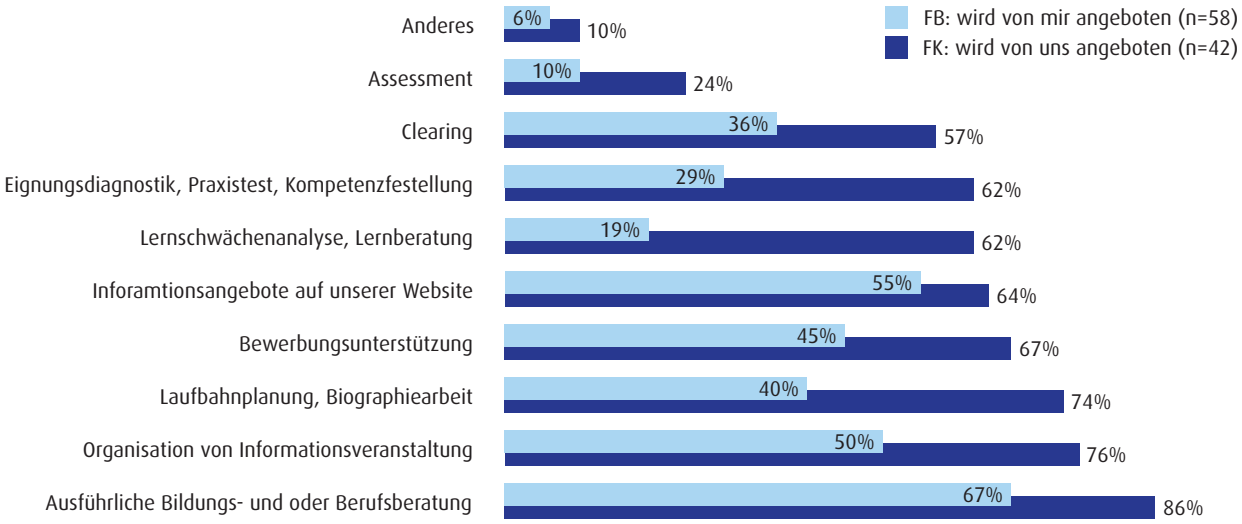
Angebote an Bildungs- und Berufsberatung

Die unterschiedlichen inhaltlichen Angebote

Sowohl Führungskräfte als auch Bildungs- und BerufsberaterInnen betonen eine hohe Vielfalt unterschiedlicher inhaltlicher Angebote (siehe Abbildung 1).

[1] Diese Studie wurde von Prospect Unternehmensberatung durchgeführt (http://www.pro-spect.at).
Die Auftragsvergabe fand im Rahmen des ESF-Projekts „Bildungsberatung in Wien (http://www.bildungsberatung-wien.at) durch Die Wiener Volkshochschulen GmbH statt. Das Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur gefördert.

Abbildung 1: Bildungs- und Berufsberatungsangebote der Organisationen der Befragten



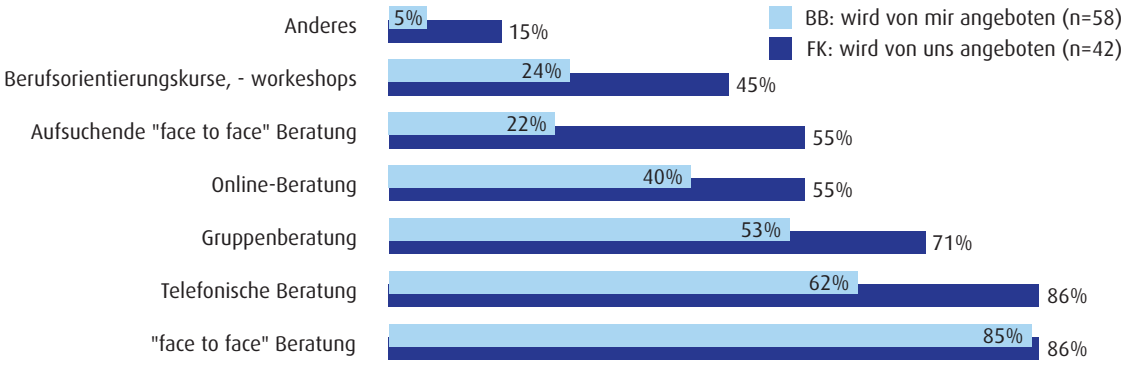
Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Die konkrete Bedeutung der Bildungs- und Berufsberatungsangebote im Angebotsportfolio der Organisationen wird von Führungskräften jedoch durchwegs höher eingestuft als von den BeraterInnen.

Settings der Bildungs- und Berufsberatung

Auch die im Online-Fragebogen aufgelisteten Settings werden von den befragten Führungskräften - als Angebote ihrer Organisation häufiger angegeben als von Bildungs- und BerufsberaterInnen, die von ihrer persönlichen Berufspraxis ausgehen. Die Reihung der Settings nach Häufigkeit der Nennung fällt allerdings für beide Befragtengruppen ähnlich aus. Persönliche Beratungen werden am häufigsten angeboten, aber 55% der Führungskräfte und 40% der Bildungs- und BerufsberaterInnen berichten beispielsweise auch von Online-Beratungsangeboten (siehe Abbildung 2).

Abbildung 2: Settings der Bildungs- und Berufsberatung

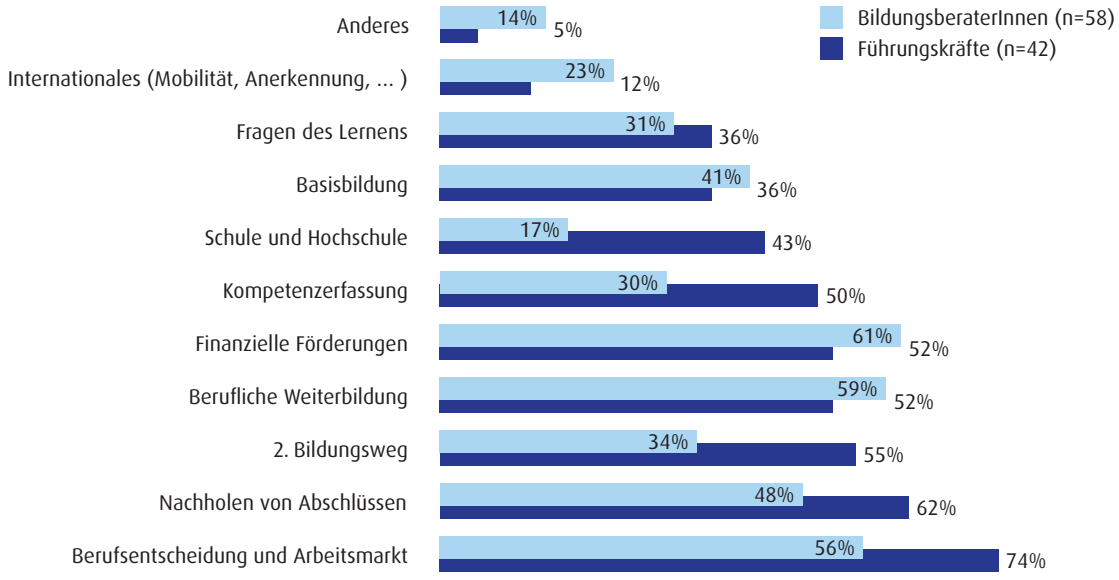


Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Die wichtigsten Themen der Bildungs- und Berufsberatung

Zentralen Stellenwert in der Beratung haben aus Sicht der befragten BeraterInnen Förderungen, Berufliche Weiterbildung sowie Berufsentscheidungen und arbeitsmarktbezogene Fragen. Letzteres wird auch von den Führungskräften am häufigsten genannte, allerdings haben aus deren Perspektive das Nachholen von Abschlüssen und der zweite Bildungsweg einen geringfügig höheren Stellenwert als Fragen der beruflichen Weiterbildung und Förderungsfragen (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3: Die fünf wichtigsten Themen in unserer / meiner Bildungs- und Berufsberatung

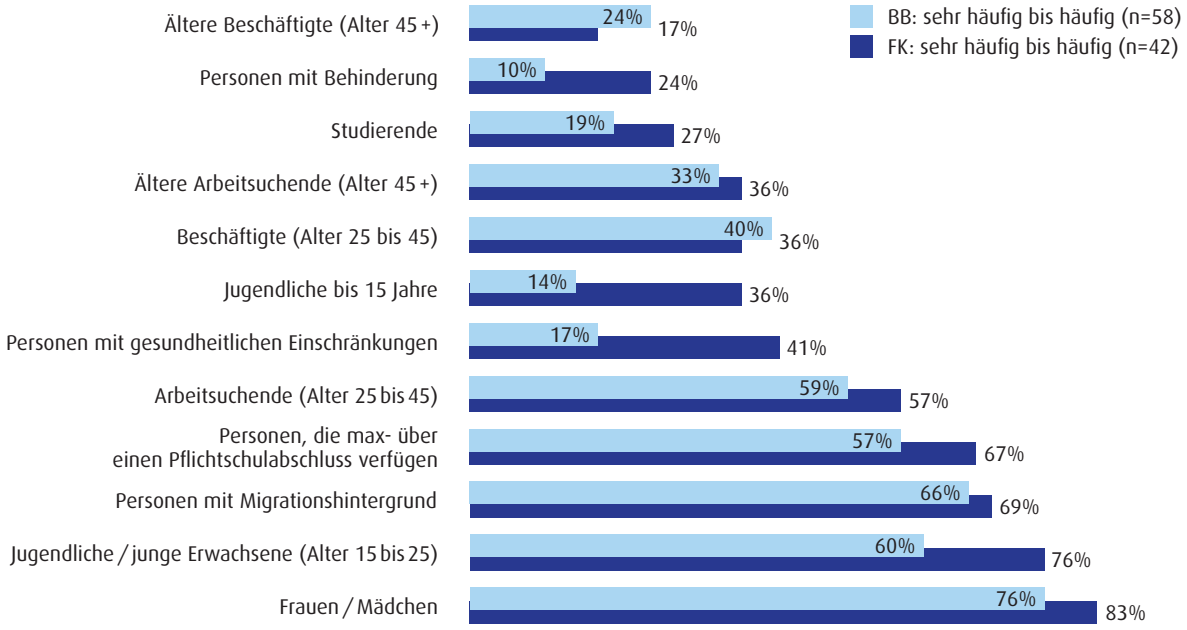


Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Zielgruppen

Am häufigsten als Zielgruppen von Bildungs- und Berufsberatung genannt werden Frauen / Mädchen, Jugendliche / junge Erwachsene (15 bis 25 Jahre), Personen mit Migrationshintergrund sowie Personen mit maximal Pflichtschulabschluss (siehe Abbildung 4). Die Bedeutung von Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen oder mit Behinderung sowie von Studierenden[1] wird von den Führungskräften, jene von älteren Beschäftigten bzw. Beschäftigten im Allgemeinen von BeraterInnen höher bewertet.

Abbildung 4: Zielgruppen der Bildungs- und Berufsberatung



Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

[1] Bedarfe für die Unterstützung von SchülerInnen wurden im Rahmen der Erhebung nicht abgefragt.

Weiterbildungsangebot für Berufs- und BildungsberaterInnen

Zufriedenheit mit dem bestehenden Weiterbildungsangebot

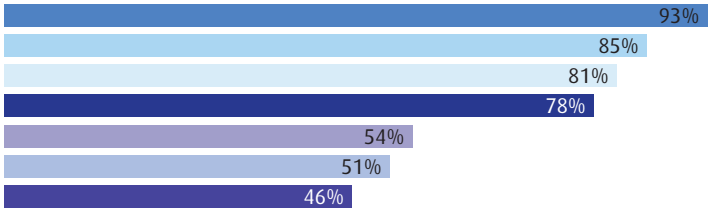
69% der befragten Führungskräfte und 79% der befragten BeraterInnen äußern sich alles in allem sehr oder eher zufrieden über das derzeitige Weiterbildungsangebot für Bildungs- und BerufsberaterInnen. Der Rest der Befragten äußerte sich als eher unzufrieden.

Befragten Führungskräfte und BeraterInnen geben am häufigsten Interesse an Weiterbildungsangeboten für die Beratung von Personen mit Migrationshintergrund, Frauen und Mädchen, Jugendlichen und bildungsfernen Personen an (siehe Abbildung 5).

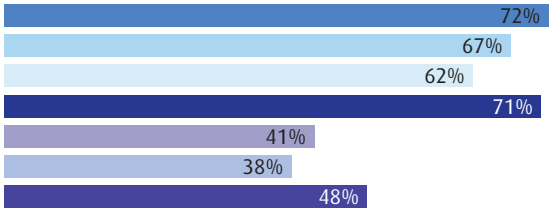
Abbildung 5: Weiterbildungsangebote zum Erwerb zielgruppenspezifischen Know-hows gereiht nach Interesse der Führungskräfte

P. mit Migrationshintergrund
Frauen / Mädchen
Jugendliche
Bildungsferne Personen
P. mit gesundheitlichen Einschränkungen
Personen mit Behinderungen
Ältere Personen

Angebot interessant / hilfreich

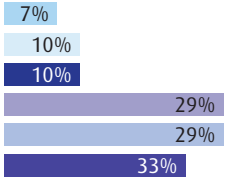


aus Sicht der befragten Führungskräfte, n=41

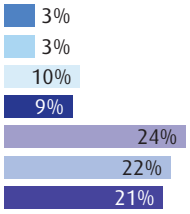


aus Sicht der befragten BeraterInnen, n=58

Angebot nicht interessant / hilfreich

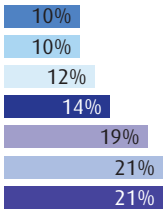


aus Sicht der befragten Führungskräfte, n=41

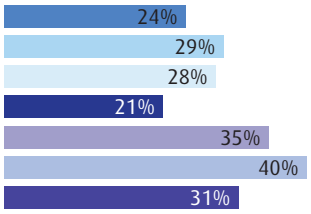


aus Sicht der befragten BeraterInnen, n=58

Keine Angabe



aus Sicht der befragten Führungskräfte, n=41



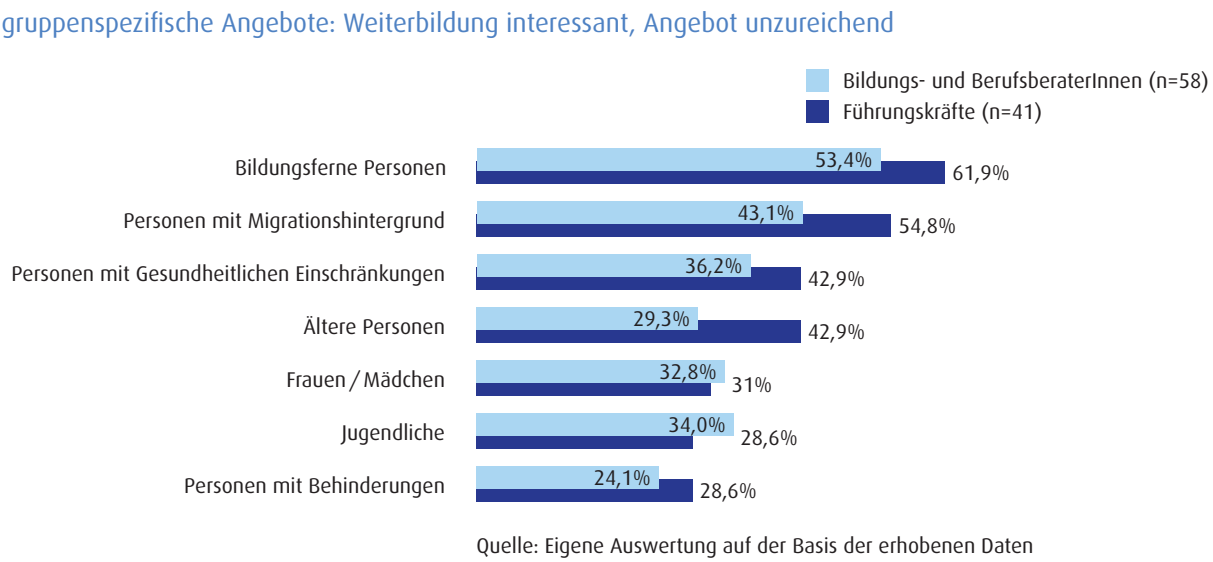
aus Sicht der befragten BeraterInnen, n=58

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Entwicklung- bzw. Angebotsverdichtungsbedarf

Neben dem Interesse an Weiterbildungsangeboten wurde auch nachgefragt, ob die Berufs- und BildungsberaterInnen auf ausreichende und passende Weiterbildungsangebote zugreifen können. Dabei zeigt sich, dass einschlägige und/oder qualitativ hochwertigere Angebote für die Beratung bildungsferner Personen sowie von Personen mit Migrationshintergrund auf Nachfrage stoßen könnten (siehe Abbildung 6).

Abbildung 6: Fehlende oder nicht ausreichend geeignete zielgruppenspezifische Weiterbildungsangebote für BildungsberaterInnen

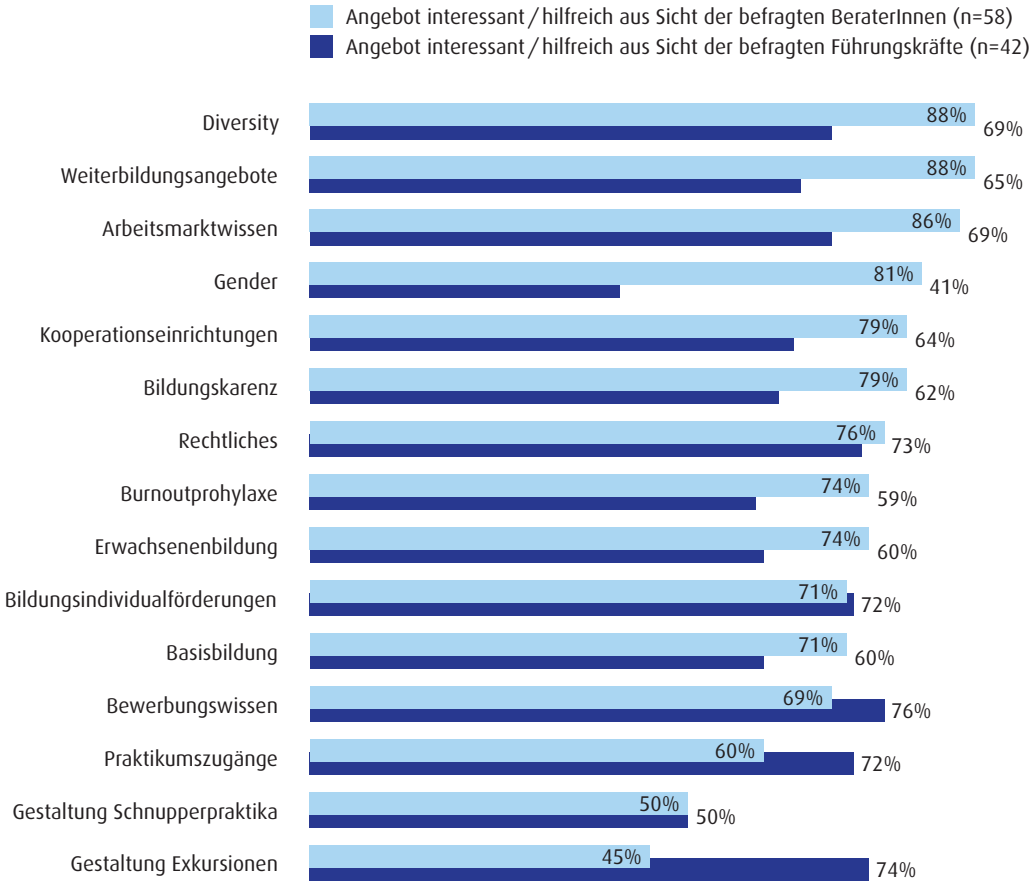


Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

In einem weiteren Schritt wurde Führungskräften und BildungsberaterInnen eine Liste an Fachinhalten vorgelegt. Die Befragten sollten auch hier angeben, ob die genannten Fachinhalte als interessante/hilfreiche Weiterbildungsthemen Resonanz finden. Abbildung 7 zeigt, dass sich die Interessen von Führungskräften und BildungsberaterInnen teilweise schneiden, teilweise aber auch unterschiedlich konturieren. So ist zu vermuten, dass sich die befragten Führungskräfte stark an den konkreten, beispielsweise in Ausschreibungs-verfahren nachgefragten Kompetenzbereichen wie etwa Diversity, Gender, Arbeitsmarktwissen orientieren. Wenn sie etwa dem Wissen um Weiterbildungsangebote oder über Kooperationseinrichtungen hohe Bedeutung geben, erwähnen sie auch die Kernaufgaben von Bildungsberatung.

BildungsberaterInnen dagegen scheinen stärker von den praktischen Erfahrungen auszugehen und präferieren Themen wie Wissen um aktuelle Tendenzen in der Bewerbung, Gestaltung von Exkursionen und Praktikumszugänge sowie Bildungsindiviualförderung und Rechtliches.

Abbildung 7: Nachgefragte Fachthemen aus Sicht der Befragten



Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Auch hier wurde weiter differenziert und der Frage nachgegangen, ob die angebotenen Weiterbildungen diesen genannten Interessen entsprechen. Abbildung 8 gibt darüber Auskunft.

Abbildung 8: Interessante Weiterbildungsthemen mit unzureichender Angebotslage

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Interessant und verbesserungsbedürftig Weiterbildungsangebote sehen Führungskräfte in den Themenbereiche Diversity, arbeitsmarktrelevante und rechtliche Fachinformationen, Informationen zu Kooperationseinrichtungen und Burnoutprophylaxe. Allerdings ist Abbildung 9 auch zu entnehmen, dass etwa 30% der befragten Führungskräfte die Angebotslage für die beiden zuerst genannten Themen als ausreichend einstufen. Für diese Diskrepanzen könnte ein unterschiedlicher Informationsstand innerhalb der Gruppe der Führungskräfte eine Rolle spielen.

Wenig geeignete Angebote - aus Sicht der Führungskräfte - dürfte es auch für die Gestaltung von Praktikumszugängen und Exkursionen geben, dies wird zwar nur von einer kleineren Gruppe nachgefragt, allerdings stufen nur sehr wenige das vorhandene Angebot als ausreichend und passend ein.

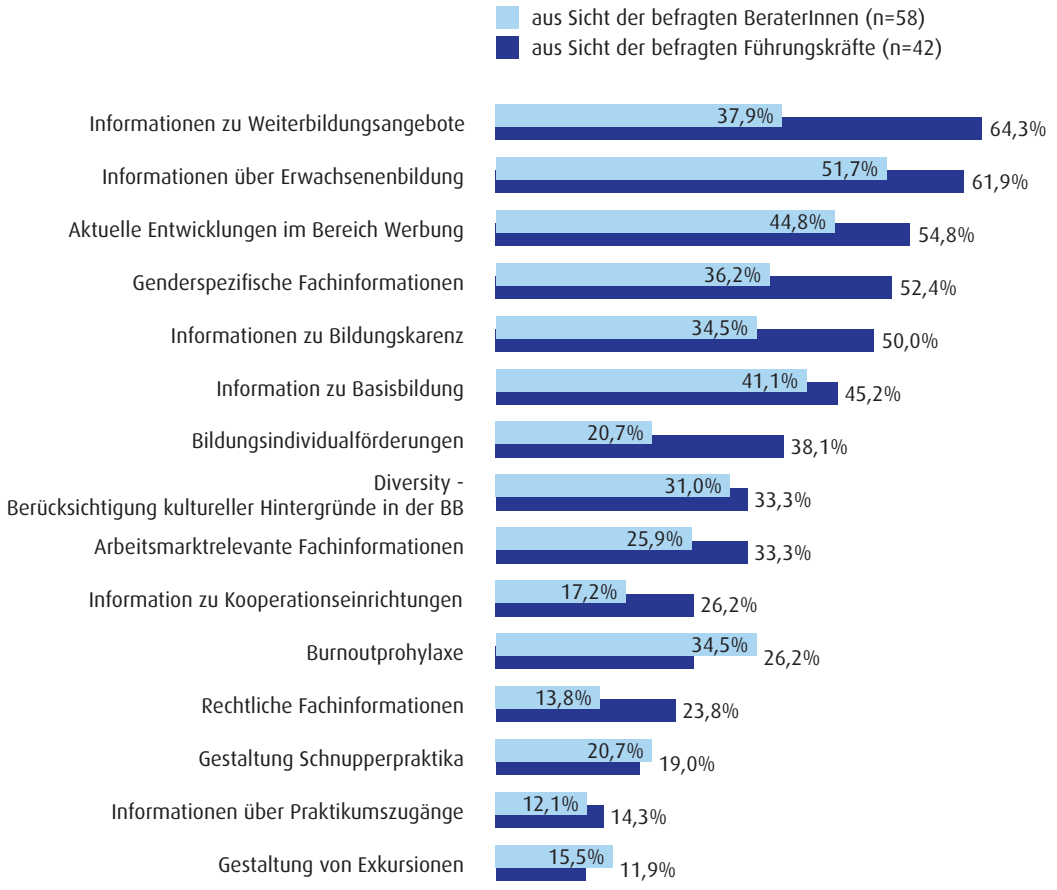
Ausreichende und auch inhaltlich passende Weiterbildungs- bzw. Informationsangebote aus Sicht eines Großteils der Führungskräfte liegen für die Themenbereiche Bildungskarenz, Gender, Basisbildung, Weiterbildung, Bewerbung und Erwachsenenbildung vor.

Bildungs- und BerufsberaterInnen stufen das Weiterbildungsangebot an rechtlichen Fachinformationen am häufigsten als hilfreich aber unzureichend ein, gefolgt von Informationen zu Bildungsindividualförderungen, arbeitsmarktrelevanten Fachinformationen und Informationen zu Kooperationseinrichtungen und Praktikumszugängen. Die verstärkte Praxisorientierung der BeraterInnen zeigen auch die anschließend angeführten Themenbereiche Diversity und Informationen zu Bildungskarenz.

Auch in der Gruppe der BeraterInnen scheint ein unterschiedlicher Informationsstand zu bestehen, da beispielsweise zu den Themenbereichen Diversity und Bildungskarenz fast ebenso viele die verfügbaren Angebote als ausreichend wie als nicht ausreichend bewerten (siehe Abbildung 9). Im Zusammenhang mit dem Themenbereich Diversity könnten hier auch sehr spezifische Interessenslagen dafür verantwortlich sein.

Weitere Themenbereiche, bei denen fehlende Informationen über vorhandene geeignete Angebote eine Rolle zu spielen scheinen, sind bei den BeraterInnen: Weiterbildung und Burnout-Prophylaxe – auch hier fallen die Einstufungen nicht ausreichend und ausreichend jeweils fast gleich groß aus.

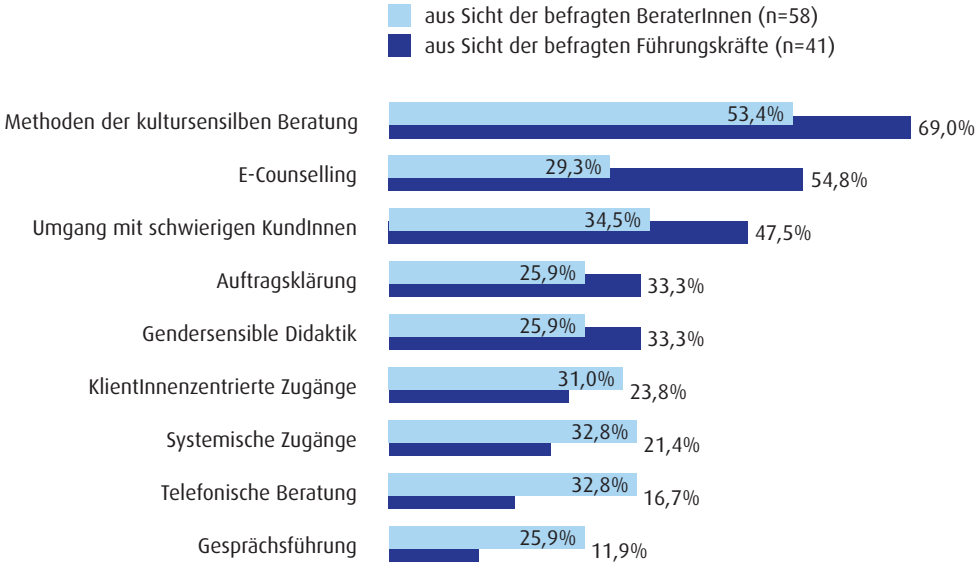
Abbildung 9: Interessante Weiterbildungsthemen mit ausreichender Angebotslage



Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Anschließend wurde die Nachfrage nach Weiterbildungsangeboten zur Weiterentwicklung einschlägiger Beratungskompetenzen eingeschätzt.

Abbildung 10: Interessante Weiterbildungsthemen zur Weiterentwicklung der Beratungskompetenz mit unzureichender Angebotslage



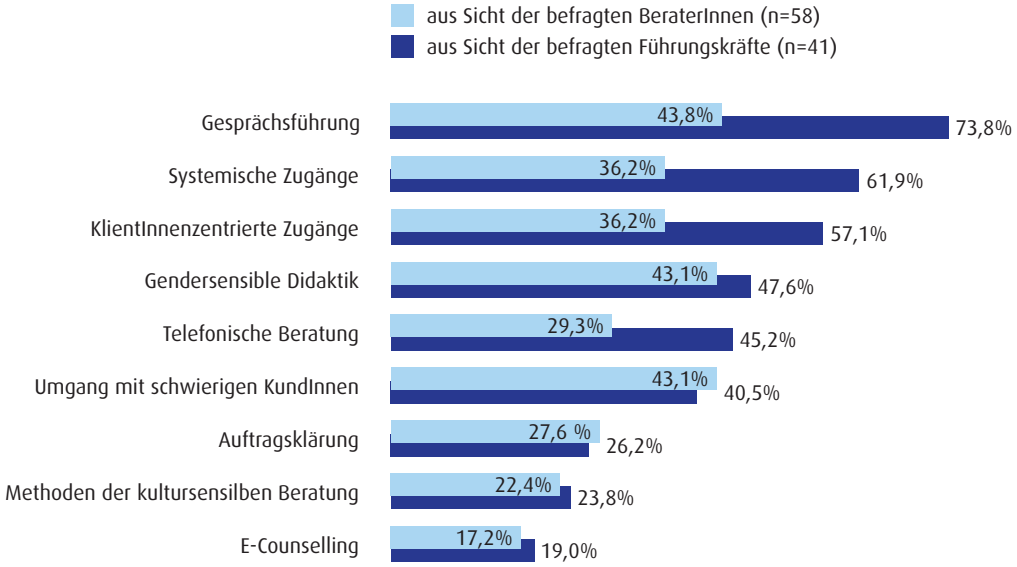
Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Sowohl von den Führungskräften als auch BeraterInnen werden Methoden der kultursensiblen Beratung am häufigsten als interessant bzw. hilfreich angegeben, das verfügbare Angebot jedoch als unzureichend eingestuft.

Mehr als die Hälfte der Führungskräfte sieht einen Qualifikationsbedarf im Bereich E-Counseling und vermisst geeignete Weiterbildungsangebote. Im Vergleich dazu führen BeraterInnen E-Counseling seltener als hilfreiches Weiterbildungsthema an, allerdings zeigt sich auch bei ihnen ein Verbesserungsbedarf der Qualifikationsangebote in diesem Themenbereich, da die aktuelle Angebotslage nur von wenigen Führungskräften und BeraterInnen als ausreichend eingestuft wird (siehe Abbildung 11).

Am dritthäufigsten nennen Führungskräfte einen Qualifikationsbedarf im Umgang mit schwierigen KundInnen und orten unzureichende Weiterbildungsangebote (BeraterInnen nennen dies am zweithäufigsten), allerdings stehen diesem geäußerten Bedarf die Angaben von jeweils etwa 40% der befragten Gruppen gegenüber, die die Angebotslage als ausreichend einschätzen. Ungleicher Informationsstand oder auch sehr spezifische Anforderungen im Umgang mit speziellen Problemzielgruppen könnten dieser Diskrepanz zugrunde liegen.

Abbildung 11: Interessante Weiterbildungsthemen zur Weiterentwicklung der Beratungskompetenz mit ausreichender Angebotslage



Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Verbesserungsvorschläge für Weiterbildungsangebote

Führungskräfte und BildungsberaterInnen formulierten die hier zusammengefassten Verbesserungsvorschläge:

Tabelle 1: Verbesserungsvorschläge für Weiterbildungsangebote

Führungskräfte	BildungsberaterInnen
Verbesserungen im Zugang zu Informationen, Inhalten oder Instrument (z.B. Rechtsinformation, neue Ausbildung, etc.)	Aktuelle Informationen zu Fördermöglichkeiten inklusive Schulungsangebot
Kompetente Unterstützungsangebote für die Planung Organisation und Durchführung von Weiterbildungsveranstaltung	Kürzere un kompaktere Angebote zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Berufstätigkeit und Weiterbilungs- / Ausbildungsteilnahme
Verbesserung der Abstimmung und Koordination vorhandener Bildungs- und BerufsberaterInnenangebote (Vermeidung von Doppelgleisigkeiten, Angebot einer akademischen Bildungs- und BerfusberaterInnenausbildung)	Abbau von Doppelgleisigkeiten – Angebote ohne Module für Gruppendynamik, Gesprächsführung, etc. wenn Beratungskompetenz bereits vorhanden ist bzw. Anrechnung derselben.
Verbesserung der inhaltlichen Qualität der Angebote durch Zertifizierung	Inhaltiche Verbesserungen der Angebote, beispielsweise für den Bereich Interkulturalität.
Weiterbildungsangebote für MitarbeiterInnen mit mehrjähriger Berufserfahrung mit hoher Kompetenz und Praxisbezug.	Angebote, die BeraterInnen für ein Eingehen auf private Probleme der KundInnen qualifizieren.
Verbesserung im Ressourcenbereich	Unterstützung der Teilnahme an Weiterbildung durch den Arbeitgeber mittels Dienstfreistellung
	Vernetzung der Berufungsinstitutionen und Etablierung von Peergroups zu spezifischen Themen

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Schlussfolgerungen und Ausblick

Aktuelle und zukünftige Herausforderungen für die Bildungs- und Berufsberatung

BildungsberaterInnen und Führungskräfte sehen ähnliche Herausforderungen auf die Bildungs- und Berufsberatung zukommen.

Es wird aus ihrer Sicht zunehmend mehr KundInnen geben, die von Arbeitslosigkeit betroffen sein werden bzw. immer wieder mit Phasen der Beschäftigungslosigkeit zurechtkommen müssen. Prekäre Beschäftigung, perforierte Erwerbskarrieren und working poor sind Schlagworte, die hier auch genannt werden. Bildungs- und Berufsberatung wird auch vermehrt KundInnen betreuen, die im Arbeitsmarkt nicht mehr integriert werden können.

Krisenberatung sowie die Arbeit mit „schwierigen" Zielgruppen (Bildungsferne, Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen, psychisch labile Personen, jugendliche SchulabbrecherInnen, MigrantInnen, etc.) werden zunehmen.

Erwartungen an die Angebote, die die Bildungs- und Berufsberatung aus Sicht der Befragten sind folgende:

Tabelle 2: Zukünftige Erwartungen an die Angebote der Bildungs- und Berufsberatung

Führungskräfte	BildungsberaterInnen
Nicht nur Informationen sondern auch Orientierung und Unterstützung	Krisenberatungsangebote, Unterstützung im Umgang mit Arbeitslosigkeit bzw. für Jugendliche, die den Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt nicht schaffen
Ausbildung bzw. Suche nach Alternativen für Minderqualifizierte, Kreieren von Nischenarbeitsplätzen	Ressourcen Orientierung
Vermittlung von Lebenssinn	Ermöglichung neuer Berufsorientierung und Eröffnung neuer (Zukunfts-) Perspektiven
Förderung von Eigeninitiative und Bildungsmotivation	Unterstützung bildungsferner Personen bei der Auswahl geeigneter Weiterbildungsangebote
Arbeiten mit Lernformen, die für Bildungsferne geeignet sind	

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Voraussetzung für die Umsetzung zukünftig gefragter Angebote

Um diesen prognostizierten Entwicklungen gerecht werden zu können, werden folgende Voraussetzungen genannt:

Tabelle 3: Voraussetzungen für die Umsetzung zukünftig gefragter Angebote

Führungskräfte	BildungsberaterInnen
Permanente Wissens Updates zu zentralen Arbeitsmarkt- und Aus- und Weiterbildungsthemen (Angebote)	Anwendung eines holistischen Beratungsansatzes
Durchlässigkeit der Ausbildungssysteme und Berufssparten, Klärung der Anrechenbarkeit und des Werts von Aus- und Weiterbildungen (national und international)	Begleitende Bildungs- und Berufsberatung für bildungsferne Personen
Durchführung von individuellen Eignungsanalysen	Schaffung von Bildungsprojekten für Jugendliche
Kompetenz der BeraterInnen im Umgang mit Aggression und Depression in der Arbeit mit Gruppen	Kostenlose Angebote im Bereich Basisbildung und Nachholen von Schulabschlüssen
Muttersprachliche bzw. englischsprachige Bildungsberatung	Finanziell erschwingliche Kursangebote
Entsprechende finanzielle Förederungen	Leichtzugängliche Fördermaßnahmen
Klare Profilierung der Beratungsangebote	Entwicklung neuer Berufe, Angebote beruflicher Umschulung, flexible Arbeitszeitmodelle
Beratungsforschung und Qualitätssicherung	
Finanzielle und zeitliche Absicherung der BeraterInnen jenseits von kurzfristigen Projektstrukturen	

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Executive Summary

Erhebungsdesign

Im Frühjahr 2010 fanden zwei Onlinebefragungen bei Wiener Organisationen, die Bildungsberatung anbieten, statt. 42 Führungskräften und 58 BildungsberaterInnen füllten nur leicht von einander abweichende Fragebögen aus. Eine vergleichende Analyse ihrer Antwortverhalten konnte dadurch durchgeführt worden.

Angebote an Bildungs- und Berufsberatung

Sowohl Führungskräfte als auch Bildungs- und BerufsberaterInnen betonen eine hohe Vielfalt unterschiedlicher inhaltlicher Angebote, deren konkrete Bedeutung im Angebotsportfolio der Organisationen wird von Führungskräften jedoch durchwegs höher als von den BeraterInnen eingestuft.

Bei der Frage nach den Settings der Bildungs- und Berufsberatung werden die persönlichen Beratungen am häufigsten angesprochen, aber 55% der Führungskräfte und 42% der Bildungs- und BerufsberaterInnen berichten beispielsweise auch von Online-Beratungsangeboten.

Zentralen Stellenwert in der Beratung haben aus Sicht der befragten BeraterInnen Themen wie „finanzielle Förderungen“, „berufliche Weiterbildung“ sowie „Berufsentscheidungen und Arbeitsmarkt“. Letzteres wird auch von den befragten Führungskräften in diesem Zusammenhang am häufigsten angegeben, gefolgt von Themen wie das Nachholen von Abschlüssen und zweiter Bildungsweg.

Am häufigsten als Zielgruppen von Bildungs- und Berufsberatung genannt werden Frauen/Mädchen, Jugendliche, Personen mit Migrationshintergrund sowie Personen mit maximal Pflichtschulabschluss. Die Bedeutung von Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen oder mit Behinderung sowie von Studierenden wird von den Führungskräften, jene von älteren Beschäftigten bzw. Beschäftigten allgemein von BeraterInnen höher bewertet.

Aktuelle Zufriedenheit mit dem Weiterbildungsangebot für Berufs- und BildungsberaterInnen

69% der befragten Führungskräfte und 79% der befragten BeraterInnen äußern sich alles in allem sehr oder eher zufrieden über das derzeitige Weiterbildungsangebot für Bildungs- und BerufsberaterInnen.

Interesse für zielgruppenspezifische Weiterbildungsangebote

Von den Befragten werden am häufigsten Frauen/Mädchen, Jugendliche/junge Erwachsene (15 bis 25 Jahre), Personen mit Migrationshintergrund sowie Personen mit maximal Pflichtschulabschluss als Zielgruppen von Bildungs- und Berufsberatung genannt. Geäußerte Weiterbildungsinteressen und -bedarfe spiegeln diese Realität wider.

Weiterbildungsinteresse in Bezug auf spezielle Themenbereiche

Führungskräfte stufen am häufigsten die Themenfelder Diversity, arbeitsmarktrelevante und rechtliche Fachinformationen als interessant aber verbesserungsbedürftig ein. Auch hier zeigt sich ein ungleicher Informationsstand oder unterschiedliche Interessenslagen für die beiden zuerst genannten Bereiche. Eine beträchtliche Zahl der Befragten stuft die Angebotssituation hier auch als ausreichend und passend ein.

Bildungs- und BerufsberaterInnen wünschen sich ebenfalls bessere Weiterbildungsangebote betreffend arbeitsmarktrelevanter Fachinformationen, interessieren sich aber auch für Informationen zu Kooperationseinrichtungen und Praktikumszugängen.

Weitere Themen, die BeraterInnen als hilfreich aber unzureichend angeben, sind Diversity und Bildungskarenz. Auch hier scheint es unterschiedliche Informationsstände bzw. eine stark unterschiedliche Interessenslage innerhalb der Befragtengruppe zu geben, da beinahe ebenso viele die verfügbaren Angebote als ausreichend wie unzureichend einstufen.

Weiterbildungsinteressen in Bezug auf die Entwicklung von Beratungskompetenzen

Ein Bedarf an verbesserten Angeboten im Bereich der Methoden kultursensibler Beratung wird von beiden Befragtengruppen am häufigsten angeführt. Auch der Umgang mit schwierigen KundInnen wird von beiden häufig genannt, bei diesem Thema zeigt sich jedoch, dass auch viele das Angebot als ausreichend einstufen.

Führungskräfte bewerten zudem Weiterbildungsangebote für den Bereich ECounselling und Auftragsklärung interessant, BildungsberaterInnen legen den Fokus auf systemische und telefonische Beratung.

Verbesserungsvorschläge aus Sicht der Führungskräfte und Bildungs- und BerufsberaterInnen

Führungskräfte und BildungsberaterInnen formulierten die hier zusammengefassten Verbesserungsvorschläge:

Führungskräfte	BildungsberaterInnen
Verbesserungen im Zugang zu Informationen, Inhalten oder Instrument (z.B. Rechtsinformation, neue Ausbildung, etc.)	Aktuelle Informationen zu Fördermöglichkeiten inklusive Schulungsangebot
Kompetente Unterstützungsangebote für die Planung Organisation und Durchführung von Weiterbildungsveranstaltung	Kürzere un kompaktere Angebote zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Berufstätigkeit und Weiterbilungs- / Ausbildungsteilnahme
Verbesserung der Abstimmung und Koordination vorhandener Bildungs- und BerufsberaterInnenangebote (Vermeidung von Doppelgleisigkeiten, Angebot einer akademischen Bildungs- und BerfusberaterInnenausbildung)	Abbau von Doppelgleisigkeiten – Angebote ohne Module für Gruppendynamik, Gesprächsführung, etc. wenn Beratungskompetenz bereits vorhanden ist bzw. Anrechnung derselben.
Verbesserung der inhaltlichen Qualität der Angebote durch Zertifizierung	Inhaltiche Verbesserungen der Angebote, beispielsweise für den Bereich Interkulturalität.
Weiterbildungsangebote für MitarbeiterInnen mit mehrjähriger Berufserfahrung mit hoher Kompetenz und Praxisbezug.	Angebote, die BeraterInnen für ein Eingehen auf private Probleme der KundInnen qualifizieren.
Verbesserung im Ressourcenbereich	Unterstützung der Teilnahme an Weiterbildung durch den Arbeitgeber mittels Dienstfreistellung
	Vernetzung der Berufungsinstitutionen und Etablierung von Peergroups zu spezifischen Themen

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

BildungsberaterInnen und Führungskräfte sehen ähnliche Herausforderungen auf die Bildungs- und Berufsberatung zukommen. Erwartungen an die Angebote, die die Bildungs- und Berufsberatung aus Sicht der Befragten sind folgende:

Führungskräfte	BildungsberaterInnen
Nicht nur Informationen sondern auch Orientierung und Unterstützung	Krisenberatungsangebote, Unterstützung im Umgang mit Arbeitslosigkeit bzw. für Jugendliche, die den Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt nicht schaffen
Ausbildung bzw. Suche nach Alternativen für Minderqualifizierte, Kreieren von Nischenarbeitsplätzen	Ressourcen Orientierung
Vermittlung von Lebenssinn	Ermöglichung neuer Berufsorientierung und Eröffnung neuer (Zukunfts-) Perspektiven
Förderung von Eigeninitiative und Bildungsmotivation	Unterstützung bildungsferner Personen bei der Auswahl geeigneter Weiterbildungsangebote
Arbeiten mit Lernformen, die für Bildungsferne geeignet sind	

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

Um diesen prognostizierten Entwicklungen gerecht werden zu können, werden folgende Voraussetzungen genannt:

Führungskräfte	BildungsberaterInnen
Permanente Wissens Updates zu zentralen Arbeitsmarkt- und Aus- und Weiterbildungsthemen (Angebote)	Anwendung eines holistischen Beratungsansatzes
Durchlässigkeit der Ausbildungssysteme und Berufssparten, Klärung der Anrechenbarkeit und des Werts von Aus- und Weiterbildungen (national und international)	Begleitende Bildungs- und Berufsberatung für bildungsferne Personen
Durchführung von individuellen Eignungsanalysen	Schaffung von Bildungsprojekten für Jugendliche
Kompetenz der BeraterInnen im Umgang mit Aggression und Depression in der Arbeit mit Gruppen	Kostenlose Angebote im Bereich Basisbildung und Nachholen von Schulabschlüssen
Muttersprachliche bzw. englischsprachige Bildungsberatung	Finanziell erschwingliche Kursangebote
Entsprechende finanzielle Förederungen	Leichtzugängliche Fördermaßnahmen
Klare Profilierung der Beratungsangebote	Entwicklung neuer Berufe, Angebote beruflicher Umschulung, flexible Arbeitszeitmodelle
Beratungsforschung und Qualitätssicherung	
Finanzielle und zeitliche Absicherung der BeraterInnen jenseits von kurzfristigen Projektstrukturen	

Quelle: Eigene Auswertung auf der Basis der erhobenen Daten

2.3 Professionalisation of Education and Career Guidance in Austria

Mag. Margit Havlik

Comparison of Certification Systems for Education and Career Guidance Relevant for Austria

Initial situation

Lifelong Learning – catch-phrase with a solid background

At the Lisbon Conference held in the year 2000, the EU heads of state and government leaders set themselves the goal to make "Europe, by the year 2010, the world's most competitive, knowledge-based economic area". The Lisbon goal covers many different areas. The ultimate, basic idea behind it is that establishing a knowledge-based society will strengthen economic growth, maintain a high level of employment and reinforce the social model of the European Union, and that it will extend and maintain Europeans' fitness for the job market.

Comprehensive education was identified as one of the most important key factors in order to achieve this goal. Studies by the EU, the World Bank and the OECD have investigated education, further education and education information systems in 37 countries worldwide[1]. They were followed by national expert reports on the advantages and resources, but also on the need for further development in the participating countries[2].

"As many educational measures as possible should directly focus on conveying and acquiring important basic skills that allow individuals to make self-responsible education and career decisions. In the Memorandum on Lifelong Learning, six basic claims are formulated in order to implement LLL in practice. One of these basic claims is: "Career guidance and orientation: access to high-quality guidance (learning offer) for all age groups"[3].

High-quality decision-making processes are the key to success when it comes to spot-on education and job decisions in all stages of life. Therefore all support measures should be in reference to these processes. For this reason the aspect of accompaniment should enjoy special attention.[4]"

The claim that concludes from these considerations is:

Lifelong learning needs lifelong guidance

LLG is therefore a key matter of concern in the context of lifelong learning.

Guidance covers a variety of offers that enable every individual in every stage of their lives to get a clear picture of his or her profile of skills and to make education, training and job decisions.

With guidance becoming increasingly important, the demand for quality and professionalism grows as well. Based on the OECD's national reports on LLG[5] the key points of a national strategy for LLG in Austria were drafted.

In both documents the professionalisation of those working in guidance is highlighted.

The presentation documented herein took place in the context of the QuADEC learning partnership, which was financed with the support from the European Commission's "Lifelong Learning Programme". Disclaimer: The responsibility for content is solely borne by the authors. Neither the European Commission nor the Nationalagentur Lebenslanges Lernen shall be in any way liable for any and all further usage of the information provided herein.

[1] OECD: Career Guidance and Public Policy – Bridging the Gap, 2004.
[2] Lenz, Werner: Austrian national report on the OECD/CERI seminar "Lifelong Learning in a Knowledge-Based Society" – Prerequisites and Framework Conditions. Graz 2003.
OECD: Study on Measures of Information, Guidance and Orientation for Education and Profession
[3] Forum Nachhaltiges Österreich (publisher): Aktuelle Bildungsplanung und Integration. Lebenslanges Lernen nachhaltig motivieren. Trendreport 2, 2007, p. 6.
[4] Krötzl, Gerhard: Thesenpapier Lifelong Guidance für Dialog LLL, Vienna, 2007.
[5] OECD: Study on Measures of Information, Counselling and Orientation for Education and Profession, 2003.

In Austria education and career guidance is traditionally rooted in the adult education system. Structures vary widely and are often often fragmentary (depending on institutional backgrounds). There are only a few formal framework conditions (no job profile, no uniform education …) and relevant research is rudimentary. The education and career councellors in Austria come from different original professions and have very diverse job biographies.

Coordinated by the Federal Ministry for Education, Arts and Culture[6] professionalisation in the Austrian education and career guidance branch has seen quite a boost by several funded projects.

ESF projects have been created on different levels. In all Federal Provinces, education and career counsellors were invited to networking meetings. Associations with common goals on professionalising their offers (e.g. analysis of potential in Upper Austria) or common public relations appearance (education guidance in Vienna as umbrella brand) have been established.

Furthermore the "Process of External Quality Assurance for Provider-Neutral Education Guidance in Austria" has created the possibility to check education guidance institutions and their offers with regard to provider neutrality, justification of their offers as well as their effectiveness[7].

Looking at the guidance business and the educational paths available for education and career guidance, we see a trend towards an academisation of offers and/or their compatibility with the tertiary sector. The Course of Studies on Education and Career Guidance at the Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (BIFEB, Federal Institute for Adult Education) in Strobl currently leads to the title of an "Academic Expert". The course of studies has academic character[8].

Certification systems for Education and Career Guidance in Austria

The two currently relevant certification systems for education and career guidance are designed to keep contact with university education systems.[9] Below we try to compare the "content", i.e. the required skills on which both systems are based.

The Weiterbildungsakademie (WBA) has certified and issued diplomas for adult education staff since 2007. A modular certification and recognition process makes acquired skills and professional practice visible and credits them to the selected curriculum in a two-stage process. The first stage of a "Certified Adult Education Teacher" can be reached with extensive basic knowledge; in the second stage – the diploma – you can choose from four specialised programmes: Teachers, Education Managers, Education and Carreer Councellors, and Librarians. For the purposes of the present study, the area of councellors has been chosen. The Weiterbildungsakademie is operated by the cooperative system of adult education.

The internationally developed ECGC (European Career Guidance Certificate) project has developed from the professional standards for education and career counsellors (MEVOC-Standards: Quality Manual for Educational and Vocational Councelling). The curriculum has been developed in cooperation with 6 European countries. Certification is expected to be available from 2011. The curriculum aims at the target group of education and career guides with at least 500 hours of practical experience. The system is already used in several European countries.

In order to provide comparability, it is necessary to define the concept of competence which has been applied, and to establish the

[6] Austrian Federal Ministry for Education, Arts and Culture.

[7] Schlögl, Peter: Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich. Consolidated version. Vienna, 2009 p. 9.

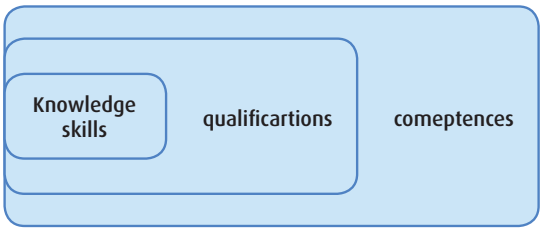
[8] http://www.bifeb.at/kompetenzzentrum/Seminare/Programm%20LG%209%20Bildungs%20und%20Berufsberatung.pdf. Last access: 13.9.2010.

[9] Diploma of the Weiterbildungsakademie Österreich, Guidance Curriculum and the Certificate ECGC (European Career Guidance Certificate); the certification option through the AIOSP/IAEVG world association is currently not demanded in Austria.

use the system logic of the Competence Atlas by John Erpenbeck and Volker Heyse as a neutral matrix[10].

Erpenbeck and Rosenstiel define competence as "Disposition of self-organised action[11]", competences include skills, knowledge and qualifications but are not limited to those. However, they are the fundamental elements providing the capacity to act in complex situations[12].

Part of the diagram visualising Erpenbeck's definition of competence [13]

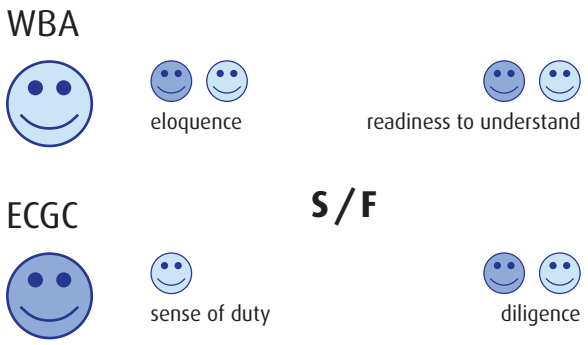


Following the discourse on competence definition approaches in competence research, the here applied definition falls into the competence performance approach. As opposed to the cognition-based approach that is based on the assumption that competence is a context-specific definition of performance and functionally referring to situations and requirements in certain domains, the performance-based approach sees competence as a specific set of capacities to act, as prerequisites to perform actions.

In his Competence Atlas, Erpenbeck divides competence into four competence fields: Personal competence, activity and action competence, social-communicative competence as well as expert and method competence, which in turn are divided into 64 partial competences.

Based on the described matrix, the curricula of both certification systems were studied and competences allocated.

Example based on partial competences in the competence field of socio-communicative competence:



The described method allowed the following conclusions: both certification systems are represented in all four competence areas; the requirements are very diverse. We also see that both curricula show a significant overlapping of "hits", i.e. both certification systems test similar requirements, but use different methods of assessment, which are, however, not the subjects of this study.

Due to its curriculum, the contents of the Weiterbildungsakademie are more diverse in the first stage (Certificate for Adult Education Teachers) as regards their distribution to individual competence fields. ECGC is more specialised in its curriculum and shows a focus on expert and methodical competences. The cause might be found in the history of development, as the ECGC curriculum was exclusively developed for education and career counsellors, while the Weiterbildungsakademie addresses a wider scope of adult education in its first stage.

Despite the different origins of both certifications, the level of overlapping is significant. This would indicate that the tested competences do not completely cover the requirements of the guidance business for all specialised types of councelling, but that core competences are addressed quite well.

The detailed results can be found in the author's dissertation.

[10] Erpenbeck, John/Heyse, Volker: Kompetenztraining. Stuttgart, 2009.
[11] Erpenbeck, John/ von Rosenstiel, Lutz: Handbuch Kompetenzmessung. Stuttgart, 2007, S. XIX.
[12] Ebd. S. XII.
[13] Ebd. S. XII.

2.3 Professionalisierung von Bildungs- und Berufsberatung in Österreich

Mag. Margit Havlik

Vergleich der für Österreich relevanten Zertifizierungssysteme für Bildungs- und Berufsberatung

Ausgangslage

Lifelong Learning – Schlagwort mit Hintergrund

Mit der Konferenz von Lissabon haben sich die Staats- und Regierungschefs der EU im Jahr 2000 das Ziel „Europa bis 2010 zum wettbewerbsfähigsten wissensbasierten Wirtschaftsraum der Welt zu machen“ gesetzt. Das Lissabon-Ziel umfasst viele verschiedene Bereiche. Letztlich steht dahinter der Grundgedanke, dass durch die Etablierung einer Wissensgesellschaft, Wirtschaftswachstum und eine hohe Beschäftigung das soziale Gesellschaftsmodell der Europäischen Union gestärkt wird und damit der Ausbau und Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit erreicht werden kann.

Als einer der wichtigsten Schlüsselfaktoren zur Erreichung dieses Ziels wurde umfassende Bildung erkannt. In Studien der EU, der Weltbank und der OECD wurden die Aus- Weiterbildungs- und Bildungsinformationssysteme von 37 Ländern weltweit untersucht[1]. Ländergutachten über die Vorteile und Ressourcen aber auch den Entwicklungsbedarf teilnehmender Länder folgten[2].

„Bei möglichst vielen Bildungsmaßnahmen sollte Vermittlung und Erwerb wichtiger Grundkompetenzen für das Treffen von selbstverantwortlichen Bildungs- und Berufsentscheidungen bewusst intendiert werden. Im Memorandum zum Lebenslangen Lernen werden sechs Grundforderungen für eine Umsetzung von LLL in der Praxis formuliert. Eine dieser Grundforderungen heißt: „Berufsberatung und Berufsorientierung: Zugang zu hochwertiger Beratung (Lernangebot) für alle Altersklassen“[3].

Qualitätsvolle Entscheidungsprozesse sind die Voraussetzung für das Gelingen von treffsicheren Bildungs- und Berufsentscheidungen in allen Lebensphasen. Daher sollten sich alle Unterstützungsmaßnahmen an diesen Prozessen orientieren. Dem begleitenden Aspekt sollte daher besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden.[4]“

Die daraus abzuleitende Forderung heißt:

Lifelong Learning benötigt Lifelong Guidance

LLG steht also im Kontext zu Lebensbegleitendem Lernen als zentrales Anliegen.

Beratung erstreckt sich auf eine Vielzahl von Angeboten, die jede/n in jedem Lebensabschnitt dazu befähigt, sich Aufschluss über sein/ihr Kompetenzprofil zu verschaffen und Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen zu treffen.

Mit zunehmender Bedeutung der Beratung wächst auch der Anspruch an Qualität und Professionalität. Basierend auf dem Länderbericht zu LLG der OECD wurden Eckpunkte einer nationalen Strategie für LLG in Österreich entworfen.

In beiden Dokumenten wird die Professionalisierung der in Beratung Beschäftigten hervorgehoben.

Der hier dokumentierte Vortrag fand im Rahmen der Lernpartnerschaft QuADEC statt. Diese wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission „Programm für Lebenslanges Lernen“ finanziert. Haftungsausschluss: Die Verantwortung für die Inhalte tragen allein die VerfasserInnen. Weder die Europäische Kommission noch die Nationalagentur Lebenslanges Lernen haften für die weitere Verwendung der hier enthaltenen Angaben.

[1] OECD: Career Guidance and Public Policy – Bridging the Gap, 2004.
[2] Lenz, Werner: Österreichischer Länderbericht zum OECD/CERI-Seminar "Lebenslanges Lernen in der Wissensgesellschaft" - Voraussetzungen und Rahmenbedingungen. Graz 2003.
OECD: Studie über Maßnahmen der Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf
[3] Forum Nachhaltiges Österreich (publisher): Aktuelle Bildungsplanung und Integration. Lebenslanges Lernen nachhaltig motivieren. Trendreport 2, 2007, p. 6.
[4] Krötzl, Gerhard: Thesenpapier Lifelong Guidance für Dialog LLL, Vienna, 2007.
[5] OECD: Studie über Maßnahmen der Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf, 2003.

Bildungs- und Berufsberatung ist in Österreich traditionell in der Erwachsenenbildung verankert, hat verschiedenste, oft zersplitterte Strukturen (abhängig vom institutionellen Hintergrund), wenig formale Rahmenbedingungen (kein Berufsbild, keine einheitliche Ausbildung …) und ist nur rudimentär erforscht. Die in Österreich tätigen Bildungs- und BerufsberaterInnen kommen aus verschiedenen Quellberufen und verfügen über sehr unterschiedliche Berufsbiographien.

Unter der Koordination des bmukk[6] ist in Österreich in den letzten Jahren mit der Durchführung von geförderten Projekten ein Professionalisierungsschub in der Bildungs- und Berufsberatungslandschaft erfolgt.

Auf verschiedenen Ebenen wurden ESF-Projekte ins Leben gerufen, so wurden in allen Bundesländern zu Vernetzungstreffen für Bildungs- und BerufsberaterInnen eingeladen, Verbünde mit gemeinsamen Bestrebungen zur Professionalisierung des Angebots (zB Potenzialanalyse in Oberösterreich) oder des gemeinsamen Auftritts (Bildungsberatung in Wien als Dachmarke) eingerichtet.

Weiters wurde mit dem „Verfahren externer Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich“ eine Möglichkeit geschaffen, Bildungsberatungseinrichtungen und deren Angebote hinsichtlich Anbieterneutralität, Begründetheit des Angebots und deren Wirksamkeit zu überprüfen[7].

Beobachtet man die Branche und die vorhandenen Ausbildungswege für Bildungs- und Berufsberatung, stellt man fest, dass sich ein Trend zur Akademisierung der Angebote bzw. zu deren Anschlussfähigkeit an den tertiären Sektor abzeichnet. So schließt der Lehrgang für Bildungs- und BerufsberaterInnen am Bundesinstitut für Erwachsenenbildung in Strobl derzeit mit dem Titel „Akademische/r Experte/in“ im Rahmen eines Lehrgangs universitären Charakters ab .

Zertifizierungssysteme für Bildungs- und Berufsberatung in Österreich

Die beiden in Österreich derzeit relevanten Zertifizierungssysteme für Bildungs- und Berufsberatung suchen Anschluss an universitäre Ausbildungssysteme.[9] In Folge wird versucht, den „Inhalt“, also die erforderlichen Kompetenzen die den beiden Systemen zugrunde liegen zu vergleichen.

Die Weiterbildungsakademie (WBA) zertifiziert und diplomiert seit 2007 Erwachsenenbildner/innen. Ein modulares Zertifizierungs- und Anerkennungsverfahren macht erworbene Kompetenzen und Praxiszeiten sichtbar und rechnet diese in einem zweistufigen Verfahren dem gewählten Curriculum an. Die erste Stufe ist mit breiten Grundkenntnissen zum/zur „Zertifizierten ErwachsenenbildnerIn“ zu erreichen, in der zweiten Stufe, dem Diplom, kann aus vier Fachrichtungen gewählt werden: Lehrende, BildungsmanagerInnen, BeraterInnen und Bibliothekare. Für die vorliegende Untersuchung wurde der Bereich BeraterInnen ausgewählt. Trägerin der Weiterbildungsakademie ist das kooperative System der Erwachsenenbildung.

Das international entwickelte Projekt ECGC (European Career Guidance Certificate) ist aus den beruflichen Standards für Bildungs- und BerufsberaterInnen entstanden (MEVOC-Standards: Quality Manual for Educational and Vocational Counselling). In Zusammenarbeit mit 6 europäischen Ländern wurde das Curriculum erstellt, die Zertifizierung ist voraussichtlich ab 2011 durchführbar. Das Curriculum richtet sich an die Zielgruppe der Bildungs- und BerufsberaterInnen mit mindestens 500 Stunden Beratungserfahrung, das System wird in mehreren europäischen Ländern bereits angewandt.

Um eine Vergleichbarkeit möglich zu machen, ist es einerseits notwendig, den hier zugrundeliegenden Kompetenzbegriff festzulegen, andererseits wird als neutraler Raster die System-

[6] Bildungsministerium für Unterricht, Kunst und Kultur Österreichs.

[7] Schlögl, Peter: Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich. Konsolidierte Fassung. Wien, 2009, S. 9.

[8] http://www.bifeb.at/kompetenzzentrum/Seminare/Programm%20LG%209%20Bildungs%20und%20Berufsberatung.pdf. Last access: 13.9.2010.

[9] Diplom der Weiterbildungsakademie Österreich, Säule Beratung und das Zertifikat ECGC (European Career Guidance Certificate); die Zertifizierungsmöglichkeit über den Weltverband AIOSP/IAEVG ist in Österreich derzeit nicht nachgefragt.

logik des Kompetenzatlas von John Erpenbeck und Volker Heyse verwendet .

Erpenbeck und Rosenstiel definieren Kompetenz als „ Dispositionen selbstorganisierten Handelns[11]“, Kompetenzen schließen Fertigkeiten, Wissen und Qualifikationen ein, lassen sich aber nicht darauf reduzieren. Sie ermöglichen jedoch erst die Handlungsfähigkeit in komplexen Situationen[12].

Teil der Skizze zu Visualisierung des Kompetenzbegriffs von Erpenbeck[13]

Diese Definition ist, wenn man den Diskurs der Kompetenzauffassungen in der Kompetenzforschung folgt, der Performanzrichtung zuzuordnen. Im Gegensatz zur Kognitionsrichtung, die davon ausgeht, dass Kompetenzen kontextspezifische kognitive Leistungsdefinitionen sind, die sich funktional auf Situationen und Anforderungen in bestimmten Domänen beziehen, betrachtet die Performanzrichtung Kompetenzen als spezifische Handlungsfähigkeiten, als Voraussetzung zur Durchführung von Handlungen.

Erpenbeck untergliedert in seinem Kompetenzatlas vier Kompetenzfelder: Personale Kompetenz, Aktivitäts- und Handlungskompetenz, Sozial-kommunikative Kompetenz und Fach- und Methodenkompetenz, diese wiederum werden in 64 Teilkompetenzen unterteilt.

Anhand des beschriebenen Rasters wurden die beiden Curricula der Zertifizierungssysteme untersucht und die Kompetenzen zugeordnet.
Beispiel anhand von Teilkompetenzen aus dem Kompetenzfeld Sozial-kommunikative Kompetenz:

Mit der beschriebener Methode haben sich folgende Ergebnisse auswerten lassen: Beide Zertifizierungssysteme sind in allen vier Kompetenzbereichen vertreten, die Anforderungen sind breit gestreut. Weiters ist zu beobachten, dass die Überschneidung der „Treffer“ beider Curricula signifikant ist, das heißt, beide Zertifizierungssysteme überprüfen ähnliche Anforderungen, allerdings anhand unterschiedlicher Feststellungsverfahren, die aber nicht Gegenstand dieser Untersuchung sind.

Die Inhalte der Weiterbildungsakademie sind aufgrund ihres Curriculums in der ersten Stufe (Zertifikat ErwachsenenbildnerIn) breiter in der Verteilung auf die einzelnen Kompetenzfelder gefächert, ECGC ist im Curriculum spezialisierter und weist eine Konzentration in der Fach- und Methodenkompetenz auf. Die Ursache dafür ist vermutlich in der Entwicklungsgeschichte begründet, da das Curriculum von ECGC ausschließlich für Bildungs- und BerufsberaterInnen erstellt wurde, die Weiterbildungsakademie aber in der ersten Stufe einer breit gefächerten Erwachsenenbildungslandschaft Rechnung trägt.

Dass trotz der unterschiedlichen Entstehung der beiden Zertifizierungen die Überschneidung in den Kompetenzen der Systeme so hoch ist, spricht dafür, dass die überprüften Kompetenzen die Anforderungen in der Branche zwar vermutlich nicht erschöpfend für alle spezialisierten Beratungen, aber in den Kernkompetenzen gut abgedeckt wiedergeben.

Die Detailergebnisse werden in der Dissertation der Autorin nachzulesen sein.

[10] Erpenbeck, John/Heyse, Volker: Kompetenztraining. Stuttgart, 2009.
[11] Erpenbeck, John/ von Rosenstiel, Lutz: Handbuch Kompetenzmessung. Stuttgart, 2007, S. XIX.
[12] Ebd. S. XII.
[13] Ebd. S. XII.

2.4 How to professionalise educational guidance and counselling by developing skills and quality*

Kirsten Schulze, Head of Division for Educational Guidance and Counselling, zukunft im zentrum GmbH, Berlin

Successful learning in educational guidance and counselling

In 2007 and 2008 respectively, the educational counselling centre LernLaden Pankow and the employment assistance centre Jobassistenz Friedrichshain-Kreuzberg were certified as educational guidance institutions in accordance with learner- and customer-oriented quality certification for continuing education (LQW).

Educational guidance includes a basic analysis of learning and the motivation to learn, as well as customers' review of their own abilities, qualifications and skills in comparison with the envisaged educational objectives and potential educational services and needs. At the same time, it requires – frequently in-depth – reflection on possible educational or professional goals. These then need to be further developed or refined and substantiated by concrete steps.

Successful learning plays a crucial role for quality development, because it encompasses both a clear description of the profession's own self-image for the organisation and the counsellors and a counselling commitment vis-à-vis the customer.

We understand learning as the constructive processing of information and experience into knowledge, insights and skills and as a process of acquiring behaviours and approaches through interaction with the environment and an active, constructive and subjective assimilation process. We also assume that learning engenders a change of perception and behaviour due to individual experience within or in interaction with the environment. Learning broadens people's horizons, and so we can say:

"Learning is successful if … counselling enables and motivates the customers to take control of and organise their learning processes and to better understand and assess their options and skills. … Successful learning therefore aims at strengthening exactly these abilities in a sustainable way. This is also why educational guidance and counselling always seek to promote learning and action skills and to stimulate the learner's personal activity" (cf. excerpt from the definition of successful learning as formulated by the Jobassistenzen and LernLaden Pankow).

It is therefore necessary for educational guidance services to take into account individual starting points, social relationships, the structure of the individual environment, learning experiences, development perspectives and interests, to reflect on motives and objectives and to draw attention to the development of skills and potential in order to support customers in using their options for action and change within the decision-making process.

Indicators of successful learning

Successful learning in educational guidance and counselling focuses on enhancing action skills, which customers have to define for themselves.

Our definition of successful learning states: Learning is successful if customers feel more informed, oriented, structured and motivated after counselling.

These clearly formulated customer expectations determine the standards for the institution's service portfolio and the direct and indirect support it provides in the counselling

*Summary of the presentation held at the conference "Professionalisation of Educational Counselling in Europe" (Beruf Bildungsberater/in – Professionalisierung in Europa) in Vienna on 22 June 2010

[1] The learning-field approach of the German Conference of Ministers of Cultural Affairs and Education (KMK) defines action skills as follows: " … the willingness and ability of the individual to act in an appropriate, well thought-out, and individually and socially responsible way, be it in professional, social or private situations.
Action skills express themselves as professional skills, personal skills or social skills." (KMK publication from 2000).

process, and they require reflection on three different levels:

Customer-orientation: Successful educational guidance and counselling should enable customers to take (self-)reflected decisions about their educational development.

Organisational quality: The counselling organisation should gear its framework conditions, processes and services to customers' needs (structural reflexivity). The questions to be answered are: Are our processes aligned with our goals? Do we systematically ascertain our customers' needs? Do we analyse their demands? Do we carry out systematic evaluations, do we assess the results and do we draw the right conclusions?

Counselling skills: It is also important to enable and promote the exchange about, reflection on and critical analysis of the counselling process, as well as the self-evaluation of the counsellors. This can be done by sitting in on colleagues' counselling sessions, reflection meetings, learning logbooks, peer advising and self-evaluation questionnaires.

Professionalisation is based on job-related aptitude and the professional experience and skills that are derived from values and counselling objectives related to the definition of successful learning.

We define quality standards for our educational counsellors that are determined by fundamentally important knowledge and skills and based on the defined counselling outcomes.

How to professionalise counselling

Professionalisation is a development-based process that is closely related to the company's quality development. Professionalisation emerges from the interaction of joint commitments, defined framework conditions and quality standards and opportunities for debate in the form of intra-organisational or external exchanges of experience and knowledge / training.

Objectives

… to boost the customers' motivation to learn by helping them to analyse their own abilities, skills and options and to promote their application in connection with education, vocation and employment.

… to facilitate decision-making and individual goal-setting by providing information, opportunities for reflection and support for structuring ideas. The task is thus to shape this process by offering the right information, questions and structure and to support the process of reflection. In this sense, educational guidance is "empowerment" and helps people to help themselves.

These general preconditions are part of the counsellors' job descriptions.

Qualifications

Degree in education, ideally in adult education, or proof of at least four years of professional experience in the field of training and continuing education guidance or related counselling areas. Strong willingness to learn in order to be able to provide guidance in the spirit of lifelong learning.

Basic knowledge and skills

very good knowledge of initial and continuing education opportunities

knowledge of current funding opportunities and programmes

knowledge of issues and developments related to the labour market, of currently available initial and continuing education services and of vocational profiles

media skills needed to use standard programmes, the Internet or databases effectively

knowledge of target group characteristics

knowledge of basic communication and counselling techniques, for example, knowledge of questioning and interview techniques, as well as tools, test procedures and their individual applications, and the ability to listen actively

Abilities and competences

to identify customers in difficult situations and to refer them to experts

to be able to identify and analyse customers' needs

to communicate in an unbiased way and to provide information in a way that is comprehensible and suitable for the target group

to motivate people seeking guidance and to maintain professional distance

to ensure discretion and confidentiality

to be willing to engage in lifelong learning

to develop counselling strategies that benefit customers

to be able to motivate customers and to stimulate and promote their own initiative

Joint commitments to defined standards and procedures on the level of organisational quality ensure that there is systematic assessment of the required skills and systematic planning for continuing education based on objectives, customers' needs and development projects.

Consequently, an organisation that puts successful learning at the heart of its mission statement should promote the learning and the reflection and action skills of its counselling staff. Reflexivity and development can, for example, be achieved through quality circles, exchange among experts, workshops, training courses, peer advising, reflection meetings, tandems or sitting in on colleagues' counselling sessions.

This means providing time and space for reflection, learning and exchange, as well as for joint knowledge acquisition and transfer.

Conclusion

Building on the counselling staff's basic knowledge, professionalisation should also make available time and space for exchange among experts, learning and education processes and the systematic assessment of experiences.

Joint commitments and the entrenchment of a quality model promote and structure the organisation's development process. They serve as a basis for reviewing the criteria that determine whether objectives have been reached and enable a systematic analysis of customers' needs and expectations.

Processes of reflective quality development and professionalisation demand space, time, client acceptance and, finally, secure and well-structured funding. Social framework conditions, including public funding, are a precondition for a counselling approach that reaches out to people in their everyday lives and strengthens their motivation to learn. In the long run, this can only be achieved through educational guidance and counselling services that are independent (from particular institutions), free of charge, easily accessible and open to everyone.

Literature

Dehnbostel, Peter (2006): Kompetenzentwicklung in vernetzten Lernstrukturen, Bielefeld

Gieseke, Wiltrud (2010): Professionalisierung in der Erwachsenenbildung/ Weiterbildung. In: Tippelt, Rudolf; von Hippel, Aiga (Hrsg.) Handbuch für Erwachsenenbildung, Wiesbaden. S.385.

Gieseke, Wiltrud (2007) vgl. Vortrag (ppt) auf der Fachtagung Bildungsberatung in Braunschweig (2007.07.04)

Gieseke, Wiltrud (2005): Professionalität, Paradoxien und Widersprüche in der Erwachsenenbildung und Personalentwicklung (Kap. 5). In: Gutknecht- Gmeiner, M. das Richtige tun. Professionalität in der Erwachsenenbildung; Dokumentation der 47. Salzburger Gespräche:
Wien. Verband Österreichischer Volkshochschulen. S. 12-33.

Karnath, S./ Schröder, F. (2008): Qualität in der Bildungsberatung – modellhafte Einführung der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW) in Berliner Einrichtungen der Bildungsberatung. In: Kieneke, T./ Schröder, F. (Hrsg.):
Qualität in der Bildungsberatung. Berlin.

Stark, Wolfgang (1996): Empowerment. Neue Handlungskompetenzen in der psychosozialen Praxis, Freiburg im Breisgau. S.17 ff.

Theunissen, Georg/ Plaute, Wolfgang (1995): Empowerment und Heilpädagogik- ein Lehrbuch,
Freiburg im Breisgau S. 12 ff.

Zech, Rainer (2008): Handbuch Qualität in der Weiterbildung, Weinheim und Basel S. 1-10.

Zech, Rainer (2008 Nr. 4): Magazin Erwachsenenbildung.at Qualifiziert für die Erwachsenenbildung? Professionalität in der Diskussion; gute Arbeit- Qualitätsentwicklung als Professionalisierungsstrategie der Erwachsenenbildung. www.erwachsenenbildung.at.

2.4 Professionalisierung in der Bildungsberatung durch Kompetenz- und Qualitätsentwicklung*

Kirsten Schulze, Fachbereichsleitung personenbezogene Beratung, zukunft im zentrum GmbH, Berlin

Das gelungene Lernen in der Bildungsberatung

Der LernLaden Pankow und die Jobassistenz in Friedrichshain- Kreuzberg wurden 2007 und 2008 als Bildungsberatungseinrichtungen nach der Lernerorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW) testiert.

In der Bildungsberatung findet eine grundlegende Auseinandersetzung mit Lernen und Lernmotivation und eine Bestandaufnahme der eigenen Fähigkeiten, Qualifikationen und Kompetenzen im Abgleich zu den angestrebten Bildungszielen, den möglichen Bildungsangeboten und -anforderungen statt. Ebenso gilt es -häufig grundlegend- mögliche Bildungsziele oder berufliche Zielsetzungen zu reflektieren, zu konkretisieren oder zu entwickeln und mit den nächsten Schritten zu untersetzen.

Das gelungene Lernen nimmt eine herausragende Rolle bei der Qualitätsentwicklung ein, beinhaltet es sowohl eine Konkretisierung des beruflichen Selbstverständnisses für die Organisation und die Berater/innen als auch ein Leistungsversprechen gegenüber den Beratungskunden/innen.

Wir verstehen Lernen als konstruktives Verarbeiten von Informationen und Erfahrungen zu Kenntnissen, Einsichten und Kompetenzen und als Prozess zum Erwerb von Erlebens- und Verhaltensweisen, welche durch eine Interaktion mit der Umwelt zustande kommen und als Ergebnis aktiver, konstruktiver und subjektiver Verarbeitungsprozesse. Und nehmen wir an, dass Lernen eine Veränderung des Erlebens und Verhaltens aufgrund von individuellen Erfahrungen in bzw. mit der Umwelt bewirkt, erweitern wir den Blickwinkel und es lässt sich formulieren:

„Lernen ist gelungen, wenn … die Beratungskunden/innen durch die Beratung befähigt und motiviert werden, ihre Lernprozesse zu steuern und zu organisieren, und fortan ihre Möglichkeiten und vorhandenen Kompetenzen besser erkennen und einschätzen können … . Ein gelungenes Lernen zielt deshalb auf eine langfristige und nachhaltige Entwicklung dieser Fähigkeit. Deshalb zielt Bildungsberatung auch immer auf die Förderung von Lern- und Handlungskompetenz[1] und die Aktivierung der Selbsttätigkeit der Lernenden“(vgl. Auszug aus der Definition gelungenen Lernens).

Für die Bildungsberatung ist es deshalb notwendig, die individuellen Ausgangsbedingungen, die sozialen Bezüge sowie die strukturellen Bedingungen des Umfeldes, die Lernerfahrungen, die Entwicklungsperspektiven und -interessen einzubeziehen, Motive und Ziele zu reflektieren und den Blick auf die Entwicklung von Kompetenzen und Potenzialen zu richten, um die Kunden und Kundinnen bei der Wahrnehmung ihrer Handlungs- und Veränderungsmöglichkeiten im Prozess der Entscheidungsfindung zu unterstützen.

Indikatoren des gelungenen Lernens

Gelungenes Lernen in der Bildungsberatung fokussiert auf die Erweiterung der Handlungskompetenz, die die beratene Person für sich selbst erschließen muss.

In der Definition gelungenen Lernens formulieren wir: Lernen ist gelungen, wenn die Bildungsberatungskunden/innen in Folge einer Bildungsberatung informierter, orientierter, strukturierter und motivierter sind.

---

* Beitrag zum Vortrag: zur Fachtagung „Beruf Bildungsberater/in- Professionalisierung in Europa“ am 22.06.2010 in Wien

[1] The learning-field approach of the German Conference of Ministers of Cultural Affairs and Education (KMK) defines action skills as follows: “ … the willingness and ability of the individual to act in an appropriate, well thought-out, and individually and socially responsible way, be it in professional, social or private situations.
Action skills express themselves as professional skills, personal skills or social skills.” (KMK publication from 2000).

Die in dieser Form sichtbaren und artikulierten Kundenerwartungen setzen Maßstäbe für das Leistungsprofil der Einrichtung in Bezug auf die unmittelbare und mittelbare Leistungserbringung im Beratungsprozess und erfordern eine Reflexion auf drei Ebenen:

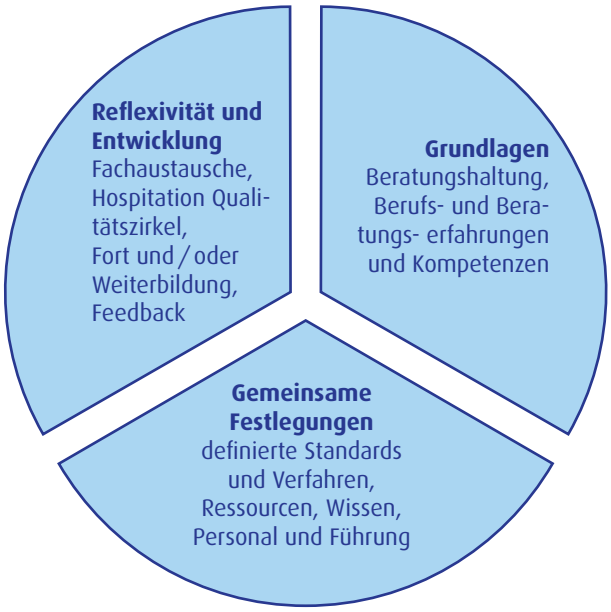
Kundenorientierung: Gelungene Bildungsberatung sollte die Kunden/innen zur (selbst) reflektierten Entscheidungsfindung hinsichtlich des eigenen Bildungsweges befähigen.

Organisationsqualität: Die Beratungsorganisation sollte ihre Rahmenbedingungen, Abläufe und Angebote auf die Bedürfnisse der Kund/innen ausrichten (strukturelle Reflexivität). Hier gilt es u.a. zu hinterfragen: Korrespondieren unsere Abläufe mit unseren Zielsetzungen? Werden Kundenbedürfnisse systematisch ermittelt? Findet eine Bedarfserschließung statt? Wird systematisch evaluiert, werden die Ergebnisse bewertet und werden Konsequenzen gezogen?

Beratungskompetenz: Ebenso bedeutsam ist es, den Austausch, die Reflexion, die kritische Auseinandersetzung mit dem Beratungsprozess und die Selbstevaluation der Berater und Beraterinnen zu ermöglichen und zu fördern. Dies kann durch Hospitationen, Reflexionsspots, Lerntagebücher, kollegiale Beratung oder durch Selbstevaluationsbögen erfolgen.

Professionalisierung des Beratungshandelns

Professionalisierung ist ein entwicklungsbezogener Prozess, der in einem engen Zusammenhang mit der Qualitätsentwicklung des Unternehmens steht. Professionalisierung entsteht in Wechselwirkung mit gemeinsamen Festlegungen, definierten Rahmenbedingungen und Qualitätsstandards sowie der Möglichkeit zur Auseinandersetzung in Form von innerorganisationalen und externen Wissens- und Erfahrungsaustauschen/ Fortbildungen.



Die Grundlagen für eine Professionalisierung bilden die fachliche Eignung und die beruflichen Vorerfahrungen und Kompetenzen, die von den Beratungszielen und Wertvorstellungen in Bezugnahme zu der Definition gelungenen Lernens abgeleitet werden.

Von uns wurden Qualifikationsanforderungen an die Bildungsberater/innen abgeleitet, die durch Grundlagenkenntnisse und Fertigkeiten spezifiziert werden und die auf den definierten Beratungszielen beruhen.

Ziele

… die Lernmotivation der Beratungskunden/innen durch die Auseinandersetzung mit den eigenen Fähigkeiten, Kompetenzen und jeweiligen Handlungsoptionen und deren Realisierung im Zusammenhang mit Bildung, Beruf und Beschäftigung fördern.

… die Entscheidungsfindung und individuelle Zielsetzungen durch Reflexion, Information und Strukturierungshilfen erleichtern. Die Aufgabe besteht folglich darin, dieses durch Information, Fragen und Struktur zielgerichtet zu gestalten und die Reflexion zu unterstützen. In diesem Sinne leistet Bildungsberatung insbesondere „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Diese Eingangsvoraussetzungen finden sich in den Anforderungsprofilen an die Berater/innen wieder.

Qualifikationen

pädagogischen, idealerweise einen erwachsenpädagogischen Abschluss oder den Nachweis mindestens vierjähriger Berufserfahrung im Arbeitsfeld der Aus- und Weiterbildungsberatung oder angrenzender Beratungstätigkeiten. Ausgeprägte Bildungs- und Lernbereitschaft der Berater/innen, um im Sinne der Förderung des lebenslangen Lernens beraten zu können.

Grundlagenkenntnisse und Fertigkeiten

sehr gute Kenntnisse über Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Kenntnisse der aktuellen Fördermöglichkeiten und -programme

Wissen über arbeitsmarktrelevante Themen und Entwicklungen, über aktuelle Aus- und Weiterbildungsangebote sowie Kenntnisse über Berufsbilder

Medienkompetenz zur effektiven Nutzung der Standardprogramme, des Internets und Datenbanken

Kenntnisse der Charakteristika von Zielgruppen

Kenntnisse über grundlegende Kommunikations- und Beratungstechniken, wie: Kenntnisse über Frage- und Interviewtechniken sowie von Instrumenten, Testverfahren deren individuellen Einsatzmöglichkeiten sowie aktives sachliches Zuhören

Fähigkeiten und Kompetenzen

Beratungskunden/innen, die sich in schwierigen Problemlagen befinden, entsprechend zu identifizieren und an Spezialisten/innen zu verweisen

die Bedürfnisse der Kunden/ innen erkennen und analysieren können

wertfreies Kommunizieren und verständliches zielgruppenorientiertes Informieren

Beratungssuchende motivieren und professionelle Distanz wahren

Verschwiegenheit und Vertraulichkeit

Bereitschaft sich selbst stetig fortzubilden

Beratungsstrategien im Sinne der Kunden/innen entwickeln

die Kunden/ innen zu motivieren und deren Eigeninitiative wecken oder fördern können

Gemeinsame Festlegungen definierter Standards und Verfahren auf der Ebene der Organisationsqualität stellen sicher, dass eine systematische Ermittlung der Kompetenzanforderungen sowie eine systematische Fortbildungsplanung in Rückbezug auf Zielsetzungen, die Kundenbedürfnisse und Entwicklungsvorhaben erfolgen.

Eine Organisation, die das gelungene Lernen in das Zentrum ihres Leitbildes stellt, sollte folglich auch das Lernen und die Reflexions- und Handlungskompetenz der Berater/innen ermöglichen. Reflexivität und Entwicklung kann beispielsweise durch Qualitätszirkel, Fachaustauche, Workshops, Fortbildungen, kollegiale Beratungen, Reflexionsspots oder Tandems und Hospitationen erfolgen.

Das beinhaltet gleichzeitig das Bereitstellen von Zeit und Raum für Reflexion, Lernen, Austausch und einen gemeinsamen Wissenserwerb und den -transfer.

Resümee

Professionalisierung sollte aufbauend auf das Grundlagenwissen auch die Bereitstellung von Zeit und Raum für fachliche Austausche und Lern- und Bildungsprozesse und die systematische Auswertung von Erfahrungen ermöglichen.

Gemeinsame Festlegungen und die Verankerung eines Qualitätsmodells fördern und strukturieren den Entwicklungsprozess der Organisation. Sie bilden den Rückbezug zur Überprüfung der Zielerreichungskriterien und ermöglichen eine systematische Erhebung der Kundenbedürfnisse und Erwartungen.

Prozesse der reflexiven Qualitätsentwicklung und Professionalisierung erfordern Raum, Zeit, Akzeptanz durch den Auftraggeber und letztendlich auch eine sichere und geordnete Finanzierung. Die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und mithin die öffentliche Förderung sind Grundvoraussetzung für ein Beratungskonzept das Menschen direkt in ihrem Lebensalltag erreicht und die Lernmotivation unterstützt. Dies kann nur durch eine (träger-)neutrale und kostenfreie Bildungsberatung - gut erreichbar und zugangsoffen für alle Menschen - langfristig gewährleistet werden.

Literature

Dehnbostel, Peter (2006): Kompetenzentwicklung in vernetzten Lernstrukturen, Bielefeld

Gieseke, Wiltrud (2010): Professionalisierung in der Erwachsenenbildung/ Weiterbildung. In: Tippelt, Rudolf; von Hippel, Aiga (Hrsg.) Handbuch für Erwachsenenbildung, Wiesbaden. S.385.

Gieseke, Wiltrud (2007) vgl. Vortrag (ppt) auf der Fachtagung Bildungsberatung in Braunschweig (2007.07.04)

Gieseke, Wiltrud (2005): Professionalität, Paradoxien und Widersprüche in der Erwachsenenbildung und Personalentwicklung (Kap. 5). In: Gutknecht- Gmeiner, M. das Richtige tun. Professionalität in der Erwachsenenbildung; Dokumentation der 47. Salzburger Gespräche: Wien. Verband Österreichischer Volkshochschulen. S. 12-33.

Karnath, S./ Schröder, F. (2008): Qualität in der Bildungsberatung – modellhafte Einführung der Lerner- und Kundenorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW) in Berliner Einrichtungen der Bildungsberatung. In: Kieneke, T./ Schröder, F. (Hrsg.): Qualität in der Bildungsberatung. Berlin.

Stark, Wolfgang (1996): Empowerment. Neue Handlungskompetenzen in der psychosozialen Praxis, Freiburg im Breisgau. S..17 ff.

Theunissen, Georg/ Plaute, Wolfgang (1995): Empowerment und Heilpädagogik- ein Lehrbuch, Freiburg im Breisgau S. 12 ff.

Zech, Rainer (2008): Handbuch Qualität in der Weiterbildung, Weinheim und Basel S. 1-10.

Zech, Rainer (2008 Nr. 4): Magazin Erwachsenenbildung.at Qualifiziert für die Erwachsenenbildung? Professionalität in der Diskussion; gute Arbeit- Qualitätsentwicklung als Professionalisierungsstrategie der Erwachsenenbildung. www.erwachsenenbildung.at.

2.5 Counsellor as a job – Professionnalisation in Europe Vienna, June the 22nd

The counsellors' professionnalisation in the Cités des Métiers Network – a French experience

Dr. Bernadette Thomas, Cité des Métiers – Universcience, Paris

Introduction

During the last decade, the priority given in Europe to lifelong learning has led to giving a specific place to guidance with an emphasis on the necessity of reducing the dispersion of counselling services, reorganise their structure and remove internal barriers in order to strengthen the cohesion and efficiency of the system and make it more understandable by its users. Keeping ourselves to the criteria requested by the European Commission to define what is good counselling, we see that they largely overlap with those set in the Charter governing the attribution of the Cité des Métiers label. Despite their age, these structures still appear to be at the cutting edge in the landscape of counselling.

What makes this model, which rests on the cooperation of the multiple actors of guidance and aims at the synergy of their action, a type of organisation able to meet both the objectives set in the Lisbon Agenda and the obligations laid down by the French lawmakers with the Law of the 14 November 2009 which created the right to guidance for all? What are its organisational characteristics that impact on the counsellors' professionnalisation?

In France, depending on the structure where they work and the public for whom the service is intended, the counsellors do not have the same training, nor do they carry out their duties in the same manner. What makes the job of a counsellor in a Cité des Métiers different from working in the usual counselling structures? Despite the difference in their origins, the counsellors in the Cités des Métiers share not only values and tools, but also attitudes, behaviours and ways of working which underpin their professionalism. All these questions show the need to clarify what is meant by "expertise" when it depends upon a combination of individual and collective factors. What are the professionnalisation schemes set up in the Cités des Métiers network? What makes belonging to this network, thought as a learning organisation, an asset for leading to this expertise?

The Cités des Métiers, a framework for meeting the objectives set by Europe in the field of education

With the aim of promoting the knowledge economy that would make Europe the most competitive and dynamic economy, the Lisbon European Council has set the goal of developing lifelong learning. Specifically, emphasis has been laid on the necessity of conceiving education not anymore as an isolated act, but as a "lifelong" process, which implied a reform of the national educational systems.

To accomplish this, and based on the assessment[2] and studies about the efficiency of public policies carried out by OECD[3], it has been recommended to organise the counselling services as:

[1] The Resolution of the Council of European Union adopted on 21 November 2008 under the French presidency aims at "better integrating lifelong guidance into strategies for lifelong learning and training". It draws conclusions from the fact that "guidance is segmented according to audiences: in-school guidance, university-level guidance and vocational guidance for jobseekers, users of vocational training sessions, and employees, all creating differenciated systems."

[2] "Politiques d'orientation dans la société de la connaissance. Tendances, défis et réponses en Europe. Rapport de synthèse du Cedefop", R.G. Sultana, Commission Européenne, 2004, CEDEFOP Panorama Series 100, Luxembourg, OPOCE, ISBN 92-896-0293-7, English: "Guidance policies in the knowledge society", Download page (French, English & German): http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/13145.aspx.

[3] "Orientation professionnelle et politique publique : comment combler l'écart", OECD Report, 187 p., 2004, English version: "Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap", download in PDF format: http://www.oecd.org/dataoecd/33/45/34050171.pdf.

- A service open to all, locally and without interruption,
- A service which is citizens-centred, more preventive than curative, providing them answers to their needs rather than waiting for them to seek services;
- A diversified service, provided informally and non-formally through associations and NGOs, in order to reach disadvantaged groups more efficiently.

Attention has also been drawn to the necessity of offering young people access to systems of counselling pleasant to use and easily accessible in the places where they spend their time and of a better use of information technology and communication that can allow for an improved quality in service.

As shown in numerous studies [4], France is far from this pattern. Counselling is carried out by numerous actors without any relation among them and aiming at different audiences. The system is organised on the base of a separation between in-school guidance, mainly dealt with by the public service of the National Education, and sometimes by commercial services, and after-school guidance, accom¬plished in a fragmented manner by many different actors. This situation results in two types of separation, first between youth and adults, and second between in-job and job-searching audiences.

Practically, a person in need of in need of guidance for decision-making in his orientation along the various stages of his carrier path is lost between the different actors in charge of his counselling and has trouble staying in control of his fate, being unable to find the accurate guidance to assist him making his choice.

To remedy this situation and start answering the European recommendations, France has initiated an institutional reform with the Law of the 24th November 2009, which stipulates that counselling is a right for every citizen along his life:

« Art. L. 6111-3. – **Everyone has the right to be informed, counselled, and accompanied in terms of vocational guidance.** »

« The **public service** of lifelong guidance is organised in order to guarantee everyone the access to **free, complete and objective information** on careers, training, certifications, job opportunities and remuneration levels, as well as access to **networked and quality services ensuring professional counselling and guidance**. »

The same law that also creates a digital service free and accessible to everyone defines the quality requirements for structures receiving public. To be part of the guidance public service, they must gather all the services in a unique place and be open to anyone.

In the present landscape of guidance in France, the Cités des Métiers are the only places to date presenting all the required attributes and guarantying them through a label. So they appear as an alternative model allowing to meet the objectives set by the French government and the European Commission, a model that has also benefited from a long experience of this so much desired convergence among the actors of vocational guidance, as the concept emerged in 1993 with the opening of the first Cité des Métiers in the Cité des sciences et de l'industrie of Paris. Following this model, an international network has developed with twenty-six Cités des Métiers set up mainly in Europe, grouped together since 2001 in an international association [5]. Widely open to everyone, they are structured in order to answer all questions concerning professional life, at all stages of the career path, as they bring

[4] "Le fonctionnement des services d'information et d'orientation" ("Operation of information and guidance services"), report by IGEN-IGAENR, 2005. http://media.education.gouv.fr/file/97/5/5975.pdf (in French), Known as "Rapport Guégot", this document introduces a list of the studies carried out on this topic.

[5] The website of the association (http://www.reseaucitesdesmetiers.com/) shows a map of the implantation, which covers Canada, Chile, France, Italy, Portugal, Mauritius, Spain and Switzerland.

together very diverse resources concerning all activity fields, tailored to everyone's needs in terms of information, documentation and counselling. They provide a unique place to manage career transitions, their team structuring in counselling pools – physically organised as "desks" – allowing them to answer questions of all types ("choose a career", "find a training", "look for a job", "change career track, evolve", create one's company"). To do that, Cités des Métiers are based on the gathering in the same physical location of all the actors working for guidance[6] in the concerned territorial area. Those actors pool their knowledge and skills and gather the necessary means to offer users the support they need to build their career track, in a professional way characterised by complementarity, neutrality and impartiality inside structures managed according to the Charter of the Cités des Métiers (see textbox below).

Free service plus information about opening to all are not sufficient conditions, however, to guarantee actual access by audiences the most in need of services – often also the least autonomous. To attract them and provoke their interest, they must be offered group activities; this is why, in addition to individual reception and the provision of a space for self-documentation, Cités des Métiers also offer services as workshops, training modules or clubs[7] through which users can exchange on their problems with others in the same situation, confront their respective experience and learn from others.

The five basis of the Charter of the Cités des Métiers:

Focused on User needs and open to anyone

Broadly accessible (Free access, self-service, confidentiality)

Dedicated to any professional sector or topic

Supported by a wide counselling and funding partnership

Based on interaction of different types of support and media (individual tools and group dynamics)

These criteria constitute the minimum basis defining the belonging to a Cité des Métiers and induce a shared methodology: the building of the professional project together with an approach centred on the empowerment of the person.

Specifics of the job of counsellor in the Cités des Métiers

The Charter of a Cité des Métiers provides the counsellor with a framework setting strict rules of operation and a code of professional conduct devised in the interest of the users, but he must also be ready to adapt to the changing nature of his work. Indeed, due to the conditions of operation, counsellors working under this label must permanently challenge and improve their own knowledge, and develop new skills: unlike in their original structure, their work in the Cité des Métiers is disconnected from institutional constraints and centred on users' requests.

The specific organisation of the Cités des Métiers concerns the reception, open to all audien-

[6] The actors present are not only from the sectors of public education and employment, but also from the non-profit or private sector, generally with the support of the relevant local authorities.

[7] These three types of group activities are of different nature and duration: coordinated by counsellors, workshops are several hours long and aim at providing techniques; directed by trainers, training modules allow users to meet professionals, as counsellors; they aim at offering an autonomy in the access to guidance resources and last for one to three days. Clubs operate on a longer scale; they take the form of periodical group meetings of individuals having questions in common; activities in the club are decided by its participants; a club is a place for thinking over and planning one's own future that operates at the same time as a relational network, a place for self-learning and a community of practices.

ces, and the conditions of operation imposed by the Charter. The counsellors must learn how to deal with an audience very diverse in origin, study level and professional field, and answer questions by all types of people, which means that the same answer cannot do for everyone. A constant adaptation is necessary to remain the closest possible to the specifics of each request, also knowing that globally each category (in-school, in-job, job seekers) is itself not homogenous, users inside increasingly showing specificities. With the development of VAE ("validation of acquired experience[8]"), and the multiplication of the opportunities to resume studies or engage in continuing education, requests become more complex to handle. Another reason for complexity is that the specific employment problems of both youth and adults need for the expertise of specialists who hold only one part of the answer and must therefore cooperate in complementarity with other specialists to offer a more "generalist" framework.

Adaptation to these specific working conditions is at the basis of the professionnalisation of counsellors working in the Cités des Métiers: working in team with counsellors coming from diverse professional backgrounds inside "counselling pools", in the respect of anonymity vis-à-vis the public, and above all receiving everyone without appointment for necessarily short interviews (20-30 mins. on average). Respecting the freedom of choice of the individual consulting the counsellor means that the decision about to whom the user will talk, when, and how many times he will see a counsellor, alone or accompanied by a parent, one or several friends or his mentor, belongs to the user himself. This lack of a "standard" framework for interviews that immediately follow each other means that the counsellor who is welcoming the next user does not know if the interview will only consist in a simple information question, a request for diagnosing a situation or an interview of another type which will lead him to participate into the co-construction with the user of a strategy or of an action plan, or to assist him in decision-making.

Besides, users' requests and behaviour have been evolving a lot along the last few years, partly under the influence of technology development: counsellors now receive in interviews users who are more informed, even "over-informed", as they enjoy access to information through the numerous channels available today (internet, telephone, online counselling services). Having lost their former exclusive access to information, counsellors must work in a framework of complementarity with these new means of orientation made available to users inside the Cité des Métiers (multimedia documentation, self-evaluation software …) as well as outside.

Finally in general, the most important characteristic of counselling in Cités des Métiers, which becomes increasingly noticeable with the development of multiple means of information, is the "educational" dimension towards the user: teaching him how to acquire the necessary skills to access by himself the relevant information and to attain the ability of managing the information flow. This will allow him to make enlightened decisions and become the master of his own life. The counsellor cannot content himself with only being a relay for information or a technician who spreads a measure, he has a real "teaching" function: equipping the user to make him more autonomous – not by doing things in his place, but by showing him which tool to use and why, and how to use it.

The ultimate goal is indeed to contribute to the individual's personal development by helping him to improve his degree of autonomy, which implies that the counsellor considers each individual in his entirety and has interest into everyone's life history in order to adapt his interaction to each case. He must also help the visitor so that a true learning process develops through an alternation between phases of autonomous research and guided activity, which will foster the type of interaction recommended by

[8] Or validation of learning through experience, the VAE (French "Validation des acquis de l'expérience") is a crediting system through which the user can obtain a formal degree by submitting proof of his previous professional experience [Translator's note].

the Charter, favouring an alternation between counselling and the resources offered by the available self-documentation.

Expertise in a Cité des Métiers is collective

Conceiving professionnalisation in comparison with navigation, G. Le Boterf[9] defines expertise as the fact of "knowing how to act efficiently according to the situations you come across".

Transposed to the case of the counsellors in the Cités des Métiers, expertise would be defined as the capacity to adapt to the changing conditions encountered during the exercise of this work we just have just been presenting the specificities of: having a good knowledge of the social, economical and institutional environment, being able to adapt to the singularity of each situation, knowing about and being able to put to use resources whose number is steadily increasing and that are themselves in perpetual evolution. But it also means being able to improvise when necessary, and therefore knowing how to transfer expertise acquired in a former context and transposing it to unexpected situations. To do this, the counsellor must be able to learn and to create new resources. Expressed in this way, the expertise required from a counsellor working in a Cité des Métiers – besides a background knowledge specific to the professional field of each pool[10] – appears primarily as the ability to work as a link in all meanings: linking different situations and being able to develop an empathic link with the user, mobilising a transversal know-how often qualified as "soft skills".

These skills nurtured by the counsellor's work in a Cité des Métiers have the particularity that they develop in situations of interaction. They are put to use during the interaction with the user and require that the counsellor himself keeps lively the interaction with his professional environment by assuming the role of a network node in his work of mediation with the user. The quantity of information and knowledge that the counsellor must master to cover the whole set of needs is so huge that no counsellor can hold alone nor permanently the totality of the necessary expertise. He must cultivate the relation with his institution of origin and the institutional actors of his professional field to keep his professional knowledge up to date and maintain his "expertise".

The user also contributes in his way to the construction of this collective expertise by seeking the counsellor's advice and leading him to conceive of new combinations of resources and to build together with him. Indeed, knowledge is not sufficient in itself, it must be put to use in a relevant and cleverly combined manner if efficiency is to be attained, and that cannot be obtained without user's participation.

The fact that it is also closely linked to the work situation is another reason why expertise results so much from the counsellor's interaction with his colleagues of the same counselling pool, with those in the other points, but also with the other team members who do not provide counselling. Expertise cannot only belong to an isolated individual, it must be that of a collective actor, and is being built in this specific working environment whose members share the same Charter.

The non-hierarchical organisation characterising the way of managing the Cités des Métiers is one of the factors conducive to the development of these beneficial interactions. To know how to co-operate is a pre-requisite to creating this working process that allows the emergence of the collective expertise. Each counsellor, with his original institutional affiliation and his specificity, contributes to the production of this collective expertise that belongs to the whole system.

Thanks to their complementarity and through the pooling of their respective expertise, counsellors can get a more global vision of the problems of guidance (employment, training,

[9] Professionnaliser – Construire des parcours personnalisés de professionnalisation (Professionalise – Build up custom professionalisation tracks), Eyrolles, Editions d'Organisation, 6th ed. , 2010.

[10] In the Cités des Métiers, the number of counselling pools (French "pôle") varies from three to seven, covering the whole of professional life topics (choosing a career, searching a vocational training, looking for a job, managing one's career transition …). Each pool (physically corresponding with a receiving desk) has its own techniques, tools, methods and interview protocoles.

initial orientation …). While keeping their original working field, counsellors broaden their horizons through the contact with colleagues of various training and backgrounds, which contributes to the enrichment of the points of view on a given question. The counsellors also build their professionalism by receiving people who do not belong to their usual category of audience, by experimenting ways of interaction different from the ones they used in their original institution – for instance inviting the user to use multimedia tools or exploring news ways of disseminating information. Participating to workshops or clubs where the users' voices are listened to at length provides them with many specific opportunities for perfecting their practice and refining their answers.

The diversity of all these practices that circulate through the exchanges organised inside the Cités des Métiers, as the professional knowledge reciprocal exchange sessions, constitutes an asset. Contrasting the differences offers opportunities for enriching the protocols of interviews and animation.

The goal is not to have everyone doing everything, but that each counsellor does his job knowing the job of the others. A counsellor belonging to a given pool (who receives users at the corresponding desk) can replace one from another pool only marginally. In fact, the representation of the quality of an interview changes from one pool to another. The values held as the most essential vary from the will to favour education to choice (desk "choose one's orientation") to that of providing a pragmatic view of the labour market opportunities (desk "find a job"), through that to help the user abandoning an insufficiently realistic project (desk "create one's activity").

It would be absurd to measure the expertise of a counsellor against the scale of the efficiency of his advice: if the expertise is first belonging to the person coming to seek advice or assistance, it is also that of the Cité des Métiers which has received him, has come forward to welcome him and helped him to develop his autonomy, participating through the quality of its resources and its pedagogy to the transfer of knowledge and acquisition of methods which made his search more efficient; the expertise is also that of the external environment to which the user will subsequently be able to address more relevant requests, and which will answer in a more or less appropriate manner. The collective expertise is therefore that of an organisation that knows how to carry out the coordination of its actors, but it can only be measured at the level of the territory.

The definition of the expertise as a collective property of an organisation points to the fact that each Cité des Métiers, considered individually as a network of skills, and the international network, considered globally, are learning organisations in which the specific expertise recognised to them in the field of guidance and assistance to orientation finds its origin.

However, there cannot be any "learning organisation" without a capitalisation of the practical skills. Cooperation is indeed necessary to the development of a collective expertise in perpetual evolution, but it is not sufficient to allow such an organisation to operate properly.

Collective expertise as just defined is built over the transmission of experiential knowledge: knowing how to capitalise and pool this experiential capital is part of the dynamics of the system. As this knowledge, drawing on life experience and often built in adaptation to totally new situations, is difficult to formalise, it requires appropriate means to be capitalised and transmitted. The process of professionnalisation is therefore an integral part of the construction of collective expertise.

Professionnalisation in the Cités des Métiers network

Professionnalisation is an ongoing process of appropriating a common culture that goes beyond national borders and professional cultures and ensures the building of a community of practices in ongoing relation with the evolution of the environment.

Organised at the network level, professionnalisation is a complex process that entails the training of the counsellors at their arrival in a

Cité des Métietrs as well as collective self-training: expertise development through experience sharing, knowledge capitalisation, building of shared tools, or action-research practices, as in the case of the implementation of a quality approach.

No specific qualification is required to practice as a counsellor in a Cité des Métiers, except being recognised as such and having practiced in one's original institution. The next condition is to volunteer for assignment in the Cité des Métiers for a full- or part-time of one's working duties. Counsellors have various backgrounds and different professions. Counsellors in employment seeking, in continuing education, in skills assessment or career mobility, guidance counsellors - psychologists, occupational psychologists, backgrounds are as numerous as the training tracks preparing to these duties [11].

An initial training upon arrival as well as subsequent participation to the work of expertise sharing within the network are absolutely required for the counsellor to acquire the culture of the network. The training is organised by the network in each country where a Cité des Métiers is set up; it has two stages: a "classroom training" followed by a practical phase alternating observation and tutoring. The initial training of the new counsellors does not entail the training to the "job of counsellor", which follows different procedures specific to each country. The training track only deals with what constitutes professionalism for a counsellor working in a Cité des Métiers: the knowledge about the concept of Cité des Métiers and the underlying ethics, the adaptation to the specifics of the context – be it the working conditions that have an impact on the way to "hold council" (Alexandre Lhotelier [12]), the conditions of the interview, or the knowledge of the common tools at disposition, or more generally the resources produced through the pooling.

Learning through peers and repeated tutoring during periods of various lengths are the preferred ways for counsellors to attain professionnalisation. The initial training provides framework and foundation allowing learning from experience. The main part of the professionnalisation occurs later, the most common ways of increasing the level of expertise of professionals being multiplying the exchange opportunities with the other professionals in the Cité des Métiers and in the network and the opportunities of relation with professionals from other networks. These exchanges are primordial to ensure that the counsellors are able to make the necessary link between guidance, training and employment. In the Cités des Métiers, professionalism is characterised by the adoption of a reflective attitude allowing to transform any work situation in an opportunity for reciprocal training inside the work team: analysis of practice within the team of each counselling pool, exchanges of practical methods in the team but also more globally with other counsellors, and experience sharing with other Cités des Métiers. Besides the training of new team members, specific moments are devoted to transmission, as for instance the knowledge exchange sessions [13] or the winter schools gathering professionals from across the international network.

The transmission of the experiential knowledge is also accomplished through various channels, as networking to create events, preparing shared projects, building common tools or experimenting new technologies to reinforce pooling.

[11] In-school guidance is entrusted to a corps of full-time civil servants recruited through a competitive examination after two-year university studies as counsellor-psychologist that include internship periods. This study track is itself accessed through a competitive examination held at the end of a licence of psychology. Counsellors managing vocational guidance come from a quite different academic background: professional licence to master 2 in professional insertion, occupational psychology or even human resources. Numerous counsellors with long professional experience obtained these degrees from continuing education through "VAE" (Validation of Acquired Experience, the French professional experience degree crediting scheme).

[12] *Tenir conseil, délibérer ensemble afin d'agir* ("Holding council, discussing collectively in order to act"), Editions Seli Arslan, 2001, 254 p.

[13] A specific charter provides a framework to inter-users exchanges, according to which users pledge to offer as well as to request knowledge.

Collective expertise is also built through the practical production of cooperative methods, as done for the setting up of the quality method during which network members built together their own quality indicators, defined their evaluation protocols and management tools and implemented the necessary regulations.

With the support of the ESF since three years, the network has been able to strengthen its action for professionnalisation through developing knowledge pooling among the counsellors and improving its performance[14]. This funding made possible in particular the setting up of Winter Schools bringing together every year about one hundred participants from all Cités des Métiers to share experiences, discuss the conditions for their transferability and exchange practices. In 2010 for instance, it has been focused on equity and quality.

One of the first actions of this trans-national work carried out in network has been to build the expertise frame of reference[15], which has been done by the actors themselves: counsellors from four different countries conducted a survey and worked together in 2008 and 2009 to produce their own expertise frame of reference, that therefore was not a classical description of abstract knowledge but rather, guidelines describing expertise gained from experience in their own context, explaining the specifics of counselling in a Cité des Métiers.

The formalisation of these exchanges, once validated within the network, led to the production of guidebooks setting in an ethical framework the collective knowledge and know-how that each team member can use as a reference and a foundation for his own experiential learning.

These guidebooks[16] use simple and lively tools enriched with examples from practitioners' testimonies to introduce the concept of what is and what ought to be the specific work of each category of workers, the activities to perform, the available resources and the goals to pursue.

Professionnalisation is built on a foundation of common values shared within the network. Whatever the appearance it assumes, professionnalisation proceeds from experiential learning approached pragmatically and based on openness, cooperative work and a reciprocity to which all stakeholders contribute.

Conclusion

Lifelong guidance requires ensuring a continuum between guidance, training and employment at all stages of professional life. The Cités des Métiers break with the institutional logic responsible for the existence of a fragmented system and offer their users a pragmatic approach centred on the building of the professional project and aiming at empowering the individual. They constitute in two different respects a relevant model for meeting the objectives of lifelong learning that are necessary to the development of a knowledge society: in terms of result, they allow individuals to become actors of their professional projects, and in terms of means, they increase complementarity and coordination among actors from different fields of guidance.

Thanks to a pattern of organisation promoting the pooling of expertise and practices, this model allows the convergence of actors from a same territory who work in complementarity and opens perspectives for the guidance of young people as well as adults. Its efficiency stems from its networked organisation and its way of working as a learning organisation fostering co-training. Professionnalisation, which guarantees citizens a service of quality, is an ac-

[14] ESF 432 measure H. Professionnalisation of individuals and improvement of the system are at the heart of the project AMPLI 2 that in 2010 counts 10 transnational working groups. Half of those groups aim at enlarging the guidebooks series with five new titles complementing existing tools and conceived as providing main directions for progress in professionalisation (roles of welcoming, quality approach, territorial equity, commercial communication, gender equity). The other half work on topics concerning the deployment of a common collaborative plateform and practices exchanges to build a more homogenous service offer.

[15] See the guidebook "Etre conseiller dans une Cité des Métiers" ("Being a counsellor in a Cité des Métiers"), pp 14-15.

[16] "Etre conseiller dans une Cité des Métiers" ("Being a counsellor in a Cité des Métiers") and "Travailler dans une Cité des Métiers" ("Working in a Cité des Métiers") are accessible online at http://www.annuaire-transnat.fr/.

complishment of the network. To develop quality criteria for guidance is first to integrate convergence criteria of the actors to organisations like Cités des Métiers in order to keep close to the reality of the field.

What is at stake is to translate the Processus of Lisbon into reality through platforms: from principles to the implementation of the convergences, there is still room for progress.

The Cité des Métiers is a system whose overall performance depends upon the articulation and harmonisation of its components.

2.5 Counsellor as a job – Professionnalisation in Europe Vienne, 22 juin

La professionnalisation des conseillers dans le réseau des Cités des métiers– Une expérience française

Dr. Bernadette Thomas, Cité des métiers - Universcience, Paris

Introduction

Au cours de la dernière décennie, la priorité accordée en Europe à la formation tout au long de la vie a conduit à donner une place particulière à l'orientation[1] en mettant l'accent sur la nécessité de réduire la dispersion des services d'orientation, de décloisonner et de repenser l'organisation des structures pour renforcer la cohésion et l'efficacité du système et le rendre plus intelligible pour l'usager. Si l'on s'en tient aux critères requis par la commission européenne pour définir ce qu'est une bonne orientation, il s'avère qu'ils recouvrent en grande partie ceux qui figurent dans la charte régissant la labellisation des Cités des métiers. Malgré leur ancienneté, ces dernières apparaissent donc encore comme des configurations avant-gardistes dans le paysage de l'orientation.

En quoi ce modèle reposant sur la coopération des multiples acteurs de l'orientation et visant à la convergence de leur action constitue-t-il une forme d'organisation apte à répondre à la fois aux objectifs fixés par l'agenda de Lisbonne et aux obligations imposées par le législateur français avec la loi du 14 novembre 2009 qui crée le droit à l'orientation pour tous? Quelles en sont les caractéristiques organisationnelles qui impactent la professionnalisation des conseillers?

En fonction de la structure dans laquelle ils travaillent et du public auxquels les services sont destinés, les conseillers d'orientation en France n'ont pas la même formation et n'exercent pas leur métier de la même manière. En quoi la manière d'exercer le métier de conseiller est-elle différente dans une cité des métiers par rapport aux structures d'orientation dans lesquelles ils exercent habituellement? Malgré la diversité de leurs origines, les conseillers des Cités des métiers partagent non seulement des valeurs et des outils mais aussi des attitudes, comportements, façons d'opérer sur lesquelles repose leur professionnalisme. Autant de questions qui renvoient à la nécessité de préciser ce qu'on entend par compétence lorsque celle-ci dépend de la combinaison de facteurs individuels et collectifs. Quels sont les dispositifs de professionnalisation qui sont mis en œuvre dans le réseau des Cités des métiers ? En quoi l'appartenance à ce réseau conçu comme organisation apprenante est-elle un atout dans la production de cette compétence ?

Les Cités des métiers, un cadre de travail permettant d'atteindre les objectifs européens fixés en matière d'orientation

Dans le but de promouvoir l'économie de la connaissance qui ferait de l'Europe l'économie la plus compétitive et la plus dynamique, le Conseil européen de Lisbonne s'est fixé comme objectif le développement de la formation tout au long de la vie. Il a notamment mis l'accent sur la nécessité de concevoir l'orientation non plus comme un acte isolé mais bien comme un processus « tout au long de la vie », ce qui impliquait de réformer les dispositifs nationaux d'orientation.
Pour ce faire et s'appuyant en cela sur l'état des lieux[2] et les études conduites sur l'efficacité des

[1] La résolution du Conseil de l'Union européenne adoptée le 21 novembre 2008 sous la présidence française vise à « mieux inclure l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie ».
Elle part du constat que « l'orientation est segmentée par publics : l'orientation scolaire, l'orientation universitaire ainsi qu l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi, de ceux qui suivent une formation professionnelle et des salariés, qui engendrent des systèmes différenciés. »

[2] "Politiques d'orientation dans la société de la connaissance. Tendances, défis et réponses en Europe. Rapport de synthèse du Cedefop", R.G. Sultana, Commission Européenne, 2004, CEDEFOP Panorama Series 100, Luxembourg, OPOCE, ISBN 92-896-0293-7, Page de téléchargement (Français, anglais & allemand): http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/13145.aspx.

politiques publiques par l'OCDE[3], il a été préconisé d'organiser les services d'orientation comme:

- un service ouvert accessible à tous, localement et sans interruption,
- un service centré sur les citoyens, plus préventif que curatif, leur proposant une offre répondant à leurs besoins plutôt que d'attendre qu'ils viennent chercher des services
- un service diversifié offert de manière informelle et non formelle à travers des associations et ONG de manière à atteindre plus efficacement les groupes désavantagés.

L'attention a également été attirée sur la nécessité de donner accès aux jeunes à des dispositifs d'orientation agréables à utiliser et facilement accessibles dans les lieux où ils passent leur temps, un meilleur usage des technologies de l'information et de la communication pouvant permettre une amélioration de la qualité dus service.

Comme l'ont montré un grand nombre d'études[4], la France est loin de ce schéma. L'orientation est réalisée par un grand nombre d'acteurs sans aucune relation entre eux, s'adressant à des publics différents. Le système est organisé autour d'un clivage entre l'orientation scolaire réalisée principalement par le service public de l'éducation nationale, et accessoirement par des services marchands, et l'orientation post-scolaire réalisée de manière morcelée par une multitude d'acteurs. Cette situation se traduit par deux types de cloisonnements d'une part entre les jeunes et les adultes, et d'autre part entre les publics ayant un emploi et ceux en recherche d'emploi. De fait, l'individu qui doit faire face à des prises de décision en matière d'orientation à différentes étapes de son parcours se perd entre les différents acteurs en charge de son orientation et a des difficultés à rester maître de son devenir car il ne trouve pas l'accompagnement réel qui l'aiderait dans sa prise de décision.

Pour remédier à cette situation et aller dans le sens des recommandations européennes, la France s'est engagée dans une réforme institutionnelle avec la loi du 24 novembre 2009 qui stipule que l'orientation est un droit pour tous les citoyens tout au long de la vie :

« Art. L. 6111-3. – **Toute personne dispose du droit à être informée, conseillée et accompagnée en matière d'orientation professionnelle,**

« Le **service public** de l'orientation tout au long de la vie est organisé pour garantir à toute personne l'accès à une **information gratuite, complète et objective** sur les métiers, les formations, les certifications, les débouchés et les niveaux de rémunération, ainsi que l'accès à des **services de conseil et d'accompagnement en orientation de qualité et organisés en réseaux.** »

Cette même loi qui, par ailleurs, instaure un service dématérialisé, gratuit et accessible à toute personne, définit les exigences de qualité des structures qui accueillent le public. Pour participer au service public de l'orientation, elles devront offrir cet ensemble de services en un lieu unique ouvert à toute personne.

Dans le paysage actuel de l'orientation en France, les Cités des métiers sont les seuls lieux à ce jour offrant toutes les caractéristiques requises et les garantissant par un label. Elles apparaissent donc comme un modèle alternatif permettant d'atteindre les objectifs fixés par le gouvernement français et par la commission européenne qui s'accompagne par ailleurs d'une longue expérience de la convergence tant souhaitée des acteurs de l'orientation puisque le concept est apparu en 1993 avec l'ouverture de la première Cité des métiers au sein de la Cité des sciences et de l'industrie à Paris. Sur ce modèle,

[3] « Orientation professionnelle et politique publique : comment combler l'écart », rapport OCDE, 187 p., 2004

[4] « Le fonctionnement des services d'information et d'orientation », rapport de l'IGEN-IGAEN, 2005 (rapport Guégot) ; ce rapport présente l'inventaire des travaux sur le sujet.

s'est développé un réseau international de vingt-six Cités des métiers implantées pour laplupart en Europe et regroupées au sein d'une association internationale depuis 2001[5]. Largement ouvertes à tous, elles sont organisées pour répondre à l'ensemble des questions touchant la vie professionnelle, à toutes les étapes du parcours, rassemblant des ressources diverses et variées sur tous les secteurs d'activités, adaptées au besoin de chacun en matière d'information, de documentation et de conseil. Elles offrent un lieu unique pour gérer les transitions professionnelles ; l'organisation de leurs équipes en « pôles de conseil » – reflété physiquement par les différentes banques d'accueil – permet de répondre à tous les types de questions (« choisir son orientation », « trouver une formation », « chercher un emploi », « changer sa vie professionnelle, évoluer », « créer son activité ») ; pour cela, elles s'appuient sur le regroupement physique sur une base territoriale des acteurs de l'orientation[6] qui partagent leurs connaissances et leurs compétences et rassemblent les moyens nécessaires pour que les usagers trouvent l'aide dont ils ont besoin dans la construction de leur parcours auprès des professionnels oeuvrant dans la complémentarité, la neutralité et l'impartialité au sein de ces plateformes régies par la charte des Cités des métiers. (cf encadré ci-dessous).

La gratuité des services et l'affichage de l'accessibilité à tous ne sont pas des conditions suffisantes pour que les publics qui ont le plus besoin des services, et qui sont aussi souvent les moins autonomes, puissent accéder réellement aux services ; il s'agit de leur proposer aussi des activités collectives qui les attirent et suscitent leur intérêt, c'est pourquoi en plus de l'accueil individuel et de la mise à disposition d'un espace d'auto-documentation, les Cités des métiers offrent également des services comme les ateliers, les modules de formation ou les clubs[7] qui permettent aux usagers d'échanger sur leurs difficultés avec d'autres personnes qui se trouvent dans la même situation, de confronter leur expérience et d'apprendre de celle des autres.

Les cinq critères de la charte "Cité des métiers"

Centré sur les besoins des usagers
et ouvert à tous

Largement accessible (accès libre, self-service, confidentialité)

Multisectoriel traitant de tous les aspects
de la vie professionnelle

Reposant sur un large partenariat financier
et de conseil

Basé sur l'interaction de différents types
de supports et de média
(outils individuels et dynamique de groupe)

Ces critères constituent la base minimale qui définit l'appartenance à une Cité des métiers et induit une méthodologie partagée : la construction du projet professionnel dans une démarche d'autonomisation de la personne.

[5] Le site web de l'association (http://www.reseaucitesdesmetiers.com/) comprend une carte d'implantation des Cités des métiers. Celle-ci couvre Canada, Chili, Espagne, France, Italie, Ile Maurice, Portugal et Suisse.

[6] Il s'agit non seulement des principaux acteurs publics de l'éducation et de l'emploi mais aussi d'acteurs privés du monde associatif ou de l'économie, généralement avec le soutien des collectivités territoriales concernées.

[7] Ces trois types d'activités collectives sont de nature différente et se distinguent par leur durée : les ateliers durent quelques heures ; ils sont animés par des conseillers et ont pour but de faire acquérir des techniques ; les modules de formation sont animés par des formateurs et permettent de rencontrer des professionnels comme les conseillers ; ils ont pour but de faire acquérir une autonomie dans l'accès aux ressources d'orientation et durent de 1 à 3 jours. Les clubs s'inscrivent dans la durée ; ce sont des rencontres périodiques avec un groupe de personnes qui partagent la même problématique ; les activités du club sont autodéterminées par les participants; un club est un lieu de réflexion et de projection sur son propre avenir qui fonctionne à la fois comme un réseau relationnel, un lieu d'auto-apprentissage et une communauté de pratiques.

Les spécificités du métier de conseiller dans les Cités des métiers

Bien que la charte des Cités des métiers lui offre un cadre qui, pour préserver les intérêts des usagers, fixe des règles strictes de fonctionnement et un code de conduite professionnelle, le conseiller qui travaille dans une Cité des métiers doit être capable de s'adapter à la nature changeante de son travail. En effet, en raison de leurs conditions d'exercice, les conseillers qui œuvrent sous ce label sont en permanence amenés à mettre à l'épreuve leurs connaissances, à les améliorer et à développer de nouvelles compétences car à la différence du travail qu'ils font dans leur structure d'origine, leur travail dans la Cité des métiers est déconnecté des contraintes institutionnelles pour se centrer sur la demande de l'usager.

Dans les Cités des métiers, les spécificités tiennent à la fois à l'accueil tout public et aux conditions d'exercice imposées par la charte. Les conseillers ayant à jongler avec des origines, des niveaux d'études et des secteurs d'activité différents pour répondre à tous les types de publics susceptibles de s'adresser à eux, ne peuvent répondre de manière identique à tous. Une adaptation constante est requise pour être au plus près des spécificités de la demande, sachant en outre que globalement à l'intérieur des grandes catégories (scolaires, salariés, personnes en recherche d'emploi), les groupes d'usagers ne sont pas homogènes mais présentent des spécificités de plus en plus nombreuses. Avec l'arrivée de la validation des acquis de l'expériences (VAE) et la multiplication des opportunités de reprendre des études ou de s'engager dans des parcours de formation continue, les demandes deviennent plus complexes à traiter d'autant que la spécificité des problèmes d'emploi des jeunes comme des adultes nécessitent de faire appel aux compétences de spécialistes qui n'ont souvent qu'une partie de la réponse et doivent donc travailler dans un cadre « généraliste » en complémentarité avec d'autres spécialistes.

L'adaptation à ces conditions spécifiques de travail est au cœur de la professionnalisation des conseillers qui œuvrent dans les Cités des métiers : travail au sein d'une équipe de conseillers venant d'horizons professionnels différents à l'intérieur des « pôles de conseil », dans le respect de l'anonymat vis-à-vis du public, et surtout l'accueil sans rendez-vous pour des entretiens nécessairement de courte durée (20 à 30 minutes en moyenne). Le respect de la liberté de choix de l'individu qui consulte le conseiller fait que c'est l'usager qui décide à qui, à quels moments et combien de fois il s'adressera à un conseiller, seul ou accompagné d'un parent, d'un ou plusieurs amis, de son mentor. Cette absence de cadre « standard » pour des entretiens qui s'enchaînent fait qu'au moment où il accueille l'usager, le conseiller ne sait pas s'il aura affaire à une simple demande d'information, à une demande d'aide au diagnostic d'une situation ou à un entretien d'une autre nature qui va l'amener à participer à la co-construction avec l'usager d'une stratégie, à la définition d'un plan d'action ou à une aide à la prise de décision.

Par ailleurs, la demande et les comportements des usagers ont beaucoup évolué au cours des dernières années en partie sous l'influence du développement des technologies: les conseillers ont vu arriver en entretien des usagers plus informés, voire « sur-informés » parce qu'ils disposent d'un accès à l'information par les multiples canaux aujourd'hui à leur portée (internet, téléphone, services d'orientation en ligne) qui leur ont fait perdre l'exclusivité de l'information ; ils doivent donc travailler dans un cadre de complémentarité avec ces nouveaux moyens d'orientation mis à disposition à l'intérieur (documentation multimédia, logiciels de test …) et à l'extérieur des Cités des métiers.

Enfin de manière générale, il ressort surtout une caractéristique essentielle du conseil dans les Cités des métiers, qui prend de plus en plus d'importance avec le foisonnement des moyens d'information, c'est la dimension « éducative » consistant à la formation de l'usager pour qu'il acquière les compétences indispensables pour accéder par lui-même à l'information pertinente et être capable de gérer les flux d'information qui lui permettront de prendre des décisions éc-

lairées en devenant maître de sa vie. Le conseiller ne peut se contenter d'être un simple relais d'information ou un technicien qui dissémine une mesure, il a une véritable fonction « pédagogique » consistant à outiller l'usager pour le rendre plus autonome : il ne s'agit pas de « faire à la place de » mais d'indiquer l'outil à utiliser et le mode d'emploi (pourquoi cet outil et comment l'utiliser). Le but étant bien au final de contribuer au développement personnel de l'individu en l'aidant à augmenter son degré d'autonomie, cela implique que le conseiller considère l'individu dans sa globalité et s'intéresse à l'histoire de vie de chacun pour adapter son interaction. Il convient également de l'aider pour qu'un véritable processus d'apprentissage se développe dans l'alternance entre les phases de recherche autonome et d'approche guidée favorisant l'interaction préconisée par la charte entre le conseil et les ressources offertes en auto - documentation.

La compétence dans une Cité des métiers est collective

Concevant la professionnalisation à l'image d'une navigation, G. Le Boterf[8] définit la compétence comme le « savoir agir efficacement en fonction des situations rencontrées ». Transposée au cas des conseillers des Cités des métiers, la compétence se définirait comme le savoir s'adapter aux conditions changeantes rencontrées dans l'exercice du métier dont on vient de présenter les spécificités : bien connaître l'environnement socio-économique et institutionnel, être capable de s'adapter à la singularité des situations, connaître et savoir mobiliser des ressources dont le nombre est en croissance constante et qui sont elles-mêmes en perpétuelle évolution. Mais c'est aussi être capable d'improviser en cas de nécessité, et donc de savoir transférer des compétences acquises dans un contexte antérieur et les transposer dans des situations inattendues ce qui signifie être capable d'apprendre et de créer de nouvelles ressources. Ainsi exprimées, il apparaît que les qualités que l'on requiert pour un conseiller sont, à côté d'un socle de connaissances propre au champ professionnel de chacun des pôles de conseil[9], d'abord de savoir faire du lien (à tous les sens du mot : faire le lien entre des situations différentes, et développer le lien empathique avec son visiteur), et de mobiliser des compétences transversales souvent qualifiées de « soft skills ».

Ces compétences que cultivent les conseillers qui travaillent dans les Cités des métiers ont la particularité de se développer dans les situations d'interaction ; elles sont mises en œuvre dans l'interaction avec l'usager et nécessitent que le conseiller lui-même cultive l'interaction avec son environnement professionnel en se positionnant dans la médiation avec l'usager comme un nœud de réseau. Les volumes d'information et la masse de connaissances qui doivent être maîtrisées par les conseillers pour couvrir l'ensemble des besoins sont si importants qu'un conseiller ne peut être compétent seul et ne l'est jamais de manière définitive. Il a besoin de cultiver la relation avec son institution d'origine et avec les acteurs institutionnels de son champ professionnel pour maintenir à jour ses connaissances et entretenir la « compétence ».

A sa manière l'usager contribue lui aussi à la construction de cette compétence collective en sollicitant le conseiller et en l'amenant à imaginer de nouvelles combinaisons des ressources et à co-construire avec lui. En effet, es connaissances ne suffisent pas encore faut-il qu'elles soient mobilisées de manière pertinente et souvent combinées intelligemment pour prétendre à l 'efficacité et cela ne peut se faire sans la mobilisation de l'usager.

Etant par ailleurs étroitement liée à la situation de travail, c'est aussi à ce titre que la compétence est le produit des interactions du conseiller avec les collègues qui travaillent sur le même

[8] Professionnaliser – Construire des parcours personnalisés de professionnalisation, Eyrolles, Editions d'Organisation, 6e éd, 2010.

[9] I Dans les Cités des métiers, le nombre des pôles de conseil varie de 3 à 7 qui couvrent l'ensemble des thématiques de la vie professionnelle (choix d'un métier, recherche d'une formation continue, recherche d'un emploi, évolution professionnelle …). Chaque « pôle » a ses propres techniques, outils, méthodologies, protocoles d'entretien.

« pôle de conseil », ceux des autres « pôles de conseil » mais également les autres membres de l'équipe qui n'exercent pas des fonctions de conseil. La compétence ne peut pas être celle d'un individu isolé mais elle est bien celle d'un acteur collectif qui se construit dans cet environnement de travail spécifique dont les membres partagent la même charte.

L'organisation non hiérarchique qui caractérise le mode de gouvernance des Cités des métiers est un des facteurs favorables au développement de ces interactions bénéfiques. Savoir co-opérer est une condition indispensable à l'installation du processus de travail qui permet de faire émerger la compétence collective. Avec son appartenance institutionnelle et sa singularité, chaque conseiller contribue à la production de cette compétence collective qui est celle de tout un système.

Grâce à leur complémentarité et à la mutualisation de leurs compétences, les conseillers peuvent avoir une vision plus globale des problèmes de l'orientation (emploi, formation, orientation initiale, …). Tout en gardant leur métier, les conseillers élargissent leur horizon au contact de conseillers de formation et d'horizons divers ce qui contribue à l'enrichissement des points de vue sur une même question. C'est également en accueillant des personnes qui ne font partie de la catégorie de public qu'ils reçoivent habituellement, ou en expérimentant d'autres modes d'accueil que ceux de leur structure d'origine, par exemple en invitant l'usager à utiliser des outils multimédia, en explorant de nouveaux modes de diffusion de l'information que les conseillers construisent leur professionnalité. Leur participation à des ateliers ou clubs au cours desquels la parole des usagers est longuement écoutée leur fournit autant d'occasions spécifiques de perfectionnement des pratiques et d'affinement de leurs réponses.

La diversité de toutes ces pratiques qui circulent à travers les échanges organisés au sein des Cités des métiers, par exemple avec les bourses d'échanges réciproques de savoirs professionnels, constitue une richesse. La mise en perspective des différences fournit des opportunités pour enrichir les protocoles d'entretien ou d'animation.

L'objectif n'est pas que tout le monde fasse tout mais que chacun exerce son métier en connaissant le métier des autres. Un conseiller d'un pôle ne peut se substituer à celui d'un autre pôle que sur des bribes. De fait, la représentation de la qualité d'un entretien varie selon les pôles de conseil. Les valeurs considérées comme essentielles vont de la volonté de favoriser l'éducation des choix (pôle « choisir son orientation ») à celle de donner une vision pragmatique des possibilités du marché du travail (pôle « trouver un emploi »), en passant par celle d'aider à faire le deuil d'un projet jugé insuffisamment réaliste (pôle « créer son activité »).

Il serait absurde de vouloir mesurer la compétence d'un conseiller au vu de l'efficacité du conseil qu'il a prodigué, car si la compétence est d'abord celle de la personne qui est venue chercher un conseil ou un service, elle est aussi celle de la Cité des métiers dans laquelle cet usager aura été accueilli et qui en allant à sa rencontre l'aura aidé à développer son autonomie en participant par la qualité de ses ressources et par sa pédagogie au transfert de savoirs et à l'acquisition de méthodes qui auront rendu sa recherche plus efficace; elle est aussi celle de l'environnement extérieur auquel l'usager aura pu adresser des demandes plus pertinentes et qui aura pu répondre de manière plus ou moins appropriée. La compétence collective est donc celle d'une organisation qui sait réaliser la coordination de ses acteurs mais elle ne peut se mesurer qu'à l'aune du territoire.

La définition de la compétence comme l'attribut collectif d'une organisation pointe sur le fait que chaque Cité des métiers individuellement en tant que réseau de compétences et le réseau international pris dans son ensemble sont des organisations apprenantes à l'origine de la compétence particulière qui leur est reconnue en matière d'aide à l'orientation.

Toutefois, on ne peut parler d'« organisation apprenante » sans qu'il y ait capitalisation du savoir-faire. La coopération est certes indispensable au développement d'une compétence collective en perpétuel devenir mais ne suffit pas au fonctionnement d'une telle organisation.

La compétence collective telle qu'elle vient d'être définie se bâtit sur la transmission des savoirs d'expérience : savoir capitaliser et mutualiser ce capital d'expérience fait partie de la dynamique du système. S'appuyant sur l'expérience vécue et souvent construits pour s'adapter à des situations inédites, ces savoirs sont difficiles à formaliser ce qui nécessite de trouver des formes adaptées pour leur capitalisation et leur transmission. Le processus de professionnalisation fait donc partie intégrante de la construction de la compétence collective.

La professionnalisation dans le réseau des Cités des métiers

La professionnalisation est un processus continu d'appropriation d'une culture commune qui traverse les frontières nationales et les cultures professionnelles pour permettre de construire une communauté de pratiques constamment en prise avec les évolutions de l'environnement.

Organisée à l'échelle du réseau, la professionnalisation forme un processus complexe qui comprend aussi bien la formation des conseillers à leur arrivée dans une Cité des métiers que l'autoformation collective : le développement des compétences par le partage d'expérience, la capitalisation des savoirs, la construction d'outils partagés ou les pratiques de recherche-action comme par exemple la mise en place d'une démarche qualité.

Aucune qualification particulière n'est requise pour exercer comme conseiller dans une Cité des métiers sauf à être reconnu comme tel et avoir exercé dans sa structure d'origine. La condition est ensuite d'être volontaire pour l'affectation dans la Cité des métiers pour tout ou partie de son temps de travail. Les conseillers ont des origines diverses et des métiers différents. Conseillers à l'emploi, conseillers en formation continue, conseillers en bilans de compétences ou en mobilité professionnelle, conseillers d'orientation - psychologues, psychologues du travail, les profils sont multiples et les formations qui préparent à ces fonctions sont variées[10].

La participation à un premier parcours de formation à l'arrivée dans l'équipe ainsi que la participation ultérieure au travail collectif de mutualisation des compétences au sein du réseau sont obligatoires pour que le conseiller puisse s'approprier la culture du réseau. La formation est organisée par le réseau dans chacun des pays où sont implantées des Cités des métiers ; elle comprend deux volets : une formation en salle suivie d'un stage pratique alternant phase d'observation et de tutorat. La formation initiale des nouveaux conseillers n'intègre pas la formation au « métier de conseiller » qui relève de modalités propres à chaque pays. Le parcours porte uniquement sur ce qui fonde la professionnalité du conseiller dans une Cité des métiers : la connaissance du concept Cité des métiers et la déontologie sous-jacente, l'adaptation aux spécificités du contexte, qu'il s'agisse des conditions de travail particulières qui affectent nécessairement la manière de « tenir conseil » (Alexandre Lhotelier[11]), les conditions de l'entretien que de la connaissance des outils communs mis à disposition ou plus généralement les ressources issues de la mutualisation.

L'apprentissage par les pairs et le tutorat pendant une période plus ou moins longue et de manière récurrente sont des voies privilégiées de la professionnalisation des conseillers. Cette formation initiale fournit le cadre et les bases qui vont permettre d'apprendre par l'expérience. L'essentiel de la professionnalisation se fait par la suite, le moyen d'accroître le niveau d'expertise des professionnels étant la multiplication des occasions d'échange avec les autres professionnels de la CDM et du réseau ainsi que des occasions de contact avec les professionnels

[10] L'orientation scolaire est confiée à un corps de fonctionnaires à temps complet recrutés par concours après deux années d'études universitaires de conseiller-psychologue comprenant des périodes de stage en entreprise. L'accès à cette filière est lui-même soumis à concours au niveau licence de psychologie. Les conseillers en orientation professionnelle ont une formation universitaire assez différente : de la licence professionnelle au master 2 en insertion professionelle, psychologie du travail ou même ressources humaines. De nombreux conseillers nantis d'une importante expérience professionnelle obtiennent ces diplômes par la VAE (validation des acquis de l'expérience).

[11] « Tenir conseil.délibérer ensemble afin d'agir », Editions Seli Arslan, 2001, 254 p.

des autres réseaux. Ces échanges sont essentiels pour que les conseillers soient en mesure de faire le lien indispensable entre orientation, formation et emploi. Dans les Cités des métiers, la professionnalité se caractérise par l'adoption d'une attitude réflexive qui permet de transformer les situations de travail en autant d'occasions de formation réciproque au sein du collectif de travail : analyses de pratiques au sein de l'équipe d'un pôle de conseil, échanges de pratiques au sein de l'équipe mais aussi plus largement avec d'autres conseillers, partage d'expériences avec d'autres Cités des métiers. En dehors de la formation des nouveaux arrivants, des moments spécifiques sont dédiés à la transmission, c'est le cas par exemple des bourses d'échange réciproque de savoirs[12] ou des Winter Schools qui rassemblent des professionnels de l'ensemble du réseau international.

La transmission des savoirs d'expérience passe aussi par des canaux aussi divers que le travail en réseau pour la production d'événements, l'élaboration de projets partagés, la construction d'outils communs ou encore l'expérimentation de nouvelles méthodologies pour renforcer la mutualisation.

La compétence collective se construit également dans l'action pour produire des démarches concertées, à l'instar de la mise en place de la démarche qualité qui a conduit les membres du réseau à élaborer collectivement leurs propres indicateurs de qualité, à définir les modes d'évaluation et outils de pilotage et à mettre en œuvre les régulations qui s'imposent.

Avec le soutien du FSE depuis trois ans, le réseau a pu renforcer son action de professionnalisation en développent la mutualisation des compétences des conseillers et en améliorant sa performance[13]. Ce financement a notamment permis la réalisation de Winter Schools qui rassemblent chaque année une centaine de participants de toutes les Cités des métiers pour partager les expériences, discuter les conditions de leur transférabilité et échanger les pratiques. En 2010 par exemple, elle a été focalisée sur le thème de l'équité et de la qualité.

L'une des premières actions de ce travail transnational conduit en réseau a été la construction du référentiel de compétences[14] par les acteurs eux-mêmes: des conseillers de quatre pays ont mené une enquête et travaillé ensemble en 2008 et 2009 pour produire leur propre référentiel de compétences qui de ce fait n'est pas une description classique de compétences abstraites mais bien des lignes directrices décrivant les compétences d'expérience dans leur contexte, expliquant les spécificités du conseil et explicitant l'état d'esprit dans une Cité des métiers.

La formalisation de ces échanges, une fois validée au sein du réseau a abouti à la production de guides qui situent dans un cadre de déontologie, les savoirs et savoir-faire collectifs auxquels chaque membre peut se référer, sur lesquels il peut prendre appui pour faire son propre apprentissage expérientiel.

Ces guides[15] présentent une conception de ce qu'est, et de ce doit être le travail spécifique de chaque catégorie de travailleurs, les activités à réaliser, les ressources disponibles et les buts poursuivis sous la forme d'outils simples et vivants, illustrés avec des témoignages de praticiens.

La professionnalisation se construit sur un socle de valeurs communes partagées au sein du réseau. Quelle que soit la forme prise, la professionnalisation procède d'une démarche pragmatique d'apprentissage expérientiel fondé sur l'ouverture, le travail coopératif et la récipro-

[12] Une charte particulière régit les échanges entre les participants qui s'engagent notamment à être à la fois offreurs et demandeurs de savoirs

[13] FSE 432 mesure H. La professionnalisation des personnes et l'amélioration du système sont au cœur du programme du projet AMPLI 2 qui en 2010 comporte 10 groupes de travail transnationaux dont la moitié ont pour objectif l'élargissement de la collection de guides avec 5 nouveaux titres complétant les outils existants et conçus comme axes de progrès pour la professionnalisation (fonctions d'accueil, démarche qualité, équité territoriale, communication marketing, équité de genre) ; les thèmes des autres groupes portent sur le déploiement d'une plateforme collaborative commune et des échanges de pratiques visant la création d'une offre de service plus homogène

[14] Cf le guide « Etre conseiller dans une cité des métiers », pp 14-15

[15] « Etre conseiller dans une Cité des métiers » et « Travailler dans une Cité des métiers » sont accessibles en ligne à l'adresse www.annuaire-transnat.fr

cité à laquelle toutes les parties prenantes contribuent.

Conclusion

L'orientation tout au long de la vie exige que soit assuré un continuum entre orientation, formation et emploi à toutes les étapes de la vie professionnelle. Rompant avec la logique institutionnelle qui engendre l'existence de systèmes différenciés, les Cités des métiers proposent à leurs usagers une approche pragmatique centrée sur la construction du projet professionnel dans une démarche d'autonomisation de la personne. A un double titre, elles constituent un modèle pertinent pour atteindre les objectifs de formation tout au long de la vie nécessaires au développement de la société de la connaissance : en termes de résultat, en permettant aux individus d'être acteurs de leurs projets professionnels et en termes de moyens, en accroissant la complémentarité et la coordination entre les acteurs des différents domaines de l'orientation.

Permettant la convergence des acteurs d'un territoire oeuvrant dans la complémentarité autour d'un schéma d'organisation qui met en valeur la mutualisation de leurs compétences et de leurs pratiques, ce modèle ouvre des perspectives pour l'orientation des jeunes comme des adultes. Sa performance tient à la structuration en réseau et à sa constitution en organisation apprenante favorisant la co-formation. La professionnalisation garante d'un service de qualité au citoyen y est une affaire de réseau. Elaborer des critères de qualité de l'orientation, c'est d'abord intégrer des critères de convergence des acteurs vers des organisations du type des Cités des métiers afin de garder la proximité avec les réalités du terrain.

L'enjeu est la traduction dans les faits du processus de Lisbonne à travers des plates-formes : des principes à la mise en œuvre des convergences ; il y a encore des progrès à réaliser.

La Cité des Métiers est un système dont la performance globale dépend de l'articulation et de l'harmonisation de ces composantes.

2.6 Professionalization of educational and career guidance

Carmen Heidenwolf

In the context of the "Life-Long Learning" strategy published by the European Union in 2000, "Life-Long Guidance" plays an essential role. This support and guidance is designed to contribute to suitable educational and career decisions and should be accessible in all life situations. With the growing importance of educational and career guidance, such topics as guidance quality and the professional performance of guides are moving higher up on the agenda.

What about the job profile of educational and career guides? In Austria educational and career guidance is part of adult education, yet with a fuzzy job profile and no standardised education programme. We have seen a strong professionalization impulse in this field over the last years with a clear trend towards academization and compatibility with tertiary education programmes. An important contribution has been provided by the "Weiterbildungsakademie" (WBA – Academy of Continuing Education) . Since 2007 it has acknowledged and certified previously acquired qualifications, competences and relevant work experience according to a curriculum. The first stage of the curriculum concludes with the title of a "Certified Adult Education Instructor". During the second stage the Adult Education Instructor diploma can be acquired, with "Guidance" as one of four possible focuses of study.

A certification process has also been developed on the international level. The "European Career Guidance Certificate" (ECGC) also aims at making competences of educational and career guides. comparable. Margit Havlik concludes that both curricula focus on similar competences, despite the fact that they have been developed independently and separately. This fact suggests that there are at least a number of core competences of educational and career guides that can be identified.

And yet, what further education measures are necessary for educational and career guides? This question was asked by Christine Reidl and Trude Hausegger in an online survey among Viennese educational guides and executive staff in 2010. It was found that the groups of persons most frequently provided with guidance were women/young women, young people, persons with migration backgrounds as well as persons who merely completed their compulsory education. Therefore the demand for further education among the guides refers to issues of how to deal with these groups of persons and their special needs.

From the viewpoint of the executives, topics such as diversity, job-market related and legal expert information still needed to be developed further. Educational and career guides, on the other hand, showed greater interest in job-market related expert information, access to internships as well as educational leaves.

Looking at the interests in the field of further education with regard to guidance skills, further education programmes on methods of culturally sensitive guidance were mentioned.

In summary the following suggestions for improvement were mentioned both from the viewpoint of the executives as well as the viewpoint of the guides:

[1] Weiterbildungsakademie http://www.wba.or.at/, English version: www.wba.or.at/english/about_us.php

Executives	Educational guides
Improving access to information, content or tools (e.g. legal information, new programmes, etc.)	Updated information on available funding including training programmes
Competent support programmes for planning, organisation and implementation of further education events	Shorter and more compact programmes to facilitate compatibility of job and participation in further education/ training courses
Improving coordination of existing educational and career guide programmes (avoiding parallel efforts, offering academic educational and career guide training programmes)	Eliminating parallel efforts – programmes not including modules for group dynamics, conducting interviews, etc. if guidance skills are already available, or recognition of such skills
Improving the quality of programme content by way of certifications	Improving programme content, e.g. in the area of intercultural action
Further education programmes for employees with many years of professional experience by presenters with a high level of skills and practical relevance.	Programmes qualifying guides for handling private problems of clients.
Improvements in the field of resources	Supporting participation in further education by employer – granting leaves
	Networking of guidance institutions and establishment of peer groups on specific topics

Source: Christine Reidl and Trude Hausegger: Educational Demand Specifications in Viennese Educational and Career Guidance. Results of an online survey. 2010 Vienna

In the context of the professionalization of educational and career guidance, also quality assurance matters. Starting from the basic knowledge of guides, time and space for the exchange of experiences in the individual institutions should be provided and financially secured. This reflective exchange will support the complex task of providing guidance, and it will eventually lead to a better directed form of guidance, says Kirsten Schulze.
In the case of the Cité des Métieres, it is particularly important that the counsellors exchange their experiences on a regular basis and that they co-operate very closely. Furtheron, the goal of the guidance customer must be supported in a way that s/he will be able to make his/her own decisions. In order to guarantee this support, not only knowledge but also guidance competences have to be extended.

By way of conclusion it can be said that educational and career guidance is gaining importance on a European level as well. Therefore the development of the job profile is becoming a more important issue.

3.1 Internet and telephony for lifelong guidance: opportunities to expand access by various publics[1]

Dr. Bernadette Thomas, Cité des Métiers – Universcience, Paris

Introduction

Promoting adult access to lifelong learning is a goal of equal opportunity shared by the European countries represented in the QuADEC project. How do these countries mobilise new technologies like web and telephony to develop the motivation for continuous learning, especially among people who are the most removed from it ? Those technologies are being identified as means of expanding and disseminating guidance services, but do they really allow to improve the accessibility of these services and their suitability to the needs of the target audiences ?

By allowing to observe various approaches to service offer and various uses of the digital tools, QuADEC provided a framework to reflect on the complementarity of the online counselling services with the traditional ones, and on the effectiveness and the quality of the services offered. As regards guidance, practice is dependant upon complex interactions, between social legislation, development of the infrastructures, political choices about education, and social-economical environment – all parameters with which however we will not deal here.

What do we mean when speaking about digital services?

This term refers to a set of quite different practices and service offerings. It may be counselling through the internet: e-mail, chat and forum, as in Vienna where the practice is well established. Media may also be used as supporting tools for vocational guidance only, as in Berlin, where there is no online or chat counselling offer, although infrastructures would allow it.

In France, online services have been and/or are being developped by several agencies at national level, and are now considered a priority according to the legislation on longlife learning. For instance, www.monorientationenligne.fr, the platform for integrated services of the National Office for Information on Education and Occupations (French acronym ONISEP), answers guidance questions online (e-mail, chat) and by phone. Depending on the media used, it provides immediate or delayed, oral or written answers, and offers a digital place for their capitalisation with a FAQ (Frequently Asked Questions).

CNED, the French public distance training agency which has been practicing distance guidance (internet, mail, phone) since decades, observes an increase in online counselling requests (individualised assistance to decision or to training path building) making necessary to "enter into dialogue with the person". To answer this need, the institution must continuously mine the available added-value/data repositories.

At the French National Employment Agency (Pôle Emploi), a multi-channel strategy has been gradually set up since 2009. According to the level of physical interaction, the levels of information, interaction and counselling must be distinguished in order to adapt the modalities of the service (digitalisation, basic information, expertise) and, according to the needs, to propose an automatic processing (interactive voice response, standardised e-mails answers, SMS), shared (phone or internet service platform). What is seeked is to adapt the support according to the client and to the nature of the request. A project of mobile website and application should simplify the access to services and make them more attractive compared to competition.

In Paris and in the French Cités des métiers, the strategy is to use complementarity of resources in different ways: the information easiest to provide (answering frequent questions) and data on the way to get answers are made available online, as well as more specific advice, in order

[1] This part refers to the symposium held the 17 September in Paris « Internet and phone services for guidance : Gadget, substitut or counsellors'add-Six cases in Austria, Germany and France».

to encourage mobility and give users the incentive to go further – in particular to use the more traditional services as well.

Tools valuable for the networking of guidance operators

Beyond the basic issues of ergonomics, the notion of accessibility refers to a dual problem of distance, which can be geographic or cultural. The barriers between services, their dispersion, and the remoteness of the premises are identified as obstacles restricting access throughout life to vocational guidance services.

ICTs are undoubtedly of great interest in terms of motivation and support, for individuals as well as for structures. Thanks to the opportunities they offer for capitalising experience (e-portfolios, web files …), they provide a tool giving visibility (and value) to the skills held by individuals, and they also allow to capitalise previous learning (training courses attended, qualifications, experience). At the same time, they bring to professionals a collaborative tool to exchange information remotely and facilitate support work.

Digitalisation may help improve in part the accessibility to the services, but it does not totally nullify geographic distance: there is still a need for support in learning how to use these distance communication tools, especially for publics having problems with learning (young school drop-outs, adults unemployed or in career transition, who are particularly vulnerable on the labor market).

In the three countries, various strategies making use of mobility and/or digitalisation have been experimented to get closer to the intended audience, with the support of public policies: moving counselling places to reinforce spatial proximity, organising out-of-the-premises counselling sessions.

In Germany, the setting up of an Internet portal and a phone service has now been supplemented by a programme supporting the dissemination of local guidance initiative. These tools, that bring support to career choice, reinforce the services supporting job-seekers in their search and proposing them guidance counselling.

In Austria, the main policy is concerned with developping key career management skills at school. Concerning those adults whose relation to learning is the most problematic it is supplemented with a significant effort from training agencies on the quality of training guidance.

In France, the Law of November 2009 created a right for every citizen to benefit from lifelong guidance provided for free as a public service. This law explicitely relies on digital tools to create new uses and expand access while fostering complementarity and the development of an integrated service.

Technologies easy to access but requiring a reinforced support

According to Bernard Benhamou's analysis[2], a significant number of people find difficult to access the internet, which considerably limits its use – a situation very different from mobile phone technology, whose development is unprecedented in history: thanks to its ease of use, mobile phone has been spreading very fast across all population categories of every age and country. This led in parallel to the development of new service offers using this media. Paradoxically, while the development of this mobile technology is leading to a disaffection towards computer use, it offers a new access to the internet for categories of public repelled by the difficulties of using a computer. Nowadays, mobile phone, even smartphone, are a part of day-to-day life for young people, individuals geographically isolated, or suffering from a poor social integration, and provides a way to reach and motivate them.

However the use of this popular interactive tool is dependant on age and cultural practices for each country. In Austria, counselling through e-mail, chat or forums appears more popular than telephone. In France, Onisep notes that parents get information at 80 % with the phone, while middle school, high school or university

[2] See his speech in the Symposium of 17 September as Interministerial Delegate to the Use of the Internet.

students access it through chat and mail respectively at 90 % and 75 %.

These observations clearly underscore the need for identifying media suitable for each type of demand / need and for a service offer adapted to the degree of autonomy and level of people, while offering them the services through which they can learn how to use the tools necessary to build their project.

Rethinking complementarity and engage an evolution in counselling methods

Thanks to their diversity, online services demonstrate significant possibilities – although they cannot be expected to replace traditional services completely. Don't they allow resources optimisation by a judicious use of the specificities of each modality, but also on-site services optipmisation, by allowing them to focus onto user listening and exchange with a counsellor ? Should we – as suggested by O. Las Vergnas – focus online services use towards situations where people are away or in emergency ?

What are the obstacles that limit their use: lack of promotion or users' reluctance due to various reasons (being afraid of having to write, complexity of the questions perceived as requiring face-to-face interaction, personal data protection, wish to remain anonymous).

What support should we implement so that publics with little motivation for lifelong learning do not find themselves further excluded, as we know that – more than others, more autonomous and able to make decisions by themselves – they need more assistance to make decisions concerning their career. Discovering the possibilities offered by online services and learning how to use them cannot only be done remotely.

Offer quality is a challenge for ICTs-based services – as for all other types of resources. Certainly, the specificity of online services makes necessary to rethink the professionalisation of the operators, to imagine new ways of assessment if continuous quality improvements are to be obtained.

These issues have been raised and discussed – without always being solved, so difficult it looks to take all the parameters into account. But what is clear is the problem must be tackled through a reflection on benefits and complementarities, studied according to each type of public.

3.1 Internet et téléphonie au service de l'orientation tout au long de la vie: des opportunités pour élargir l'accès aux publics[1]

Dr. Bernadette Thomas, Cité des Métiers – Universcience, Paris

Introduction

Favoriser l'accès des adultes à l'éducation et la formation tout au long de la vie est un objectif d'égalité des chances partagé par les pays européens représentés dans QuADEC. Comment ces pays mobilisent-ils les nouvelles technologies comme le web et la téléphonie pour développer la motivation à l'apprentissage continu, en particulier pour toucher les personnes qui en sont le plus éloignées? Identifiés comme des moyens de développement et de diffusion des services d'orientation, ces technologies permettent-elles réellement d'améliorer l'accessibilité des services et leur adéquation aux besoins des publics cibles?

En permettant d'observer différentes approches de l'offre de service et différents usages des outils dématérialisés, QuADEC a fourni un cadre pour s'interroger sur la complémentarité des services d'orientation en ligne avec les services traditionnels et sur l'efficacité et la qualité des services offerts. En matière d'orientation, les pratiques dépendent d'interactions complexes, entre législations sociales, développement des infrastructures, choix politiques concernant l'éducation et environnement socio-économique, dans lesquelles toutefois nous n'entrerons pas.

De quoi parle-t-on lorsqu'on parle de services dématérialisés ?

Sous ce terme sont regroupées des pratiques et des offres de service variées. Il peut s'agir de conseil par internet: courriels, chat et forums comme à Vienne où la pratique est bien installée. Les médias peuvent aussi n'être que des instruments de soutien au conseil d'orientation professionnelle comme à Berlin où il n'existe pas d'offre de conseil en ligne ou par chat, malgré l'existence d'infrastructures.

En France, des services en ligne ont été et/ou sont en cours de développement par plusieurs structures à l'échelle nationale et maintenant considérés comme une priorité par la loi sur la formation tout au long de la vie. Ainsi, www.monorientationenligne.fr est la plateforme de services intégrés de l'ONISEP qui répond aux questions d'orientation en ligne (mail, chat) et par téléphone en fournissant selon le média utilisé des réponses immédiates ou différées, orales ou écrites et offre un lieu de capitalisation avec une FAQ (foire aux questions).

Le CNED, organisme de formation qui pratique l'orientation à distance (internet, courrier, tel) depuis des décennies observe une augmentation de la demande de conseil en ligne (aide personnalisée à la décision, à l'élaboration de parcours) qui nécessite d' « entrer en dialogue avec la personne », ce qui l'amène à creuser en permanence les gisements de valeur ajoutée /information disponible.

A Pôle Emploi, depuis 2009, une stratégie multi canal est mise en oeuvre progressivement; en fonction du besoin de présence physique, il s'agit de distinguer les niveaux d'information, d'interaction, et de conseil pour adapter les modalités de service (dématérialisation, information de 1er niveau, expertise) et selon le cas proposer un traitement automatisé (serveur vocal interactif, envoi de mails standards, SMS), mutualisé (plateforme de services téléphoniques ou internet) ou un traitement sur site (face à face). Il s'agit ainsi de doser l'accompagnement en fonction du client et de la nature de la demande. Un projet d'internet mobile (site web et application) devrait simplifier l'accès aux services et renforcer l'attractivité des services en ligne par rapport à la concurrence.

A Paris et dans les CDM françaises, la stratégie retenue consiste à jouer sur la complémentarité des ressources de manière différente: donner

[1] Cette partie renvoie au colloque qui s'est tenu le 17 septembre 2010 à Paris « Internet et téléphonie au service de l'orientation : Gadget, substitut ou auxiliaire du conseiller - Six expériences en Autriche, en Allemagne et en France »

l'information facilement accessible en ligne (réponse à des questions-type) et informer sur les moyens d'obtenir des réponses et des conseils plus personnalisés pour inciter à la mobilité et motiver à aller plus loin en utilisant notamment les services plus traditionnels.

Des outils utiles pour la mise en réseau des acteurs de l'orientation

Au-delà des questions de simple ergonomie, la notion d'accessibilité renvoie à un double problème d'éloignement en raison d'une distance qui peut être géographique et/ou culturelle.. Le cloisonnement des services, leur dispersion et l'éloignement des sites sont identifiés comme des obstacles qui restreignent l'accès tout au long de la vie aux services d'orientation professionnelle.

Incontestablement les TIC présentent un intérêt majeur pour les individus comme pour les structures, du point de vue de la motivation et de l'accompagnement. Les possibilités de capitalisation des expériences dans des e-portfolios, classeurs web, … qu'elles offrent en font à la fois un outil qui donne de la visibilité (et de la valeur) aux compétences détenues par les individus, permet de capitaliser leurs apprentissages antérieurs (formations suivies, diplômes, expériences) et un outil collaboratif pour échanger à distance des informations entre professionnels qui facilite le travail d'accompagnement.

Si la dématérialisation permet en partie d'améliorer l'accessibilité des services, elle n'affranchit pas complètement de la distance géographique car il subsiste un besoin d'un accompagnement pour prendre en main les outils de communication à distance, en particulier pour les publics en difficulté avec l'apprentissage (jeunes en décrochage scolaire, adultes au chômage ou en transition professionnelle particulièrement fragilisés sur le marché du travail).

Différentes stratégies jouant sur la mobilité pour se rapprocher des publics cibles (déplacer les lieux de conseil pour renforcer la proximité physique; conseil hors les murs), et/ou la dématérialisation ont été expérimentées dans les trois pays avec le soutien de politiques publiques.

En Allemagne, un programme de promotion des initiatives locales en matière d'orientation vient compléter la mise en place d'un portail internet et d'un service téléphonique comme instruments de soutien au choix de carrière venant renforcer les services d'assistance à l'emploi qui proposent des conseils d'orientation professionnelle et d'aide à l'emploi.

En Autriche, la politique mettant l'accent dans le cadre scolaire sur le développement des compétences clés utiles à l'orientation « career management skills », est relayée pour les adultes les plus éloignés de l'apprentissage par un fort investissement des organismes de formation continue sur la qualité du conseil en formation axée sur la proximité.

En France, la loi de novembre 2009 en créant un droit pour tous les citoyens à bénéficier d'une orientation tout au long de la vie dispensée gratuitement par le service public, mise explicitement sur la dématérialisation pour instaurer de nouveaux usages et élargir l'accès en favorisant la complémentarité et le développement d'un service intégré.

Des technologies faciles d'accès mais un besoin d'accompagnement renforcé

Selon l'analyse de Bernard Benhamou[2], l'internet n'est pas d'un accès facile pour un nombre non négligeable de personnes, ce qui limite considérablement son utilisation à la différence d'une technologie comme celle des téléphones mobiles dont le développement est sans précédent dans l'histoire; leur utilisation se généralise très vite dans toutes les catégories de population de tous âges et de tous pays en raison de leur facilité d'utilisation ce qui a conduit parallèlement au développement très rapide de nouvelles offres de services via ce média. Paradoxalement, le développement de cette technologie mobile, qui conduit à une désaffection de l'utilisation de

[2] Cf son intervention en tant que délégué interministériel aux usages de l'internet lors du colloque du 17 septembre 2010

l'ordinateur, élargit l'accès à internet pour des catégories de publics rebutés par les lourdeurs de l'informatique. Aujourd'hui, le téléphone mobile, voire le smartphone, font partie du quotidien des jeunes, des personnes géographiquement isolées ou mal intégrées dans la société et constitue de fait un moyen de les atteindre pour les motiver.

Toutefois les usages de cet outil interactif très apprécié varient en fonction de l'âge et des habitudes culturelles selon les pays. Ainsi, en Autriche on constate que courriels, chat, forum sont plus appréciés que le conseil téléphonique. En France, l'Onisep relève que le téléphone est utilisé à 80% par les parents alors que le chat et le mail respectivement à 90% et 75% par les collégiens, lycéens ou étudiants.

Ces quelques constats soulignent bien la nécessité d'identifier les supports adaptés à chaque type de demande/besoin et de proposer des services qui tiennent compte du degré d'autonomie des personnes et de leur niveau tout en leur permettant par une offre de services adéquate de s'approprier les outils nécessaires à la construction de leur projet.

Repenser la complémentarité et faire évoluer les méthodes de conseil

Grâce à leur diversité, les services en ligne recèlent des potentialités importantes sans aller jusqu'à remplacer les services traditionnels. N'offrent-ils pas la possibilité d'optimiser les ressources en exploitant judicieusement les spécificités de chaque modalité mais aussi de faire évoluer les services sur place en les recentrant davantage sur l'écoute et l'échange avec un conseiller? Faut-il comme l'envisage O. Las Vergnas[3] orienter en priorité l'usage des services en ligne vers les situations où les personnes sont loin ou dans l'urgence ?

Quels sont les freins qui en limitent l'utilisation: manque de promotion ou réticences de l'usager pour diverses raisons (crainte par rapport à l'écrit, complexité des questions qui requiert le face à face, protection des données, attachement à l'anonymat).

Quel accompagnement proposer pour que les publics peu motivés par l'apprentissage tout au long de la vie ne soient pas davantage exclus alors qu'on sait qu'ils ont besoin d'une aide plus importante pour prendre des décisions concernant leur orientation professionnelle, que d'autres qui sont plus autonomes et capables de prendre seuls des décisions. La découverte des possibilités qu'offrent les services en ligne et l'apprentissage de leur utilisation ne peut se faire uniquement à distance.

La qualité de l'offre est un enjeu pour les services basés sur les NTIC comme pour les autres types de ressources. Sans doute, la spécificité des services en ligne nécessite-telle de repenser la professionnalisation des acteurs, d'imaginer de nouveaux modes d'évaluation dans la perspective d'une amélioration permanente de la qualité.

Ces questions ont été soulevées, débattues sans nécessairement être tranchées, tant il paraît difficile de prendre en compte tous les paramètres ; il n'en reste pas moins que les clefs d'entrée doivent être la recherche des plus-values et des complémentarités, réfléchies publics par publics.

[3] Cf le chapitre « Cités des métiers, : internet et smartphones »

3.2 Online guidance – how suitable is this format for people with educational and other disadvantages?

Gerhard Bisovsky

Reaching people who are "far from education" is the centre of activity of "Educational Guidance in Vienna"; people who have not or hardly ever and sporadically participated in further education and taken advantage of educational and career guidance. It is also an important task to make further education appealing to people. In order to reach people disadvantaged in terms of education we use an outreach and mobile approach and offer a wide spectrum of guidance methods.

People who are "educationally disadvantaged" we define as those who do not participate in organised further education due to a variety of disadvantages. We are talking about a very heterogeneous group where we find social and cultural characteristics of underprivileged milieus. Characteristics like e.g. the origin from families with low social status, low educational and career qualifications, employed in corresponding industries, also in precarious job and family situations, sometimes living in disadvantaged accommodations and/or regions. Migration may weigh into the mix, but it is no stand-alone feature of discrimination. (compare e.g. Brüning/Kuwan 2002)

"Educational alienation" is no exclusively individual distance to organised further education. Organised further education itself has a social and cultural distance to these persons (compare Bremer/Bittlingmayer 2008).

There are four levels to start from in order to overcome this double distance:

1. Specifically contacting the "educationally disadvantaged" e.g. by persons close to these addressees or coming from the group of addressees;

2. Selection of study locations the addressees are familiar with;

3. Selection of didactical formats suitable for these target groups and lowering institutional barriers, as well as

4. Offering highly relevant content for the targeted group (compare Bremer/Kleemann-Göhring 2010, Siebert 2006, Cross 1981).

This is quite similar to our approach at Educational Guidance in Vienna. We try to appeal to these persons by way of disseminators and persons from the group of addressees; we go to places these people would frequent (for example: shopping malls, parks, railway stations, libraries, etc.); and finally we try low-threshold guidance services like phone or online guidance.

The importance of online guidance and virtual environments is growing in educational and career guidance as well. In a survey on further education demand of educational and career guides, executives attributed a high level of importance to online guidance (compare Hausegger/Reidl 2010).

After these introductory remarks I would like to briefly define online guidance. I will then try to identify the kind of persons who are looking for guidance online, so we will be able to discuss later to what extent online guidance can be a useful didactic format for "educationally disadvantaged" people.

What is online guidance?

Online guidance is defined as "computer-aided guidance that uses the internet as a medium and is interactive". This summarises various kinds of interaction processes that can be grouped in different forms of communication: e-mail guidance, chat guidance, guidance in forums (http://de.wikipedia.org/wiki/Onlineberatung[1]). Interactivity is a distinctive feature of guidance on the web, which may be an independent

[1] Last downloaded on 07/08/2011.

guidance process, but online guidance may also take place prior to a face-to-face contact or between guidance appointments (ibid.).

The pioneering stage of online guidance is regarded to be behind us by now. It is now an established tool, even in educational and career guidance, and it is increasingly offered by freelancers.

Many people looking for advice experience chat and e-mail communication in guidance processes as easier accessible than phone conversations, as they do not even have to reveal their voices on the internet. Guidance contacts on the web are also frequently characterised by intense emotionality (ibid.).

In online guidance, questions of quality and professionalism of online guides are highly relevant. Online guidance is no direct transfer of face-to-face guidance to another medium.

Online guidance has many advantages resulting from its accessibility independent of time and place. Online guidance creates an effect of a more open and less inhibited form of access, even in case of private matters that might not normally be addressed during face-to-face guidance. Anonymity is another point that needs to be mentioned. These and other features of online guidance facilitate access to guidance for people with handicaps, persons living in remote areas, but also people who prefer to stay anonymous, as well as members of marginalised groups (compare Ross 2011).

Who are the clients using online guidance?

Now we will analyse the question, what effects can be expected from online guidance with regard to objectives of educational and guidance policies. Online guidance has been said to be a low-threshold offer. We have to ask to what extent it can also be attractive for educationally disadvantaged persons. Who are the actual clients of online guidance? Are they different from face-to-face guidance clients?

There aren't any studies known regarding the area of educational and career guidance so far. Therefore I would like to refer to a study in which clients of selected online guidance services (such as pastoral advice service, youth and family counselling) were questioned online (Weinhardt 2010), and I will make an interpretation with regard to the effectiveness of online guidance for educational and career guidance.[2]

Personal items were questioned on the following areas: socio-demographic data[3], the use of internet, guidance received (topics, satisfaction, type of guidance: information on facts, crisis counselling or long-term guidance) as well as personal characteristics[4].

Eventually, four types of e-mail guidance clients were identified:

- Gainfully employed media pragmatists
- Secluded long-term clients
- Fact-based information collectors
- Young crisis clients

I will now describe these types of e-mail guidance clients with regard to possible educational policy effects of online educational and career guidance.

Gainfully employed media pragmatists are adult persons active in the working world and relatively well integrated on the job market. The educational background of these persons is highly developed. They are socially well integrated, and most of them live in relationships. The content of guidance provided to them is mostly about complex social problems. In order to cope with these problems, they have access to a variety of resources and numerous social perspectives. These persons have a very pragmatic approach to the internet. They appreciate the flexibility of space and time of e-mail guidance. Anonymity is less important to them. They would be prepared to come to personal guidance meetings, but they don't because of lack of time and organisational constraints.

[2] The following explanations are all based on Weinhardt 2010.
[3] Also: Status of a partnership (in a relationship, single)
[4] Extraverted character, neuroticism, openness, sociable behaviour and conscientousness

Secluded long-term clients are mostly young adults with low or medium-level educational backgrounds. Many of these clients looking for advice are still in education programs but have uncertain perspectives with regard to the job market. Many of them live without partnerships or their relationships and life plans are rather fragile and questionable. Their personality profiles show insecure and secluded characters. To this group of users, e-Mail guidance is a safe and controllable setting where they experience autonomy. They have a distinctive need for anonymity, and they regard the internet as medium for communication. The topics of long-term guidance were found to be about social maturing, discussions of hurt feelings and exemplary learning. They seem to have very few contact persons available in their environments. E-mail guidance provides a medium for these persons, opening guidance options to them.

Fact-based information collectors are also mostly young adults with low to medium-level, formal educational backgrounds. The share of unemployed persons in this group is larger than with secluded long-term clients, but they seem to have more varied and more social resources available to them. Most of them live in partnerships, often have children to look after and have a balanced personality profile marked by social integration, sociable behaviour and low susceptibility to distress. As opposed to secluded long-term clients, they also seem to have strong resilience skills[5]. Guidance content is mostly about facts and about education or acquiring skills they have not acquired in school or education programs. Anonymity is important to them. The internet is used intensively and is less of a communication tool to them than a resource where they can find information.

Young crisis clients are the youngest group. They have grown up with the internet, are very skilful in using the worldwide web as a normal tool and belong to the "digital natives". They spend a great deal of time on the internet and use it in addition to other social activities. Almost all of these young crisis clients are grammar school students, i.e. they have a high level of formal education. They also have fears and tendencies of seclusion, but far less developed than with secluded long-term clients. In addition, they have access so many social networks. Guidance for them is usually about embarrassing issues and taboo topics they do not want to come forward with in front of their friends. Another equally important aim of guidance refers to stabilisation and maturing processes that are typical for this age group. Anonymity is very important to them.

Possible educational policy effects of online guidance

Not all of the four types of users of e-mail guidance described are educationally disadvantaged people. Two of them, namely secluded long-term clients and fact-based information collectors, show clear marks of exclusion. There is a great difference between their personal strategies. While the one group seems to be giving up and retreat, the other acts with great self-confidence.

Meanwhile the younger generation has been socialised by the internet. Therefore guidance on the internet is becoming increasingly normal and natural, especially for the "digital natives". Other groups of clients who only show few or no signs of exclusion, are characterised by a fact-based and pragmatic approach to using the internet.

The intensity of internet usage also depends on the age of the clients: The younger they are, the more often they use the internet. If one of the aims is to reach more younger people, it seems reasonable to use internet as a medium more often in educational and career guidance as well.

Educationally and certainly also socio-politically interesting perspectives of online guidance are particularly found with those groups of persons who are socially poorly integrated, who live rather secluded lives and have to deal with several uncertainties as well as a low level of resilience.

[5] Resilience e.g. the ability to independently continue to develop even in and after crisis situations. Opposite: vulnerability.

Pragmatic perspectives become apparent where the internet has become an indispensible part of everyday life – for whatever reason. In turn, this means that a heavily normative discussion that would polarise between personal and virtual types of guidance is no longer up to date.

Literature references:

Benke, K. (2009): Digitale Ungleichheiten – theoretisch … wie praktisch! Alltagsbetrachtungen zu einer postmodernen, sozialen Herausforderung des 21. Jahrhunderts. In: e-beratungsjournal.net 5th annual set of issues, issue 2, article 6 - October. Online: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/benke.pdf (07/08/2011)

Bremer, H., Bittlingmayer U. H. (2008): Die Ideologie des selbstgesteuerten Lernens und die „sozialen Spiele“ in Bildungseinrichtungen. In: schulheft 130, Vienna, pages 30-51

Bremer, H., Kleemann-Göhring, M. (2010): Potenziale der Weiterbildung durch den Zugang zu sozialen Gruppenentwickeln. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des (gleichnamigen) Projektes. University of Duisburg-Essen

Cross, K.P. (1981): Adults as learners: Increasing participation and facilitating learning. San Francisco, CA: Jossey-Bass

Hausegger, T./ Reidl, C. (2010): Qualifizierungsbedarfe in der Bildungs- und Berufsberatung in Wien. Ergebnisse einer Online-Befragung von Bildung- und BerufsberaterInnen sowie in diesem Bereich tätigen Führungskräften. Wien. Ein Projekt im Auftrag der Wiener Volkshochschulen GmbH.

öibf - Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (Austrian Institute for Vocational Education Research) (2010): Bildungsberatung 2009. Newsletter 2. Vienna

Ross, W. (2011), Ethical issues involved in online counseling. Journal of Psychological Issues in Organizational Culture, 2: 54–66. Online: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jpoc.20047/abstract#fn1 (07/08/2011)

Siebert, H. (2006): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht. 5., revised ediction. Ziel publishing house: Augsburg

Weinhardt, M. (2010): Ratsuchende von E-Mail-Beratungsdiensten: Entwurf einer Typologie. In: e-beratungsjournal.net 6th annual set of issues, issue 1, article 9. Online: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/weinhardt.pdf (07/08/2011)

3.2 Online-Beratung – wie geeignet ist dieses Format für Menschen mit Bildungs- und anderen Benachteiligungen?

Gerhard Bisovsky

Im Mittelpunkt der Aktivitäten der «Bildungsberatung in Wien» steht die Erreichbarkeit von Personen, die «bildungsfern» sind, die bisher noch nicht oder nur sehr selten und sporadisch an Weiterbildung teilgenommen und Bildungs- und Berufsberatung in Anspruch genommen haben. Eine wichtige Aufgabe ist es auch, den Menschen Lust auf das Weiterlernen zu machen. Um bildungsferne Menschen zu erreichen verfolgen wir einen aufsuchenden bzw. mobilen Ansatz und bieten ein breites Spektrum an Beratungsarten.

Unter „Bildungsfernen“ verstehen wir Menschen, die aufgrund verschiedener Benachteiligungen wenig an organisierter Weiterbildung teilnehmen. Dabei handelt es sich um eine sehr heterogene Gruppe, in der sich soziale und kulturelle Merkmale unterprivilegierter Milieus finden. Zum Beispiel die Herkunft aus Familien mit niedrigem sozialem Status, niedrige Bildungs- und Berufsqualifikationen mit Beschäftigung in entsprechenden Branchen, auch in prekären beruflichen und familiären Verhältnissen, mitunter auch wohnhaft in benachteiligten Quartieren bzw. Regionen. Migration kommt oft hinzu, ist allerdings kein alleinstehendes Merkmal von Benachteiligung. (vgl. etwa Brüning/Kuwan 2002)

„Bildungsferne“ ist keine ausschließlich individuelle Distanz zu organisierter Weiterbildung. Die organisierte Weiterbildung selbst hat eine soziale und kulturelle Distanz zu diesen Personen (vgl. Bremer/Bittlingmayer 2008).

Auf vier zentralen Ebenen kann angesetzt werden, um dieser doppelte Distanz entgegenzuwirken:

1. Gezieltes Ansprechen von „Bildungsfernen“ zum Beispiel durch Personen, die diesen Adressaten nahe stehen bzw. aus der Adressatengruppe selbst kommen;

2. Auswahl von Lernorten, die den AdressatInnen vertraut sind;

3. Wahl didaktischer Formate, die diesen Zielgruppen entsprechen und Abbau institutioneller Barrieren sowie

4. Inhaltliche Angebote mit hoher Relevanz für die jeweilige Zielgruppe (vgl. Bremer/Kleemann-Göhring 2010, Siebert 2006, Cross 1981).

Ähnlich arbeiten wir in der Bildungsberatung in Wien. Über MultiplikatorInnen und Personen aus der Adressatengruppe versuchen wir diese anzusprechen, wir gehen zu Orten, an denen sich die Menschen aufhalten (zum Beispiel: Einkaufszentren, Parks, Bahnhöfe, Büchereien, etc.) und schließlich versuchen wir Beratungsarten, die niederschwellig sind, zu denen telefonische und online-Beratung gezählt werden.

Die Bedeutung von online-Beratung bzw. von virtuellen Umgebungen nimmt auch in der Bildungs- und Berufsberatung zu. In einer Umfrage zum Weiterbildungsbedarf von Bildungs- und BerufsberaterInnen haben Führungskräfte der online-Beratung einen hohen Stellenwert eingeräumt (vgl. Hausegger/Reidl 2010).

Nach diesen einleitenden Bemerkungen definiere ich nun kurz die online-Beratung, um mich dann damit auseinander zu setzen, wer die Ratsuchenden in der online-Beratung sind, damit wir anschließend diskutieren können, wieweit online-Beratung ein brauchbares didaktisches Format sein kann, das sich für „Bildungsferne“ eignen kann.

Was ist online-Beratung?

Online-Beratung wird als eine „computergestützte Beratung, die über das Internet medial vermittelt und interaktiv stattfindet“ definiert. Dabei werden verschiedene Interaktionsprozesse zusammengefasst, die sich in verschiedenen

Kommunikationsformen fassen lassen: eMail-Beratung, Chatberatung, Beratung in Foren (http://de.wikipedia.org/wiki/Onlineberatung[1]). Kennzeichnend für online-Beratung ist, dass die Beratung im Internet interaktiv stattfindet. Dabei kann es sich um einen eigenständigen Beratungsprozess handeln, es kann aber auch sein, dass online-Beratung vor einer face-to-face-Beratung oder zwischen Beratungsterminen stattfindet (ebd.).

Die Pionierphase der online-Beratung gilt als beendet; online-Beratung hat sich auch in der Bildungs- und Berufsberatung etabliert und wird zunehmend auch von Angehörigen Freier Berufe angeboten.

Viele Ratsuchende erleben Chat- und Mailkommunikation im Beratungsprozess als niederschwelliger als das Telefongespräch, da sie im Internet nicht einmal ihre Stimme zu erkennen geben müssen. Beratungskontakte im Internet zeichnen sich zudem häufig durch eine intensive Emotionalität aus (ebd.).

Eine große Bedeutung kommt in der online-Beratung Qualitätsfragen und der Professionalität der online-BeraterInnen zu. Online-Beratung ist keine direkte Übertragung der face-to-face-Beratung in ein anderes Medium.

Die Vorteile der online-Beratung liegen grundsätzlich in der orts- und zeitunabhängigen Zugänglichkeit, online-Beratung schafft Effekte eines offeneren und ungehemmteren Zuganges auch bei privaten Angelegenheiten, die in face-to-face-Beratungen vielleicht nicht angesprochen werden. Weiters ist noch die Anonymität anzuführen. Diese und andere Merkmale der Online-Beratung erleichtern Menschen mit Beeinträchtigungen, Personen, die in entlegenen Gebieten wohnen, aber auch Menschen, die anonym bleiben wollen und auch Angehörigen marginalisierter Gruppen den Zugang zu Beratung (vgl. Ross 2011).

Was ist online-Beratung?

Nun soll der Frage nachgegangen werden, welche Effekte von online-Beratung auf bildungs- und beratungspolitische Ziele zu erwarten sind. Nachdem der online-Beratung Niederschwelligkeit attestiert wird, ist zu fragen wieweit die online-Beratung auch für bildungsferne Personen attraktiv sein kann. Wer sind also die KlientInnen der online-Beratung? Unterscheiden sie sich von KundInnen von face-to-face-Beratungen?

Für den Bereich der Berufs- und Bildungsberatung sind noch keine Untersuchungen bekannt, ich greife daher auf eine Studie zurück, in der KundInnen von ausgewählten online-Beratungsdiensten wie Telefonseelsorge, Jugend- und Familienberatung online befragt wurden (Weinhardt 2010) und interpretiere in Bezug auf die Effektivität von online-Beratung für die Bildungs- und Berufsberatung.[2]

Zu folgenden Bereichen wurden personenbezogene Items erhoben: Soziodemographische Daten[3], Internetnutzung, erhaltene Beratung (Themen, Zufriedenheit, Art der Beratung: Sachinformation, Krisenberatung oder längerfristige Beratung) sowie Persönlichkeitsmerkmale[4].

Vier Typen von eMail-BeratungskundInnen werden schlussendlich identifiziert:

- Erwerbstätige MedienpragmatikerInnen
- Zurückgezogene DauerklientInnen
- Sachorientierte InformationsbeschafferInnen
- Jugendliche KrisenklientInnen

Diese Typen von eMail-BeratungskundInnen beschreibe ich nun in Hinblick auf die möglichen bildungspolitische Effekte von online-Beratung für Bildungs- und Berufsberatung.

Erwerbstätige MedienpragmatikerInnen sind erwachsene und im Erwerbsleben stehende Personen, die relativ gut in den Arbeitsmarkt integriert sind. Der Bildungshintergrund dieser Personen ist ein hoher, sie sind sozial gut integriert und leben überwiegend in Beziehungen.

[1] Zuletzt aufgerufen am 7.8.2011.
[2] Die folgenden Ausführungen stützen sich alle auf Weinhardt 2010.
[3] Auch: Status einer Partnerschaft (gebunden, ungebunden)
[4] Extraversion, Neurotizismus, Offenheit, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit

Bei ihren Beratungsinhalten geht es hauptsächlich um komplexe soziale Problemlagen, zu deren Bewältigung sie auf vielfältige Ressourcen und viele soziale Perspektiven zurückgreifen können. Zum Internet haben diese Personen eine pragmatische Beziehung. Sie schätzen an eMail-Beratung die räumlich-zeitliche Flexibilität. Die Anonymität ist ihnen nicht so wichtig, sie wären bereit, eine persönliche Beratung aufzusuchen, tun dies aber aus zeitlichen und organisatorischen Gründen nicht.

Zurückgezogene DauerkundInnen sind zumeist junge Erwachsene, die über einen niedrigen bis mittleren Bildungshintergrund verfügen. Viele dieser Ratsuchenden sind noch in Ausbildung und haben unsichere Perspektiven in Hinblick auf den Arbeitsmarkt. Häufig leben sie ohne Partnerschaft bzw. dürften ihre Beziehungen und Lebensentwürfe eher brüchig und fragwürdig sein. Das Persönlichkeitsprofil zeigt verunsicherte und zurückgezogene Menschen. Die eMail-Beratung wird von dieser Nutzergruppe als sicheres und kontrollierbares Setting gesehen, indem sie ihre Autonomie erleben. Sie haben ein ausgeprägtes Bedürfnis nach Anonymität und sehen das Internet als Medium für Kommunikation. Die Themen der langen Beratungen werden als solche der sozialen Reifung, der Besprechung erlittener Kränkungen und als modellhaftes Lernen analysiert. In ihrer sozialen Umgebung dürften nur wenige AnsprechpartnerInnen zur Verfügung stehen. Mit der eMail-Beratung steht diesen Personen ein Medium zur Verfügung, das ihnen die Optionen von Beratung öffnet.

Sachorientierte InformationsbeschafferInnen sind ebenfalls meist junge Erwachsene mit einem niedrigen bis mittleren formalen Bildungsstand. Der Anteil an Arbeitslosen ist in dieser Gruppe größer als bei den zurückgezogenen DauerklientInnen, ihnen dürften aber vielfältigere und mehr soziale Ressourcen zur Verfügung stehen. Sie leben meist in einer Partnerschaft, sorgen oft auch für ein Kind und haben ein ausgeglichenes Persönlichkeitsprofil, das sich durch soziale Integration, Geselligkeit und geringe Stressanfälligkeit auszeichnet. Im Gegensatz zu den zurückgezogenen DauerklientInnen dürften sie auch eine ausgeprägte Fähigkeit zur Resilienz[5] haben. In der Beratung geht es meist um Sachinformation und um Bildung bzw. Aneignung von Fertigkeiten, die sie in Schule und Ausbildung nicht erlangt haben. Die Anonymität ist ihnen wichtig. Das Internet wird intensiv verwendet und wird weniger zur Kommunikation als zur Informationssuche gebraucht.

Jugendliche KrisenklientInnen sind die jüngste Gruppe. Sie sind bereits mit dem Internet sozialisiert, nutzen das Worldwide Web ganz selbstverständlich und gehören zu den „digital natives“. Im Internet verbringen sie viel Zeit und benützen es ergänzend zu anderen sozialen Aktivitäten. Fast alle dieser jugendlichen KrisenklientInnen sind GymnasiastInnen, haben also einen hohen formalen Bildungsstand. Auch sie haben Ängste und Rückzugstendenzen, die aber weitaus schwächer ausgeprägt sind als bei den zurückgezogenen DauerkundInnen. Außerdem verfügen sie über viele soziale Netzwerke. In der Beratung geht es für sie möglicherweise um schambesetzte Themen und um Tabuthemen, mit denen sie ihre Freunde nicht belasten wollen. Ein ebenso wichtiges Ziel in der Beratung ist die für diese Altersgruppe typische Stabilisierung im Rahmen ihrer Entwicklungs- und Reifeprozesse. Die Anonymität ist ihnen sehr wichtig.

Mögliche bildungspolitische Effekte von online-Beratung

Nicht alle der vier beschriebenen Typen von NutzerInnen der eMail-Beratung stehen der Bildung fern. Bei zweien von ihnen, nämlich bei den zurückgezogenen DauerklientInnen und bei den sachorientierten InformationsbeschafferInnen sind klare Merkmale von Exklusion vorhanden. Ein großer Unterschied zeigt sich bei ihren persönlichen Strategien. Während die einen zu resignieren scheinen und sich zurück ziehen, agieren die anderen sehr selbstbewusst.

Die jüngere Generation ist mittlerweile durch das Internet sozialisiert, daher werden auch Be-

[5] Resilience e.g. the ability to independently continue to develop even in and after crisis situations. Opposite: vulnerability.

ratungen über das Internet zunehmend mehr zur Selbstverständlichkeit gerade für die „digital natives“, andere Gruppen von KundInnen, die nur wenige oder keine Exklusionsmerkmale haben, zeichnen sich durch eine sachliche und pragmatische Nutzung des Internets aus.

Die Intensität der Nutzung des Internets hängt auch mit dem Alter der KlientInnen zusammen: Je jünger, desto häufiger wird das Internet genützt. Wenn es ein Ziel ist, mehr junge Menschen zu erreichen, wird es Sinn machen, verstärkt das Medium Internet auch in der Bildungs- und Berufsberatung einzusetzen.

Bildungs- und wohl auch sozialpolitische interessante Perspektiven der online-Beratung zeigen sich insbesondere bei jenen Personengruppen, die sozial nicht gut integriert sind, die eher zurückgezogen und mit vielen Unsicherheiten behaftet leben und die über eine geringe Fähigkeit zur Resilienz verfügen.

Pragmatische Perspektiven tun sich dort auf, wo das Internet – aus welchen Gründen auch immer – zu einem nicht mehr wegzudenkenden Bestandteil unseres Alltags geworden ist. Das heißt aber auch, dass eine stark normativ geladene Diskussion, die zwischen persönlichen und virtuellen Beratungsarten polarisiert, nicht mehr zeitgemäß ist.

Verwendete Literatur

Benke, K. (2009): Digitale Ungleichheiten – theoretisch … wie praktisch! Alltagsbetrachtungen zu einer postmodernen, sozialen Herausforderung des 21. Jahrhunderts. In: e-beratungsjournal.net 5. Jg., Heft 2, Artikel 6 - Oktober. Online im Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/benke.pdf (7.8.2011)

Bremer, H., Bittlingmayer U. H. (2008): Die Ideologie des selbstgesteuerten Lernens und die „sozialen Spiele“ in Bildungseinrichtungen. In: schulheft 130, Wien, S. 30-51

Bremer, H., Kleemann-Göhring, M. (2010): Potenziale der Weiterbildung durch den Zugang zu sozialen Gruppenentwickeln. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des (gleichnamigen) Projektes. Universität Duisburg-Essen

Cross, K.P. (1981): Adults as learners: Increasing participation and facilitating learning. San Francisco, CA: Jossey-Bass

Hausegger, T./ Reidl, C. (2010): Qualifizierungsbedarfe in der Bildungs- und Berufsberatung in Wien. Ergebnisse einer Online-Befragung von Bildung- und BerufsberaterInnen sowie in diesem Bereich tätigen Führungskräften. Wien. Ein Projekt im Auftrag der Wiener Volkshochschulen GmbH.

öibf - Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (2010): Bildungsberatung 2009. Newsletter 2. Wien

Ross, W. (2011), Ethical issues involved in online counseling. Journal of Psychological Issues in Organizational Culture, 2: 54–66. Online im Internet: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jpoc.20047/abstract#fn1 (7.8.2011)

Siebert, H. (2006): Didaktisches Handeln in der Erwachsenenbildung. Didaktik aus konstruktivistischer Sicht. 5., überarb. Auflage. Ziel Verlag: Augsburg

Weinhardt, M. (2010): Ratsuchende von E-Mail-Beratungsdiensten: Entwurf einer Typologie. In: e-beratungsjournal.net 6. Jg., Heft 1, Artikel 9. Online im Internet: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/weinhardt.pdf (7.8.2011)

3.3 New Media as Supporting Tools in Educational Guidance and Counselling*

Kirsten Schulze, Anne Béatrice Eickhoff

Educational guidance and counselling as a relevant field of action for the future

Educational guidance is meant to facilitate universal access to information and to offer professional counselling on questions related to education, vocation and employment, enabling people to successfully manage their personal life plans and to better cope with the demands of a fast-moving society. From a social policy angle, the goal of educational guidance and counselling is to expand people's personal development opportunities, to promote social participation and to secure or enhance employability.

If we want educational guidance not to be limited to people who – thanks to their successful educational biographies – use learning services much more frequently and have better knowledge and information networks than those with lower educational qualifications, this challenge has to be kept in mind even when designing and starting to provide services.

For this reason, educational counselling centres should:

- be easily accessible, recognisable and visible within people's immediate environment and also easy to contact, and
- provide various support services (such as counselling on study skills, workshops and workplaces for independent or additional education-related and job searches).

This is why the LernLaden Pankow and the Jobassistenzen (employment assistance centres) Friedrichshain-Kreuzberg and Spandau were designed as counselling centres in the middle of a highly frequented and easily accessible area with open access to counselling for which no appointment needs to be made. The comprehensive educational and job counselling services are geared towards people with very different interests and are intended to give them an opportunity to obtain information on education and further training, look for job offers or receive guidance on changing careers. The services target all audiences regardless of qualification, origin, sex or age. And they explicitly address people with less successful educational biographies and – a frequent corollary – negative learning experiences. By offering this hassle-free access to educational guidance, we want to reach out to people who, for various reasons, shy away from making long-term plans or appointments or do not follow up on these plans. Educational guidance is offered without affiliation to specific educational organisations and takes place free of charge in a non-institutional, informal counselling setting with service-oriented opening hours.

The counselling service is complemented by the provision of computers for drafting job applications and of information and lists of links, as well as bulletins on how to do job, traineeship and education-related searches. Providing this kind of information and support gives visitors access to a flexible range of instruments they can use independently (such as workplaces, computers, Internet access, scanners, printers, lists of links, and current job advertisements). Apart from being of practical benefit, these self-use services enable people to "get to know" the place, to overcome their reservations and insecurity connected to educational, training or job counselling and perhaps to start putting their plans into practice on-site right after counselling.

New media as supporting tools for information, documentation and evaluation

We not only supply computers, scanners and Internet access, but would like to promote access to relevant information and to improve people's new media literacy. We are doing this because it is not the technical knowledge of how to use the Internet or a computer alone that enables people to obtain, structure and evaluate relevant information. In the Internet era, customers' knowledge about the right way to do things and

* Summary of the presentation at the conference "Internet and phone service for guidance: gadget, substitute or counsellors' add" Paris on 17 September 2010

the access to information are of paramount importance. What matters increasingly today is the question of how to get the right information as fast as possible. And here the new media and the ability to find, evaluate, sort and structure the right information play a key role. We use (new) media:

- to support customers' independent research by providing workplaces for research (support), up-to-date lists of links on job and education-related searches, checklists and information on funding options, application criteria, and information meant to help with education-related decisions, as well as research recommendations for independent searches in continuing education databases and relevant search portals, and

- to document our counselling results in an online-database that all publicly funded educational guidance centres use by means of authorised access and that serves as both an evaluation and information platform for them. At the same time, customers interested in education receive support in finding the right educational guidance centre for them via the www.bildungsberatung-berlin.de portal and obtain important information on education, vocation and employment.

Purpose and function of media use in educational guidance and counselling

In educational guidance and counselling, we use the new media to communicate during registration and to send information, to provide additional information before, during and after a counselling session and to facilitate our customers' independent research. The new media also support internal documentation and evaluation and the counsellors' own research.

The media use can be categorised according to the counselling phases (before, during or after a counselling session), in which they serve different purposes.

Before counselling
(e-mails, online contact forms or telephone):

- to make appointments,
- to answer simple questions about qualification options or about the content or the selection of courses,
- to answer questions about education-related or job searches,
- to answer inquiries and re-assure people about the services on offer, and
- to send profiles/CVs and to give research tips and information on continuing education databases.

During counselling
(Internet and computer/list of links):

- for joint Internet searches to, for example, explain the use and search options in job and further training databases and online tests,
- for on-site online tests (to ascertain the customer's aptitude and interests to help with training and job searches and to facilitate the assessment of language skills), and
- for counselling on the education bonus awarded by the Federal Ministry of Education and Research on the basis of an online form.

After counselling (e-mails or telephone):

- die Zusendung oder Austausch von (ergänzenden) Informationen und Recherchen,
- Kontakthalten- kurze Nachfragen, Information über Ergebnisse (Feedback von nachträglichen Folgeaktivitäten oder Ergebnissen), kurze Rückversicherungen oder Fragen.

Conclusion

The new media and the ability to use them are an important component of active social participation. This is reflected in the way educational guidance is organised – where the new media enhance access to information and provide vital support for the professional assistance, design and execution of educational counselling.

The educational counselling centre Lern-Laden Pankow and the employment assistance

centres in Friedrichshain-Kreuzberg and Spandau use the new media as an essential element of their educational guidance activities.

In conclusion, we can say that we use the new media on three different levels:

- for support: providing Internet access and computers for individual use,
- for documentation and evaluation (www.bildungsberatung-berlin.de), and
- as supporting tools for educational guidance and counselling.

3.3 Neue Medien als Unterstützungsinstrumente der Bildungsberatung*

Kirsten Schulze, Anne Béatrice Eickhoff

Bildungsberatung ein relevantes Handlungsfeld der Zukunft

Bildungsberatung soll allen Menschen den Zugang zu Informationen erleichtern und eine professionelle Begleitung zu Fragen in Bildung, Beruf und Beschäftigung anbieten, um individuelle Lebensentwürfe erfolgreich gestalten zu können und den Anforderungen einer schnelllebigen Gesellschaft besser gewachsen zu sein. Gesellschaftspolitisch betrachtet, zielt Bildungsberatung darauf ab, die persönlichen Entfaltungsmöglichkeiten zu erweitern, eine gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und die Beschäftigungsfähigkeit sicherzustellen oder zu erhöhen.

Möchte Bildungsberatung nicht nur ein Angebot für Bürger und Bürgerinnen bereitstellen, die aufgrund erfolgreicher Bildungsbiografien Lernangebote überproportional nachfragen und über besser funktionierende Wissens- und Informationsnetzwerke als Menschen mit niedrigen Bildungsabschlüssen verfügen, gilt es diese Aspekte bereits in der Bereitstellung und Ausgestaltung des Angebots zu berücksichtigen.

Bildungsberatungsstellen sollten deshalb:

- gut erreichbar, erkennbar und präsent im Lebensumfeld der Menschen und unkompliziert im Zugang sein und

- über Unterstützungsangebote (wie Lernberatung; Workshops und Arbeitsplätze zur selbständigen oder weiterführenden Bildungs- und Jobsuche) verfügen.

Deshalb wurden der LernLaden Pankow und die Jobassistenzen Friedrichshain- Kreuzberg und Spandau als Beratungsstellen inmitten von gut frequentierten und leicht erreichbaren Gegenden mit einem offenen Zugang zur Beratung konzipiert, die auch ohne Terminvereinbarungen erfolgen kann. Das umfassende Angebot an Bildungs- und Jobberatung soll Menschen mit unterschiedlichen Anliegen ansprechen und ihnen die Möglichkeit bieten, sich zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu informieren, Stellenangebote zu recherchieren oder sich zu beruflicher Neuorientierung beraten zu lassen. Das Beratungsangebot zielt auf alle Menschen unabhängig von Qualifikation, Herkunft, Geschlecht und Alter. Und es bezieht sich explizit auch auf Menschen mit weniger erfolgreichen Bildungsbiographien und – damit zumeist einhergehenden – negativen Lernerfahrungen. Über den unkomplizierten Zugang zur Bildungsberatung möchten wir deshalb auch Menschen erreichen, die vor einer längerfristigen Planung und Terminvereinbarung aus unterschiedlichen Gründen zurückschrecken oder diesen „planvollen“ Weg nicht beschreiten. Die Bildungsberatung erfolgt trägerneutral und findet in einer nicht- institutionellen, vertrauensvollen Beratungsatmosphäre zu serviceorientierten Öffnungszeiten kostenfrei statt.

Das Beratungsangebot wird durch die Bereitstellung von Computern für die Erstellung von Bewerbungsunterlagen, durch Informationen und Linklisten sowie Aushänge zur Stellen-, Ausbildungs- und Bildungsrecherche ergänzt. Mit der Bereitstellung von Information und eines Supports wird ein flexibles Angebot zur Selbstnutzung durch die „Besucher/innen“ (wie Arbeitsplätze, Computer; Internetzugang, Scanner, Drucker, Linklisten, aktuelle Stellenangebote) bereitgestellt. Die Selbstnutzungsangebote ermöglichen über den unmittelbaren praktischen Nutzen hinaus, auch das erste „Kennen lernen“, den Abbau von Vorbehalten oder Unsicherheiten in Bezug auf eine Bildungs-, Ausbildungs- oder Jobberatung und die Möglichkeit im Anschluss an eine Beratung die Umsetzung der nächsten Schritte direkt vor Ort realisieren zu können.

Neue Medien als Unterstützungsinstrumente für Information, Dokumentation und Evaluation

Wir stellen Computer, Scanner und Internet nicht nur bereit, sondern möchten den Zugang

* Zusammenfassung des Beitrages zur Fachtagung „Online- und Telefonberatung : Spielerei, Ersatz oder nützliches Tool für Bildungsberater/innen?“ in Paris, 17. September 2010

zu den relevanten Informationen unterstützen und die Medienkompetenz in Bezug auf den Umgang mit neuen Medien stärken. Und das weil nicht allein der technische Umgang mit dem Internet und Computer die Menschen befähigt die relevanten Informationen zu erhalten, zu strukturieren und bewerten zu können. Das Wissen der Kundinnen und Kunden über den richtigen Weg und der Zugang zu Informationen hat im Zeitalter des Internets eine herausragende Bedeutung. Geht es heute zunehmend darum zu wissen, wie ich zeitnah an die richtigen und relevanten Informationen komme. Und hierbei spielen neue Medien und die Fähigkeit die richtigen Informationen zu finden, diese bewerten, sortieren und strukturieren zu können eine entscheidende Rolle. Wir nutzen (neue) Medien:

- zur Unterstützung der Selbstsuche der Kundinnen und Kunden. Hierzu stellen wir Rechercheplätze (Support) bereit und unterstützen die Selbstsuche durch aktuelle Linklisten zur Job- und Bildungssuche, stellen Checklisten und Informationen zu Verfügung, die über Finanzierungsmöglichkeiten, Bewerbungsanforderungen informieren und Bildungsentscheidungen erleichtern sollen und geben Recherchetipps zur Selbstsuche in Weiterbildungsdatenbanken und Informieren über relevante Suchportale.

- zur Dokumentation unserer Beratungsergebnisse in einer Online- Datenbank, die von allen öffentlich geförderten Bildungsberatungsstellen über einen gesonderten Zugang genutzt wird, die den Beratungsstellen gleichzeitig als Evaluierungs- und Informationsplattform dient. Zugleich werden Bildungsinteressierte über www.Bildungsberatung-berlin.de bei der Suche nach individuell geeigneten Bildungsberatungsstellen unterstützt und erhalten wichtige Informationen zu den Themen Bildung, Beruf und Beschäftigung.

Anlässe und Funktion der Mediennutzung in der Bildungsberatung

Die Nutzung neuer Medien für die Beratung hat für uns die Funktion der Kontaktaufnahme bei Anmeldung und Information, der Übermittlung von unterstützenden Informationen vor, während und im Anschluss an eine Beratung, der Unterstützung der Selbstrecherche der Kundinnen und Kunden. Sie unterstützen die interne Dokumentation und Evaluation und die Recherchen der Bildungsberater/ innen.

Die Anlässe der Mediennutzung unterscheiden zeitlich (vor, während und nach einer Beratung), nach Anlass und erfüllen unterschiedliche Funktionen.

Vor einer Beratung (E-Mails, Online -Kontaktformulare oder das Telefon):

- zur Terminvereinbarung,
- um einfache Anfragen zu Qualifizierungsmöglichkeiten und Kursinformationen und -auswahl zu beantworten,
- um Fragen in Bezug auf die Bildungs- oder Jobsuche,
- um Anfragen und Rückversicherung zum Angebotspektrum zu beantworten,
- für die Zusendung von Profilen/ Lebensläufen, für Recherchetipps und Informationen zu Weiterbildungsdatenbanken

während einer Beratung
(Internet und Computer/ Linklisten):

- für gemeinsame Recherchen im Internet und um beispielsweise den Umgang und die Suchmöglichkeiten von Job- und Weiterbildungsdatenbanken und Onlinetests zu erläutern,
- für Onlinetests vor Ort (zur Eignungs- und Interessenfeststellung für die Ausbildungs- und Berufssuche und zur Unterstützung der Sprachstandfeststellung,
- für die Bildungsprämienberatung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung, die über ein Online- Formular bewilligt wird.

nach einer Beratung (E-Mails oder das Telefon):

- die Zusendung oder Austausch von (ergänzenden) Informationen und Recherchen,

- Kontakthalten- kurze Nachfragen, Information über Ergebnisse (Feedback von nachträglichen Folgeaktivitäten oder Ergebnissen), kurze Rückversicherungen oder Fragen.

Fazit

Neue Medien und der versierte Umgang mit ihnen sind wichtige Bestandteile für eine aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Dies spiegelt sich in der Umsetzung von Bildungsberatung wider, wo neue Medien den Zugang zu Informationen erleichtern und bei einer professionellen Begleitung, Ausgestaltung und Umsetzung von Bildungsberatung wichtige Unterstützung bieten.

In den Bildungsberatungsstellen LernLaden Pankow und den Jobassistenzen Friedrichshain-Kreuzberg und Spandau werden neue Medien als essentieller Bestandteil in der Bildungsberatung eingesetzt und genutzt.

Zusammenfassend nutzen wir neue Medien auf drei Ebenen:

- Im Support: Bereitstellung von Internet und Computer für die Selbstnutzung,
- Für die Dokumentation und Evaluation (www.Bildungsberatung-Berlin.de),
- Als Unterstützungsinstrumente für die Beratung.

3.4 Cités des métiers, internet and smartphones What kind of services for which public?

Olivier Las Vergnas

Since the creation of the first Cité des métiers in Paris in 1993, the use and function of digital tools have been evolving a lot. The evolution concerns of course the way they are implemented and put to use in the spaces and workshops of each Cité des métiers, but furthermore the way they are used to supply distance access to the users of the services.

Four waves of digitalisation

Concerning this distance access to the different Cité des métiers, this evolution can be abstracted in short as having occured in four main waves, each corresponding to a different way of looking at the digitalisation of the services offer.

1. The first wave, which dominated particularly during the 90s, was concomitant with the development of the first Cité des métiers in La Villette (Paris). It was concerned with the "online programme", meaning that telematics was used to advertise the services to the public and to make known the peculiarities of the physical access (timetable, location, programme and possibly catalogue of resources). This limited approach of course reflects the limited possibilities of the tools available at the time, mainly Minitel terminals and phone voice servers.

2. With the technological evolution and the democratisation of the Internet, what was to become the main idea of the second wave appeared progressively: capitalising on the events and putting them online (this idea would gain strength in relation with the development by the Cité des métiers of TV chronicles[1]). To the original aim, make the public understand better the interest of coming on location, was now added the idea of giving access to the whole or part of the contents developped specifically by the Cité des métiers. Even if in France a Cité des métiers does obviously not have the means (nor the interest) to become its own publisher of encyclopedic documents on occupations and professional life, the idea of organising the contents of the workshops and round tables in online archive series gradually acquired currency: thanks to an online archive, internet users can see what happens in a Cité des métiers, but even before that, find also information they are interested in.

3. The third wave can be considered having started because of the will to maintain the concept of a physical location Cité des métiers at the time of an ascending Internet by explaining its complementarity with what you can find online by yourself on the numerous guidance websites and through increasingly efficient search engines. This wave was born from the worry that Cités des métiers would find themselves in competition with the Internet. The emblematic tool that has allowed to overcome this fear of competition between web and physical location is the website http://enligne.citedesmetiers.org. It is a portal to all relevant internet resources and at the same time a showcase for the services specific to the Cités des métiers.

4. The fourth wave is the present one. It could be characterised as respective repositioning. As the generalisation of the Internet and of mobile phones has totally modified the practice of information retrieval, the Cités des métiers cannot ignore the need for them to use these tools in the best possible way to assist their users, to train them to get the most from these tools in their searches or projects. But the Cités also need to think anew the services they offer in their premises according to the new needs and problems stemming from these technologies (overinformation, dispersion, isolation or even infantilisation). Practically, this wave is characterised by a two-side development: (1) development of new online or

[1] See for instance : Las Vergnas O. (2010), "Coproduire des programmes TV aidant à réfléchir sur l'avenir professionnel ?" (in English : "Co-produce TV programmes that help people think about their professional future?"), *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 39/3 Paris

Smartphone tools, allowing various types of distance access, using customisation and allowing a link with social networks; (2) development of new service offers on location, aiming at fighting the isolation of persons (clubs, late openings …) or at training them to master these new instruments and turn them into tools meeting their concerns.

A juxtaposition of different logics

Looking in retrospect at this evolution of the digitalised services in the Cités des métiers, we can notice that these four waves overlapped across different Cités, and sometimes inside the same one. Actually, it rather appears there different "logics" have as well being overlapping, each one focusing on differents aspects of digitalisation and characterised by different choices of priorities.

1. The logic of the showcase and of the "Online programme"

This logic, which could be characterised as a "first level logic", is based on an assessment of the competence and the priority mission of a Cité des métiers. A priori, a Cité des métiers is not a content publisher, but only a physical platform offering documentation, guidance interviews, and production of events. From this point of view, and lacking any specific financial resources, it is only logical that a Cité des métiers would choose to bring online only the information necessary for its future physical users to understand its function and way of working, to come there and to know what to expect once on location.

In fact, this "minimum" choice is made by Cités des métiers that have no means of recording the events and who consider that the other accessible websites and publishers already meet the needs for online access to information concerning occupations and professional life. This is generally the case in small French Cités des métiers: they limit themselves to present on the Internet a showcase of what they offer to persons coming in their premises.

However, as soon as a programme of events is put online, issues keep appearing that need to be resolved: how to limit the information to supply, down to which level of detail for the service offers (description of the workshops, of the participants to a round table, exhibitors in a forum …)? Actually, users regularly point to the fact that they need precise information in order to decide whether to enroll in a workshop, and that a simple title as "Improve your job-seeking" is generally far from enough to help them decide whether it's worth spending half a day or a full day there and paying the travel expenses to the Cité des métiers.

2. The logic of capitalisation and of bringing events online

The majority of the Cités des métiers that produce a great number of events are now seeking to develop this second level of online service. This idea of "keeping the contents online" stems from the point of view of having what could be called an "open archive". This way of thinking is gaining currency because nowadays camcorders and specialised software portals allow to do just

that for a quite modest investment. This makes possible to create video collections of conferences and debates, "encapsulating" or not short documentaries. This is what you can look for instance at: http://www.universcience.fr/fr/cite-des-metiers/contenu/c/1239022828054/-re-voir-ecouter/.

However, the issue of the limits for the online material fast arises: how to balance between a simple "full-copy" of the event – the result for the web users being a long and static … and boring, video – and the development of more sophisticated contents? Really, there are several possible choices, from using a simple fixed camcorder to shooting a real web TV documentary. In this last option, cost – which can be kept to a minimum for a simple recording – can fast become prohibitive if a professional video director or team is hired. Similarly, the way the movie is edited and the different events indexed are crucial. It is obviously tempting to develop a mini-encyclopedia from scenes cut from each event, but here again, cost increases fast. All the more so when arises the corollary question of the update: how to avoid contents obsolescence?

3. The logic of explaining the complementarity between web and physical sites

A lot of managers of public information and documentation structures are worried by the explosion of the use of the Internet in daily life. They are afraid that the public will come less to libraries and documentation centres. Rather than being afraid of the competition with the web, this logic is based on the idea that it is better to explain to internet users the complementarity between "online" and "physical" resources. And the web is precisely the way to explain it! Thus with the site http://enligne.citedesmetiers.org, the Cités des métiers have decided to enter the internet arena resolutely and totally: they give online access to anything that can be useful (for those who are far, for those who are in an emergency situation), and at the same time they demonstrate the added value of coming in a physical location like a Cité des métiers to meet counsellors and fellow people confronted to the same problems (in clubs, workshops, fora).

Obviously in this logic the main issue remains that of the capacity of effectively demonstrating the added value brought by actually coming to such a place. How can that be done?

4. The logic of respective repositioning

As soon as you work on the added value of the physical locations, you are led to explorate in depth the respective interests of "virtual" and "real" tools. Provided you have the means to experiment these new service offers to the public, you find yourself in another logic, the logic of "repositioning", with two different aspects: the first one is to propose the user to make the better use of the information technologies by offering new online services using them, the second is to draw the consequences of the development of these technologies in terms of redefining the physical offer (workshops, spatial disposition of the counsellors, organisation of the documentation in the premises.

Indeed, seeking complementarity also implies making the physical locations themselves evolve: to compensate for the isolation resulting from the more and more frequent use of individual screens or the pseudo-conviviality of some social networks, these structures must especially provide more listening and exchange (workshops organised in tracks, clubs, reception of users outside of the premises, evening openings) and help them to discover and use the online tools (workshops "Finding a job using the internet", training about the use of social networks). The Cité des métiers of La Villette thus supports in a very proactive way new types of clubs, more or less informal, by helping creating them or hosting their meetings (deskilled migrants, chronically ill persons, elderly workers).

At the same time, the production of online tools and portals keeps on increasing, particularly taking opportunity of the spread of internet and cell phone subscriptions and of the media convergence (text, video, interactive maps, databases). So the Cité des métiers of La Villette developped the CiteJob digital package: http://dev.citejob.com that aims at proposing a collection of vocational guidance and insertion tools for smartphones. The logic of this first implementation, financially supported by the national programme "Proxima mobile", was simple: to port to smartphone various tools either already existing or easy to develop. The result has been a set of seven software applications for iPhone and Android that are presented on http://dev.citejob.com/applications. At the same time, the Cité des métiers of Marseille-PACA (Provence-Côte d'Azur region in southern France) has developped a web and cell phone site for localisation and regional news about counselling at http://citedesmetiers.mobi, and the Cité des métiers of Haute-Normandie is experimenting a solution of e-interviews for counselling which allows every resident to connect, with or without appointment, for an interview similar to those taking place in the normal premises of the Cité des métiers, with the possibility as well to share documents.

Provisory conclusion

For the Cités des métiers, the main mission remains the convergence of actors and tools to set up the most appropriate answer to the concerns relating to the professional transitions of their users, online as well as in their physical premises. This means that, with the internet and the smartphones, the new offers must be designed to be integrated in the most harmonious possible manner in multiple search paths, mixing surfing at any time, requests more or less naively expressed on general search engines like Google and physical moves to meet people who will listen, assist and provide guidance – or just to exchange. With information and communication technology (ICT), the stakes obviously remain the quality and professionalism of the service, but above all its equity.

The spread of ICT should allow us to ensure a better territorial equity, because one of its main added values is the possibility to improve it. But at the same time, we must pay attention to ensure that the service is really accessible to users of all skills level.

In this context, two main points need to be watched with specific attention: for each type of request, try and identify the best adapted media, and help people identify and mobilise the new tools in the way most relevant to their pursuit.

3.4 Cités des métiers, internet et smartphones : Quelles offres pour quel public ?

Olivier Las Vergnas

Depuis la naissance de la première Cité des métiers, à Paris en 1993, la place et le rôle des outils numériques ont largement évolué. Cela concerne bien sûr la façon dont ils sont implantés et utilisés dans les espaces et dans les ateliers de chaque Cité des métiers mais plus encore la façon dont ils sont mis à contribution pour offrir des accès à distance aux services pour les publics.

Quatre vagues de dématérialisation

En ce qui concerne ces accès à distance aux Cités des métiers, on peut résumer schématiquement cette évolution en quatre grandes vagues, correspondant à quatre conceptions différentes de la dématérialisation de l'offre.

1. La première vague est celle qui a prévalue en particulier au cours de la décennie quatre-vingt-dix, coïncidant avec le développement initial de la première Cité des métiers à La Villette. C'est celle du « programme en ligne » dans laquelle la télématique est utilisée pour faire connaître les services aux publics et donner les moyens de s'y rendre (horaires, localisation, programme et éventuellement catalogue des ressources). Cette approche limitée est bien sûr liée aux faibles possibilités des outils d'alors qui étaient principalement les terminaux minitel et les serveurs téléphoniques vocaux.

2. Avec l'évolution technologique et la démocratisation de l'Internet est apparu progressivement ce qui a été l'idée clef de la deuxième vague, à savoir la capitalisation et la mise en ligne des évènements (idée qui montera en puissance en lien avec le développement par la Cité des métiers de La Villette de chroniques dans des émissions de télévision[1]). A la volonté de permettre de mieux faire comprendre l'intérêt de venir sur place s'est ajoutée l'idée de donner accès à tout ou partie des contenus spécifiquement développés par la Cité des métiers. Même s'il est évident qu'en France une Cité des métiers n'a ni les moyens ni d'intérêt à devenir son propre éditeur de documents encyclopédiques sur les métiers et la vie professionnelle, l'idée d'organiser les contenus des ateliers et tables rondes en séries archivées a fait son chemin : grâce à des archives en ligne, on donne à la fois à voir ce qui se passe dans une Cité des métiers, mais on permet aussi aux internautes de trouver d'ores et déjà des informations qui les intéressent.

3. On peut considérer qu'une troisième vague s'est formée à cause de la volonté de défendre le concept de lieux physiques « Cités des métiers » face à la montée de l'internet en fournissant l'explication de la complémentarité avec ce que l'on peut trouver tout seul en ligne grâce aux multiples sites d'orientation et à des moteurs de recherches de plus en plus performants. Cette vague va naître de la crainte de voir les Cités des métiers se trouver en concurrence avec l'Internet. Pour dépasser cette crainte d'une concurrence entre web et lieux physiques, l'outil emblématique de cette logique est le site http://enligne.citedesmetiers.org. Il est à la fois un portail vers toutes les ressources internet pertinentes, mais aussi une vitrine des services spécifiques aux lieux physiques « Cités des métiers ».

4. La quatrième vague est la vague actuelle. On pourrait la qualifier de repositionnement respectif. La généralisation de l'Internet et des téléphones portables ayant complètement bouleversé les pratiques de recherche d'information, les Cités des métiers ne peuvent plus ignorer qu'elles doivent a la fois utiliser au mieux ces outils pour aider leurs publics, former ces derniers à en tirer le meilleur profit pour leurs recherches ou leurs projets mais aussi repenser leur offre de service physique en fonction des nouveaux besoins et problèmes résultant de ces technologies (sur information, émiettement, isolement voire infan-

[1] Las Vergnas O. (2010), "Coproduire des programmes TV aidant à réfléchir sur l'avenir professionnel ?", L'Orientation scolaire et professionnelle, 39/3 Paris

tilisation). Concrètement, cette vague est caractérisée par un double développement : (1) celui de nouveaux outils en ligne ou sur Smartphone, permettant des formes diverses d'accès a distance, utilisant la personnalisation et ouverts sur les réseaux sociaux ; (2) celui de nouvelles offres sur place, destinées à combattre l'isolement des personnes (clubs, nocturnes …) ou à les former à s'approprier ces nouveaux instruments pour en faire des outils au services de leurs préoccupations.

Juxtaposition de logiques

Si l'on regarde rétrospectivement cette évolution des services dématérialisés dans les Cités des métiers, on constate que ces quatre vagues se sont chevauchées entre les différentes Cités des métiers, voire même au sein d'une même Cité des métiers. De fait, on a plutôt affaire à des « logiques » qui se sont superposées, chacune privilégiant des aspects différents de la dématérialisation et chacune caractérisées par des choix de priorités.

1. La logique de la vitrine et du « Programme en ligne »

Cette la logique que l'on pourrait qualifier de logique de premier niveau se fonde sur un constat concernant la compétence et la mission prioritaire d'une Cité des métiers. A priori, une Cité des métiers n'est en effet pas un éditeur de contenu, mais seulement une plate-forme physique de documentation, d'entretiens conseils et de production d'événements. De ce point de vue, et faute de moyens financiers spécifiques, il est logique qu'une Cité des métiers choisisse juste de mettre en ligne les informations nécessaires pour permettre à ces futurs utilisateurs physiques de comprendre son rôle et son fonctionnement, pour s'y rendre et pour savoir à quoi s'attendre.

De fait, cette option « minimale » est retenue par des Cités des métiers qui n'ont pas de moyens de captation des événements et qui jugent que les autres sites et éditeurs accessibles répondent déjà aux besoins d'accès en ligne à l'information métiers et vie professionnelle. C'est en général le cas dans les « petites » cité des métiers françaises : elles se limitent à présenter sur internet une vitrine de ce qu'elles offrent à ceux qui viennent sur place.

Cela dit, dès lors qu'un programme des événements est proposé, apparaissent quand même des questions à résoudre : comment fixer la limite de l'information à fournir, jusqu'où aller dans le détail des informations sur les offres de services (description des ateliers, des participants à des tables-rondes, exposants des forums …) ? De fait, les usagers font régulièrement remarquer qu'ils ont besoin d'informations précises pour décider ou non de s'inscrire dans des ateliers et qu'en général un simple intitulé comme « améliorer vos techniques de recherche d'emploi » est loin d'être suffisant pour savoir s'il est pertinent pour eux d'y consacrer une demi-journée voire une journée complète et d'engager des frais de déplacement jusqu'à la Cité des métiers.

2. La logique de capitalisation et de mise en ligne des événements

La plupart des Cités des métiers qui produisent beaucoup d'événements cherchent aujourd'hui à développer ce deuxième niveau de service en

ligne. Cette idée de « garder des contenus en ligne » part d'un point de vue que l'on pourrait qualifier « d'archives ouvertes ». Ce point de vue se développe du fait qu'il existe aujourd'hui des caméras et des portails logiciels spécialisés qui le permettent et ce pour un investissement très modique. Cela permet de constituer des collections de vidéos de conférences débats à visualiser, incluant ou non de courts documentaires « encapsulés » à l'intérieur. C'est ce que l'on peut voir par exemple à http://www.universcience.fr/fr/cite-des-metiers/contenu/c/1239022828054/-re-voir-ecouter/

Cependant, se pose vite la question des limites : comment se situer entre une simple « captation » qui fournit aux internautes une longue vidéo statique, très fastidieuse à regarder et le développement de contenus plus élaborés ? Il y a de fait plusieurs choix à faire : utiliser une simple caméra fixe ou réaliser et monter une mini émission de webTV ? Dans cette seconde option, les coûts qui étaient minimes pour un simple enregistrement fixe peuvent devenir vite prohibitifs si l'on doit payer des vidéastes professionnels. De même les questions du chapitrage et de l'indexation des différents événements sont cruciales. Evidemment, il est tentant de développer une mini-encyclopédie à partir de séquences découpées dans chacun des événements, mais là encore les coûts augment très vite. D'autant qu'alors se pose alors une question corollaire, celle de la mise à jour : comment gérer l'obsolescence des contenus ?

3. La logique d'explication de la complémentarité entre web et lieux physiques

L'explosion des usages d'internet dans la vie quotidienne inquiète beaucoup de managers de lieux physiques d'information et de documentation qui craignent que les publics se déplacent de moins en moins vers les bibliothèques et les centres de documentation. Plutôt que d'avoir peur de la concurrence avec le web, cette troisième logique est fondée sur l'idée est qu'il vaut mieux expliquer précisément la complémentarité entre le « en ligne » et le « sur place » aux internautes. Et il faut justement profiter du web pour le faire ! C'est ainsi qu'avec http://enligne.citedesmetiers.org, les Cités des métiers ont décidé de jouer à fond le jeu d'internet : donner accès en à ligne tout ce qui peut être utile (pour ceux qui sont loin, qui sont dans l'urgence) et montrer en même temps la plus-value de se rendre dans un lieu physique comme une Cité des métiers pour rencontrer des conseillers et des personnes qui partagent les mêmes problèmes (dans des clubs, ateliers, forums). Reste bien sûr que la question centrale de cette logique réside dans la capacité à faire comprendre la plus-value d'un déplacement réel. Comment la démontrer ?

4. La logique de repositionnement respectif

Dès lors que l'on travaille à montrer la plus-value des lieux physiques, on est conduit à explorer en profondeur les intérêts respectifs des outils virtuels et réels. Sous réserve de disposer des moyens d'expérimenter de nouvelles offres aux publics, on bascule dans une autre logique celle du « repositionnement », qui comporte deux aspects : le premier consiste à proposer de tirer le meilleur parti des technologies de l'information, en offrant de nouveaux services en ligne qui les utilisent au mieux et le second de tirer les conséquences de ce développement de ces technologies en matière de redéfinition de l'offre physique (ateliers, positionnement des conseillers, organisation de la documentation sur place).

En effet, la complémentarité, c'est aussi l'évolution des lieux physiques eux-mêmes : pour compenser l'isolement résultant d'usages de plus en plus fréquents d'écrans individuels ou la pseudo-convivialité de certains réseaux sociaux, Il s'agit en particulier d'y offrir plus d'écoute et d'échanges (parcours d'ateliers, clubs, permanences hors les murs, nocturnes) et aider à découvrir et utiliser les outils en ligne (ateliers «trouver un emploi grâce à internet», formation à l'usage des réseaux sociaux). La Cité des métiers de La Villette soutient ainsi de manière très volontariste l'accueil et la création de nouveaux types de clubs plus ou moins informels (migrants déqualifiés, malades chroniques, travailleurs seniors).

En parallèle, la production d'outils et de portails « en ligne » continue de croitre, profitant en particulier de la généralisation des abonnements internet et téléphones cellulaires et de la convergence des supports (texte, vidéo, cartes, base de données). C'est ainsi que la Cité des métiers de La Villette a développé le bouquet CiteJob : http://dev.citejob.com qui vise à proposer une collection d'outils d'orientation et d'insertion professionnelles pour les smartphones. La logique de ce premier déploiement s'appuyant sur le financement du programme national « Proxima mobile »a été simple : porter sur smartphone des outils soit préexistants soit simples à développer avec pour premier résultat une gamme des 7 applications pour iphone et androïd présentée à http://dev.citejob.com/applications . Dans le même temps, la Cité de Marseille-PACA a mis au point un site web-mobile de localisation et d'actualité régionale de l'orientation à http://citedesmetiers.mobi et la Cité des métiers de Haute-Normandie expérimente une solution de e-entretiens de conseils, qui permet à tous les habitants de se connecter, avec ou sans rendez-vous pour un entretien similaire à ceux qui ont lieux dans l'espace habituel de la Cité des métiers, y compris en autorisant aussi le partage en ligne de documents.

Conclusion provisoire

Pour les Cités des métiers, le cœur de métier reste la convergence des acteurs et des outils au service de la réponse la plus pertinente aux préoccupations liées aux transitions professionnelles et ce, en ligne aussi bien que dans les lieux physiques. Cela sous-tend qu'avec internet et les smartphones, les nouvelles offres doivent être conçues pour être le plus harmonieusement intégrées dans des parcours de recherche multiples, mélangeant des navigations à toute heure, des requêtes plus ou moins naïves sur les moteurs de recherches généralistes comme google et des déplacements physiques afin de rencontrer des personnes pour être écouter, conseiller ou pour échanger. Avec les technologies de l'information et de la communication (TIC), les enjeux sont bien entendu toujours la qualité et le professionnalisme du service, mais surtout l'équité.

La généralisation des TIC devrait nous permettre de mieux assurer l'équité territoriale, car la capacité à l'améliorer est l'unes de leurs plus values les plus importantes. En revanche, elle doit symétriquement nous obliger à contrôler la réelle accessibilité des services à tous les niveaux de qualification.

Dans ce contexte, les deux principaux points de vigilances sont d'essayer d'identifier les supports les plus adaptés à chaque type de demande et d'aider les personnes à identifier et mobiliser de la manière la plus pertinente qui soit les nouveaux outils dans leurs démarches.

3.5 Conclusion of the Conference

Olivier Las Vergnas, Cités des Métiers network & Universcience

Using the opportunities brought by new technologies

During this conference, the participants have looked at how they can use the opportunities offered by ICTs for guidance. Several relevant tools such as "CitéJob" applications for smart phones, CNED (National centre for distant learning) and Pôle-emploi databases and portals have been presented and discussed.

The discussions have shown that interesting guidelines may be drawn in the future, taking as a starting point the way those new services using ICTs are implemented and set up in the guidance field: two issues have to be explored together by the different stakeholders:

- The first concerns the supposed added value brought by new interfaces (GPS, webcams …) and new convergences between different kinds of data or different formats of medias (maps, videos, social networks);

- The second concerns the importance of taking in account the way users already use ICTs in their daily life.

Taking care of false good ideas about the way ICTs can solve problems

But another more general conclusion can be drawn from the debates that took place during this conference. This conclusion concerns what we could call "false good ideas" regarding the efficiency of ICTs.

The starting point of those "false good ideas" is the following: from what has been discussed, it seems that most of the guidance stakeholders feel quite "obliged" to use these new technologies, first to bring answers to three specific issues:

1. The problem of the quality and dysfunction of the guidance system;
2. The difficulty posed by the "people not familiar with learning";
3. The possibility of reducing of the costs of information and counselling.

However, it seems more relevant to have in mind that these three problems and the possibilities opened by the use of ICTs must be viewed as independent from each other. In fact, it is not clear at all that these three groups of questions could be solved through the use of ICTs, as each of these problems stems from its own logic, which is itself unrelated to ICTs.

Problems are structural

Another point is that the responsibility for those problems considered as "guidance problems" is actually not borne by the guidance system only. Those problems that the guidance system meets actually stem from the specific position of this system in society, situated at the interface of two worlds: vocational training and economy. Those problems result for the most part from the complexity generated by this specific crossroads position and from the differing dynamics of those two worlds.

An image that can be used when trying to describe the situation of the counselling system is the vestibule linking two wagons (or a wagon to the engine), with its characteristic "concertina" shape …

On one side, the educational system has a huge inertia. It takes years, even decades, to train teachers, and to design and set up new curricula and teaching tracks. This means years are necessary to change its organisation and priorities. On the other side, the economic system is a contrario very volatile, even unstable and can evolve very fast: when we speak of an economic crisis, the modifications intervene in a matter of months, even faster.

In the middle, the "concertina" guidance system may suffer a lot. And the people who work in it are not responsible: this situation is structurally imposed on them. To such a structural problem, no one can seriously believe that ICTs can bring an answer – although they might of course allow a faster reaction …

The question of the people "not familiar with learning"

Second, those people called "not familiar with learning " are not going to disappear, they are part of the society, and some educators have even theorised that in any group you would find one-third of people "more difficult to teach" …

We might think that ICTs can be used to somehow "angle" them back into the system. But then we will obviously lose others and we will still have the problem … although ICTs could blind us to its continued existence, which would be the worst. So we must be very prudent that our use of ICTs does not marginalise even a more important proportion of the people we want to reach.

So it is debatable if the true question posed by the use of the ICTs is not rather how not to exclude still more those people who already get the least benefits from the guidance system.

ICTs as a way to reduce guidance costs

Reducing costs, managing information and counselling in a less costly way?

Maybe here again the question is asked the wrong way. If our priority becomes only to use ICTs in order to better manage our future lack of work force, then we are at risk of forgetting to look at the new opportunities they may offer us.

Look at ICTs for what they truly have to offer

Maybe ICTs can bring us means to solve part or totality of these three problems, but independently of that, they certainly should be looked into as true opportunities for guidance systems: it is not clear at all that ICTs can bring solutions to questions that themselves bear no relation to ICTs.

Most of guidance stakeholders are in favour of technological innovations, but they must pay attention not to launch them for their own sake and find out afterwards they had no utility. A good example was given by this apparently nice idea of creating an employment agency on Second Life … which finally had no impact, as no one ever used it!

So innovations must be priorly tested through pilot experiences.

For instance, for the project "CitéJobs" dedicated to Smartphones, Cité des métiers started to propose applications that simulate job interview situations. OK, technology allows us to do that, but the most important question developers must ask to themselves is: "To which need does this answer?", or more brutally: "What's the use of it?".

Really new innovation

We must also think that these innovations we are speaking about: Skype, interoperable databases etc, are actually ten years old. Now on the Internet, anyone can find much more advanced applications.

Nowadays, there are "clever agents" that are able to know many of our online strategies, as customer for instance. Those technologies able to spot surfers' needs could very well be used to help individuals with building scenarii or projections for their professional future … The "intelligence" of machines opens the way to think of new possibilities (intelligent agents, help to diagnosis, simulations …) that are in better relation to the core of counselling work.

The core of counselling work

Concerning the aspect of "distance counseling", ICTs may indeed help improving contact at a distance, but we must pay attention to the fact that in counseling, listening is done through a lot of non-verbal elements – counselors know it better than me. That these aspects have been very little researched yet must make us the most prudent in this matter – even if we know well that a simple look from the counselor at the right time can prompt the shy user to sit down in the reception place.

For the future, stakeholders must decide if they wish to preserve this aspect of counseling or if they think it is possible to make it, so to speak, "automatised".

In conclusion, one of the most important guidelines for the future is to keep in mind that

those technologies do not automatically bring solutions to the problems that concern us at the moment, and that if stakeholders have of course to look into the opportunities ICTs offer them, they must explore them for what they are. Last, but not the least, they must be able to anticipate the innovations that are coming soon!

3.5 Conclusion de la Conférence

Olivier Las Vergnas, Réseau Cité des métiers & Universcience

Utiliser les opportunités fournies par les technologies de l'information

Durant cette conférence, les participants ont analysé comment peuvent être utilisées les opportunités offertes par les technologies de l'information et de communication (TIC) pour l'orientation. Des outils pertinents comme les applications "CitéJob" pour les Smartphones et les bases de données et portails Web du CNED et de Pôle-emploi ont été présentés et discutés.

Les travaux ont montré que des lignes directrices pourront être établies dans le futur en prenant comme point de départ la façon dont ces nouveaux services sont implantés dans le champ de l'orientation dès lors que l'on considère ensemble deux questions complémentaires :

- la pemière concerne la présumée valeur ajoutée apportée par les nouvelles interfaces (GPS, webcams, …) et les nouvelles convergences entre différentes données ou différents formats de médias (cartes géolocalisées, vidéos, reseaux sociaux),

- la seconde concerne la prise en compte de la façon dont les non spécialistes se sont d'ores et déjà approprié ces technologies et outils.

Faire attention aux « fausses bonnes idées »

En fait, une autre conclusion plus générale a pu être tirée des débats tenus lors de cette conférence. Elle concerne ce qui peut être qualifié de « fausses bonnes idées » à propos de l'efficacité des TIC. Le point de départ de ces « fausses bonnes idées » est le suivant : d'après ce qui a été discuté, il semble que la plupart des parties prenantes se sentent pratiquement « obligées » d'utiliser ces technologies pour répondre avant tout à trois questions :

1. Celle de la qualité et des dysfonctionnements du système d'orientation,
2. Celle des personnes "peu familières avec les situations de formation et d'apprentissage"
3. celle de la possibilité de réduire les coûts de l'information et du conseil.

Pourtant, il parait plus pertinent d'avoir à l'esprit que ces trois problèmes et les possibilités offertes par les TIC peuvent être considérés comme des éléments indépendants les uns des autres. De fait, il n'y a rien d'obligatoire à ce que ces trois groupes de questions puissent être résolus par l'usage des TIC ; bien au contraire, chacun de ces problèmes possède ses causes propres et sa logique propre qui ne sont pas reliées aux TIC.

Des problèmes qui sont structurels

La responsabilité de ce que l'on appelle communément les "problèmes de l'orientation " ne provient pas spécifiquement du système d'orientation lui-même mais bien plutôt des systèmes socio-économiques de nos pays en général. En effet, le champ de l'orientation occupe une position et un rôle particuliers entre deux mondes très différents, celui de l'éducation scolaire et de ses filières d'un coté et le marché du travail de l'autre. C'est la différence entre ces deux univers et entre leurs deux logiques qui produit ces problèmes. Le système d'orientation peut être comparé à un soufflet entre deux wagons, en forme d'accordéon pour amortir au mieux les différences de trajectoires de ces deux extrémités : d'un côté le système éducatif, extrêmement inertiel dans lequel une modification de filière ou un nouveau cursus de formation des enseignants demande des années, voire des décennies ; de l'autre, le système économique, a contrario très volatil, voire instable et qui peut se métamorphoser très rapidement, avec, comme on l'a vu récemment, des crises qui peuvent survenir en quelques mois, voire moins.

Entre les deux, l'accordéon du système d'orientation doit se contorsionner et absorber tous les écarts. Les conseillers ne sont pas responsables de ces difficultés, au contraire, ce sont celles-ci qui sont structurellement à l'origine du système d'orientation ; et bien sûr, ce ne sont pas les TIC qui peuvent les faire disparaître: elles ne peuvent qu'aider le système à gagner en réactivité.

La question des publics "peu familiers avec la formation et l'apprentissage"

Sur un autre plan, les publics dont on dit qu'ils "ne sont pas familiers avec la formation" ne vont pas se volatiliser grâce aux TIC. Ils constituent une fraction incompressible dans nos sociétés : des professionnels de la formation ont même observé que dans tout sous groupe de la population on trouve toujours un tiers de personnes "à qui il est plus difficile d'enseigner" ; on peut certes imaginer que les TIC peuvent aider à trouver des moyens d'en repêcher une grande partie. Cela ne garantira pas qu'il n'y en ait pas, dans le même temps, d'autres qui décrochent … Pire encore, il se peut que nous soyons dans l'incapacité de nous en rendre compte car les TIC éloignent les concepteurs des bénéficiaires et peuvent facilement rendre aveugles à certains de leurs travers : nous devons donc être prudent pour éviter que notre recours aux TIC ne marginalise pas plus de personnes qu'il parvient à en réintégrer.

Les TIC pour réduire les coûts de l'orientation

Une autre « fausse bonne idée » est celle selon laquelle les TIC permettraient de réduire les coûts, en facilitant la gestion de l'information et du système de conseils. Là encore, la question est sans doute posée à l'envers : chercher à tirer profit des TIC en en faisant surtout un moyen d'économiser des ressources humaines risque d'empêcher d'explorer sereinement les nouvelles opportunités qu'elles peuvent nous offrir.

Explorer les TIC pour ce qu'elles peuvent vraiment apporter à l'orientation

Ainsi, même si les TIC peuvent néanmoins aider à réduire de tels problèmes structurels, elles devraient surtout être explorées comme des opportunités pour le processus d'orientation lui-même : il serait d'ailleurs logique que leurs plus-values se ressentent surtout sur des questions autres que celles qui sont justement sans relation avec l'intelligence des machines.

La plupart des partenaires considère que l'orientation peut tirer profit des TIC, mais il faut éviter de se lancer trop vite dans des applications qui peuvent se révéler sans réelle utilité si elles non pas été testées au préalable. Un exemple typique de ce qu'il ne faut pas faire a été la création voici quelques années d'une agence pour l'emploi sur Second life que personne n'a jamais utilisée.

Ainsi, avant de développer des innovations comme le bouquet CitéJob sur Smartphone, il faut non seulement se demander si la technologie permettra de proposer tel ou tel service, mais aussi et surtout : A quel besoin répondrait une telle application ? Ou plus brutalement : A quoi cela pourrait-il vraiment servir ?

Où sont les innovations vraiment nouvelles ?

Il faut aussi avoir en tête que les « innovations » évoquées pour l'orientation (Skype, bases de données interopérables …) sont pour la plupart déjà vielles d'une dizaine d'années. En fait, chacun peut aujourd'hui en trouver sur internet de beaucoup plus avancées, comme des « agents intelligents » capables de décrypter la plupart de nos recherches sur le web : à partir de là, ils modélisent nos préoccupations et développent des stratégies personnalisées pour nous faire acheter tel ou tel produit. Ces agents pourraient tout aussi bien servir à aider les personnes à élaborer différents scenarios pour leur avenir professionnel sous réserve de consacrer vraiment l'intelligence des machines et leur puissance de calcul à des tâches et des raisonnements liés au cœur des métiers des conseillers.

Respecter le cœur du conseil

En ce qui concerne l'e-conseil, les TIC donnent bien sûr la possibilité de tenir des entretiens à distance. Il ne faudrait pas pour autant perdre de vue le fait que, dans un entretien de conseil en face à face, une grande partie du travail se fait par des canaux implicites et non verbaux dont personne ne sait justement s'ils seront intégralement transmis par internet. Ce sont des sujets sur lesquels peu de publications sont disponibles pour le moment et il faut donc être prudent en la matière, d'autant que l'on sait déjà bien que, dans une Cité des métiers ou ailleurs, une sim-

ple variation de regard d'un conseiller peut suffire à encourager ou, a contrario, à décourager un usager d'oser démarrer un entretien. Pour le futur, c'est aux partenaires de décider s'ils veulent préserver cet aspect implicitement humain du conseil et jusqu'où ils considèrent possible d' « automatiser » une telle relation, au risque de ressembler aux serveurs vocaux qui nous exaspèrent si souvent.

En conclusion, une des plus importantes lignes directrices pour le futur sera de garder en tête que ce ne sont pas toujours les technologies qui pourront automatiquement résoudre les problèmes qui nous préoccupent le plus et que le mieux à faire est de les explorer pour ce qu'elles peuvent apporter de nouveau. Et surtout nous devons nous préparer aux innovations qui arrivent plutôt que de courir derrière celles qui sont déjà là.

4.1 Quality development and self-evaluation in educational guidance and counselling – Good practices from Austria, France and Germany*

Kirsten Schulze

Quality development in educational guidance and counselling is a topical issue all over Europe. It combines different aspects, such as the definition of the quality of a counselling service and its evaluation, as well as the introduction and application of a quality management system for educational guidance and counselling.

With the help of publicly funded counselling centres, Berlin offers a comprehensive range of educational counselling services. A uniform quality assurance program that can be compared to other such programs was set up in counselling institutions in order to meet the demands for more transparency, consumer protection and professionalism in educational counselling. In her introduction to the specialist conference, Margrit Zauner, Head of the Division for Vocational Education and Training at Berlin's Senate Department for Integration, Labour and Social Services, explained the relevant guiding principles and framework conditions for competent, high-quality, transparent public educational guidance and counselling in Berlin.

The following presentations gave an impression of the quality development activities and evaluation practices in the institutions of the QuADEC partner countries, which are located in Berlin, Paris and Vienna. In the subsequent forums, participants were able to obtain information on approaches to and forms of self-evaluation and the evaluation of counselling services, exchange ideas on instruments, experiences and best-practice examples and draw joint conclusions on quality assurance in educational counselling.

* Specialist conference, 7 April 2011 in Berlin

4.1 Qualitätsentwicklung und Selbstevaluation in der Bildungsberatung - Good practices aus Österreich, Frankreich und Deutschland*

Kirsten Schulze

Qualitätsentwicklung in der Bildungsberatung ist europaweit ein aktuelles Thema. Sie verbindet Aspekte wie die Definition von Qualität der Beratungsleistung und deren Evaluation sowie die Einführung und Anwendung eines Qualitätsmanagements in der Bildungsberatung.

In Berlin wird durch die öffentlich geförderten Beratungsstellen ein umfassendes Angebot an Bildungsberatung vorgehalten. Um den Forderungen nach mehr Transparenz, Verbraucherschutz und Professionalität der Bildungsberatung nachzukommen, wurde in den Beratungseinrichtungen eine vergleichbare und einheitliche Qualitätssicherung etabliert. In ihrer Einführung der Fachtagung stellte Margrit Zauner, Leiterin des Referats Berufliche Qualifizierung in der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, die diesbezüglichen Leitziele und Rahmenbedingungen für eine kompetente, qualitätsvolle und transparente öffentliche Bildungsberatung in Berlin heraus.

Die nachfolgenden Vorträge gaben einen Eindruck zu den Aktivitäten zur Qualitätsentwicklung und zu Evaluationspraktiken in den Einrichtungen der Partnerländer des Projektes QuADEC – Berlin, Paris und Wien. In den anschließenden Foren konnten sich die Teilnehmenden zu Ansätzen und Formen der Selbstevaluation und Evaluation von Beratungsleistungen informieren, sich über Instrumente, Erfahrungen und Best-Practise Beispiele austauschen und gemeinsam Rückschlüsse für die Qualitätssicherung der Bildungsberatung ableiten.

* Fachtagung, 07. April 2011 in Berlin

4.2 Quality in the Network "Educational Guidance in Vienna"

Bettina Novacek, Gerhard Bisovsky

The network "Educational Guidance in Vienna" follows the basic concept of the "Co-operative System of Austrian Adult Education" – an initiative by various adult education associations and the Federal Institute for Adult Education. All these organisations pursue goals that have been jointly set. The goals defined to promote professionalisation and quality development are also in the focus of attention of "Educational Guidance in Vienna".

Quality-relevant goals of Educational Guidance in Vienna can be found in educational and socio-political aims, in efforts to reinforce internal and external networking, in measures to professionalise and improve guidance services.

Educational and socio-political aims

- Extending access to educational and career guidance, e.g. by offering provider-independent and neutral guidance and co-operation with relevant gate-keepers in order to support efforts to reach groups of people disadvantaged in terms of education.
- Promoting the integration of disadvantaged adults by providing information and guidance to target groups. The aim of "Educational Guidance in Vienna" is to support both women and men as well as disadvantaged groups of people by providing professional educational and career guidance, by developing strategies that meet the requirements of people's real life situations, and by offering access to educational programs.
- Promoting life-long learning
- Promoting educational motivation by applying especially developed formats (e.g. mini-courses).
- Improving transparency of educational and guidance offers in Vienna.

Level of networking

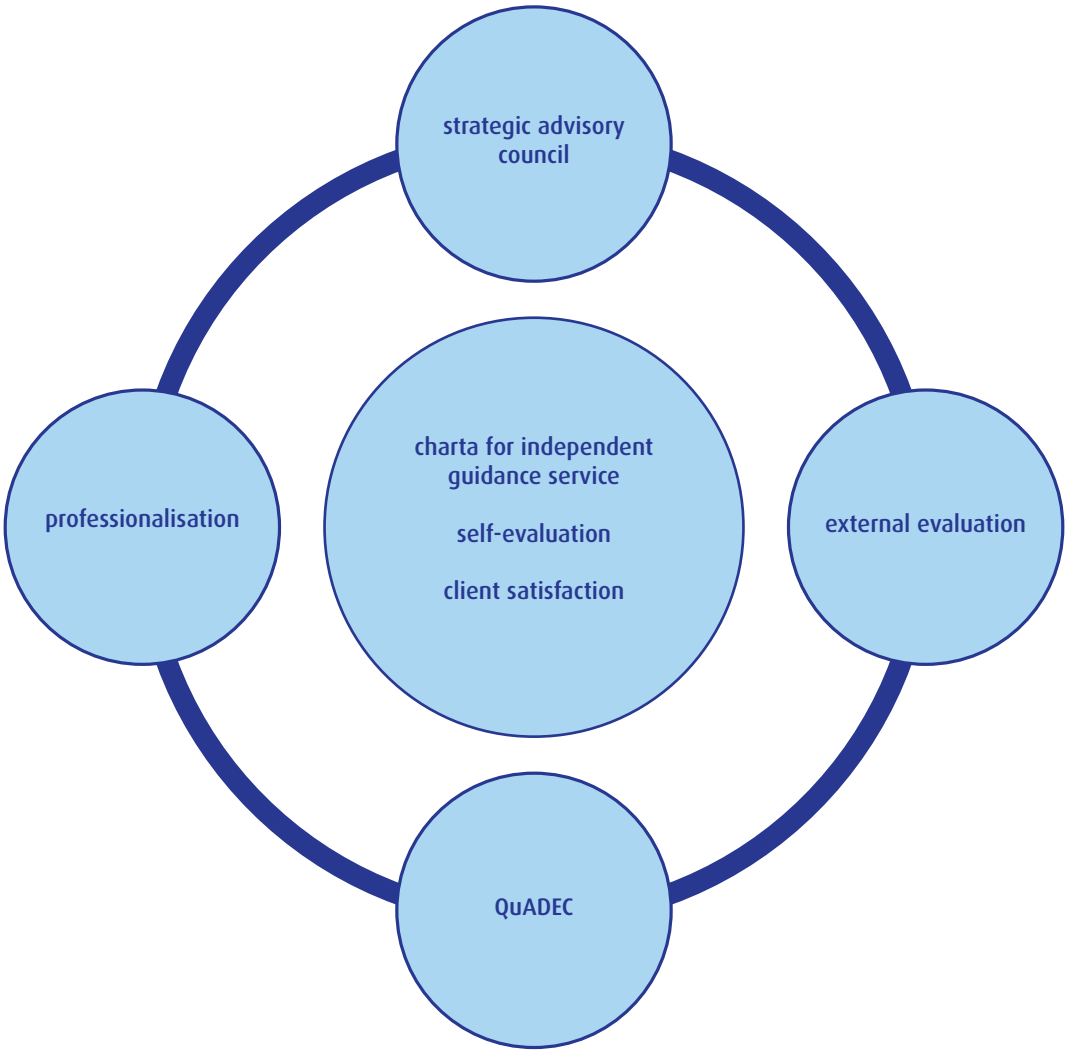
- Co-ordination and networking of participating educational and guidance institutions in the Viennese network and beyond.
- Co-operation and networking with other Viennese educational and career guidance institutions.
- Networking and exchange on regional, national and international levels.

Quality and professionalisation

- Professionalisation and further education of guides in addition to institution-specific staff development within the Viennese network and within the framework of the Austrian
- Studying guidance as interface between guidance and continued studying.
- Ensuring and developing the quality of guidance based on various (internal & external) quality measures.
- Implementing self-evaluations based on the Viennese Self-Evaluation Guide and development of the evaluation instruments contained therein.
- Undergoing the external quality process for provider-neutral guidance services.
- Making a commitment to the charta for independent guidance services. The guides react to the entirety of their clients' requirements. Confidentiality and secrecy is guaranteed. The guides base their work on the ethical standards of the International Association for Educational and Career Guidance. Recommendations and constructive criticism are used for further development and are included in the process of continued quality development. The institutions commit themselves to use qualified staff only.
- The quality standards of "Educational Guidance in Vienna" are complied with: provider-neutral and independent guidance, attitude towards clients looking for guidance, quality development and transparency.
- Documentation and analysis of guidance services.

Ensuring quality in the network

The "Charta for Independent Guidance Services" is in the centre of the model for quality assurance and quality development. The self-evaluation process is a central element of internal evaluation – so is the survey on the satisfaction of guidance clients. Other important elements are the especially formed Strategic Advisory Counsil, accompanying professionalisation of guides, external evaluations and the QuADEC learning partnership.



Accepting and using internal and external experience!

One way to ensure and develop guidance quality in the network as one of the main goals is to participate in the Grundvig learning partnership QuADEC. Another way is to create and develop intensive national co-operations on operational and strategic levels, as well as the co-operation with relevant regional and national partners and stakeholders.The network „Educational Guidance in Vienna" is embedded in the Austrian network „Educational Guidance Austria", consisting of nine educational guidance networks (one per Province) and one Austria-wide cross-cutting project funded by the Federal Ministry for Education, Arts and Culture as well as the European Social Fund. The network has been integrated strategically in Vienna right from the start and cooperates with central regional players (e.g. Job Market Service, Social Partners, several Departments of the City of Vienna and many more). An advisory council

supports the network's strategic and sustainable implementation and ensures better ties with the Viennese public. In addition, information is exchanged in an Austria-wide advisory council once a year.

Our credo is: accepting and using internal and external experience! Learning from each other and being open for new viewpoints is one of the success factors of "Educational Guidance in Vienna". It is about learning from both experts within the network as well as from experts on regional, national and international levels.

The importance of learning from each other as well as a quality-based concept and implementation of guidance services has already been evident in the pre-project phase, as several European models were analysed in the course of project development. Good practices elements of three models were eventually used to form the "Viennese Model": Cité des Métiers in Paris, Lernläden in Berlin and the guidance model from Slovenia.

Quality development measures in the network

Quality development in the network covers both internal and external measures.

When the educational organisations started to cooperate in the "Educational Guidance in Vienna" project, a charta for independent guidance services was elaborated as the basis of their co-operation. All organisations have made a commitment to complying with this charta. The charta describes the attitude of guides towards their clients and highlights the importance of implementing quality assurance and development.

A self-evaluation guide was developed in a work group consisting of representatives from all organisations. It has been implemented since 2010. Self-evaluation encourages reflection on (one's own) counselling activities. It also promotes systematic, verifiable and binding action in planning, implementing, documenting and analysing and leads to improvements and further development within the guidance (unit). Self-evaluation initiates a learning and development process. The evaluation covers the coherence of the offer – that would include target-group appeal, access to guidance and the neutrality of guidance forming which ist the basic pillar of the network "Educational Guidance in Vienna". In addition, it highlights the quality of guidance and takes a closer look at the framework conditions – this would include an evaluation of guide satisfaction. When elaborating the Viennese Self-Evaluation Model, the "Recommendations on the Application of Evaluation Standards in the Practical Field of Self-Evaluation" by the German Society for Evaluation (http://www.degeval.de) were taken into account and included in the model. These Recommendations provide evaluation standards for a total of 25 criteria.[1]

The aim and efforts of driving professionalisation and further education of guides in addition to institution-specific staff development also point to the high-quality approach of the network, and they are part of the internal quality assurance measures.[2]

External evaluation

In addition to the inside view, the outside view is of equal importance. Therefore "Educational Guidance in Vienna" participates in regular evaluations, initiated by funding bodies (e.g. questionnaire surveys on the satisfaction of guides and clients). In 2010 the network underwent a voluntary process of quality assurance for provider-neutral educational guidance in Austria.

The process was developed on behalf of the Federal Ministry for Education, Arts and Culture (bm:ukk) by the Austrian Institute for Vocational Education Research (öibf).

The aim is the independend verification of the reliability and trustworthiness of guidance offers with regard to

- Neutrality of guidance service(s) as well as target-group focus

[1] For more information on the Viennese Self-Evaluation Model and on the implementation of individual aspects, please refer to the chapter on "Self-Evaluation – the Viennese Model".

[2] For more detailed information on professionalisation efforts in Vienna, please refer to the chapter on professionalisation".

- Justification of the guidance offer, skills of staff and up-to-dateness of information
- Clarity and efficiency of the design and organisation of service(s)
- Internal quality assurance and observation of effectiveness (Schlögl 2009:9).

This process is not a quality management system that would "formalise and optimise internal procedures" (ibid). Instead it aims to show to what extent the organisations under review reliably deliver and guarantee high-quality work. The coherence of concept and implementation is tested. Subsequently, strenghts and potentials for development are pointed out.

A total of 14 criteria have been formulated to the above–mentioned four topics[3], assessed by a three-person team of reviewers. The team consists of one representative of the vocational group, one expert in the field of educational guidance and one scientific representative.

Neutrality is a MUST criterion. If it is not the case, the process cannot be completed successfully. All other criteria are rated according to the school mark system.

In order to be able to check the criteria, the reviewers of „Educational Guidance in Vienna" were given an information portfolio in advance. It presents the network and its offers and objectives. During the following inspection visit on site, the reviewers took two subsequent days to gain insight into the work of "Educational Guidance in Vienna". During presentations, visits of guidance locations and rounds of interviews, the network was inspected and criteria were checked for coherence. The process ended with a round of feedback in which the reviewers gave a final, total mark (which was 1.3 in the case of "Educational Guidance in Vienna") as well as comprehensive feedback. Finally, a written audit report with detailed assessments of strenghts and potentials for development was drawn up.

Last year in September the network was awarded the quality seal for provider-neutral educational guidance by Federal Ministry Claudia Schmied (Federal Ministry for Education, Arts and Culture).[4]

[3] e.g.: The target group(s) is/are clearly defined and communicated externally. It is ensured that form and content of the guidance offer meets the interests and requirements of the target groups. The formats selected for information and guidance are based on well-founded (e.g. theoretical) concepts. The range of services offered is clearly defined and communicated to everyone participating in the guidance process as well as to the management of the organisation(al unit). The requirements of the client(s) are verifiably met; satisfaction is reviewed and measured in a suitable form. (Schlögl 2009:14f)

[4] Source & copyright: KEBÖ/Johannes Cizek

Sources

Standards für Evaluation (DeGEval-Standards); Extract from DeGEval – Gesellschaft für Evaluation e.V. (Ed.): Standards für Evaluation, 4th unchanged issue. Mainz, 2008: 10-13. Online at http://www.degeval.de/index.php?class=Calimero_Webpage&id=9023 (11/07/2011)

Schlögl, Peter: Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich. Consolidated version. Vienna: Austrian Institute for Vocational Education Research 2009. Online at: http://www.oeibf.at/index.php?class=Calimero_Article&id=14518 (11/07/2011)

4.2 Qualität im Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“

Bettina Novacek, Gerhard Bisovsky

Das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ ist angelehnt an das „Kooperative System der österreichischen Erwachsenenbildung“ – einer Initiative von Erwachsenenbildungsverbänden und dem Bundesinstitut für Erwachsenenbildung, die gemeinsam gesetzte Ziele verfolgen. Die hier definierten Ziele zur Förderung der Professionalisierung und der Qualitätsentwicklung spielen auch in der „Bildungsberatung in Wien“ eine zentrale Rolle.

Qualitätsrelevante Ziele der Bildungsberatung in Wien finden sich in den bildungs- und gesellschaftspolitischen Zielsetzungen, im Anspruch der Vernetzung nach Innen und nach Außen, in den Maßnahmen zur Professionalisierung und zur Verbesserung der Beratungsleistungen.

Bildungs- und gesellschaftspolitische Zielsetzungen

- Ausweitung des Zugangs zu Bildungs- und Berufsberatung u.a. durch ausschließlich anbieterunabhängige und neutrale Beratung und Kooperation mit relevanten Gatekeepern zur Unterstützung bei der Erreichung vorwiegend bildungsferner Personengruppen.
- Förderung der Integration benachteiligter Erwachsener durch Information und Beratung von Zielgruppen. Ziel der „Bildungsberatung in Wien“ ist es, sowohl Frauen als auch Männer, sowie Personen benachteiligter Gruppen durch professionelle Bildungs- und Berufsberatung zu unterstützen, Strategien zu entwickeln, die den Lebenswelten entsprechen und einen Zugang zu Bildungsangeboten ermöglichen.
- Förderung des Lebensbegleitenden Lernens
- Förderung von Bildungsmotivation durch eigens entwickelte Formate (z.B. Minikurse).
- Verbesserung der Transparenz der Bildungs- und Beratungsangebote in Wien.

Vernetzung

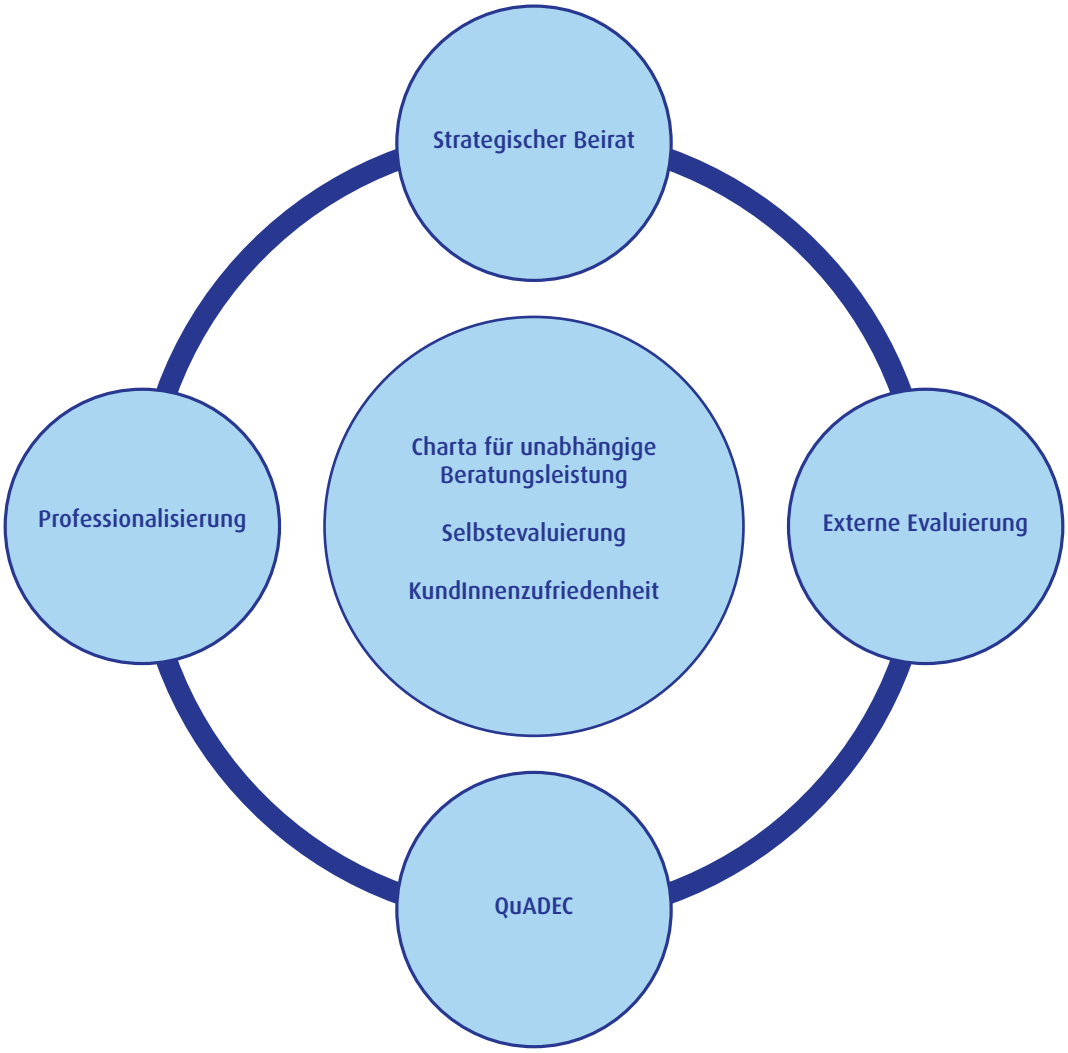
- Abstimmung und Vernetzung der beteiligten Bildungs- und Beratungseinrichtungen im Wiener Netzwerk und darüber hinaus.
- Kooperation und Vernetzung mit anderen Wiener Bildungs- und Berufsberatungseinrichtungen.
- Vernetzung und Austausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene.

Qualität und Professionalisierung

- Professionalisierung und Weiterbildung der BeraterInnen in Ergänzung zur trägerspezifischen Personalentwicklung innerhalb des Wiener Netzwerkes und im Rahmen des österreichweiten Netzwerkes.
- Lernberatung als Schnittstelle zwischen Beratung und Weiterlernen.
- Sicherstellung und Weiterentwicklung der Beratungsqualität auf Basis verschiedenster Qualitätsmaßnahmen (intern/extern).
- Durchführung der Selbstevaluierung anhand des Wiener Leitfadens der Selbstevaluierung und Weiterentwicklung der darin enthaltenen Evaluierungsinstrumente.
- Durchlauf des externen Qualitätsverfahrens für anbieterneutrale Beratungsleistungen.
- Verpflichtung zur Charta für unabhängige Beratungsleistung. Die BeraterInnen reagieren auf die Gesamtheit der Bedürfnisse der KundInnen. Vertraulichkeit und Verschwiegenheit wird zugesichert. Die BeraterInnen orientieren sich an den ethischen Standards der Internationalen Vereinigung für Bildungs- und Berufsberatung. Empfehlungen und konstruktive Kritik werden zur Weiterentwicklung herangezogen und in den Prozess der laufenden Qualitätsentwicklung einbezogen. Die Einrichtungen verpflichten sich, ausschließlich qualifiziertes Personal einzusetzen.
- Die Qualitätsstandards der „Bildungsberatung in Wien“ werden eingehalten: Anbieterneutralität und unabhängige Beratung, Haltung gegenüber BeratungskundInnen, Qualitätsentwicklung und Transparenz.
- Dokumentation und Analyse der Beratungsleistungen

Sicherstellung der Qualität im Netzwerk

Im Mittelpunkt des Modells zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung steht die „Charta für unabhängige Beratungsleistung". Das Verfahren zur Selbstevaluierung ist ein zentraler Bestandteil der internen Evaluation ebenso wie die Erhebungen der Zufriedenheit der BeratungskundInnen. Weitere wichtige Elemente sind der eigens eingerichtete Strategische Beirat, die begleitende Professionalisierung der BeraterInnen, externe Evaluationen und die Lernpartnerschaft QuADEC.



Interne und externe Erfahrungen annehmen und nutzen!

Dem Ziel, die Beratungsqualität im Netzwerk sicherzustellen und weiter zu entwickeln, wird unter anderem durch die Beteiligung an der Grundtvig-Lernpartnerschaft QuADEC Rechnung getragen. Ebenso durch den Aufbau intensiver nationaler Kooperationen auf operativer und strategischer Ebene und die Zusammenarbeit mit relevanten regionalen und nationalen PartnerInnen und Stakeholdern.

Das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien" ist eingebettet in das österreichweite Netzwerk „Bildungsberatung Österreich", bestehend aus neun Bildungsberatungsnetzwerken (je eines pro Bundesland) und einem österreichweiten Querschnittsprojekt, finanziert vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur und

dem Europäischen Sozialfonds. Das Netzwerk ist seit Beginn an auch strategisch in Wien gut eingebunden und kooperiert mit zentralen Playern der Region (z.B. Arbeitsmarktservice, Sozialpartner, Abteilungen der Stadt Wien u.v.m.). Ein Beirat unterstützt das Netzwerk bei der strategischen und nachhaltigen Implementierung und stellt eine bessere Verankerung in der Wiener Bevölkerung sicher. Einmal jährlich findet zusätzlich ein Austausch in einem österreichweiten Beirat statt.

Das Credo lautet: Interne und externe Erfahrungen annehmen und nutzen! Das gegenseitige voneinander Lernen und das Offensein für neue Sichtweisen ist ein Erfolgsfaktor der „Bildungsberatung in Wien" – dabei geht es um Lernen sowohl von ExpertInnen innerhalb des Netzwerkes, als auch von ExpertInnen auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene.

Die Bedeutung des Lernens von anderen und die qualitätsvolle Konzeptionierung und Umsetzung von Beratungsleistungen zeigt sich bereits in der Vorprojektphase. In der Projektentwicklung wurden mehrere europäische Modelle analysiert. Aus good practice Elementen dreier Modelle wurde schließlich das „Wiener Modell" entwickelt: Cité des Métiers in Paris, Lernläden in Berlin und das Beratungsmodell in Slowenien.

Qualitätsentwicklungsmaßnahmen im Netzwerk

Die Qualitätsentwicklung im Netzwerk umfasst sowohl interne als auch externe Maßnahmen.

Zu Beginn der Zusammenarbeit der Bildungsorganisationen in der „Bildungsberatung in Wien" wurde gemeinsam eine Charta für unabhängige Beratungsleistungen als Basis für die gemeinsame Zusammenarbeit erarbeitet; zur Einhaltung haben sich alle Organisationen verpflichtet. Die Charta beschreibt die Haltung der BeraterInnen gegenüber den Kunden und Kundinnen und hebt die Wichtigkeit der Durchführung von Qualitätssicherung und -entwicklung hervor.

In einer Arbeitsgruppe mit VertreterInnen aller Organisationen wurde ein Leitfaden zur Selbstevaluierung erarbeitet, der seit 2010 umgesetzt wird. Die Selbstevaluierung regt zur Reflexion über die (eigene) Beratungstätigkeit an, fördert systematisches, überprüfbares und verbindliches Vorgehen bei Planung, Umsetzung, Dokumentation und Auswertung, führt zu Verbesserungen und Weiterentwicklung bei der Beratung(seinheit) und initiiert einen Lern – und Entwicklungsprozess. Evaluiert wird einerseits die Stimmigkeit des Angebotes – darunter fallen unter anderem die Zielgruppenerreichung, der Zugang zur Beratung und die Beratungsneutralität, die den Grundpfeiler des Netzwerkes „Bildungsberatung in Wien" darstellt. Andererseits wird die Qualität der Beratung und der Rahmenbedingungen genauer betrachtet – hierzu zählt auch die Evaluierung der Zufriedenheit der BeraterInnen. Bei der Erarbeitung des Wiener Modells der Selbstevaluierung wurden die „Empfehlungen zur Anwendung der Standards für Evaluation im Handlungsfeld der Selbstevaluation" der deutschen Gesellschaft für Evaluation (http://www.degeval.de), die für insgesamt 25 Kriterien Evaluierungs-Standards vorsieht, berücksichtigt und eingearbeitet.[1]

Das Ziel und die Bemühungen, die Professionalisierung und Weiterbildung der BeraterInnen in Ergänzung zur trägerspezifischen Personalentwicklung voranzutreiben, weist ebenfalls auf die zentrale Bedeutung qualitätsvoller Arbeit für das Netzwerk hin und ist Teil der internen Qualitätssicherungsmaßnahmen.[2]

Externe Evaluation

Neben der Innensicht spielt auch die Außensicht eine genau so wichtige Rolle. Die „Bildungsberatung in Wien" beteiligt sich daher an regelmäßig stattfindenden Evaluierungen, die von den FördergeberInnen initiiert werden (z.B. Fragebogenerhebungen zur Zufriedenheit von BeraterInnen und Kunden/Kundinnen). 2010 unterzog

[1] Weitere Informationen zum Wiener Modell der Selbstevaluierung und zur Umsetzung einzelner Aspekte, erhalten Sie im Artikel „Selbstevaluierung – das Wiener Modell".

[2] Detailliertere Informationen zu den Professionalisierungsbestrebungen in Wien finden Sie im Kapitel „Professionalisierung".

sich das Netzwerk freiwillig einem externen Verfahren der Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich.

Das Verfahren wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur (bm:ukk) vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf) entwickelt.

Ziel ist die unabhängige Überprüfung der Verlässlichkeit und Ernsthaftigkeit der Beratungsangebote hinsichtlich der

- Neutralität der Beratungsleistung(en) sowie Zielgruppenorientierung
- Begründetheit des Beratungsangebots, Kompetenz des Personals sowie Aktualität der Information
- Klarheit und Effizienz von Design und Organisation der Dienstleistung(en)
- internen Qualitätssicherung und Beobachtung der Wirksamkeit (Schlögl 2009:9).

Bei diesem Verfahren handelt es sich um kein Qualitätsmanagementsystem, „das interne Abläufe formalisiert und optimiert" (ebd.). Stattdessen wird aufgezeigt, inwiefern die betrachteten Organisationen der Herstellung und Gewährleistung qualitätsvoller Arbeit verlässlich nachkommen. Die Stimmigkeit von Konzept und Durchführung wird überprüft, abschließend werden Stärken und Entwicklungspotenziale aufgezeigt.

Zu den oben genannten vier Themenbereichen wurden insgesamt 14 Kriterien[3] formuliert, die durch ein dreiköpfiges ReviewerInnenteam beurteilt werden. Das Team setzt sich aus einer/einem VertreterIn der Berufsgruppe, Experten/Expertin für das Feld der Bildungsberatung und einer/einem wissenschaftlichen VertreterIn zusammen.

Die Neutralität gilt dabei als MUSS-Kriterium – ist diese nicht gegeben, kann das Verfahren nicht positiv durchlaufen werden. Die weiteren Kriterien werden nach dem Schulnotensystem bewertet.

Um die Kriterien prüfen zu können, wurde den ReviewerInnen von der „Bildungsberatung in Wien" vorab ein Informationsportfolio übermittelt. Darin stellte sich das Netzwerk mit ihren Angeboten und Zielen vor. Im Zuge eines darauf folgenden Vorort-Besuchs verschafften sich die ReviewerInnen an zwei hintereinander folgenden Tagen Einblick in die Arbeit der „Bildungsberatung in Wien". In Rahmen von Präsentationen, Besuchen von Beratungsorten und Interviewrunden wurde das Netzwerk betrachtet und die Kriterien auf ihre Stimmigkeit überprüft. Der Prozess endete mit einer Feedbackrunde, in der von den ReviewerInnen eine Gesamtnote (im Fall der „Bildungsberatung in Wien" die Note 1,3) und umfangreiches Feedback gegeben wurde. Abschließend folgte ein schriftlicher Prüfbericht mit detaillierten Einschätzungen zu Stärken und Entwicklungspotenzialen.

[2] Z.B.: Die Zielgruppe(n) ist/sind klar festgelegt und nach außen kommuniziert. Es ist sichergestellt, dass das Beratungsangebot in Inhalt und Form an den Zielgruppenbedürfnissen und -interessen ausgerichtet ist. Den gewählten Formaten von Information und Beratung liegen begründete (etwa theoretische) Konzepte zugrunde. Das Leistungsangebot ist klar definiert und ist an alle im Beratungsprozess beteiligten Personen sowie die Leitung der Organisation(seinheit) kommuniziert. Die Bedürfnisse der KundInnen(n) werden nachweislich erfüllt, die Zufriedenheit in geeigneter Form erhoben, gemessen. (Schlögl 2009:14f)

Im September des Vorjahres wurde dem Netzwerk das Qualitätssiegel für anbieterneutrale Bildungsberatung durch Bundesministerin Dr. Claudia Schmied (Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur) verliehen.[4]

Quellen

Standards für Evaluation (DeGEval-Standards); Auszug aus: DeGEval – Gesellschaft für Evaluation e.V. (Hg.): Standards für Evaluation, 4. unveränderte Auflage. Mainz, 2008: 10-13. Online unter: http://www.degeval.de/index.php?class=Calimero_Webpage&id=9023 (11.7.2011)

Schlögl Peter: Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich. Konsolidierte Fassung. Wien: Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung 2009. Online unter: http://www.oeibf.at/index.php?class=Calimero_Article&id=14518 (11.7.2011)

[2] Quelle & Copyright: KEBÖ/Johannes Cizek

4.3 The Viennese Self-Evaluation Model "Educational Guidance in Vienna" scrutinises its own work

Michaela Hauer, Eva Holder, Ursula Königer, Roswitha Weilguni

The network partners of "Educational Guidance in Vienna" offer independent educational and career guidance all across Vienna – from outreach counselling to help lines and online guidance to face-to-face contacts. The many and varied guidance formats are designed to make educational guidance as widely available as possible – especially for those disadvantaged in terms of education.

Now, in order to secure and develop the quality of this range, the "Educational Guidance in Vienna" uses the "Viennese self-evaluation model" in combination with the method of external quality assurance for supplier-neutral educational guidance in Austria. This paper reports on the cooperatively developed self-evaluation based on the DeGEval[1] standards and bridging the gap towards external quality auditing.

On the creation of the "Viennese model"

The network "Educational Guidance in Vienna" is committed to self-evaluation. The purpose is to systematically audit its own work and to have a basis that allows it to optimise planning, implementation, documentation and analysis of guidance activities. A study group made up of guides and project organisers has been commissioned to develop a simple and user-friendly method of self-evaluation for guidance projects.

Given the very diverse institutional backgrounds of the participants, the first steps of the study group (SG) were the most exciting yet most difficult ones to be taken: the point was to find common denominators on a number of very basic questions. Self-evaluation means that the actors involved have to evaluate their own doing, or "watch their own hands", if you will. But what exactly are we looking at: is it just a few fingers, is it the entire hand, or do we even need to include the arms up to the elbows? What is it that we want to achieve with this self-evaluation? What main questions should be asked? Common definitions had to be discussed (e.g. What references do we measure quality by? What is successful guidance?) as well as content reference points (e.g. How do we guarantee our neutral position as guides? Who are our target groups, and who can be defined as being "disadvantaged" in terms of education?) On a practical level, the playing field had to be outlined as well: Who are the actors, what levels in the network have to be taken into consideration, what guidance formats are offered, how are the guidance arrangements and settings designed, what are the differences regarding guidance approaches and methods?

The central evaluation fields the SG agreed on were:

- the coherence of guidance offers and
- the quality of guidance and its framework conditions.

This put all the factors on the map that have influence on the framework conditions of guidance: educational policies and financing, institutional structures and guidance management set the conditions for the interaction of educational guides and clients requesting guidance.

The self-evaluation SG found it to be its task to involve and commit all actors within the network into self-evaluation on their different levels of action: guides, organisational units and overall project management. The "Viennese model" actively involves all levels and all actors with their specific perspectives and special areas of competence regarding the details of implementation of the self-evaluation process as well as the modification and adaptation mechanisms.

The elaboration of the quality features corresponding to specific evaluation goals as well as the relevant indicators was an intensive process. A wide range of practicable instruments, models and tools was created to implement quality assurance and development actions. This included the partly adaptation of existing tools as well as the development of new ones.

[1] DeGEval: Deutsche Gesellschaft für Evaluation (2004): Recommendations on how to apply the evaluation standards in the field of self-evaluation. http://www.degeval.de

Overview table: Actors of self-evaluation with their specific areas of competence

Fields of evaluation	Guides	Project organisers	Overall project management and project partners	
				External support
Coherence of educational offers	Reaching target groups	Reaching target groups		Reaching target groups
	Access to guidance	Access to guidance		Access to guidance
	Neutrality of guidance	Neutrality of guidance		Neutrality of guidance
Guidance quality incl. framework conditions		Internal reflection, exchange of expertise	Educational guidance scene	
	Reflections of guides	Information management	Reaching the target groups	
	Guides' focus groups	Level of networking	Transparency for clients	
	Setting and resources	Framework conditions	Effect in public	
		Materials, auxiliary means	Conformity to agreements	
		Skills of staff		

As a result, the "Viennese model" turned out to be quite complex. The self-evaluation SG now had to find an answer to the question, how the participating actors could be given practical help for implementation: A "Manual" was drawn up. In addition, a cross-network evaluation supervisor was regarded as necessary.

The "Manual"

The Manual provides a very detailed description of content reference points, the "subject of evaluation", the central evaluation goals and issues and gives precise instructions on how to implement the evaluation process, including modification and adaptation mechanisms. It should be used as self-evaluation "operating manual". On all topics and questions, the following is clearly defined:

- Who (on the different levels of action)
- What (what information is to be collected)
- When (time schedule)
- Using what (instruments and tools) to do certain things and
- What happens next to the information that has been collected.

As an example, two Manual sections will be presented below, referring to the level of guides and dealing with the evaluation area of "coherence of the educational offer". As far as assisting practical reflection is concerned, the Viennese model provides e.g. the following instruments:

Reflections by guides

At least twice a year, guides will reflect on the framework conditions of their work in writing. The results are used as input for their focus group where the topics, that are brought up, will be analysed and form the basis for further development and improvement of the educational offer.

A matrix with questions and motives was designed to help guides reflect and systematise the process:

Features	Indicators	Questions/issues (examples)	Motives
Environment / framework conditions	Space, situation, resources, time, material, technical equipment ...	What was useful/proved to be a hindrance? What had effects on the guidance process?	Why?
Clients	Clarification of client's order; relationship level, needs of clients, result	Did I manage to get a clear order? How did the conversation develop? How did I feel during the guidance conversation? Did I manage to adjust the guidance offer to the client's needs? Did specific next steps become visible to the client? ...	In what way? If not, why? What could be improved?
Guide's satisfaction	Guidance process, communication, result	What new options for actions were opened up for the client? How did I handle any lack of expert knowledge? How did I cope with difficult situations? Did I get myself feedback?	How and why?
Designing the guidance offer	Course of action, appearance	Was the offer adequate for the target group or not? Was the event sufficiently "approaching" / inviting? Enough suitable information material?	In what way? If not, why? What could be improved?

Guides' focus group

The focus group is used to offer guides a platform within the network for moderated exchanges and reflections on their own professional work. The higher objective is to improve and secure the quality of guidance.

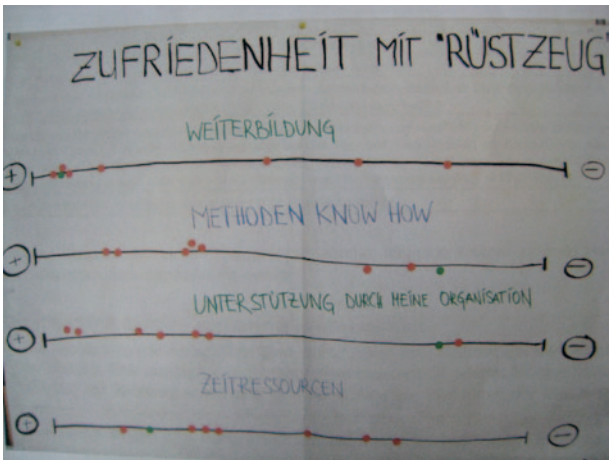
It is planned to take a look at the status quo of work twice a year, supported by a moderator, to discuss and jointly identify potential for improvement. The guides' individual reflections form the basis for joint reflections and for working out suggestions for actions on quality assurance and improvement.

Topics or specific matters of concern may be contributed by all guides. The guides within the network of "Educational Guidance in Vienna" are employed by different organisations and educational institutions where they also find diverse framework conditions and institutional backgrounds. It is therefore one of the goals of the focus group to promote "localisation" and sound embedding of guides inside the network. Another effect is a higher level of networking as well as the exchange of expert knowledge or even elements of intervision.

Sets of topics would include e.g. the "requisite know-how for professional guides", "requested improvements from the view of the guides", "how to handle client satisfaction", etc. These areas are tackled with various different methods, such as:

- List of topics
- Issue queries (point based)
- SWOT analyses
- One-on-one conversations
- Work in small groups and
- Plenary discussions.

Fig. Flip chart on issue query by guides



The results elaborated are put into writing by external supporters and made available to the participants as well as the organisational levels and the person responsible for evaluation (without any confidential contents and/or results). S/He will be responsible for making results transparent and initiate appropriate further action.

Self-evaluation is dynamic

With the "Viennese model", "Educational Guidance in Vienna" has made a big step forward in realising the goals of self-evaluation, i.e. strengthening the quality and professional practice of all relevant actors in providing guidance. It supports a positive "error culture", allowing for weaknesses and problems to be openly identified, analysed and improved.

However, sustainable anchoring and developing the process of self-evaluation will require additional steps to be taken. First and foremost, self-evaluation is an instrument for learning processes, a sequence of experience – reflection – abstraction – adaptation/improvement – new experience … Constant modifications and improvements to this quality cycle will certainly not spare the "Viennese self-evaluation model" itself.

4.3 Das Wiener Modell der Selbstevaluierung „Bildungsberatung in Wien“ schaut sich selbst auf die Finger

Michaela Hauer, Eva Holder, Ursula Königer, Roswitha Weilguni

Die „Bildungsberatung in Wien“-NetzwerkpartnerInnen bieten wienweit unabhängige Bildungs- und Berufsberatung an – von aufsuchender Beratung über das Beratungstelefon und Onlineberatung bis hin zu individueller Beratung. Die vielfältigen Beratungsformate sollen einen breiten Zugang zur Bildungsberatung vor allem für Bildungsbenachteiligte sicher stellen.

Um die Qualität dieses Beratungsangebots zu sichern und weiter zu entwickeln, setzt „Bildungsberatung in Wien“ auf das „Wiener Modell der Selbstevaluierung“ in Kombination mit dem Verfahren zur externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich. Berichtet wird hier über die kooperativ entwickelte Selbstevaluierung, die sich an den Standards der DeGEval[1] orientiert und die auch die Brücke zur externen Qualitätsüberprüfung bildet.

Zur Entstehung des „Wiener Modells“

Das Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ verpflichtete sich zur Selbstevaluierung, um die eigene Arbeit systematisch zu überprüfen und auf dieser Basis die Planung, Umsetzung, Dokumentation und Auswertung der Beratungsaktivitäten optimieren zu können. Eine Arbeitsgruppe von BeraterInnen und ProjektorganisatorInnen wurde damit beauftragt, ein einfaches und anwendungsfreundliches Verfahren der Selbstevaluierung der Beratungsprojekte zu entwickeln.

Angesichts der sehr unterschiedlichen institutionellen Hintergründe der Beteiligten waren die ersten Schritte der Arbeitsgruppe (AG) Selbstevaluierung die spannendsten und zugleich schwierigsten: Es galt, hinsichtlich grundsätzlicher Fragen einen gemeinsamen Nenner zu finden. Bei der Selbstevaluierung sehen sich die AkteurInnen „selbst auf die Finger“. Aber welche „Finger“ sind das, und wollen wir nicht vielleicht die ganze Hand (oder auch noch den Ellbogen) beleuchten? Was wollen wir mit der Selbstevaluierung, welche zentralen Fragen sollen gestellt werden? Zu diskutieren waren gemeinsame Definitionen (z.B. Woran misst sich Qualität? Was ist gelungene Beratung?) und inhaltliche Bezugspunkte (z.B. Wie garantieren wir unsere Beratungsneutralität? Was sind unsere Zielgruppen und wer ist „bildungsbenachteiligt“?). Auch auf der Handlungsebene war das Feld abzustecken: Wer sind die AkteurInnen, welche Ebenen des Netzwerks müssen berücksichtigt werden, welche Beratungsformate werden angeboten, wie gestalten sich die Beratungsarrangements und -settings, wie unterscheiden sich Beratungszugänge und –methoden?

Die zentralen Evaluierungsfelder, auf die sich die AG Selbstevaluierung einigte, sind

- die Stimmigkeit der Beratungsangebote
- die Qualität der Beratung und ihrer Rahmenbedingungen.

Damit kamen alle Faktoren in das Blickfeld, die Einfluss auf die Rahmenbedingungen der Beratung nehmen: Bildungspolitik und Finanzierung, institutionelle Strukturen und Beratungsmanagement geben die Bedingungen für die Interaktion von BildungsberaterInnen und BeratungskundInnen vor.

Die AG Selbstevaluierung sah es als ihre Aufgabe, alle AkteurInnen innerhalb des Netzwerks - die BeraterInnen, die Organisationseinheiten und die Gesamtprojektleitung - mit ihren unterschiedlichen Handlungsebenen in die Selbstevaluierung einzubinden und in die Verantwortung zu nehmen. Sowohl bei den Einzelheiten der Umsetzung der Selbstevaluierung als auch bei den Veränderungs- und Anpassungsmechanismen sind im „Wiener Modell“ alle Ebenen und AkteurInnen mit ihren spezifischen Perspektiven und besonderen Zuständigkeiten aktiv beteiligt.

In einem intensiven Prozess wurden die den Evaluierungszielen entsprechenden Qualitätsmerkmale und die darauf bezogenen Indikatoren erarbeitet. Zur Umsetzung der Qualitäts-

[1] DeGEval: Deutsche Gesellschaft für Evaluation (2004): Empfehlungen zur Anwendung der Standards für Evaluation im Handlungsfeld der Selbstevaluation. http://www.degeval.de

sicherungs- und –entwicklungsmaßnahmen entstand eine breite Palette handhabbarer Instrumente, Vorlagen und Tools. Dazu konnte z.T. Bestehendes adaptiert werden, z.T. wurde Neues entwickelt.

Overview table: Actors of self-evaluation with their specific areas of competence

Evaluierungs-felder	BeraterInnen	Projekt-organisatorInnen	Gesamtprojektleitung und ProjektpartnerInnen	
				externe Unterstützung
Stimmigkeit der Beratungs-angebote	Zielgruppen-erreichung	Zielgruppen-erreichung		Zielgruppen-erreichung
	Zugang zu Beratung	Zugang zu Beratung		Zugang zu Beratung
	Beratungsneutralität	Beratungsneutralität		Beratungs-neutralität
Beratungs-qualität inkl. Rahmen-bedingungen		interne Reflexion, fachlicher Austausch	Bildungsberatungs-szene	
	BeraterInnenreflexion	Informations-management	Erreichung der Zielgruppe	
	BeraterInnen-Fokusgruppe	Vernetzung	Transparenz für KundInnen	
	Setting und Ressourcen	Rahmenbedingungen	Außenwirkung	
		Materialien, Hilfsmittel	Vertragskonformität	
		Kompetenz des Personals		

Damit war das „Wiener Modell“ ausgesprochen komplex geworden. Die AG Selbstevaluierung sah sich vor die Frage gestellt, wie sie den beteiligten AkteurInnen eine Umsetzungshilfe in die Hand geben könnte: Ein „Leitfaden“ wurde erstellt, zur Steuerung der Selbstevaluierung wurde zudem ein/e netzwerkübergreifende/r Evaluierungsbeauftragte/r für notwendig erachtet.

Zum „Leitfaden“

Der Leitfaden beschreibt sehr detailliert die inhaltliche Bezugspunkte, den „Evaluationsgegenstand“, die zentralen Evaluierungsziele und-fragen und gibt eine genaue Anleitung für die Umsetzung des Evaluierungsprozesses bis hin zu den Veränderungs- und Anpassungsmechanismen. Er soll als „Gebrauchsanweisung“ für die Selbstevaluierung dienen. Zu allen Themen und Fragestellungen ist klar definiert,

- wer (auf den verschiedenen Handlungsebenen)
- was (welche Informationen sind zu gewinnen)
- wann (zeitlicher Ablauf)
- womit (Instrumente und Tools) etwas macht und
- was mit den gewonnenen Informationen weiter geschieht.

Exemplarisch werden in der Folge zwei Leitfaden-Abschnitte vorgestellt, die sich auf die Ebene der BeraterInnen beziehen und den Evaluationsbereich „Stimmigkeit des Beratungsangebotes“ betreffen. Für die praxisbegleitende Reflexion der BeraterInnen sieht das Wiener Modell u.a. folgende Instrumente vor:

BeraterInnen-Reflexion

Zumindest zwei Mal jährlich reflektieren die BeraterInnen in schriftlicher Form die Rahmenbedingungen ihrer Arbeit. Die Ergebnisse fließen in die Fokusgruppe ein, werden thematisch aufgearbeitet und sind Basis für die Weiterentwicklung und Verbesserung der Beratungsangebote.

Ein Raster mit Fragen und Begründungen hilft, die BeraterInnen-Reflexion zu erleichtern und zu systematisieren:

Merkmale	Indikatoren	Fragestellungen (beispielhaft)	Begründungen
Umfeld/ Rahmenbedingungen	Raum, Situation, Ressourcen, Zeit, Material, technische Ausstattung ...	Was war hier förderlich/hinderlich? Was davon hatte Auswirkungen auf den Beratungsprozess?	Warum?
KundInnen	Auftragsklärung, Beziehungsebene, Bedürfnis der KundInnen, Ergebnis	Konnte ich mir einen klaren Auftrag holen? Wie war der Gesprächsverlauf? Wie habe ich mich in der Beratung gefühlt? Konnte ich das Beratungsangebot auf die Bedürfnisse des/der Kunden/in abstimmen? Wurden konkrete, nächste Schritte für den/die Kunden/in sichtbar? ...	Inwiefern/inwiefern nicht? Was könnte verbessert werden?
Zufriedenheit der BeraterInnen	Beratungsprozess, Kommunikation, Ergebnis	Welche neuen Handlungsoptionen für den/die Kunden/in konnten eröffnet werden? Wie bin ich mit fehlendem Fachwissen umgegangen? Wie habe ich schwierige Situationen gemeistert? Habe ich mir Feedback geholt?	Wie und warum?
Gestaltung des Beratungs-angebotes	Vorgangsweise, Auftritt	War das Angebot zielgruppenadäquat/nicht? War die Veranstaltung „aufsuchend“/ einladend genug? Genug passendes Infomaterial?	Inwiefern/inwiefern nicht? Was könnte verbessert werden?

BeraterInnen-Fokusgruppe

Die Fokusgruppe dient dazu, den BeraterInnen im Netzwerk eine Möglichkeit des moderierten Austausches und der Reflexion in Bezug auf die eigene Beratungstätigkeit zu bieten. Übergeordnetes Ziel ist, die Qualität der Beratung zu steigern und zu sichern.

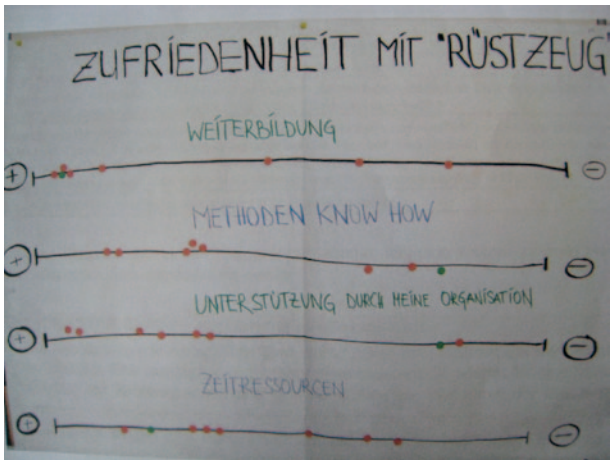
Vorgesehen ist, zwei Mal pro Jahr moderiert den Status Quo der Arbeit zu betrachten und zu diskutieren, um u.a. gemeinsam Verbesserungspotenzial zu erkunden. Die BeraterInnen-Einzelreflexionen sind die Grundlage für die gemeinsame Reflexion und die Erarbeitung von Verbesserungs- und Handlungsvorschlägen zur Qualitätssicherung und -steigerung.

Themen bzw. konkrete Anliegen können von allen BeraterInnen eingebracht werden. Da die BeraterInnen aus dem Netzwerk „Bildungsberatung in Wien“ bei verschiedenen Organisationen bzw. Bildungsträgern beschäftigt sind und damit unterschiedliche Rahmenbedingungen bzw. institutionale Hintergründe vorfinden, ist es auch Ziel der Fokusgruppe, die „Verortung“ und gute Einbettung der BeraterInnen im Netzwerk zu fördern. Weiterer Effekt ist die Vernetzung sowie der fachliche Austausch bis hin zu Ansätzen von Intervision.

Themenblöcke sind beispielsweise „Rüstzeug für Beratungstätigkeit“, „Verbesserungswünsche aus Sicht der BeraterInnen“, „Umgang mit KundInnenzufriedenheit“ etc. Diese werden mit verschiedenen Methoden bearbeitet, wie

- Themenspeicher
- Punkt-Abfragen
- Stärken-Schwächen-Analysen
- 2er Gespräche
- Kleingruppenarbeiten und
- Diskussionen im Plenum.

Abb.: Flipchart Punkt-Abfrage der BeraterInnen



Die erarbeiteten Ergebnisse werden von der externen Begleitung verschriftlicht und den TeilnehmerInnen und – ohne ev. vertrauliche Inhalte und Ergebnisse - der Organisationsebene sowie der/dem Evaluierungsbeauftragten zur Verfügung gestellt. Diese/r ist dafür verantwortlich, die Ergebnisse transparent zu machen und einer weiteren Bearbeitung zuzuführen.

Selbstevaluierung ist dynamisch

„Bildungsberatung in Wien“ ist mit dem „Wiener Modell“ dem Ziel der Selbstevaluierung – der von allen relevanten AkteurInnen getragenen Stärkung der Qualität und Professionalität in der Beratung – ein großes Stück näher gekommen. Es unterstützt eine positive „Fehlerkultur“, die zulässt, dass Schwächen und Probleme benannt, analysiert und verbessert werden können.

Zur nachhaltigen Verankerung und zur Weiterentwicklung des Prozesses der Selbstevaluierung werden allerdings weitere Schritte notwendig sein. Selbstevaluierung ist zuallererst ein Instrument für Lernprozesse, eine Abfolge von Erfahrung – Reflexion – Abstraktion – Adaption/Verbesserung – neue Erfahrung … Die laufenden Veränderungen und Verbesserungen in diesem Qualitätszyklus werden auch vor dem „Wiener Modell der Selbstevaluierung“ nicht Halt machen.

4.4 The quality of educational guidance and counselling*

Frank Schröder, k.o.s GmbH

The quality of educational guidance and counselling

In recent years, educational guidance and counselling has become increasingly important on the national and the European level, and in the context of the European Strategy on Lifelong Learning (cf. EU 2008, CEDEFOP 2005), its relevance for educational policy is expected to rise. In the face of mounting uncertainty and flexibilisation of the labour market, both the opportunities and the necessity of knowledge-acquisition and of vocational and general education are growing. We are witnessing an upsurge in diversity and change in employment biographies: people acquire more and different kinds of professional experience and skills; they change jobs more often and have to deal with new occupational challenges, which generate new need for information. Horizontal and vertical career changes make it difficult for guidance providers to gear their services to specific target groups and risk excluding certain groups from these offerings. This means that individuals themselves increasingly have to reflect on and organise their own educational advancement and learning processes.

Lifelong learning by individuals and organisations is also a response to higher-level, overarching transformations in the dynamics and the impact of economic and social systems. We can expect that competent information and guidance on education and career issues will become an important prerequisite for such learning. We are now witnessing a development that will make educational guidance and counselling a mainstream service in our society.

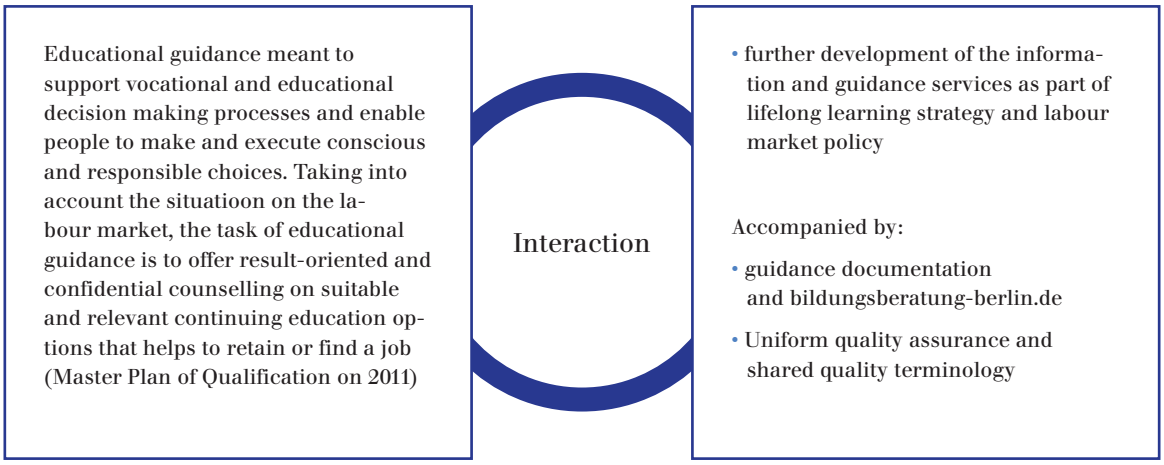
However, as long as educational guidance is not yet accepted and provided in all areas and for all concerns, it needs to produce specific and valid proof of its quality and develop a stronger and more defined profile that brings out the usefulness and necessity of educational guidance in a transparent manner.

Educational guidance and counselling in Berlin

In the past, the challenges described here have led to a number of activities in Berlin that aim at the quantitative and qualitative expansion of educational guidance services. Berlin's Senate has set itself the political goal of providing coherent, needs-based, demand-oriented and gender-equitable vocational career guidance services (cf. Masterplan Qualifizierung Berlin/Master Plan on Qualification 2011). It agreed to seek broad support for and stronger establishment and coherence of (vocational) educational guidance in collaboration with important partners in the city, for example, economic and social partners, associations, chambers, universities and colleges, etc.

Berlin boasts a wide range of publicly funded counselling offices offering needs-based, independent and objective educational counselling to citizens looking for vocational guidance. With its information portal www.bildungsberatung-berlin.de, its uniform standards for documenting the guidance process and its Quality Assurance Model, Berlin has a sound basis for offering "educational guidance and counselling" as a service meeting today's needs and with potential for development.

* Summary of the presentation held at the conference „Quality development and self-evaluation in educational guidance – good practices from Austria, Germany and France" in Berlin on 7 April 2011



This approach is based on European guidelines and recommendations on lifelong guidance and the improvement of policies and systems in connection with the promotion of lifelong learning (Lisbon Strategy).

Berlin's solution for quality assurance in educational guidance and counselling

What has become known as the "Berlin Quality Assurance Model" refers to two different aspects: quality of the counselling service and the application of an appropriate quality management system (cf. Karnath/Schröder 2008 and 2009), in this case learner- and customer-oriented quality certification for continuing education (cf. LQW®). The uniform approach to quality assurance, which lends itself to comparisons to other such models, helps to enhance the structure and transparency of Berlin's counselling infrastructure (cf. Zauner 2008). It includes the discussion, reflection on and continuous development of the service's claims and the material quality standards underlying these counselling services, while taking into account the requirements and expectations of the users of educational guidance. The LQW model's definition of successful learning articulates the special character of educational and guidance processes: the customer's individual learning process cannot be instructed or predetermined externally; at best, it can be initiated and supported by outsiders. The learners themselves have to trigger this process on the basis of their own activity. In the sense of empowerment, educational guidance and counselling operate on two levels that facilitate individual ability to take action: becoming aware of and using your own strengths and potential and activating your individual resources to help yourself (cf. Schulze 2008).

The implementation of a quality management system aims at continuous support for managing, reflecting on and developing the counselling service. In 2009, thirteen publicly funded counselling institutions completed the quality assurance process in line with learner-oriented quality certification for continuing education organisations. This means we have a tried-and-tested quality assurance and development tool that is suitable for educational guidance.

Quality concept for educational guidance and counselling

Based on the experience with the development, testing and application of quality assurance in educational guidance in Berlin (Berlin Model), k.o.s GmbH has devised a specific quality concept for educational guidance and counselling. It underscores quality-critical aspects of the immediate counselling event and focuses on assuring and promoting counselling quality. The concept defines specific requirements for the description and certification of counselling quality in the following quality-related areas.

- **Guiding model and definition of successful learning in educational guidance:** The guiding model, including the definition of successful learning, is both the starting point and the objective of quality improvement efforts. It shifts the focus towards the customers of guidance and counselling services.
- **Customer-centred guidance process:** The counselling organisation describes the design of the customer-centred guidance process – starting from the initial contact made by the customers to the follow-up carried out by the counsellors. It also includes a description of the services provided to the customers.
- **Guidance standards:** The counselling organisation explains its understanding of guidance and counselling and the guidelines for its counselling activities. It shows how it responds to and handles the individual customer's concern and how it then tries to assist in the subsequent process and bring it to a conclusion – meaning helping the person to make a decision or take action.
- **Information and needs:** An analysis of the labour and education market, as well as the guidance needs of the target groups, is the precondition for shaping the counselling process. The organisation explains the tools and methods used to design its services in accordance with customers' needs and make suitable information and materials available to them.
- **Human resources:** The organisation defines the requirements concerning the counsellors' professional, social, methodological and personal skills. On this basis, it analyses the existing skills of the counsellors and describes how these skills will be systematically further developed, taking into account individual and organisational needs.
- **Evaluation:** The organisation has to carry out both a formative and summative evaluation of the guidance process and the impact of context-related conditions. It also has to explain the methods and tools used for this purpose. It is important to take into account different perspectives with a focus on improving factors that can be influenced by the organisation.

The main objectives of the quality concept are to identify, integrate and respond to the interests of the users of educational guidance and counselling, to design a transparent service, to provide the necessary knowledge base, to legitimise the work vis-à-vis the client, to reflect on the efficacy of the counselling service and to maintain and enhance the professionalism of the counselling staff. The definition of "successful learning in educational guidance and counselling" stresses the principle of the customers' own activity in the guidance process. They alone make the decisions about their future continuing education and professional activities. They weigh their options and take the next few steps, thereby expanding their skills. The counsellors assist in this process by, for example, helping to clarify the individual starting points, personal strengths, skills and interests and by providing information and support for weighing career perspectives and options. For quality assurance and development, this means that the relevant context-related conditions for the guidance process need to be designed to support the customers' own activity and the development of their decision-making skills and ability to act.

The quality concept can be introduced and applied internally in the form of self-evaluation. Following the elements and requirements of the quality concept, an organisation "logbook" describes the procedures and measures introduced and presents the respective tools, checklists, etc. developed for these. In this book, the counselling organisation gives reasons for its technical and methodological principles, measures and results to prove its quality claims:

- thorough preparation by means of extensive and recipient-centred information,
- professional and competent guidance activities based on defined standards and guidance and counselling processes,
- human resources development conducive to learning,

- constant improvement of the educational guidance service,
- reflexivity as an expression of quality development,
- on the basis of successful learning in educational guidance and counselling.

The quality concept for educational guidance can be embedded in or integrated into other (existing) quality management systems, for example, LQW, but also EFQM, DIN EN ISO 9001 etc. It is suitable for counsellors, both large and small counselling institutions and counselling divisions.

Sources

CEDEFOP (2005): Improving lifelong guidance policies and systems. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities. [http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/ 4045_en.pdf]

EU Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:319:0004:0007:EN:PDF]

Karnath, S./ Schröder, F. (2008): Qualität in der Bildungsberatung. In: Kieneke, T./ Schröder, F. (Hrsg.): Qualität in der Bildungsberatung.

Karnath, S./ Schröder, F. (2009): Qualitätssicherung und –entwicklung in der Bildungsberatung. In: Arnold, R./ Gieseke, W./ Zeuner, C. (2009): Bildungsberatung im Dialog. Band I-III. Schneider Verlag Hohengehren.

Learner-Oriented Quality Certification for Further Education Organisations. ArtSet (2008): – Guidelines. Hannover: Expressum Verlag. [http://www.artset-lqw.de/cms/fileadmin/ user_upload/Service_Allgemeines/LQW_3_Guidelines__English_.pdf]

Masterplan Qualifizierung Berlin (2011): [http://www.berlin.de/sen/arbeit/besch-impulse/lernen/index.html]

Schulze, K. (2008), Beitrag in „Qualität ist nicht Zufall!“ Tagungsbroschüre der Koordinierungsstelle Qualität [www.kos-qualitaet.de/bb_begleitung]

Zauner, M. (2008): Stellung und Bedeutung der Bildungsberatung im Land Berlin. In: Kieneke, T./ Schröder, F. (Hrsg.): Qualität in der Bildungsberatung.

4.4 Qualität in der Bildungsberatung*

Frank Schröder, k.o.s GmbH

The quality of educational guidance and counselling

Bildungsberatung hat in den vergangenen Jahren auf nationaler und europäischer Ebene einen Bedeutungszuwachs erfahren und es wird ihr bildungspolitisch im Kontext der europäischen Strategien zum Lebenslangen Lernen (vgl. EU 2008, CEDEFOP 2005) eine weiterhin steigende Bedeutung beigemessen. Die Möglichkeiten, aber auch die Notwendigkeiten des Wissenserwerbs und des beruflichen und allgemeinen Lernens nehmen zu, angesichts zunehmender Unsicherheit und Flexibilisierung des Arbeitsmarktes. Deutlich wird eine steigende Diversität und ein Wandel in den Erwerbsbiografien: ein Mehr an beruflichen Erfahrungen und erworbenen Qualifikationen, häufigere Umbrüche in den beruflichen Tätigkeitsbereichen und neue berufliche Herausforderungen sowie Informationsbedarfe. Horizontale und vertikale Bewegungen machen eine Orientierung der Beratung an Zielgruppenkategorien ungenau und bergen das Risiko von Exklusion anderer Gruppen in sich. Dadurch wächst auch die Notwendigkeit der Individuen eigene Bildungserwerbe und Lernprozesse immer wieder zu reflektieren und zu organisieren.

Lebensbegleitendes Lernen von Individuen und Organisationen ist auch eine Antwort auf übergeordnete und übergreifende Veränderungen in der Dynamik und im Wirken ökonomischer und gesellschaftlicher Systeme. Zu erwarten ist, dass kompetente Information und Beratung in Bildungs- und Berufsfragen hierfür künftig eine Voraussetzung sein wird. Es zeigt sich ein Trend auf, der die Bildungsberatung als eine zunehmend selbstverständliche Dienstleistung in der Mitte der Gesellschaft verortet.

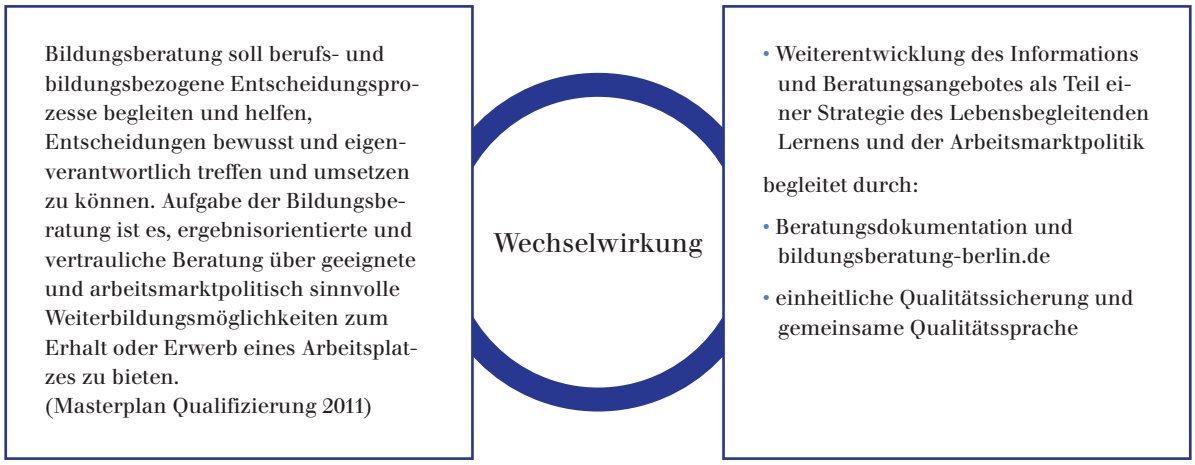
Eine demgegenüber noch nicht in allen Bereichen und in allen Belangen akzeptierte Gewährung und Bereitstellung öffentlicher Bildungsberatung benötigt einen spezifischen, validen Qualitätsnachweis sowie eine stärkere Profilbildung und –schärfung, um Nutzen und Notwendigkeit von Bildungsberatung transparent herauszustellen.

Bildungsberatung in Berlin

In the past, the challenges described here have led to a number of activities in Berlin that aim at the quantitative and qualitative expansion of educational guidance services. Berlin's Senate has set itself the political goal of providing coherent, needs-based, demand-oriented and gender-equitable vocational career guidance services (cf. Masterplan Qualifizierung Berlin/Master Plan on Qualification 2011). It agreed to seek broad support for and stronger establishment and coherence of (vocational) educational guidance in collaboration with important partners in the city, for example, economic and social partners, associations, chambers, universities and colleges, etc.

Berlin boasts a wide range of publicly funded counselling offices offering needs-based, independent and objective educational counselling to citizens looking for vocational guidance. With its information portal www.bildungsberatung-berlin.de, its uniform standards for documenting the guidance process and its Quality Assurance Model, Berlin has a sound basis for offering "educational guidance and counselling" as a service meeting today's needs and with potential for development.

* Beitrag zum Vortrag zur Fachtagung „Qualitätsentwicklung und Selbsevaluation in der Bildungsberatung – Good practices aus Österreich, Frankreich und Deutschland"



Diese Ausrichtung knüpft an europäische Leitlinien und Empfehlungen zur lebensbegleitenden Beratung und der Verbesserung der Politik und Systeme in Verbindung mit der Förderung des Lebenslangen Lernens (Lissabon-Strategie).

Berliner Weg zur Qualitätssicherung in der Bildungsberatung

Bekannt geworden als „Berliner Modell“ beinhaltet die Qualitätssicherung hier zweierlei: Qualität der Beratungsleistung und die Anwendung eines passenden Qualitätsmanagements (vgl. Karnath/ Schröder 2008 u. 2009), hier der Lerner- und kundenorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung (vgl. LQW®). Die einheitliche und vergleichbare Qualitätssicherung dient der Strukturverbesserung und Transparenz der Berliner Beratungsinfrastruktur (vgl. Zauner 2008). Es beinhaltet, sich, unter Berücksichtigung der Anforderungen und Erwartungen der Nutzer und Nutzerinnen von Bildungsberatung, mit den eigenen Ansprüchen und den der Beratungsarbeit zugrundeliegenden inhaltlichen Qualitätsstandards auseinanderzusetzen, diese zu reflektieren und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Mit der Definition gelungenen Lernens trägt das LQW-Modell der Besonderheit von Bildungs- und Beratungsprozessen Rechnung: Der individuelle Lernprozess des Kunden/ der Kundin kann von außen nicht instruiert oder festgelegt, sondern bestenfalls angeregt und unterstützt werden der/die Lernende muss diesen Prozess in Eigenaktivität selbst bewirken. Im Sinne eines Empowerments geht es in der Bildungsberatung um zwei Ebenen, die eine Entwicklung von Handlungsfähigkeit bewirken: Die Bewusstwerdung und Nutzung der eigenen Stärken und Potentiale und die individuelle Ressourcenaktivierung auf der Ebene der Selbsthilfe (vgl. Schulze 2008).

Die Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems zielt auf eine kontinuierliche und begleitende Steuerung, Reflexion und Entwicklung der Beratungsdienstleistung. 13 öffentlich geförderte Beratungseinrichtungen haben den Qualitätsnachweis nach der Lerner- und kundenorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung in 2009 abgeschlossen. Es liegt damit ein praxiserprobtes und beratungsadäquates Instrument der Qualitätssicherung und -entwicklung vor.

Qualitätskonzept für die Bildungsberatung

Vor dem Hintergrund der Erfahrungen der Entwicklung, Erprobung und Anwendung von Qualitätssicherung in der Bildungsberatung in Berlin (Berliner Modell) hat die k.o.s GmbH ein spezifisches Qualitätskonzept für die Bildungsberatung abgeleitet. Das Qualitätskonzept bezieht sich explizit auf qualitätsrelevante Aspekte des unmittelbaren Beratungsgeschehens und fokussiert auf die Sicherung und Förderung der Beratungsqualität. Das Qualitätskonzept definiert spezifische Anforderungen für die Beschreibung und den Nachweis der Beratungsqualität in den nachfolgenden Qualitätselementen.

- **Leitbild und die Definition gelungenen Lernens in der Bildungsberatung:** Ausgangspunkt und rückbezügliches Ziel der Qualitätsentwicklungsarbeit bildet das Leitbild mit der Definition gelungenen Lernens in der Bildungsberatung, mit dem ein Perspektivwechsel auf die Anliegen von Beratungskundinnen und -kunden erfolgt.
- **Kundenbezogener Beratungsprozess:** Die Beratungsorganisation beschreibt die Gestaltung des kundenbezogenen Beratungsprozesses – angefangen bei der Kontaktaufnahme durch die Kundinnen und Kunden bis hin zur Nachbereitung durch die Berater/innen. Hier integriert werden die Leistungsangebote für die Kundinnen und Kunden dargelegt.
- **Beratungsstandards:** Die Beratungsorganisation begründet und erläutert ihr Beratungsverständnis und die Leitlinien des Beratungshandelns. Dabei zeigt sie auf, wie das individuelle Anliegen der Kundinnen und Kunden wahrgenommen und gemeinsam geklärt sowie in der Folge (prozessbegleitend) bearbeitet und zu einem Ergebnis - im Sinne der Förderung der Entscheidungsfindung und Handlungsfähigkeit - geführt wird.
- **Information und Bedarf:** Voraussetzung für die Gestaltung des Beratungsprozesses ist eine Analyse des Arbeits- und Bildungsmarktes sowie der Beratungsbedarfe der Zielgruppen. Die Einrichtung legt die hierfür verwendeten Instrumente und Methoden dar, um die Angebote bedarfsgerecht zu gestalten sowie geeignete Informationen und Materialien für die Kundinnen und Kunden bereitzustellen.
- **Personal:** Die Anforderungen an die fachlichen, sozialen, methodischen und personalen Kompetenzen der Berater/innen werden definiert. Auf Grundlage dessen werden die vorhandenen Kompetenzen der Berater/innen erhoben und dargelegt, wie diese unter Berücksichtigung der individuellen und organisationalen Erfordernisse systematisch weiterentwickelt werden.
- **Evaluation:** Der Beratungsprozess und die Wirkung der Kontextbedingungen sind durch die Organisation sowohl formativ als auch summativ zu evaluieren. Die Organisation muss die hierfür verwendeten Methoden und Instrumente darlegen. Kennzeichnend ist dabei die Einbeziehung verschiedener Perspektiven mit Blick auf die Verbesserung der durch die Organisation beeinflussbaren Faktoren.

Die wesentlichen Ziele des Qualitätskonzepts liegen darin: die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer von Bildungsberatung zu erkennen, einzubeziehen und diesen gerecht zu werden, das Angebot transparent zu gestalten, die benötigte Wissensbasis bereitzustellen, die Arbeit gegenüber dem Auftraggeber zu legitimieren, die Wirksamkeit der Beratungstätigkeit zu reflektieren und die Professionalität des Beratungspersonals zu erhalten und weiterzuentwickeln. Mit der Definition eines „Gelungenen Lernens in der Bildungsberatung“ wird das Prinzip der Selbstaktivität der Kundinnen und Kunden im Beratungsprozess herausgestellt. Nur sie selbst treffen Entscheidungen für ihre zukünftige Weiterbildungs- und Berufsaktivitäten. Sie wägen Handlungsmöglichkeiten ab, vollziehen die nächsten Schritte und erweitern somit ihre Handlungskompetenz. Die/ der Berater/in begleitet diesen Prozess, indem sie beispielsweise bei der Klärung der individuellen Ausgangsbedingungen, der eigenen Stärken, Kompetenzen und Interessen unterstützen, Informationen bereitstellen sowie Hilfestellung bei der Abwägung beruflicher Perspektiven und Möglichkeiten bieten. Für die Qualitätssicherung und -entwicklung bedeutet dies, dass entsprechende Kontextbedingungen des Beratungsgeschehens gestaltet werden, um die Eigenaktivität und die Entwicklung der Handlungs- und Entscheidungskompetenz der Kundinnen und Kunden zu unterstützen.

Das Qualitätskonzept kann für sich eingeführt und angewandt werden, in Form der Selbstevaluation. In einem Organisationshandbuch werden entlang der Elemente und Anforderungen des Qualitätskonzepts die eingeführten Verfahren und Maßnahmen beschrieben sowie die dazu entwickelten Instrumente oder

Checklisten usw. nachgewiesen. Die Beratungsorganisation begründet darin ihre fachlichen und methodischen Grundlagen, Maßnahmen und Ergebnisse zum Nachweis der Qualitätsfähigkeit:

- eine sorgfältige Vorbereitung mittels ausführlicher und adressatengerechter Informationen,
- ein professionelles und kompetentes Beratungshandeln durch definierte Standards und Beratungsprozesse,
- eine lernförderliche Personalentwicklung,
- eine ständige Verbesserung der Dienstleistung Bildungsberatung,
- eine Reflexivität als Ausdruck der Qualitätsentwicklung,
- auf Grundlage des gelungenen Lernen in der Bildungsberatung.

Das Qualitätskonzept für Bildungsberatung ist offen für eine Einbettung oder Integration in andere (bestehende) Qualitätsmanagementsysteme beispielsweise mit LQW, aber auch mit EFQM, DIN EN ISO 9001 usw.)Es eignet sich für Berater/innen, kleine und große Beratungseinrichtungen sowie Beratungsabteilungen.

Quellen

CEDEFOP (2005): Verbesserung der Politik und Systeme der lebensbegleitenden Bildungs- und Berufsberatung. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften.[http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/ 4045_de.pdf]

EU-Ratsentschließung zur lebensbegleitenden Beratung (15030/2008).

Karnath, S./ Schröder, F. (2008): Qualität in der Bildungsberatung. In: Kieneke, T./ Schröder, F. (Hrsg.): Qualität in der Bildungsberatung.

Karnath, S./ Schröder, F. (2009): Qualitätssicherung und –entwicklung in der Bildungsberatung. In: Arnold, R./ Gieseke, W./ Zeuner, C. (2009): Bildungsberatung im Dialog. Band I-III. Schneider Verlag Hohengehren.

Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung. ArtSet (2008): – Leitfaden für die Praxis. Hannover: Expressum Verlag. [http://www.artset-lqw.de]

Masterplan Qualifizierung Berlin (2011): [http://www.berlin.de/sen/arbeit/besch-impulse/lernen/index.html]

Schulze, K. (2008), Beitrag in „Qualität ist nicht Zufall!“ Tagungsbroschüre der Koordinierungsstelle Qualität [www.kos-qualitaet.de/bb_begleitung]

Zauner, M. (2008): Stellung und Bedeutung der Bildungsberatung im Land Berlin. In: Kieneke, T./ Schröder, F. (Hrsg.): Qualität in der Bildungsberatung.

4.5 Quality assurance in guidance: the experience of the Cités des métiers network

Bernadette Thomas

Introduction

Whereas the educational approach in guidance would become the reference model in France only from the years 2000s on, it was at the origin of the concept of Cités des métiers (CDM) itself. As soon as the first CDM was created in 1993, its aim was to foster user's acquisition of the ability to guide oneself throughout one's life, by supplying the whole public with means to know about the economic environment, discover careers and companies, know the educational and vocational training system and learn about degrees and certifications, and by providing everyone with the possibility to evaluate and know oneself better.

This educational approach has now been reinforced by the resolution of the Council adopted on November 21, 2008 under the French presidency of the European Union, which clearly gives a place to lifelong guidance among lifelong learning strategies and makes quality assurance and evaluation two of its development priorities.

In France, the Law of November 24, 2009, establishing the right to guidance for all has been laying the foundations of the public service of guidance by making the Delegate to Information and Guidance responsible for defining the quality standards for the labelisation of the "Places of guidance for all".

Apart the convergence criterion embodied in the existence of a unique place for receiving the user as imposed by the CDM label, the other criteria of the "Guidance for all" label are modeled after those set out in the CDM Charter. Along the history of the CDMs, quality was there since the beginning, but its measurement system underwent changes till it achieved its present mode of operation.

The rise of quality strategies in the Cités des métiers network

Quality, a concern integral to the concept

As conceived and practiced in the CDMs, guidance consists in making the user proactive in his training and guidance track by providing him with the means and the decision support that allow him to make choices all along his life. It includes providing information, individualised counselling, various means of skills development in terms of career management (use of software applications, workshops, clubs, face-to-face counselling, events), and also tools for autonomous information retrieval, including digital tools allowing distance access, as internet and mobile phone services.

The Cités des métiers pay constant attention to provide lifelong guidance services meeting the needs; so they must make them evolve in order to provide the users with the skills allowing them to manage properly their learning and their career, specifically in the phases of transition they meet at the beginning of their career then all along their professional life.

This conception of guidance based on users' autonomy and initiative led the CDMs since their inception to take interest in quality by developping tools to measure their own efficiency in order to improve the accessibility and relevance of the services they offer to the user. This task proved particularly difficult due to the great diversity of the parameters involved and the obligation of anonymity.

Moreover, because of the complex institutional arrangements and coordination mechanisms on which the CDMs are based, several quality systems coexist inside, generally complementing each other. Initiatives and practices are also different from one CDM or country to another. What elements should be taken into account to build a reference framework for quality assurance when each situation is unique? What indicators, quantitative and qualitative?

As new services are created – or new partners join – new tools are set up.

Recording user opinion and measuring satisfaction

The first approaches to quality assessment were focusing on the user.

In 1995, an ethnographic study of the uses was conducted through 70 in-depth interviews with users of the Cité des métiers of La Villette (Paris). The aim was to better understand the strategies they developped to make the best use of the resources and find answers to their concerns. This survey resulted in improved operating procedures and spatial organisation.

Since their inception, most other Cités des métiers soon have developed evaluation measures, based either on surveys or on interviews with their users. The surveys sought to measure the quality of the services and assess the perception by the public of certain parameters, such as waiting time, the competence of counsellors, the quality of listening, signage.

Drawing from the spirit of the "Quality circles", the Cité des métiers of Belfort territory (east of France) has set up discussion groups to gather the opinions of its users. Several times a year, users are invited to express their feelings during a discussion and assess the service and the difficulties they met, and suggest improvements they would like to see adopted.

Periodically, the Cité des métiers of La Villette (Paris) has been carrying out satisfaction surveys among its public. So in November 2009, a questionnaire consisting mainly of multiple field questions was administered following two protocols:

- a self-administered assessment questionnaire, given to the user by the counsellor at the end of the interview;
- a face-to-face assessment done through an interview with an investigator who stands just outside the premises of the Cité des métiers and asks the questions to the people who get out, whether or not they have had an interview with a counsellor.

The comparison between the results obtained through the two methods showed them to be quite similar; however, the answers to the open questions collected by the investigator provided background information showing that the public is very receptive to this type of approach.

The multiplicity of the present approaches to quality in the Cités des métiers

Three quality systems at least really naturally coexist in each Cité des métiers:

- the labelisation system,
- the collective assessment necessary to the governance of each Cité,
- the quality procedures developped on its own by each partner involved in the Cités des métiers.

The CDM label calls for a common framework for quality assurance. Structures awarded this label undertake to respect the CDM Charter and specifications ensuring that services delivered to the user will be provided to the best of his interests (user centered serrvice). The Charter also provides a code of conduct for the professionals (confidentiality, neutrality of the guidance). It also defines the obligations in terms of means and organisation (multi-partnership, presence of resources for all the fields of activity, multi-support). The label is awarded after consideration of the submitted written documentation and a hearing before a board that uses its own evaluation framework to assess the conformity of the project. The label system is then based on self-assessment. The Charter defines objectives to meet and each CDM must abide by it and, in case of deviation, undertakes to carry out the appropriate corrective measures, in a continuous improvement process.

Each CDM has its own governance that refines the system and the quality criteria to be applied beyond the strict respect of the label and the Charter. As the search for funding or new partnerships is dependant upon the presentation of the results and impact of the CDM across its territory, the management oftens wants to have a "dashboard" of the activity, to be able to adjust the offer and justify the use of the means afforded. Besides, most of the partners involved in a Cité des métiers have their own quality system. These systems geared at specific targets often over-

lap, but with different categories (age, status…) corresponding to the specific beneficiaries and to the information needs of the funding parties.

As the issue of quality and its assessment criteria is being raised anew by the decision-makers each time a new statutory text is introduced, this multiplicity of different quality systems has generated an abundance of tools. It has therefore become necessary to simplify and seek to harmonise the practices gradually developed by each CDM.

Self-assessment: in search for legitimacy

From 2007 onward, after a period characterised by the dispersion of initiatives carried out so far in isolation, some CDMs of the network attempted to coordinate with other structures to determine ways to go beyond the specifics of CDMs and go further in their quality improvement process.

In the framework of the project AQOR[1], the CDMs of Milano and Marseille-PACA, together with representatives of five other European areas, have built a set of quality indicators allowing for self-assessment and thus measurement of the quality of the systems and professional practices.

Similarly, Paris CDM, aware that guidance cannot be considered separately from the benefits brought by the development of new digital services, broadened the scope of the network by engaging with Austrian and German partners, in the framework of the project QUADEC, a reflection on quality that focuses on the relationship between professionalisation, use of digital tools and implementation of a quality approach.

Convergence as developped in the project AMPLI

Since three years, in the framework of a project called AMPLI[2], the CDM network has used the opportunity of ESF funding in support of networks to share these isolated experiments and start elaborating a common frame of reference adapted to its needs and widely recognised.

Creating consistency through the development of a common standard of quality

Beyond the acquisitions each Cité could derive from the pooling of the various practices of self-assessment, it was necessary to raise the awareness of the network members, to coordinate and work together to build a shared culture, which supposed to define quality criteria appropriate to the needs of the network. Thus under the impulse of ESF was grounded the decision of setting up a common approach through in particular the projects AMPLI.

The first stage was to identify the skills present in the network, to map them using the method of the knowledge trees in order to give them visibility and get a basis from which defining what is meant by “professionalisation of counsellors”. From there, the work started on methodologies allowing to pool skills and optimise exchanges to improve professional practices.

In a second stage, the reflection on quality was extended to other staff categories, then to the whole organisation. The approach was pragmatic. The idea was to draw on the practical knowledge of the Cités des métiers with the most important experience or advanced reflection and to form a working group in charge of elaborating what could be a common frame of reference.

Drawing from the experience carried out in AQOR, a first set of indicators was established and tested in twelve Cités des métiers. It allowed to produce in 2009 a “Manager’s Guide”. In 2010, thanks to a subcontractor’s expertise in this field, the “Quality” group analysed the answers and suggested improvements to this first set. A new set of indicators was built up, simplified and better structured. The test was carried out by voluntary CDMs that were simultaneously proposed a support programme. Meanwhile, the capitalisation work accomplished took the form of a guide giving Cités general directions to support their involvement in the process.

[1] “Amélioration de la qualité en orientation”, in English “Improvement of Guidance Quality”.

[2] The present paper mainly draws from the guidelines produced in the framework of the AMPLI project (“Amélioration mutuelle de la performance des lieux intégrés”, in English “Mutual Improvements in the Performance of Integrated Structures”): “Quality in a Cité des métiers”, B. Thomas (ed.), Universcience 2010, 16 p.

The set of quality indicators

The set of quality indicators is composed of 26 criteria, among which the core indicators essential for the proper functioning of a CDM, the indicators of internal progress relevant to the internal organization and indicators of external progress depending on external operation of the CDM with its partners and the CDM network. They are distributed into three categories representative of the activities of a Cité des métiers:

- the service offer to the public,
- the resources and means used in four subcategories: human resources, supervision, organisation, communication,
- The Cité des métiers in its environment.

Through this set of indicators, the objective is to observe seven key points:

- User involvement in the services provision,
- Relevance of the services programme,
- Practitioner competence (professional behaviour and use of adequate methods),
- Development strategy (finances, human resources, project management, partnership, territory),
- Involvement of the CDM in the Network activities,
- Efficiency of the ressources centre,
- Efficiency of the communication.

The elaboration of this set of indicators has been done very pragmatically, derived from a first work accomplished by a group of managers from several countries. The aim during its building has been to involve as much as possible all the people working in the participating CDMs, whatever their specific role or function. Conversely, the gathering of the widest possible range of information nurtured the reflection of the local teams, and in a second phase, of the international group in charge for developing the directions of collective progress.

In parallel, several CDM managers among the most experienced were called to participate in a group to pool their experiences and form a support team for the new volunteers who would test the indicators and experiment with the proposed quality process.

Although the quality process has seen an improvement in consistency and efficiency, with a stabilisation of the indicators, it has not for all that been frozen, as it has been conceived to remain in evolution.

The stakes of a convergent approach

The drive to consistency initiated with AMPLI, which resulted in the structuring of a concerted approach across the network, is part of the answer to the challenges faced non only by CDMs individually, but by the whole international network as well in the management of its development strategy.

Indeed, at European level, the quality procedure is listed as an objective in the Lisbon Agenda and reaffirmed in the programme 2010-2020, and the pressure on the CDMs is all the higher as they are becoming, at least in France, the model of reference for operators in guidance, after having inspired the criteria used to define what a good guidance system is in Europe.

Carrying out such a collective and coordinated approach is a real challenge, made all the more difficult by the fact that the network grew very fast in few years, and that it now brings together different realities, greater differences between the territorial levels, more numerous countries with specific institutional and political environments, and very different project-bearing structures. The risk of break-up and loss of homogeneity during the growth makes still more significant the necessity of a global and shared approach to quality which reinforces the common image of the network and thus increases the benefits CDMs get by advertising their membership.

For the network, through this collaborative approach, the aim is to assert a common “Cité des métiers” identity by developping inside the network a true common culture based on shared references and professional practices. This will reinforce its legitimacy in its relations with official bodies and continue to make it known for its innovation capacity. Another aim is to provide the network with tools allowing it to understand local practices and be able to make them

evolve in compliance with the main founding principles of the Cités des métiers: respect of a multidisciplinary approach under the banner "Cité des Métiers", anonymity, objectivity of provided information or advice, adaptation of the services to all types of users.

Conclusion

The quality approach set up by the CDMs network cannot be looked at without making reference to the process that led to the use and/or the conception of tools, techniques, support and guidance methodology: these tools are not frozen as they are now to be transferred mechanically, but are constructs that must remain evolutive.

This exercise in self-assessment underlies important issues, for the network as well as for the relation of each Cité with its partners, its funders and its public, but also for the territories where they are installed. However, self-assessment finds its limits very fast, especially in urban areas, where the specific effects of a CDM cannot be isolated from the context and the interactions with other operators also contributing to guidance: this thus makes difficult to assess the CDM system as such.

Moreover, it is difficult to assess the system quality in relation to the benefits in terms of lifelong learning and to the development of the "empowerment" capacity generated by CDMs: the more specific get the users needs, the less possible becomes self-evaluation within the constraints imposed by the Charter, especially anonymity.

However, the approach chosen by the CDMs seems to be the most relevant to meet the needs of the society in terms of lifelong guidance: while centering on the users so that they can play a more active part in their own guidance, it also fosters consistency at European level. Due to their position in the lifelong guidance splintered landscape, CDMs indeed contribute to the development of individual skills to master one's own guidance and drive one's career and training path.

4.5 L'assurance de qualité en orientation : l'expérience du réseau des Cités des métiers

Bernadette Thomas

Introduction

Alors que la démarche éducative en orientation ne deviendra le modèle de référence en France qu'à partir des années 2000, elle a été à l'origine même du concept de Cité des métiers (CDM). Dès la création de la première CDM en 1993, l'objectif a été de favoriser l'acquisition de la capacité à s'orienter tout au long de la vie, en mettant à disposition de tous les publics les moyens de s'informer sur l'environnement économique, de découvrir les métiers et les entreprises, de connaître le système éducatif et de formation, de s'informer sur les diplômes et les certifications, enfin en offrant à chacun la possibilité de s'auto évaluer et de mieux se connaître soi-même.

Cette démarche éducative se trouve confortée par la résolution du conseil adoptée le 21 novembre 2008 sous la présidence française de l'Union Européenne qui place clairement l'orientation tout au long de la vie dans les stratégies d'éducation et de formation tout au long de la vie, et met l'assurance de qualité et l'évaluation dans ses priorités de développement.

En France, la loi du 24 novembre 2009 instituant le droit à l'orientation pour tous pose les bases du service public de l'orientation en confiant au délégué à l'information et l'orientation le soin de définir les normes de qualité pour la labellisation de "lieux d'orientation pour tous".

Hormis le critère de convergence matérialisé dans l'existence d'un lieu unique pour cet accueil qu'impose le label des CDM, les autres critères du label « Orientation pour tous » sont calqués sur ceux énoncés dans la charte des CDM[1]. Dans l'histoire des CDM, la qualité a été présente dès le début mais son système de mesure a connu des évolutions avant d'aboutir au fonctionnement actuel.

La montée en puissance des stratégies de qualité dans le réseau des Cités des métiers

La qualité, une préoccupation inhérente au concept

L'orientation telle qu'elle est conçue et pratiquée dans les CDM consiste à rendre l'usager acteur de son parcours de formation et d'orientation en lui offrant les moyens et les aides à la décision pour faire des choix à tout moment de sa vie. Elle inclut l'information, le conseil personnalisé, divers moyens de développer ses compétences de gestion de carrière (utilisation de logiciels, ateliers, clubs, face à face, événements) auxquels s'ajoutent des outils de recherche d'information en autonomie y compris les moyens dématérialisés à distance, tels que l'internet et les services de téléphonie mobile.

Les Cités des métiers veillent en permanence à fournir des services d'orientation tout au long de la vie en adéquation avec les besoins; elles se doivent donc de les faire évoluer de façon à doter les personnes des compétences nécessaires à la gestion de leur apprentissage et de leur carrière en particulier dans les phases de transition, qu'elles vivent à l'entrée dans le mode du travail puis tout au long de leur vie professionnelle.

Avec cette conception de l'orientation fondée sur l'autonomie et l'initiative, les CDM ont été amenées dès leur origine à s'intéresser à la qualité en développant des outils de mesure de leur efficacité dans le but d'améliorer l'accessibilité et la pertinence des services rendus à l'usager. Cette tache s'avère particulièrement difficile en raison de la grande diversité de facteurs qui entrent en jeu et de la contrainte d'anonymat.

De plus, la complexité des montages institutionnels et des mécanismes de coordination sur lesquels les CDM reposent, fait que plusieurs systèmes de qualité coexistent et se complètent généralement en leur sein. Les initiatives et les pratiques diffèrent aussi d'une Cité ou d'un pays à l'autre. Quels éléments prendre en

[1] Voir le chapitre sur la professionnalisation dans le réseau des Cités des métiers.

compte pour construire un cadre de référence pour l'assurance de qualité quand chaque situation est singulière? Quels indicateurs, quantitatifs et qualitatifs ?

Au fur et à mesure que de nouvelles prestations apparaissent ou que de nouveaux partenaires arrivent, de nouveaux outils sont créés.

Recueillir l'avis et mesurer la satisfaction de l'usager

L'usager a été au centre des premières démarches d'évaluation de la qualité.

En 1995, une étude ethnographique des usages a été réalisée à partir de 70 entretiens approfondis menés auprès des usagers de la Cité des métiers de La Villette; le but était de mieux comprendre les stratégies développées par ces derniers pour s'approprier ce lieu et trouver des réponses à leurs préoccupations. Cette enquête a permis d'améliorer les modes de fonctionnement et l'aménagement de l'espace.

Dès leur création, la plupart des autres Cités des métiers ont développé des actions d'évaluation, s'appuyant soit sur des enquêtes, soit sur des entretiens avec leurs usagers. Les enquêtes menées cherchaient à mesurer la qualité des services rendus et évaluer la perception par le public de certains paramètres, comme le temps d'attente, la compétence des conseillers, la qualité de l'écoute, la signalétique.

Reprenant l'esprit des « Cercles de qualité », la Cité des métiers du Territoire de Belfort a mis en place des groupes de parole pour recueillir l'avis de ses usagers. Plusieurs fois par an, les usagers sont invités à s'exprimer au cours d'une discussion et donner leur appréciation sur le service, les difficultés rencontrées et les améliorations à apporter.

Périodiquement, la Cité des métiers de la Villette lance des enquêtes de satisfaction auprès du public. Ainsi en novembre 2009, un questionnaire composé principalement de questions à champs multiples a été administré selon deux protocoles :

- un questionnaire d'évaluation auto administré, donné à l'usager par le conseiller à la fin de l'entretien ;
- une évaluation en face à face avec un enquêteur qui se tient à la sortie de la Cité des métiers et interroge les personnes qui en sortent, qu'elles aient eu ou non un entretien avec un conseiller.

La comparaison des résultats obtenus par les deux méthodes a permis de constater qu'ils étaient assez semblables, les réponses recueillies par l'enquêteur aux questions ouvertes apportant toutefois des éléments d'appréciation montrant que le public est très réceptif à ce genre de démarche.

The comparison between the results obtained through the two methods showed them to be quite similar; however, the answers to the open questions collected by the investigator provided background information showing that the public is very receptive to this type of approach.

La multiplicité des approches actuelles de la qualité dans les Cités des métiers

De fait, trois systèmes de qualité au moins co-existent naturellement dans chaque Cité des métiers :

- le système de labellisation,
- l'évaluation collective demandée par la gouvernance propre à chacune des Cités,
- les démarches de qualité propres à chaque partenaire intervenant dans les Cités des métiers.

Le label CDM impose un cadre de référence commun d'assurance de la qualité ; ses détenteurs s'engagent à respecter la charte et le cahier des charges des CDM qui garantit à l'usager que la fourniture des services délivrés le sera au mieux de ses intérêts (service centré sur l'usager). La charte constitue aussi un code de conduite pour les professionnels (confidentialité, neutralité du conseil) . Elle définit aussi les obligations en termes de moyens et d'organisation (multi partenariat, présence de ressources sur tous les secteurs, multi support....). Le label est décerné sur la base d'un dossier et après l'audition devant une commission qui a sa propre grille d'évaluation pour examiner la conformité des projets. Le système de label repose ensuite sur l'auto évaluation; la charte fixe les objectifs

à atteindre et chaque CDM doit s'y conformer et s'engage en cas d'écart à mettre en oeuvre, avec l'aide de ses pairs et de ses partenaires, les mesures correctives adéquates dans un processus continu d'amélioration.

Chaque CDM a une gouvernance propre qui affine le système et les critères de qualité à appliquer au delà du strict respect du label et de la charte. La recherche de financements ou de partenaires nouveaux étant soumis à la présentation des résultats et de l'impact de la CDM sur son territoire, la gouvernance souhaite souvent disposer d'un "tableau de bord" de l'activité afin d'ajuster son offre et de justifier des moyens mis en oeuvre.

Par ailleurs, la plupart des partenaires intervenant dans une Cité des métiers ont leur propre système de qualité. Ces systèmes de qualité élaborés pour des cibles particulières se recouvrent souvent mais avec un découpage différent (âge, statut, ..) correspondant à la nature des bénéficiaires et au besoin d'information des financeurs.

Cette multiplicité de systèmes de qualité différents engendre une profusion d'outils, la question de la qualité et de ses critères d'évaluation étant sans cesse reposée par tous les décideurs à chaque introduction d'un nouveau texte réglementaire. Il apparaît donc nécessaire de simplifier et de chercher à harmoniser les pratiques élaborées progressivement par chaque CDM.

L'auto évaluation en quête de légitimité

A partir de 2007, après une période marquée par la dispersion des initiatives conduites jusque-là isolément, quelques CDM du réseau ont cherché à se rapprocher d'autres structures pour les aider à sortir des spécificités des CDM et approfondir leur démarche d'amélioration de la qualité. La nécessité d'une formalisation plus grande et le besoin d'un outil intégré polyvalent sont apparus progressivement, parallèlement à la construction de leur légitimité au delà du seul réseau des Cités des métiers et à la recherche de reconnaissance extérieure. Des initiatives dispersées ont été lancées visant à confronter les outils et les méthodologies internes et externes pour essayer d'en tirer les meilleures pratiques.

Dans le cadre du projet AQOR[2], les CDM de Milan et de Marseille PACA ont construit ensemble avec des représentants de cinq autres régions européennes une grille d'indicateurs de qualité qui permet de s'auto évaluer et de mesurer ainsi la qualité des systèmes et des pratiques professionnelles.

De même, la CDM de Paris consciente que l'orientation n'est pas déconnectée des apports du développement de nouveaux services dématérialisés, a élargi les horizons du réseau en se lançant avec les partenaires autrichiens et allemands du projet QuADEC, dans une réflexion sur la qualité qui met l'accent sur le lien entre professionnalisation, utilisation des outils dématérialisés et mise en place d'une démarche qualité.

La convergence développée dans le projet AMPLI

Depuis trois ans, le réseau des CDM a saisi l'opportunité de financements du FSE destinés à soutenir des réseaux pour mutualiser ces expériences isolées et commencer à élaborer un cadre de référence commun, adapté à ses besoins et largement reconnu dans le cadre d'un projet intitulé AMPLI[3].

La mise en cohérence par le développement d'un standard commun de qualité

La première étape a consisté à repérer les compétences existant dans le réseau, à les cartographier avec la méthode des arbres de connaissances pour leur donner de la visibilité et avoir une base pour définir ce qu'on entend par professionnalisation des conseillers. A partir de là, un travail a été engagé sur des méthodologies permettant la mutualisation des compétences et l'optimisation des échanges afin d'améliorer les pratiques professionnelles.

Dans un second temps, la réflexion sur la qualité a été étendue aux autres catégories de personnel puis à l'organisation tout entière. La

[2] Amélioration de la qualité en orientation

[3] Le présent article s'appuie sur le guide produit dans le cadre de ce projet AMPLI (Amélioration mutuelle de la performance des lieux intégrés): « La qualité dans une Cité des métiers », coord . B.Thomas, Universcience 2010, 16 p.

démarche a été pragmatique; elle a consisté à s'appuyer sur l'expérience des Cités des métiers les plus expérimentées ou les plus avancées dans la réflexion et à constituer un groupe de travail chargé de l'élaboration de ce que pourrait être un cadre de référence commun.

S'inspirant de l'expérience menée dans AQOR, une première grille d'indicateurs a été établie et testée auprès de douze Cités des métiers. Elle a abouti en 2009 à la production d'un « guide du manager ». En 2010, avec le concours d'un prestataire expert de cette méthode, le groupe « qualité » a analysé les réponses et a proposé des améliorations à cette première grille. Une nouvelle grille, simplifiée et mieux structurée afin d'en faciliter le remplissage, a été élaborée. Pour la tester, il a été proposé un programme d'accompagnement à des CDM volontaires pour l'expérimenter. Parallèlement, un travail de capitalisation a été conduit sous forme d'un guide qui donne aux Cités les clés générales pour soutenir leur engagement dans la démarche.

La grille d'indicateurs de qualité

La grille d'indicateurs de qualité est composée de 26 critères parmi lesquels on distingue les indicateurs fondamentaux qui sont essentiels au bon fonctionnement d'une CDM, les indicateurs de progrès interne qui relèvent de l'organisation interne et les indicateurs de progrès externe qui dépendent du fonctionnement de la CDM avec ses partenaires et le réseau des CDM. Ils ont regroupés sous trois thématiques représentatives de l'activité d'une Cité des métiers :

- l'offre de services aux publics,
- les ressources et moyens mobilisés en quatre volets : ressources humaines, pilotage, organisation, communication,
- la Cité des métiers dans son environnement.

A travers cette batterie d'indicateurs, l'objectif est d'observer sept points clés :

- L'implication des utilisateurs dans la fourniture des services,
- L'adaptation du programme de services,
- La compétence des praticiens (comportement professionnel et usage de méthodes adéquates),
- La stratégie de développement (finances, ressources humaines, gestion du projet, partenariats, territoire),
- L'implication de la CDM dans les activités du réseau,
- L'efficacité du centre de ressources,
- L'efficacité de la communication.

L'élaboration de cette grille a été très pragmatique. A partir du travail de constitution d'une première grille par un groupe de managers de plusieurs pays, il s'agissait d'impliquer dans son remplissage autant que possible tous les opérateurs, indépendamment de leur rôle ou fonction dans la CDM. Le recueil de l'éventail le plus large de données et d'informations nourrissant en retour la réflexion des équipes locales et dans un second temps celle du groupe international chargé d'élaborer les axes de progrès collectif.

Parallèlement, un groupe de responsables de CDM parmi les plus expérimentés était appelé à partager leurs expériences et à constituer une équipe de soutien aux nouveaux volontaires pour tester la grille et expérimenter la démarche de qualité proposée.

Bien qu'ayant gagné en cohérence et en efficacité avec une stabilisation des indicateurs, l'approche de qualité n'en est pas pour autant figée car elle a été conçue pour demeurer évolutive

Les enjeux d'une approche convergente

La mise en cohérence initiée avec AMPLI qui a abouti à la structuration d'une démarche concertée à l'échelle du réseau est un élément de réponse aux enjeux auxquels sont confrontées les CDM non seulement individuellement et mais aussi en tant que réseau international dans la conduite de sa stratégie de développement.

En effet, au niveau européen, la démarche qualité est inscrite comme objectif dans l'agenda de Lisbonne et réaffirmée dans le programme 2010-2020 et la pression est d'autant plus grande pour les CDM qu'elles deviennent, en France tout au moins, le modèle de référence en matière de convergence des acteurs de l'orientation après avoir inspiré les critères qui définissent ce

qu'est un bon système d'orientation en Europe.

Mener une telle démarche collective concertée constitue un défi à relever d'autant plus grand que le réseau a grandi très vite en quelques années: et qu'il associe des réalités différentes, des écarts entre les échelles territoriales plus grands, des pays plus nombreux avec leur environnement institutionnel et politique particulier, des porteurs de projets diversifiés. Le risque de balkanisation et de perte d'homogénéité avec la croissance rend plus prégnante la nécessité d'une approche globale et partagée de la qualité qui renforce l'image commune du réseau et par là même accroît les bénéfices que retirent les CDM de l'affichage de leur appartenance.

Pour le réseau, à travers cette démarche concertée, il s'agit d'affirmer l'identité CDM en développant au sein du réseau une véritable culture «Cité des métiers » fondée sur des références communes et des pratiques professionnelles partagées qui renforce sa légitimité auprès des instances et continue à le faire connaître pour sa capacité d'innovation. Il s'agit également de doter le réseau d'outils lui permettant de comprendre les pratiques locales et d'être capable de les faire évoluer dans le respect des grands principes fondateurs des Cités des métiers : respect d'une approche pluridisciplinaire sous la bannière «Cité des métiers», anonymat, objectivité des informations transmises ou conseils apportés, adaptation des services à tous les publics.

Conclusion

La démarche de qualité mise en œuvre par le réseau des CDM ne peut se séparer du processus qui a conduit à la mobilisation et/ou la conception d'outils, de techniques, de méthodologie d'accompagnement : Ces outils ne sont pas des données en soi qui seraient transférables tels quels mais sont des constructions qui doivent demeurer évolutives.

L'exercice d'auto évaluation recouvre des enjeux importants pour le réseau comme pour chacune des Cités vis-à-vis de ses partenaires, de ses financeurs et de ses publics, mais aussi pour les territoires où elles sont implantées. Toutefois, il rencontre rapidement ses limites, surtout en milieu urbain, dès lors qu'il n'est pas possible d'isoler les effets spécifiques d'une CDM indépendamment du contexte et de l'interaction avec les autres acteurs qui concourent à l'orientation et donc d'évaluer le système CDM en soi.

Par ailleurs, il est difficile d'évaluer la qualité du système au regard des bénéfices en matière d'apprentissage tout au long de la vie et du développement de la capacité d' « empowerment » que les CDM produisent. En effet, plus les usagers ont des besoins spécifiques, moins cet exercice d'auto évaluation est possible en respectant les contraintes notamment d'anonymat imposés par la charte.

Néanmoins, la démarche adoptée par les CDM semble la plus pertinente pour répondre aux besoins de la société en matière d'orientation tout au long de la vie car, tout en focalisant sur les usagers pour qu'ils deviennent davantage acteurs de leur orientation, elle favorise à la fois la convergence à l'échelle européenne. En effet, par leur positionnement dans le paysage éclaté de l'orientation tout au long de la vie, les CDM contribuent à l'élaboration des compétences individuelles à s'orienter et conduire un parcours professionnel et de formation.

4.6 Quality development and self-evaluation in educational guidance and counselling – Good practices from Austria, France and Germany*

Kirsten Schulze

Conclusions of the specialist conference on quality development in educational guidance and counselling

The examples of self-evaluation presented in the forums included customer surveys, counsellors' self-evaluation and reflections and other exemplary instruments and methods. These evaluations form an integral part of the quality assurance and quality management systems.

The **customer surveys** revealed that evaluation needs to be planned systematically in order to ensure relevant and meaningful assessments and draw conclusions. The following questions and aspects play a crucial role for evaluation planning:

- Who do we want to interview?
- How often and when will the interviews be conducted?
- What instrument do we use to conduct these interviews?
- What indicators do we use to evaluate our counselling service?
- How do we analyse and assess the evaluation results and draw conclusions on our counselling quality?

In the three Berlin-based counselling centres ("LernLaden Pankow" and two "Jobassistenzen") of zukunft im zentrum GmbH, successful learning in educational guidance and counselling is the starting point for evaluation: "For us, learning in the process of educational counselling is successful if customers agree that they feel more informed, oriented, structured and motivated after counselling." The newly introduced method of interviewing and assessing customer feedback helps to make these objectives more operational (and measurable) and to define evaluation indicators. These serve as the basis for drafting a statement-based questionnaire for customers that is meant to measure and evaluate the increase in the level of information, orientation, structure and motivation. It is important that this process is reflectively connected – in terms of its substance and methodology – to learning in the process of educational counselling.

* Specialist conference, 7 April 2011 in Berlin

Evaluation of counselling services
Procedures and instruments to evaluate counselling services (subject, rhythm, criteria, usefulness)
Quality indicators for evaluating counselling services
Assessing evaluation results and drawing conclusions

Goal and purpose of evaluation	Subject	Procedure	Scope	Rhythm	Evaluating results and making improvements

The counselling staff in the three counselling centres use the same planning and execution procedures for **self-evaluation and reflection** that are based on successful learning in educational guidance and counselling. The goal is to examine one's work from a distance and in a structured way by adopting a different perspective, thereby identifying potential areas for improvement and promoting (joint) learning and reflection among counselling staff. Carrying out reflections of this kind with the help of the instruments described above is recommended especially in difficult counselling processes or to familiarise new staff with the counselling work. The following is an overview of the instruments that can be used either by individuals or teams of two or more people:

Method	Level	How	Purpose	Motivation + Duration
Tandem	2 persons	cooperative learning by example observing	feedback learning through exchange	introduce new staff exchange between specialists based on interest ~60–75 minutes
Learning logbook	1 person	in writing reflective personal documentation	becoming aware of learning outcomes, problems and objectives	familiarise with new job, work on new method or new objectives, analyse sticking points
"Questions to the counselling process"	1 person	reflective, in writing or theoretically	find out about +/- strengthen focus viewpoint / association	difficult counselling processes when +/-
Peer intervision / advising	several persons	structured, moderated, agreement on rules	change of perspective, coming up with new solutions	as required ~45–60 minutes
Exchange among specialists	several persons	structured, based on specific reasons and questions	simple, transfer of knowledge and ideas	as required, according to demand and interest

4.6 Qualitätsentwicklung und Selbstevaluation in der Bildungsberatung - Good practices aus Österreich, Frankreich und Deutschland*

Kirsten Schulze

Rückschlüsse aus der Tagung zur Qualitätsentwicklung in der Bildungsberatung

Die in den Foren vorgestellten Beispiele der Selbstevaluation beinhalteten die Bewertung von Beratungsleistungen in Form von Kundenbefragungen, Selbstevaluation und Reflexion der Berater/innen sowie beispielhaft eingesetzten Instrumenten und Methoden. Die Evaluationspraxis ist hierbei Teil der Qualitätssicherung bzw. des Qualitätsmanagements.

Mit Blick auf die **Befragung von Kundinnen und Kunden** wurde deutlich, dass eine systematische Planung der Evaluation erforderlich ist, um verwertbare und aussagefähige Bewertungen vornehmen und Rückschlüssen ziehen zu können. Folgende Fragenstellungen und Aspekte für die Evaluationsplanung wurden hierfür herausgestellt:

- Wen wollen wir befragen?
- Wie oft und wann wird die Befragung durchgeführt?
- Mit welchem Instrument führen wir die Befragung durch?
- Welche Indikatoren nutzen wir zur Bewertung unserer Beratungsleistung?
- Wie analysieren und bewerten wir die Evaluationsergebnisse und ziehen daraus Schlussfolgerungen für unsere Beratungsqualität?

In den drei Berliner Beratungseinrichtungen ´LernLaden Pankow´ und Jobassistenz(en) der zukunft im zentrum GmbH ist das gelungene Lernen in der Bildungsberatung Ausgangspunkt für die Evaluation: „Lernen im Prozess der Bildungsberatung für uns gelungen, wenn die Kundinnen und Kunden zustimmen, dass sie nach Abschluss einer Beratung informierter, orientiert, strukturierter und orientierter sind“. Die eingeführte Praxis der Befragung und Bewertung von Kundenrückmeldungen umfasst diese Ziele (messbar) zu operationalisieren und Indikatoren zur Bewertung zu bestimmen. Diese dienen als Grundlage für die Erarbeitung eines Fragebogens für Kunden/innen in Form von Aussagen, um den Grad ihres Zuwachses an Information, Orientierung, Struktur und Motivation messen und auswerten zu können. Entscheidend ist hierbei die inhaltliche und methodische Rückbezüglichkeit zum Lernen im Prozess der Bildungsberatung.

* Fachtagung, 07. April 2011 in Berlin

Evaluation: Bewertung von Beratungsleistungen
Verfahren und Instrumente zur Evaluation des Beratungsgeschehens (Gegenstand, Rhythmus, Kriterien, Nutzen)
Qualitätsindikatoren zur Bewertung des Beratungsgeschehens
Bewertung von Evaluationsergebnissen und zu ziehende Konsequenzen

Ziel und Zweck der Evaluation	Gegenstand	Verfahren	Umfang	Rhythmus	Bewerten der Ergebnisse und Verbesserungen

Für die **Selbstevaluation und Reflexion der Berater/innen** in den drei Beratungseinrichtungen gilt eine analoge Planung und Vorgehensweise zum Ausgangspunkt gelungenes Lernen in der Bildungsberatung. Ziel ist es, die eigene Arbeit mit Abstand, durch einen Perspektivwechsel und in einer strukturierten Form zu beleuchten und dadurch mögliche Verbesserungspunkte zu identifizieren und das (gemeinsame) Lernen und die Reflexion der Berater/innen zu fördern. Besonders in schwierigen Beratungsprozessen oder zur Einarbeitung von neuen Mitarbeiter/innen empfiehlt es sich, eine Reflexion mithilfe der beschriebenen Instrumente durchzuführen. Davon ausgehend wird mit folgenden Instrumenten gearbeitet, die entweder alleine, zu zweit oder im Team angewandt werden können, beispielsweise:

Methode	Ebene	Wie	Nutzen	Wann + Zeit
Tandem	2 Personen	kollegial hospitierend beobachtend	Feedback Lernen durch Austausch	Einarbeitung Fachaustausch Interesse ~60–75
Lerntagebuch	1 Person	schriftlich reflektierend persönliche Dokumentation	Bewusstmachen der Lernerfolge, Haken und Ziele	Einarbeitung, neue Methode, neue Ziele, Knackpunkte
„Fragen an den Beratungs-prozess“	1 Person	Reflektierend, schriftlich oder gedanklich	+/-herausfinden Fokussierend Standpunkt/ Assoziation	Schwierige Beratungsprozesse wenn +/-
Kollegiale Intervision/, Beratung	Mehrere	Strukturiert, moderiert, Regelverein-barungen	Perspektiven-wechsel, eröffnen von versch. Lösungswegen	Bei Bedarf ~45–60
Fachaustausch	Mehrere	Strukturiert Anlass-Fragebezug	Einfach, Transfer von Wissen und Ideen	Bei Anlass, Bedarf + Interesse

List of authors

Bisovsky, Gerhard: Headmaster of the VHS Meidling, Vienna, Austrian co-ordinator of the QuADEC project.

Eikhoff, Anne Béatrice: Educational guide of zukunft im zentrum GmbH at the Job Assistance Friedrichshain-Kreuzberg in Berlin.

Hauer, Michaela: Educational and career guide in the network "Educational Guidance in Vienna" at the VienneseBerufsförderungsinstitut.

Hausegger, Trude: Manager and partner of Prospect Business Consultants in Vienna as well as supervisor, coach and trainer.

Havlik, Margit: Member of staff at the Austrian Economic Chamber, co-ordination of educational and career guidance institutions at the Wirtschaftsförderungsinstitut.

Heidenwolf, Carmen: Educator, project co-ordinator of the "QuADEC" project at the VHS Meidling, Vienna, quality supervisor in the network "Educational Guidance in Vienna".

Holder, Eva: Project Manager in the network "Educational Guidance in Vienna" at the abz*austria in Vienna.

Königer, Ursula: Project Manager, educational and career guide in the network "Educational Guidance in Vienna" at the Werkstätten- und Kulturhaus (WUK) in Vienna.

Las Vergnas, Olivier: General Manager of the Cité des métiers in Paris and Secretary General of the international network of Cités des métiers.

Novacek, Bettina: Project Manager of the overall project management of the network "Educational Guidance in Vienna".

Reidl, Christine: Member of staff of Prospect Business Consultants in Vienna.

Reinecke, Nina: Project co-ordinator at k.o.s

GmbH Berlin, responsible for the topic of quality development in educational guidance.

Schröder, Frank: Manager of k.o.s GmbH Berlin

Schulze, Kirsten: Head of Division for educational guidance and counselling at zukunft im zentrum GmbH in Berlin. She is the German co-ordinator of the "QuADEC" learning partnership.

Thomas, Bernadette: Bernadette Thomas is Head of trade name section for Cité des métiers at Universcience and the French project Manager of the "QuADEC" learning partnership.

Weilguni, Roswitha: Project Manager, educational and career guide in the network "Educational Guidance in Vienna" at the VHS Meidling, Vienna.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Coordinator:

Die Wiener Volkshochschulen GmbH, VHS Meidling
Bildungsberatung in Wien
Längenfeldgasse 13–15
1120 Vienna
Austria
Contact person: **Gerhard Bisovsky**
gerhard.bisovsky@vhs.at
http://www.bildungsberatung-wien.at/

Volkshochschule Meidling

Erwachsenenbildung
Bildungsberatung Österreich
Netzwerk Wien

Partners:

zukunft im zentrum GmbH
Rungestraße 19
10179 Berlin
Germany
Contact person: **Kirsten Schulze**
k.schulze@ziz-berlin.de
www.ziz-berlin.de

zukunft im zentrum

Universcience - Cité des métiers
30, avenue Corentin-Cariou
75019 Paris
France
Contact person: **Bernadette Thomas**
bernadette.thomas@universcience.fr
www.reseaucitesdesmetiers.com

la cité des métiers un lieu universcience

Réseau cités des Métiers

QuADEC

Quality Assurance and Development in Educational Guidance and Counselling