

# **Bericht über das Stakeholdertreffen**

## **"Digitale Formate der Bildungsberatung"**

---

**Prof. Dr. Christiane Schiersmann**

**28.02.2023 | virtuell**

Hinweis: Dieser Bericht inklusive der Inhalte der Vorträge und der Handlungsempfehlungen gibt nicht zwangsläufig die Meinung der Europäischen Union oder der Verantwortlichen wieder.

## 1. Kontext der Veranstaltung

Im Rahmen der Umsetzung der Europäischen Agenda für Erwachsenenbildung fand am 28.02.2023 von 10:00 bis 14:15 Uhr ein Stakeholdertreffen zum Thema "Digitale Bildungsberatung" statt. Die Veranstaltung wurde von der Nationalen Koordinierungsstelle Europäische Agenda Erwachsenenbildung der Nationalen Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung in Kooperation mit dem Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg organisiert. Politisch war die Veranstaltung in den Vorhaben der "Upskilling-Pathways"-Initiative und den bildungspolitischen Prioritäten der Nationalen Weiterbildungsstrategie verortet. Die Veranstaltung richtete sich an eingeladene Vertreter\*innen und Expert\*innen aus Politik, Praxis und Wissenschaft.

Hans Georg Rosenstein von der Nationalen Agentur des Bundesinstituts für Berufsbildung und Suzan Bacher vom Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg begrüßten als gemeinsame Veranstalter die Teilnehmenden. Sie hoben u. a. das große Interesse an der Veranstaltung und die Bedeutung des Themas hervor, u.a. für Personengruppen mit geringer Beteiligung an Weiterbildung. Um diese Zielgruppen zu erreichen – so Frau Bacher -, sei ein Ausbau niedrigschwelliger Beratungsformate wichtig. Hierzu kann Online-Beratung einen wichtigen Beitrag leisten. Allerdings bestünden in Bezug auf die konkrete Ausgestaltung zahlreiche Herausforderungen und Fragen.

## 2. Beiträge von Referent\*innen

**Prof. Dr. Henning Pätzold** reflektierte im Rahmen eines gemeinsam von ihm und **Dipl. Päd. Joshua Dohmen (beide Universität Koblenz)** erstellten Keynote-Beitrags unter dem Titel „**Potenziale und Grenzen mediengestützter, überregionaler Angebote zur Weiterbildungsberatung**“ zunächst die zunehmende Bedeutung Künstlicher Intelligenz (KI) in Beratungskontexten. Am Beginn des Vortrags stand ein Gedankenspiel zum Einsatz des Instruments ChatGPT in der Weiterbildungsberatung. Dabei handelt es sich um einen dialogbasierten Chatbot auf der Basis von KI. ChatGPT nutzt KI, um menschliche Sprache zu verstehen und eine der menschlichen Sprache ähnliche Ausgabe bzw. Antwort zu erzeugen. Als Vorteile der Anwendung wurden im Referat herausgearbeitet:

- hohes Sprachniveau, Gefühl von Interaktion
- jederzeit verfügbar
- ortsunabhängig

- riesiger Datenkorpus
- viele Domänen ansprechbar.

Als Grenzen bzw. Nachteile wurden benannt:

- Die Aussagen bleiben vage, sind nicht sehr konkret.
- Es gibt keine Trainingsdaten über konkrete Angebote.
- Das Tool stellt (im Gegensatz zu Beratenden) keine Rückfragen.
- Das System macht grobe sachliche Fehler.
- Es besteht die Gefahr, dass das Tool dem Ratsuchenden die eigene Entscheidung abnimmt.

Berichtet wurde weiterhin über ein komplexes Forschungsprojekt zur kostenlosen Telefonberatung, wobei die im Vortrag vorgestellten Ergebnisse auf 49 telefonischen Kurzinterviews mit Weiterbildungsberatungsstellen basierten. Daran knüpften sich folgende Fragen an: Können Datenbanken bzw. KI die nötige Empathie realisieren, wenn kritische Situationen im Beratungsprozess auftauchen, z.B. Ratsuchende-/r bricht in Tränen aus. Die hypothetische Antwort war: KI kann das vielleicht schon, Datenbanken können das nicht. Vergleichbare Fragen stellen sich, wenn starke Emotionen im Beratungsprozess auftauchen wie Verwirrung, Überforderung, Hilflosigkeit bis hin zur Aggression und diese zunächst soweit bearbeitet werden müssen, dass eine Fortsetzung des Beratungsprozesses möglich ist.

Schließlich plädierte Herr Pätzold dafür, sich an einem weiten Medienbegriff zu orientieren und formulierte dementsprechend die These, dass der Begriff „medial vermittelt“ mehr umfasst als Beratung auf der Basis des Internets, zumal das Internet eher eine Infrastruktur bietet, um verschiedene Tools zu nutzen.

Die Erfahrung zeigt, dass Ratsuchende zunächst über Google oder andere allgemeine Suchmaschinen suchen, nicht über Weiterbildungsdatenbanken. Dies kann zu einem mangelhaften Matching zwischen Interessen und dem vorgeschlagenen Angebot führen. Allerdings wurde angemerkt, dass Datenbanken auch keineswegs niedrigschwellig seien. Vielmehr sind die Anforderungen an die Nutzung hoch, da es sich bei Weiterbildung um ein komplexes Phänomen handelt. Die Anforderung an ein digitales Angebot besteht darin, mit Komplexität von Weiterbildung so umzugehen, wie es persönlich Beratende tun würden.

In der Diskussion wurde u. a. angemerkt, dass das Instrument Chatbox keinen Verweis auf Beratungsstellen enthält. Aus diesen sowie weiteren Gründen wurde angemerkt, dass die Frage gelöst werden müsse, wie bei bundesweiten Tools dezentrale, regionale Strukturen angemessen abgebildet werden können. Ebenso wurden Medienbrüche als Problem markiert.

**Regine Zizelmann und Joshua Wegener von der Koordinationsstelle des Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung (LNWBB) in Baden-Württemberg** berichteten unter dem Titel „**LNWBB – Porträt und Stand – Weiterentwicklung Online-Beratung**“ über die Arbeit dieses Netzwerks. Ziel des aus dem Bündnis für Lebenslanges Lernen in Baden-Württemberg hervorgegangenen Netzwerkes ist es, trägerneutrale und kostenlose Weiterbildungsberatung in allen Regionen Baden-Württembergs zur allgemeinen, beruflichen und wissenschaftlichen Weiterbildung wohnortnah oder online anzubieten. Träger des vom Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg geförderten LNWBB ist der Volkshochschulverband Baden-Württemberg. Aktuell hat das Netzwerk 186 institutionelle Mitglieder. Die Referentin und der Referent berichten über Beratungsanlässe, Alter und Nationalität der Ratsuchenden, die regionale Verteilung der Beratungsanbieter sowie die Entwicklung der quantitativen Inanspruchnahme des Beratungsangebots.

Im Hinblick auf die Online-Beratung im Rahmen des Netzwerks wurde gezeigt, dass deren Anteil seit 2020, d.h. der Corona-Pandemie, deutlich zugenommen hat. Eine Umfrage vom Februar 2022 ergab, dass 71 Mitgliedseinrichtungen und damit 44% Chatberatung anbieten und weitere 24 Mitgliedseinrichtungen an Onlineberatung interessiert sind.

Im April 2022 fand eine Auftaktveranstaltung zur Modernisierung der Online-Weiterbildungsberatung statt. Es zeigt sich die Notwendigkeit, Chatberatung zu modernisieren, da sie unter Gesichtspunkten wie Nutzerfreundlichkeit oder Erscheinungsbild als nicht optimal eingeschätzt wurde. Zudem erscheint eine alleinige Konzentration auf Chatberatung nicht mehr zeitgemäß. Durch die Initiative Weiter.mit.Bildung gibt es in Baden-Württemberg die Möglichkeit, die Onlineberatung auszubauen. Verbunden ist damit auch die Hoffnung, mit digitalen Angeboten den ländlichen Raum besser zu erreichen. Geplant ist ein modularer und flexibler Einsatz digitaler Beratungsformate (Chat, Messenger via Facebook|Telegram|SMS|Threema und WhatsApp, Audio- und Videotelefonie) entsprechend der Kapazitäten und Bedarfe der jeweiligen Beratungsanbieter. Eine erste Testphase, an der Beratende aus der allgemeinen, beruflichen und wissenschaftlichen Weiterbildung teilnehmen, findet im 1. Halbjahr 2023 statt. In der 2. Testphase soll die Beteiligung sukzessive erweitert werden. Dabei wird ein einheitlicher Auftritt angestrebt, um redundante Entwicklungen und Parallelstrukturen zu vermeiden, die Angebote gezielter bewerben zu können und schneller gefunden zu werden.

**Brigitte Franz von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales in Berlin und Frank Schröder von der kos GmbH** berichteten über Berliner Erfahrungen zum Thema **„Beratung in Bildung und Beruf im digitalen Wandel - Praxis und Erfahrungen“**. Die Referentin und der Referent gaben zunächst einen Überblick über Ziele und Struktur der Beratung zum Thema Bildung und Beruf in Berlin.

Anschließend wurde ausgeführt, dass die Beratungen ab März 2020 ad hoc (aufgrund der Corona-Pandemie) auf telefonische Beratung sowie Beratung per E-Mail oder Videokonferenztools umgestellt wurden. Dazu wurden die Hard- und Software neu eingerichtet bzw. erweitert oder umgestellt, die Konformität mit den Datenschutzregelungen geprüft und die Kompetenzen der Beratenden für die Mediennutzung erweitert. Ebenfalls ad hoc wurden der Austausch und die Zusammenarbeit Online und per Video im berlinweiten Netzwerk, in den Teams der Beratungseinrichtungen sowie im gesamten Bezirk mit anderen Organisationen und interessierten Parteien gepflegt.

Das Ziel wird in einer analogen *und* digitalen Beratungsorganisation gesehen. Hervorgehoben wurde, dass die Beratungsgelegenheiten und Zugänge vielfältiger geworden sind im Hinblick auf Orte, Räume und Formen und damit digitale Schlüsselkompetenzen erforderlich sind. In diesem Kontext wird eine diesbezügliche Qualitätsentwicklung als notwendig angesehen in Bezug auf digitale und nachhaltige Infrastruktur, Prozesse, Kommunikation und Terminmanagement. Dies impliziert eine neue (medien-)didaktische Vorbereitung und Gestaltung des Beratungsprozesses. Als kritische Anmerkungen wurden u. a. benannt, dass

- die unterschiedlichen Beratungsformen (persönlich, telefonisch, per E-Mail, per Chat oder per Video) je eigene Bedingungen im Hinblick auf die Umsetzung aufweisen,
- es wichtig ist, die digitale Erreichbarkeit, die digitale Ausstattung und die digitale Mündigkeit der Ratsuchenden zu analysieren und
- ein kritischer Umgang mit Digitalität als Kontext von Beratung in Bezug auf Datenschutz im Sinne der informellen Selbstbestimmung erforderlich ist.

**Anne Bertelt und Elisabeth Tadzidinoff von der Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH (G.I.B.) in Nordrhein-Westfalen** reflektierten **„Digitale Formate der Beratung zu Weiterbildung und beruflichen Veränderungsprozessen“**. Bei dem Beratungsangebot zur Entwicklung beruflicher Perspektiven im Erwerbsleben (PiE) handelt es sich um ein Förderangebot des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (ESF-Förderung). Dieses wird von der G.I.B. fachlich begleitet. Es richtet sich

an Menschen in beruflichen Veränderungsprozessen, bietet bei Bedarf auch Fachberatung zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Berufsqualifikationen und leistet (damit) einen Beitrag zur Fachkräftesicherung. Das flächendeckende, kostenfreie Beratungsangebot im Umfang von bis zu neun Stunden richtet sich an Bürger\*innen, die - unabhängig von ihrem Aufenthaltsstatus - in Nordrhein-Westfalen leben und/oder arbeiten. Derzeit gibt es 140 PiE-Beratungsstellen mit 260 Beratenden. Neben Präsenzberatung an festen Standorten sowie mobiler Beratung wird hybride Beratung und videobasierte Beratung durchgeführt.

Auf dem Weiterbildungsportal wird schriftbasierte, asynchrone Onlineberatung angeboten. Für die Nutzung der Onlineberatung ist eine Registrierung (persönlicher Account) erforderlich. Das Serviceversprechen sieht eine Beantwortung innerhalb von drei Werktagen vor. Optional ist auch Chatberatung möglich. Die dort tätigen Beratenden erhalten einschlägige Fortbildungen zum Bereich der schriftbasierten Onlineberatung, und es werden Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch angeboten.

Ein Großteil der Beratungsanfragen im Rahmen der Online-Beratung erfolgt zum Thema Finanzierungsmöglichkeiten beruflicher Weiterbildung (z. B. Bildungsscheck NRW). Auch Anfragen zu (noch unklaren) beruflichen Veränderungswünschen sind häufig. Zu den weiteren Beratungsthemen zählen z. B. Erstinformationen zur Fachberatung ausländischer Berufsqualifikationen, Weiterbildungsmöglichkeiten. Ca. 87 % der Anfragen kommen von Privatpersonen und 13 % von Unternehmen, ca. 65 % von Frauen und 35 % von Männern; ca. 63 % der Ratsuchenden sind beschäftigt. In Bezug auf das Alter sind ca. 20 % 16-25 Jahre alt, 31% zwischen 26 und 35 Jahre, ca. 25 % 36-45 Jahre, ca. 18 % 46-55 Jahre und ca. 4 % über 55 Jahre.

Den Abschluss bildete ein Beitrag aus dem internationalen Bereich von **Karin Okonkwo-Klampfer von der Bildungsberatung in Wien** mit dem Titel „**Bildungsberatung per Messenger**“. Die Ausführungen von Frau Okonkwo-Klampfer bezogen sich auf ein Projekt in Österreich, das dort in 6 Bundesländern durchgeführt und vom Europäischen Sozialfond, dem nationalen Bildungsministerium sowie den Bundesländern finanziert wird. Im Wiener Netzwerk agieren 7 Netzwerkpartner\*innen.

Bereits seit 2010 wird in Wien textbasierte Beratung per E-Mail und Termin-Chat durchgeführt, seit 2015 Videoberatung zunächst via Skype, ab 2017 Beratung über eine Terminbuchungsapp, ab 2020 per Zoom sowie aufsuchende Beratung im Netz (Facebook), seit 2021 Messengerberatung. Die E-Mail Beratung erfolgt über eine datensichere Plattform (beranet). Bei der aufsuchenden Beratung im Netz werden türkischsprachige Frauen angesprochen.

Bei der Messengerberatung kontaktieren Ratsuchende die Beratenden via Facebook Messenger oder WhatsApp. Die Software „Userlike“ macht für Beratende alle Kanäle im Message Center bearbeitbar und ist mit der aktuellen Datenschutzverordnung (DSGVO) konform. Als Vorteile der Messengerberatung wurden hervorgehoben:

- leichte Zugänglichkeit – speziell mit Messaging Apps
- Anschluss an Nutzungsgewohnheiten der Kund\*innen
- Asynchronität (bei Messaging Apps)
- Konversationen am Smartphone nachlesbar
- Erste Anlaufstelle für schnelle Infos – Wechsel zu anderen Kanälen möglich – Blended Counselling
- Sinnvolle Kombination mit aufsuchender Beratung im Netz

Als Herausforderung für das Setting der Messengerberatung wurden benannt:

- Geschwindigkeit/Flüchtigkeit – speziell beim Website Chat
- 24h-Grenze bei WhatsApp
- Ressourcenbedarf (Website Chat)
- Erfahrung mit textbasierter Beratung bzw. Weiterbildung
- Mehr Infoaufbereitung, weniger prozesshafte Beratung
- Asynchronität ändert den Arbeitsprozess
- Laufend Werbemaßnahmen nötig

### **3. Handlungsempfehlungen**

#### *Relevanz des Themas*

Die Beiträge auf dem Stakeholdertreffen haben die Wahrnehmung bestätigt, dass die Corona-Pandemie zu einem Schub in Richtung mediengestützter Beratung geführt hat – was nicht verwunderlich ist, da Face-to-Face-Beratung über weite Zeiträume hinweg pandemiebedingt nicht stattfinden konnte. Es spricht viel dafür, dass Online-Beratung auch nach der Corona Pandemie

aufrecht erhalten bleiben bzw. weiter ausgebaut werden wird. Es wird daher in Zukunft darauf ankommen, flexible Konzepte eines Blended Counselling zu entwickeln. In diesem Zusammenhang kommt es darauf an, u. a. die im Folgenden benannten Herausforderungen durch die Digitalisierung der Beratung zu meistern und dabei Schnittstellen zu einer Face-to-face-Beratung gut zu gestalten.

### *Differenzierung der Settings*

Es erscheint wichtig, die Nutzung unterschiedlicher Begrifflichkeiten zu schärfen. So plädierte Prof. Pätzold für die Zugrundelegung eines weiten Medienbegriffs, der ein breiteres Spektrum abdecken soll als Online-Beratung auf der Basis des Internets. Auch in Bezug auf den Begriff Online-Beratung erscheint eine weitere Differenzierung nötig, denn die verschiedenen Settings weisen je unterschiedlichen Logiken und damit je spezifische Vor- und Nachteile auf. Ein zentraler Unterschied betrifft die Differenz zwischen schriftbasierten Beratungssettings (Chat, Email etc.) und auf mündlicher Kommunikation basierenden (z.B. Video-Beratung mit Konferenztools oder Telefonberatung per Skype). Die schriftbasierten Settings können als besonders niedrigschwellig eingestuft werden. Sie sind aber auch am stärksten von der Reduzierung der Kommunikationskanäle betroffen, was die Beratungsinteraktion einschränkt und setzen eine relativ entwickelte Schreibkompetenz voraus. Auf mündlicher Kommunikation mit Sichtkontakt basierende Settings sind vielleicht nicht ganz so niedrigschwellig und weisen ebenfalls gegenüber der Kommunikation in Co-Präsenz einige Einschränkungen auf. Sie ermöglichen aber z.B. Sichtkontakt (wenn auch nicht von Auge zu Auge) und nicht verbale Kommunikation wie Gesten, Mimik können zumindest wahrgenommen werden, wenngleich ebenfalls mit Einschränkungen. Die videobasierten Settings kommen damit der Face-to-Face-Beratung am nächsten, weisen aber den Vorteil der Ortsungebundenheit auf.

In den Beiträgen auf dem Stakeholdermeeting wurde überwiegend von Erfahrungen mit Settings mit schriftbasierter Kommunikation berichtet. Andere Settings wie Videoberatung wurden in den Folien zwar erwähnt, aber es entstand der Eindruck, dass in diesen Bereichen entweder noch nicht sehr viel Erfahrungen vorliegen oder aber diese implizit als nicht so relevant für die Bildungsberatung eingestuft werden. Dieser könnte auf die Auswahl der Beiträge zurückzuführen sein. Gleichwohl drängt sich die Hypothese auf – ohne einen vollständigen Überblick zu haben –, dass diese Schwerpunktsetzung die gegenwärtige Praxis in der Bildungsberatung widerspiegelt. Aus Sicht der Berichterstatterin wäre es sinnvoll, auch systematische Er-

probungen mit videobasierte Beratung vorzunehmen, zumal die Nutzung dafür sinnvoller Konferenztools sich immer weiter durchsetzt und zumindest großen Gruppen der Ratsuchenden bekannt sein dürften.

### *Beratung auf der Basis künstlicher Intelligenz (KI)*

In jüngster Zeit hat KI-gestützte Beratung deutlich an Aufmerksamkeit gewonnen. Im Grunde handelt es sich dabei auch um Online-Beratungssetting, da es aber eine grundsätzlich andere Qualität aufweist, da kein Mensch mehr direkt in den Prozess involviert ist, wird es hier gesondert aufgeführt. In Bezug auf Instrumente wie ChatGPD (s. Beitrag von Prof. Pätzold) stellt sich am intensivsten die Frage, ob essentielle Elemente von Beratung dort noch realisiert werden können. Dies betrifft u.a. die folgenden Fragen:

- Gelingt es bei KI-gestützter Beratung hinreichend, auf die *Individualität* der jeweiligen Fälle einzugehen?
- Ist KI-gestützte Beratung in der Lage, eine angemessene *Beziehung* zu Ratsuchenden aufzubauen?
- Gewährleistet KI-gestützte Beratung *Ergebnisoffenheit*, oder werden den Ratsuchenden Entscheidungen durch die angebotenen Vorschläge tendenziell abgenommen?

### *Medienübergreifende Herausforderungen*

Unabhängig davon, welche digitalen Medien für die Bildungsberatung genutzt werden, stellen sich folgende Herausforderungen:

- Es sollten Kernelemente der *prozessualen Gestaltung* für die jeweiligen Settings (z. B. Chat, E-Mail, Video-Beratung) herausgearbeitet werden, die auf die jeweiligen Vorteile und Begrenzungen der verschiedenen Settings Bezug nehmen. Die Beiträge auf diesem Stakeholdertreffen gaben eher einen Überblick über durchgeführte bzw. geplante Aktivitäten und konnten diese Mikroebene daher nicht thematisieren. Hilfreich und sinnvoll könnte eine gemeinsame Reflexion von Fällen zu den unterschiedlichen Settings mit Beratenden sein.

- Es sollten Kernelemente der *Kompetenzen der Beratenden* für den Einsatz digitaler Settings definiert und entsprechende Fortbildungskonzepte entwickelt bzw. geteilt werden. Dies betrifft sowohl Kompetenzen, die sich auf die Ausgestaltung eines digital gestützten Beratungsprozesses beziehen als auch solche, die sich mit Veränderungen der beruflichen und gesellschaftlichen Strukturen aufgrund von Digitalisierung auseinandersetzen, denn Beratung kann auch einen Ort für die Reflexion der Digitalisierungsdynamik bieten. Um Doppelarbeit und -strukturen zu vermeiden, wäre eine Verständigung auf eine Art Basiscurriculum oder zentrale Module hilfreich.
- Ebenso muss geklärt werden, welche *Kompetenzen Ratsuchende* für die Nutzung digitaler Beratungsangebote benötigen, welche Zielgruppen darüber bereits verfügen und wie die Kompetenzen anderer Zielgruppen gestärkt werden können.
- Der Einsatz digitaler Beratungsformate erfordert veränderte *organisationale Strukturen*. Dies betrifft u. a. eine geeignete Ausstattung mit den erforderlichen Medien, Klärung von Datenschutzfragen oder die Aktualisierung von Ansätzen der Qualitätsentwicklung.

#### *Notwendigkeit systematischer Evaluation sowie Grundlagenforschung*

Es wurden auf dem Stakeholdertreffen wertvolle Praxisberichte vorgestellt. Dringend wünschenswert wäre eine systematische, begleitende Evaluation der Erfahrungen mit digitalen Beratungssettings. Darüber hinaus ist Grundlagenforschung erforderlich, um die Vorteile und Nachteile bzw. Grenzen der jeweiligen Settings auszuloten sowie die Akzeptanz und Nutzung bei verschiedenen Zielgruppen zu eruieren. Dies betrifft u.a. sowohl die prozessuale Ausgestaltung der Kommunikation in den unterschiedlichen Settings, Szenarien für Konzepte von Blended Counselling, den organisationalen und gesellschaftlichen Kontext der Beratung sowie eine systematische Wirkungsanalyse.