

Bildungs- und Berufsberatung @ WEB 2.0.

*Erfahrungen, Chancen, Grenzen und Risiken aus der Sicht von bildungsfernen
Jugendlichen/Jungen Erwachsenen und ExpertInnen*

Masterarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades
Magistra der Philosophie

an der Karl-Franzens-Universität Graz

vorgelegt von

Tamara Groder Bakk.phil, MA

am Institut für Bildungs- und Erziehungswissenschaften

Begutachter Univ. Prof. Dr. phil. Rudolf Egger

Graz, 2014

Ehrenwörtliche Erklärung

Ich, Tamara Groder, erkläre ehrenwörtlich, dass ich die Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere, als die angegebenen Quellen nicht benützt und die den benutzten Quellen wörtlich und inhaltlich entnommenen Stellen, als solche kenntlich gemacht habe.

Graz, Dezember 2014

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei all jenen Personen bedanken, die mich während der Verfassung dieser Masterarbeit, sowie meines gesamten Studium unterstützt und begleitet haben.

Als Erstes möchte ich mich bei Herrn Univ. Prof. Dr. phil. Rudolf Egger für seine Unterstützung, Ratschläge und Verbesserungsvorschläge danken.

Besonders danken will ich auch den Expertinnen, die mir den Kontakt zu den Jugendlichen und Jungen Erwachsenen ermöglicht haben und den Jugendlichen/Jungen Erwachsenen selbst. Danke, dass Ihr euch die Zeit genommen habt, meine Fragebögen auszufüllen!

Ebenso will ich mich besonders bei meinen Eltern Waltraud und Ernst bedanken, die mich während meiner Studienzeit immer unterstützt, motiviert und begleitet haben.

Ein besonderer Dank gilt auch meinen FreundInnen! Vor allem danke an meine Mädels für die Unterstützung und Motivation während meiner gesamten Studienzeit. Besonders danken will ich auch meinem Freund Clemens, der mich stets unterstützt und motiviert hat. DANKE!

Zum Schluss will ich auch noch Maria und Berta danken, die sich die Zeit genommen haben, um meine Arbeit zu korrigieren. Vielen Dank!

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
1 Definitionen	8
1.1 Information, Beratung, Orientierung	8
1.2 Bildung und Beruf	9
1.3 Bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	9
1.4 Niederschwelligkeit	11
1.5 Internet und Web 2.0	12
2 Bildung, Arbeit und soziale Integration im Jugendalter/ Jungen Erwachsenenalter..	12
2.1 Anforderungen und Herausforderungen an Jugendliche und Junge Erwachsene von Seiten der Gesellschaft	12
2.2 Arbeitsmarktpolitik &Arbeitsmarktstatistik für Jugendliche und Junge Erwachsene..	14
3 Aktuelle Entwicklungen zur Bildungs- und Berufsberatung – Lifelong Guidance .	17
3.1 Lifelong Guidance in Österreich	18
3.1.1 Information, Beratung, Orientierung in Bildung und Beruf (IBOBB).....	20
4 Beratung	23
4.1 Elemente erfolgreicher Beratung	24
4.2 Bildungs- und Berufsberatung	30
4.3 Theorie der Online-Beratung	32
4.4 Ansätze der Onlineberatung	39
4.5 Informations- und Kommunikationstechnologien in Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf	44
4.5.1 Ziele und Motive	44
4.5.2 Mögliche Formen und Funktionen der Information, Beratung und Orientierung durch Informations- und Kommunikationstechnologien	46
5 Chancen, Grenzen und Risiken in der Online-Bildungs- und Berufsberatung.....	55

6	Ausgewählte Informations-, Beratungs-, Orientierungsmöglichkeiten @ Web 2.0 in Österreich.....	61
7	Ein Blick in die Zukunft	74
8	Empirischer Teil.....	78
8.1	Art und Stichprobe der Untersuchung	78
8.2	Ziel und Fragstellungen	79
8.3	Methodik.....	79
8.3.1	Online Fragebögen	80
8.4	Operationalisierung	81
8.5	Fragebogenkonstruktion	83
8.6	Pretest	87
8.7	Durchführung der Untersuchung	88
8.8	Auswertung/Datenverarbeitung.....	88
9	Ergebnisse und Zusammenfassung.....	90
	Literaturverzeichnis.....	135
	Abbildungsverzeichnis	145
	Anhang	148

Einleitung

In unserer heutigen pluralistischen und schnelllebigen Gesellschaft, in welcher Neue Medien sowie Informations- und Kommunikationstechnologien uns tagtäglich begleiten, stellt sich nun die Frage, wie wir diese Technologien für uns nutzbar machen können. Im Speziellen soll es hier um die Thematik der Bildungs- und Berufsberatung mit der Zielgruppe bildungsferner Jugendlicher und Junger Erwachsener @ Web 2.0 gehen.

Da ich aufgrund meiner bisherigen Erfahrungen mit dieser Zielgruppe immer wieder gemerkt habe, dass es für viele ein großes Hindernis darstellt, Institutionen aufzusuchen, die sie hinsichtlich der Bildungs- und Berufswahl beraten und unterstützen könnten, bin ich auf die Thematik der Online-Beratung gestoßen. Die meisten dieser bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen hatten Probleme in der Schule und daher fällt es ihnen oft schwer, sich wieder in einen ähnlichen Kontext zu begeben. Im 6. Jugendbericht wird dies wie folgt festgehalten: „Bildungsferne Jugendliche geben signifikant häufiger an nicht gerne zur Schule gegangen zu sein“ (Niederberger 2011, S. 129). Ebenso geht aus dem sechsten Bericht zur Lage der Jugend in Österreich deutlich hervor, dass sich „sowohl bildungsferne als auch bildungsnahe Jugendliche (...) sich am häufigsten über das Internet [informieren]“ (Niederberger 2011, S. 125). Auf der Suche nach einem geeigneten Job oder einer Lehrstelle wird das Internet konsultiert, um diverse Berufsfelder zu finden und sich über diese zu informieren (vgl. Mosberger/Haydn 2011, S. 5). Der Weg über das Web 2.0 würde somit einen anderen Kontext, als den der Schule darstellen, sowie einen niederschweligen Zugang schaffen.

Dieser Zugang, welcher „Ziel der österreichischen LLL-Politik ist (...) [will] im Sinne einer Lifelong Guidance-Strategie niederschwellig, unabhängig und bildungsanbieterübergreifend (...) und insbesondere bildungsferne Gruppen adäquat berücksichtig[en]“ und ein Umdenken in Beratungsinstitutionen wird sowohl vonseiten des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend im 6. Jugendbericht als auch von anderen Seiten gefordert (BMUKK 2008, S. 10; vgl. BMWFJ 2011a, S. 139f.). In einem Standardartikel aus dem Jahre 2012 meint die Bildungsexpertin Erika Kanelutti-Chilas: „Der niederschwellige Zugang sei daher das Um und Auf (...) Chatmöglichkeiten und Online-Kontakt im Internet sowie persönliche Beratung Face to Face oder per Telefon sollen Menschen die Möglichkeit einer anonymen, anbieterneutralen Beratung [bieten]“ (Standard 2012, o.S.).

Aber nicht nur niederschwelliger Zugang, sondern auch Schutz durch Anonymität, sowie keine strukturellen Vorgaben (vgl. Hinterberger 2011, S. 141), um einige Vorteile zu nennen,

sind Gründe, warum sich diese Art der Beratung für die Zielgruppe bildungsferner Jugendlicher und Junger Erwachsener anbietet.

Jugendliche verbringen viel Zeit mit Neuen Medien. Wie eine Studie besagt, nutzen Jugendliche das Internet beinahe täglich (vgl. Wijnen 2011, S. 53). „Am häufigsten werden dafür Instant Messaging (72%) und das Versenden von Emails (60%) genutzt; 30% begeben sich auch regelmäßig in Chatrooms“ (Wijnen 2011, S. 53). Im Umgang mit dem Web 2.0 sind sie daher geschult. Demnach scheint es sinnvoll zu sein, an diesen Ressourcen der Zielgruppe für die Bildungs- und Berufsberatung anzuknüpfen.

Vor allem die Zielgruppe bildungsferner Jugendlicher und Junger Erwachsener stößt im Kontext des flexiblen Kapitalismus und der flexiblen Arbeitsgesellschaft sowie ihrer entwicklungspsychologischen Besonderheiten immer wieder auf Hindernisse, weil der Einzelne immer mehr zum „Unternehmer seiner selbst“ wird (vgl. Rosenbauer 2006, S. 46). Das heißt für Jugendliche und Junge Erwachsene: sie sind immer mehr für ihren eigenen Weg und ihre Entscheidungen zuständig und haben ein Scheitern oder Gelingen selbst zu verantworten. Deshalb bedarf es Hilfen und Unterstützungen für Jugendliche und Junge Erwachsene, um sie in diesem Bereich nicht alleine zu lassen. Im Hinblick auf die Thematik der Bildungs- und Berufsberatung mit bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen heißt dies für mich, die Bedürfnisse der Zielgruppe sollten ernst genommen werden und im Sinne einer TeilnehmerInnenorientierung und Zielgruppenorientierung, sollte evaluiert werden, ob es für diese Zielgruppe nicht besser wäre, mehr Angebote im Web 2.0 zu initiieren.

Aber wie können Bildungs- und BerufsberaterInnen Jugendliche und Junge Erwachsene im Web 2.0 begleiten, ihnen adäquate Informationen zur Verfügung stellen und dabei ihre Selbstreflexion im Sinne der Lifelong Guidance vorantreiben? Auf welche Chancen, Möglichkeiten, aber auch Grenzen wird man stoßen? All diese Fragen sollen im Zuge der Masterarbeit beantwortet werden.

Der empirische Teil der Arbeit legt den Fokus auf Erfahrungen, Chancen, Grenzen und Risiken, die aus zwei Perspektiven einer näheren Betrachtung unterzogen werden sollen. Zum einen aus der Perspektive von Jugendlichen und Jungen Erwachsenen, die sich gerade in einer (Beratungs-) Maßnahme befinden und zum anderen aus dem Blickwinkel von professionellem pädagogischen Personal, die im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung tätig sind. Als empirische Methode dazu werden Online-Fragebögen eingesetzt.

Auf folgende Forschungsfragen wird dabei ein besonderes Augenmerk gelegt:

- Welche Erfahrungen haben bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene sowie die ExpertInnen im Hinblick auf Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf @ Web 2.0?
- Welche Chancen, Grenzen und Risiken lassen sich aufgrund der Befragung für bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene und für die ExpertInnen im Web 2.0 erkennen?
- Was sollte sich aus Sicht der bildungsfernen Jugendlichen/Jungen Erwachsenen und der ExpertInnen in Zukunft ändern, um einen niederschweligen Zugang für Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 zu schaffen?

1 Definitionen

Um in der folgenden Arbeit ein gemeinsames Begriffsverständnis zu gewährleisten, sollen in diesem Kapitel wesentliche Begriffe und Bereiche der Arbeit definiert werden.

1.1 Information, Beratung, Orientierung

Im Hinblick auf die Begrifflichkeit der Information geht es in erster Hinsicht darum, Wissen zu vermitteln, Wissen zu ergänzen oder das bereits vorhandene Wissen durch weitere Informationen zu vertiefen und dadurch ein besseres Verständnis zu erhalten (vgl. BMUKK 2009, S. 10).

„Anders als im Englischen, das die mehr oder weniger spezifischen Termini ‚consulting‘ und ‚counselling‘ kennt, besitzt das Deutsche den Sammelbegriff der ‚Beratung‘, der je nach Kontext inhaltlich ganz unterschiedlich definiert und dabei unglücklicherweise nicht immer explizit erläutert wird“ (Graf/Aksu /Pick/Rettinger 2011, S. 9). Hier soll deshalb der Begriff nun genauer definiert werden: Unter Beratung versteht man: „Jede klärende, orientierungserleichternde, katalysatorische Vorgangsweise, bei der das Problemfeld exploriert, strukturiert (oft durch Einsatz wissenschaftlich fundierter Diagnostik), auf den Problemkern fokussiert und hinsichtlich der Ziele bzw. Zielverhaltensweisen analysiert wird. Wichtig ist ressourcenerschließendes bzw. kompensatorisches Vorgehen“ (BMUKK 2009, S. 10).

„Orientierung wird in diesem Zusammenhang als Bezeichnung von pädagogischen Maßnahmen verwendet, die in vielfältiger, prozesshafter Weise verschiedene Methoden zur Reflexion eigener physischer, kognitiver und mentaler Voraussetzungen zur Bildungs- und Berufswahl mit Information und Überblick über Möglichkeiten der Ausbildung und des Berufszuganges verbinden. Orientierung dient zur Stärkung fokussierter Wahrnehmung entscheidungsrelevanter Daten, Fakten und Entwicklungen und deren Interpretation in Hinblick auf individuelle Lebenspläne, führt zum Denken in Alternativen und zur Fähigkeit, bewusst reflektierte Entscheidungen zur Bildungs- und Berufswahl zu treffen“ (BMUKK 2009, S. 10).

„Professionelle Beratung und Orientierung sind ein Schlüssel für nachhaltige Entscheidungen. Dies gilt nicht nur für die Wahl der passenden Erstausbildung, sondern auch für alle späteren Fragen der Weiterqualifizierung, der Umorientierung, des Wiedereinstiegs und der Karriereplanung. Lebensbegleitendes Lernen benötigt daher ‚Lifelong Guidance‘ in Form von Angeboten der Information, Beratung und Orientierung für jedes Lebensalter“ so Claudia Schmied (Schmied 2011, S. 9).

Eine gelingende und adäquate Berufsberatung sollte sich an den Bedürfnissen der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen orientieren, das heißt bestmöglich an ihren Interessen, Lebenssituationen und den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen ansetzen, sie bestmöglich über vielfältige Chancen informieren, begleiten und somit Orientierung zu schaffen. Ebenso ist es essentiell, dass Berufsberatung als nichts Punktuelleres, sondern im Sinne der Lifelong Guidance als begleitender Prozess gesehen wird (vgl. BMASK 2013b, S. 67f.).

1.2 Bildung und Beruf

Was man unter Bildung versteht und wie sie formal auszusehen hat, diese Auffassungen haben sie in den letzten zwanzig bis dreißig Jahren verändert. Heute reicht es nicht mehr aus, die Pflichtschule abgeschlossen zu haben, um bei diesem Wettbewerbsdenken, das in unserer Gesellschaft herrscht, mitzuhalten. Menschen, die höchstens die Hauptschule oder das Polytechnikum absolviert haben, wird es nahe gelegt, sich weiterzubilden und ihren Qualifikationsbedarf aufzuholen (vgl. Hagen 2011, S. 525).

Unter dem Begriff Beruf versteht man eine „[erlernte] Arbeit, Tätigkeit, mit der jemand sein Geld verdient“ (Duden-Online 2013).

1.3 Bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Im 6. Bericht zur Lage der Jugend in Österreich werden bildungsferne Jugendliche als „Jugendliche im Alter zwischen 15 und 24 Jahren [definiert], die als abgeschlossene Ausbildung höchstens über einen Pflichtschulabschluss verfügen und sich in keiner formalen weiterführenden Ausbildung befinden“ (Niederberger 2011, S. 119).

„2012 betrug der Anteil der frühen Schulabgängerinnen und Schulabgänger 7,6% (...). In Österreich weisen damit insgesamt rund 53.000 Personen keinen weiterführenden Bildungsabschluss auf, darunter 27.000 junge Männer und 26.000 junge Frauen“ (Statistik Austria 2013, o.S). Diese jungen Menschen gelten also somit als bildungsfern. Nun stellt sich hier die Frage, wie könnte man diese Zielgruppe am besten für Information, Beratung und Orientierung erreichen? Im 6. Jugendbericht stellt Hagen treffend fest, dass „solche Jugendlichen überwiegend nur mit niederschwelligen Angeboten erreicht werden können, da sie von den herkömmlichen Institutionen wie AMS oder Berufsberatungsstellen nicht erfasst werden bzw. sie sich diesen entziehen“ (Hagen 2011, S. 526). Innovative Methoden sollten laut Hagen helfen, diese Jugendlichen und Jungen Erwachsenen zu erreichen (vgl. Hagen 2011, S. 526).

Da eben vor allem SchulabbrecherInnen gefährdet sind, aus dem System vollständig herauszufallen, sollten ihnen laut IBOBB „spezielle Programme zur Verfügung stehen, die auch die berufliche Orientierung in Form von Beratung beinhalten müssen“ (BMUKK 2006a, S. 18). Da Jugendliche und Junge Erwachsene sich viel im Internet bewegen, könnte die Beratung übers Web 2.0 aber eine große Chance sein.

In Bezug auf die Internetnutzung Jugendlicher und Junger Erwachsener kann gesagt werden, dass bereits 93% das Internet täglich nutzen. Diese Gruppe Jugendlicher und Junger Erwachsener zählt zu den sogenannten „Digital Natives“, das heißt, sie sind bereits mit digitalen Medien aufgewachsenen, mit und durch sie sozialisiert worden und demnach im Umgang damit sehr geschult (vgl. Thiery 2011, S. 5).

„Österreichs Jugendliche sind fast ausnahmslos online aktiv (...) bei den 16- bis 24-Jährigen [haben] über 95 Prozent in den letzten 3 Monaten auf das Internet zugegriffen. (...) Das Nutzungsverhalten der Jugendlichen unterscheidet sich wenig nach Geschlecht“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 14).

Ein Blick in die Zukunft zeigt, dass der weitere Trend im Hinblick auf diese Zielgruppe immer mehr zur ständigen Erreichbarkeit geht, sich daher mobiles Internet immer mehr verbreiten wird (vgl. Thiery 2011, S. 6).

1.4 Niederschwelligkeit

Was bedeutet nun „niederschwellig“ und wie steht dies im Zusammenhang mit dem Web 2.0? Niederschwelligkeit heißt, dass etwas „nicht an [nur schwer erfüllbare] Vorbedingungen geknüpft ist, sondern man Angebote schnell und unbürokratisch (...) erhalten“ kann (Duden 2014).

Es ist eine Herausforderung, Niedrigschwelligkeit im Internet zu gewährleisten, da diese nicht per se gegeben ist. Jedoch wurde in einer durchgeführten Studie von Christian Hinrichs (2003) herausgefunden, dass Online-BeraterInnen Angebote im Web 2.0 als besonders niedrigschwellig empfinden (vgl. Klein 2009, S. 14f.). „Interessant daran ist jedoch, dass sich diese Einschätzungen nicht zwingend mit den Wahrnehmungen der NutzerInnen selbst decken“ (Klein 2009, S. 15).

Im Hinblick auf die Beratung im Web 2.0 kann gesagt werden, dass es sehr wohl einen Unterschied zwischen Niederschwelligkeit und Anonymität im Internet und in der Face-to-Face-Beratung gibt. Wie die zwei Begrifflichkeiten definiert werden, ist das Resultat kultureller Aushandlungsprozesse. Für beide gilt, dass eine „faktische oder gar komplette Anonymität“ fast nicht gewährleistet werden kann (vgl. Weinhardt 2013, S. 4).

Damit Beratungsangebote im Web 2.0 aber niederschwellig sein können, muss man sich mit dem Zugang beschäftigen, das heißt beispielsweise, wie man den einzelnen Gruppen einen Zugang ermöglicht. Durch die Reflexion von Barrieren und Problemen kann Niederschwelligkeit hergestellt werden (vgl. Klein 2009, S. 16). „Die Bereitstellung technischer Möglichkeiten, mit denen das Angebot im Rahmen bevorzugter Nutzungsgewohnheiten genutzt werden kann, erhöht die Niederschwelligkeit des Angebots“ (Thiery 2011, S. 15).

Klein (2009) meint, Niedrigschwelligkeit bleibt auch in Zeiten des Web 2.0 eine professionelle Herausforderung, denn auch dort sind die Angebote nicht allen Jugendlichen gleichermaßen zugänglich (vgl. Klein 2009, S. 17).

1.5 Internet und Web 2.0

Hier soll nun erstmals geklärt werden, worum es sich beim Web 2.0 handelt und wie es sich zu seinem Vorgänger abgrenzen lässt.

Wesentlich für die Namensgebung des „Web 2.0“ war der Verleger Tim O’Reilly, der damit die neue Partizipationsmöglichkeit in punkto Internetanwendungen zum Ausdruck brachte. Durch diese Veränderungen im Internet gab es verstärkt niederschwellige Publikationen, Vernetzungen und Interaktionen. Ebenso war es von nun an auch für private UserInnen möglich, im Internet mitzuwirken und mitzubestimmen (vgl. BMWFJ 2011b, S. 5).

Eine meiner Meinung nach noch bessere Beschreibung, was sich seit der Erfindung des Internets verbessert hat, ist die Entwicklung vom „Read-only-Web“ zum „Read/Write-Web“. Das heißt, früher konnten Privatpersonen nur lesen und jetzt können sie auch schreiben, also Dinge und Themen die sie interessieren mitbearbeiten (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 12).

Generell lässt sich eine Hinwendung zu Neuen Medien erkennen. Klassische treten dabei eher in den Hintergrund. Gerade bei Jugendlichen und Jungen Erwachsenen kann das Internet immer mehr als multifunktionales Leitmedium gesehen werden (vgl. Thiery 2011, S. 5).

2 Bildung, Arbeit und soziale Integration im Jugendalter/ Jungen Erwachsenenalter

Dieses Kapitel soll sich nun der Frage widmen, unter welchen Voraussetzungen soziale Integration, vor allem im Hinblick auf Bildung und Arbeit für Jugendliche und Junge Erwachsene möglich ist und mit welchen Herausforderungen sie zu kämpfen haben.

2.1 Anforderungen und Herausforderungen an Jugendliche und Junge Erwachsene von Seiten der Gesellschaft

Entgrenzung und Subjektivierung sind Schlagworte, die aus unserer heutigen Welt nicht mehr wegzudenken sind. Unser Leben ist geprägt durch Tätigkeits- beziehungsweise

Berufswechsel, die Veränderungen mit sich bringen, vor allem dass man sich kontinuierlich anpassen und umstrukturieren muss (vgl. Egbringhoff 2011, S. 41).

Vor allem die Gruppe der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen mit ihren entwicklungspsychologischen Besonderheiten, stößt im Kontext des flexiblen Kapitalismus und der flexiblen Arbeitsgesellschaft immer wieder auf Hindernisse (vgl. Rosenbauer 2006, S. 46). Jugendliche und Junge Erwachsene sollten daher auf die zunehmende Flexibilisierung am Arbeitsmarkt hingewiesen werden und sich damit auseinandersetzen, dass angeeignetes Wissen, sowie Fähigkeiten und Fertigkeiten einer kontinuierlichen Erneuerung bedürfen, um am Arbeitsmarkt mithalten zu können (vgl. BMASK 2013b, S. 68). Die/Der Einzelne wird immer mehr zum „Unternehmer seiner selbst“, was für Jugendliche und Junge Erwachsene heißt, immer mehr für ihren eigenen Weg und ihre Entscheidungen zuständig zu sein, und ein Scheitern oder Gelingen selbst verantworten zu müssen (vgl. Rosenbauer 2006, S. 46).

„Im Zeitalter der Wissensgesellschaft wächst nicht nur die Nachfrage nach Bildung und Beratung; aufgrund der Pluralisierung von Lebenslagen und vermehrter Individualisierung steigt auch das Bedürfnis nach spezifischen Informationen sowie nach Orientierungsangeboten und Hilfestellungen ständig“ (Weiß/Engelhardt 2012, S. 2f.).

Vor dem geschilderten Hintergrund wird auch klar, dass es für diese Zielgruppe auch schwer ist, eine richtige Berufswahl zu treffen. Im Bericht „Jugend und Arbeit in Österreich Berichtsjahr 2012/2013“ wird dieser Sachverhalt treffend beschrieben: „Die Phase der Berufsfindung ist für junge Menschen aufgrund der oft unüberschaubaren, vielfältigen Angebote und Möglichkeiten eine besondere Herausforderung. Den Überblick über das breite Berufsspektrum mit den damit verbundenen zukünftigen Chancen am Arbeitsmarkt zu wahren, (...) ist eine sehr komplexe Aufgabe“ (BMASK 2013b, S. 68).

Noch dazu muss eine Bildungswahl eben genau in diesem Lebensabschnitt getroffen werden, wo ohnehin schon viele andere Herausforderungen warten. Gerade in dieser Zeit wäre es notwendig, Jugendlichen und Jungen Erwachsenen mit Verständnis, Flexibilität in ihrem Tun und beratender Begleitung entgegenzutreten (vgl. Hagen 2011, S. 525). Häufig sind aber die Familien der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen damit überfordert und so sollten professionelle Information und Begleitung mit der Fokussierung auf die Interessen in Anspruch genommen werden (vgl. Nadapdap/Kreuzer 2011, S. 1).

In Anbetracht dessen wird klar, dass gerade bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene hier besonderer Unterstützung bedürfen und diese im Zuge einer Online-Beratung auch

gewährt werden kann. Demnach geht man bei der Online-Beratung auf individuelle Probleme und berufliche Lebensentwürfe ein und gibt Tipps und Möglichkeiten, wie diese umgesetzt werden könnten. Diese Art der Beratung hat also immer ein aktives Moment, das heißt die/der Ratsuchende ist sehr aktiv am Geschehen beteiligt, erhält zwar eine Unterstützung und Orientierung hinsichtlich der Berufswahl, muss aber die berufliche Planung selbst vorantreiben (vgl. Nadapdap/Kreuzer 2011, S. 2).

2.2 Arbeitsmarktpolitik & Arbeitsmarktstatistik für Jugendliche und Junge Erwachsene

Gegenwärtig lässt sich sagen, dass „in der Europäischen Union (...) 2012 laut dem Statistischen Amt der Europäischen Union (Eurostat) durchschnittlich rund 5,55 Millionen junge Menschen unter 25 Jahren arbeitslos [waren], das entspricht einer Arbeitslosenquote von 22,8 %“ (BMASK 2013b, S. 76).

Wirft man einen Blick auf die Jugendarbeitslosigkeit in Österreich, so kann aufgezeigt werden, dass diese im Gegensatz zu anderen Ländern relativ gering ausfällt. Wesentlich für einen guten Job ist die vorangegangene Bildung. Da viele Jugendliche aus bildungsfernen Familien nicht dieselben Chancen haben, sollte es ein Anliegen der Bildungspolitik sein, diese Bildungsbenachteiligungen durch neue Schulformen und Tagesbetreuungen zu beseitigen. Ebenso wichtig scheint es, an den Interessen und Bedürfnissen der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen anzusetzen und Bildungs- und Berufsberatung in diesem Bereich zu erweitern. Dieser Vorsatz, sowie die Förderung der Chancengleichheit liegt auch der Lifelong Learning-Strategie 2020 zugrunde (vgl. BMASK 2013b, S. 7ff.).

„Die österreichische Arbeitsmarktpolitik verfolgt das Ziel, dass kein Jugendlicher und keine Jugendliche außerhalb des Systems Arbeitsmarkt, Ausbildung oder Schule stehen soll“ (BMASK 2013b, S. 9). Um dieses Ziel auch wirklich zu erreichen, stehen vielfältige Angebote zur Verfügung, die es Jugendlichen und Jungen Erwachsenen ermöglichen, sich in Arbeitsmarkt, Ausbildung oder Schule zu integrieren (vgl. BMASK 2013b, S. 9). Welche und ob es ausreichend Angebote auch im Web 2.0 gibt, darum soll es im weiteren Verlauf dieser Arbeit gehen.

Wie man aus folgender Abbildung deutlich entnehmen kann, sind die Arbeitslosenzahlen jährlich am Schwanken. Für diese Dynamik ist unter anderen die Wirtschaft verantwortlich (vgl. BMASK 2013b, S. 43).

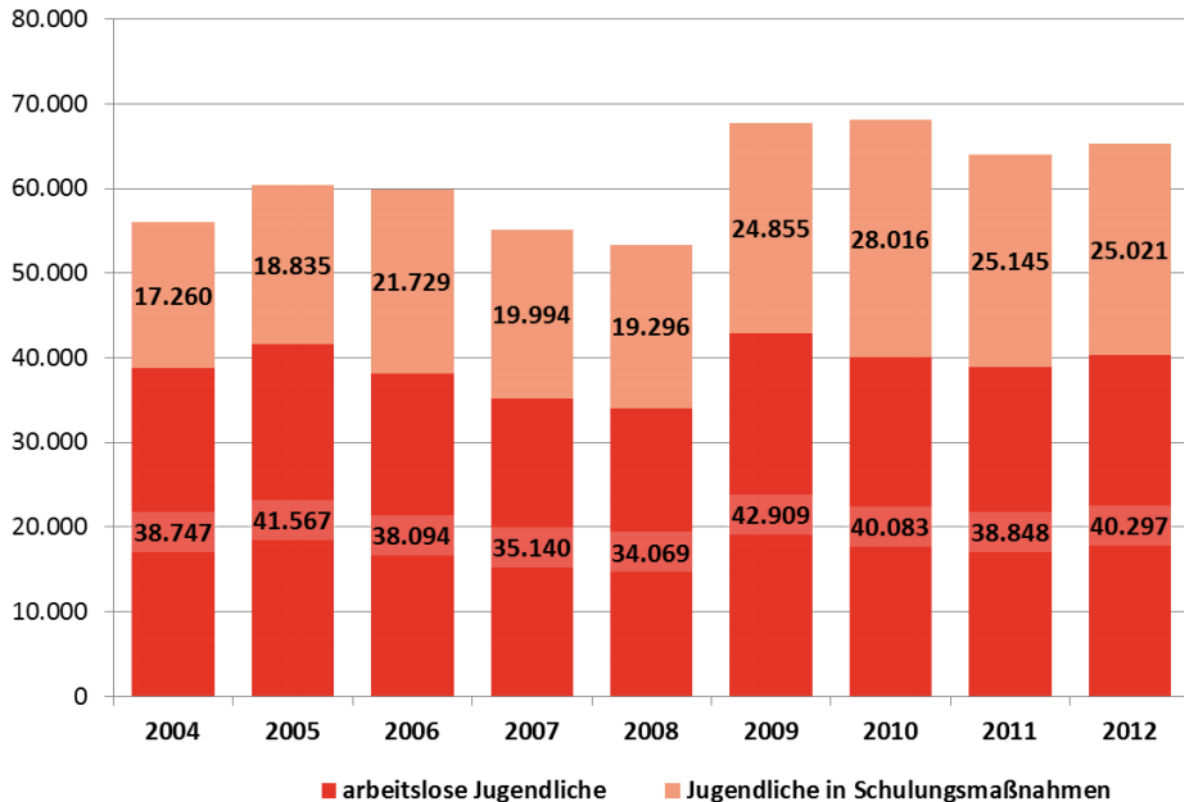


Abbildung 1: Arbeitslose Jugendliche und SchulungsteilnehmerInnen von 15 bis 24 Jahren (BMASK 2013b, S. 45).

Wie sieht die Jugendarbeitslosigkeit in Österreich nun tatsächlich aus? Folgendes bewusst lang gehaltenes Zitat soll hierzu einen Überblick geben.

„Im Jahresdurchschnitt 2012 stieg die Jugendarbeitslosigkeit der 15- bis 24-Jährigen mit +3,7 (+1.448 auf einen Bestand von 40.296) im Vergleich zur Gesamtarbeitslosigkeit in Österreich (+5,7%) unterdurchschnittlich an. Während die Arbeitslosigkeit der 15- bis 19-Jährigen das ganze Jahr über rückläufig war und damit im Jahresdurchschnitt um -2,7% unter dem Wert des Vorjahres lag, nahm die Zahl der vorgemerkten Personen im Alter von 20 bis 24 Jahren um +5,6% zu (...). Geschlechtsspezifisch differenziert stieg die Arbeitslosigkeit bei den weiblichen Jugendlichen mit +2,3% auf 17.283 und bei den männlichen Jugendlichen mit +4,9% auf 23.013“ (BMASK 2013b, S. 55).

Dennoch hat Österreich im Gegensatz zu anderen Ländern eine niedrige Jugendarbeitslosigkeit. Dies haben wir sowohl demografischen Entwicklungen, als auch dem individuellen Schwerpunkt der berufsbildenden Ausbildungen zu verdanken. Aber auch, wie bereits oben erwähnt wurde, in der politischen Schwerpunktsetzung, dass kein/e Jugendliche/r außerhalb des Systems bleibt. Wesentlich dabei ist die Integration ins Berufsleben und die Prävention hinsichtlich möglicher Ausgrenzungen (vgl. BMASK 2013b, S. 76f.).

In jedem Falle hat man seit 2008 programmatische Schwerpunkte ins Auge gefasst, „die sowohl für junge Menschen bis 19 als auch für die 20- bis 24-Jährigen spezifische und anforderungsgerechte Angebote bereithalten“, damit auch wirklich keine/r aus dem System fällt (BMASK 2013b, S. 77). Daher erhielten die 15- bis 24-Jährigen im Jahr 2012 arbeitsmarktpolitisch auch die meisten Förderungen (vgl. BMASK 2013b, S. 77).

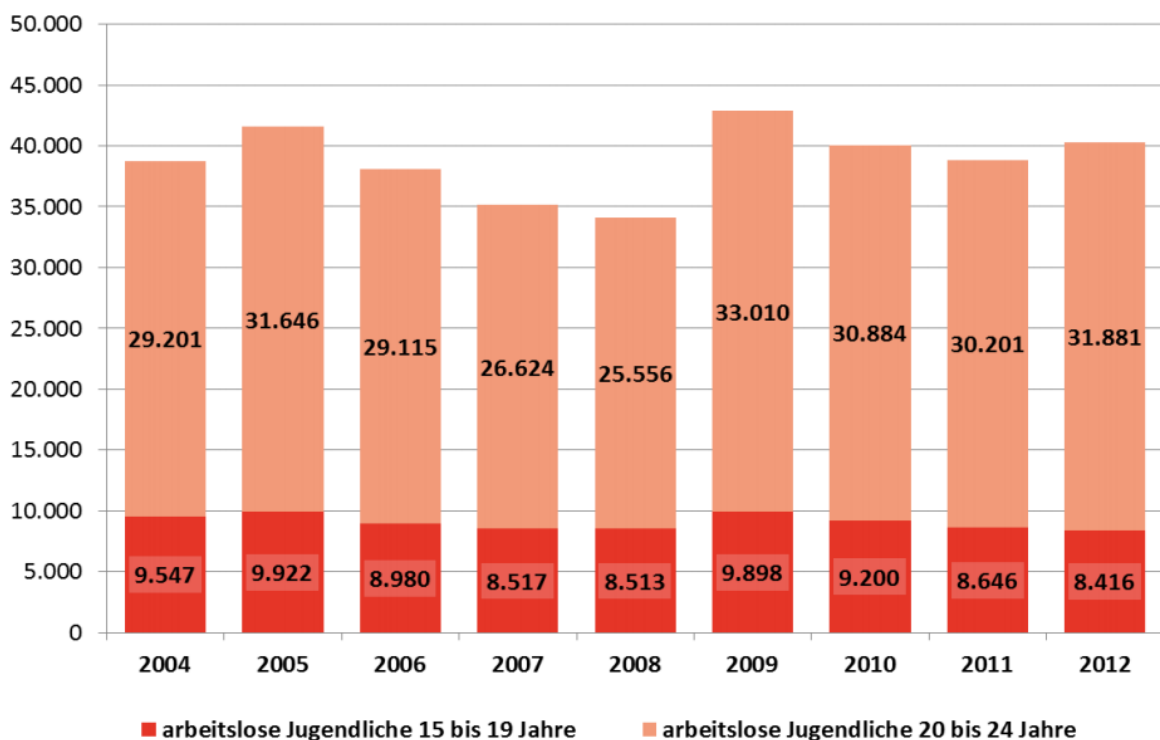


Abbildung 2: Arbeitslose Jugendliche von 15 bis 19 Jahren und von 20 bis 24 Jahren (BMASK 2013b, S. 56).

Aus Abbildung 2 geht deutlich hervor, dass mehr Junge Erwachsene als Jugendliche von der Arbeitslosigkeit betroffen sind. Folge dessen heißt dies, dass diese Zielgruppe unbedingt in

arbeitspolitischen Maßnahmen berücksichtigt werden muss, damit sie nicht aus dem System fallen.

3 Aktuelle Entwicklungen zur Bildungs- und Berufsberatung – Lifelong Guidance

Was kann nun unter Lifelong Guidance verstanden werden? Folgendes, bewusst lang gehaltenes Zitat, soll nun verdeutlichen, worum es sich bei Lifelong Guidance handelt. Zusammengefasst geht es um „die kontinuierliche Unterstützung und Begleitung der Menschen im Hinblick auf ihre Bildungswegentscheidungen“ „Die Unterstützung bei Bildungsentscheidungen, die in Form von Bildungs-, Berufs- und Karriereberatung sowie Bildungscoaching und Bildungsmentoring durch viele unterschiedliche Institutionen und Anbieter zur Verfügung gestellt wird, erhält damit eine noch wesentlichere Funktion. Als Information, Beratung und Orientierung beinhaltet Lifelong Guidance eine breite Palette von Maßnahmen, die eine ganzheitliche Betrachtung von Bildungs- und Karrierepfaden ermöglicht und von den unterschiedlichen Einrichtungen und Anbietern in dementsprechend mehrperspektivischer Form angeboten werden muss“ (BMUKK 2009, S. 11).

Im Mittelpunkt steht die Hilfe zur Selbsthilfe, das heißt, KlientInnen sollen dahingehend begleitet werden, sich mit ihren eigenen Stärken und Schwächen auseinanderzusetzen, ihre Kompetenzen zu erkennen und diese immer wieder zu reflektieren. Im Hinblick auf die erhaltenen Ergebnisse sollten sie sich eigene Ziele stecken und Wege entwickeln, wie diese Ziele erreicht werden können (vgl. BMUKK 2009, S. 11).

Zusammengefasst ist „Lifelong Guidance“ also ein Konzept, das sich durch Unterstützungsmaßnahmen in vielerlei Hinsicht auszeichnet und das seinen Fokus vor allem auf Prävention legt. Prävention dahingehend, nicht aus dem System herauszufallen und beschäftigungsfähig zu bleiben. Um die Beschäftigungsfähigkeit zu behalten, muss ein Leben lang gelernt werden. Daher ist das Konzept des „Lifelong Learning“ mit dem Konzept der „Lifelong Guidance“ eng verknüpft. Beide zielen darauf ab, dass Individuen ihre Selbstständigkeit und Eigenverantwortung erlangen und auch behalten. Die alten, beziehungsweise klassischen Modelle der Bildungs- und Berufsberatung haben diese zwei Prinzipien nicht berücksichtigt. Daher fand ein Paradigmenwechsel vom klassischen Modell der Beratung hin zu den „Career Management Skills“ statt (vgl. Krötzl 2010, S. 68f.).

Um zu veranschaulichen, worum es dabei genauer geht und was sich verändert hat, soll nun folgende Übersicht dienen:

Klassisches Modell der Berufsberatung	Career Management Paradigma
1. Erforsche deine Interessen, Fähigkeiten, Werte etc. (oft mit Tests und professioneller Hilfe)	1. Weiß über dich selbst Bescheid, glaube an dich und folge deiner Intuition.
2. Erforsche das Arbeitsleben und die beruflichen Möglichkeiten	2. Konzentriere dich auf den Weg und nicht das Ziel. Werde ein guter Reisender.
3. Suche nach einer bestmöglichen Übereinstimmung zwischen deinen persönlichen Voraussetzungen und den Berufsmöglichkeiten	3. Du bist nicht allein. Wende dich an deine Kolleg/innen und sei ein/e gute/r Kollege/in.
4. Entwickle einen Plan, wie du zu deinem ausgewählten Berufsziel kommst	4. Es gibt immer Änderungen, und diese schaffen neue Möglichkeiten.
5. Schließe deine Ausbildung ab, wähle eine sichere Anstellung, arbeite hart und mache Karriere	5. Lernen ist lebensbegleitend. Wir sind von Natur aus wissbegierig und höchst lebendig, wenn wir lernen.
6. Gehe so früh als möglich (ohne Abzüge) in Pension	(Anm.: Punkt 1 beinhaltet natürlich auch die ersten vier Punkte des „klassischen Modells“)

Abbildung 3: Paradigmenwechsel in der Bildungs- und Berufsberatung nach Jarvis (Krötzl 2010, S. 69).

Europaweit haben sich 30 Staaten im Zuge der Lifelong Guidance zu einem gemeinsamen Arbeitsprogramm entschieden: dem European Lifelong Guidance Policy Network, kurz ELGPN. Dieses hat zum Ziel, verstärkt zu kooperieren: das heißt, Austausch zu betreiben auch hinsichtlich bestehender und funktionierender Konzepte, sowie der Weiterentwicklung dieser. Folgende vier Ziele sollen dabei im Vordergrund stehen (vgl. Krötzl 2010, S. 69). Dies sind: „die Förderung des lebenslangen Erwerbs von ‚Career Management Skills‘, (...) die Verbesserung des Zugangs zu Beratungsdiensten, die Entwicklung von entsprechenden Qualitätssicherungssystemen sowie die Koordination und Kooperation auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene“ (Krötzl 2010, S. 69).

3.1 Lifelong Guidance in Österreich

Lifelong Guidance in Österreich, besser bekannt unter „Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf“, ist ein Kernelement der Lifelong Learning Strategie (vgl. BMUKK 2009, S. 7).

„Ziel der österreichischen LLL-Politik ist (...) im Sinne einer Lifelong Guidance-Strategie niederschwellig, unabhängig und bildungsanbieterübergreifend (...) und insbesondere

bildungsferne Gruppen adäquat berücksichtig[en]“ und ein Umdenken in Beratungsinstitutionen wird sowohl vonseiten des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend als auch von anderen Seiten gefordert (BMUKK 2008, S. 10; vgl. BMWFJ 2011a, S. 139f.).

Wirft man nun einen Blick darauf, wer in Österreich für Lifelong Guidance zuständig ist, so lassen sich eine Menge unterschiedlicher Anbieter finden. Außerhalb des Bildungssystems sind dies vor allem die Berufsinformationszentren der Wirtschafts- und Arbeiterkammern. Wesentlich wäre es in dieser Hinsicht, bessere Vernetzungen zwischen unterschiedlichen Institutionen, die Beratung anbieten, zu gewährleisten, ebenso wie die Übergänge zwischen einzelnen Lebensphasen besser zu begleiten (vgl. BMUKK 2009, S. 11).

Im Zuge der Nationalen Lifelong Guidance Strategie, hat man sich in Österreich fünf Hauptziele gesetzt, die zu einer wesentlichen Verbesserung von Beratungs- und Orientierungsprozessen in Bildung und Beruf beitragen sollen (vgl. BMUKK 2013, S. 1).

Diese sind:

1. „Implementierung der Grundkompetenzen in allen Curricula,
2. [der] Fokus auf Prozessorientierung und Begleitung,
3. [die] Professionalisierung der Berater/innen, Trainer/innen,
4. [die] Qualitätssicherung und Evaluation von Angeboten, Prozessen und Strukturen [sowie]
5. [den] Zugang [zu] verbreitern [und] Angebote für neue Zielgruppen schaffen (BMUKK 2013, S. 1).

Vor allem die Punkte drei und fünf spielen im Rahmen der Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 eine wesentliche Rolle.

3.1.1 Information, Beratung, Orientierung in Bildung und Beruf (IBOBB)

Im Zuge der Lifelong Guidance stehen die Begriffe Information, Beratung und Orientierung im Zentrum. Aber was kann unter diesen Begrifflichkeiten nun genau verstanden werden und worum geht es in den einzelnen Bereichen?

Im Bereich der Information geht es um die Wissensvermittlung, die Ergänzung von bereits vorhandenem Wissen und die Vertiefung dessen. Die Beratung dient dazu, den jeweiligen (Problem-)Bereich detailliert zu betrachten. In diesem Zusammenhang wird geklärt, welche Ziele verfolgt werden, wo die/der Hilfesuchende hin will und wie es zu einer Erreichung dieses Zieles kommen kann, also der Weg dorthin. Diese Vorgehensweise wird gemeinsam mit den KlientInnen erarbeitet, sodass diese auch aktiv am Prozess beteiligt sind. Wesentlich dabei ist, dass die Vorgehensweise immer unter Berücksichtigung aller Ressourcen und Bedürfnisse der KlientInnen geplant wird (vgl. BMUKK 2009, S. 10). „Orientierung wird in diesem Zusammenhang als Bezeichnung von pädagogischen Maßnahmen verwendet, die in vielfältiger, prozesshafter Weise verschiedene Methoden zur Reflexion eigener physischer, kognitiver und mentaler Voraussetzungen zur Bildungs- und Berufswahl mit Information und Überblick über Möglichkeiten der Ausbildung und des Berufszuganges verbinden“ (BMUKK 2009, S. 10). Im Anschluss daran gehört es noch zur Orientierung dazu, alles bereits in Erfahrung gebrachte mit dem eigenen Leben und den Lebensplänen in Verbindung zu setzen und danach zu reflektieren und zu analysieren, welcher Weg und welche Bildungs- oder Berufswahl für sich selbst am besten geeignet ist (vgl. BMUKK 2009, S. 10).

Wesentliche Ziele der Lifelong Guidance sind:

- Die Unterstützung von Lernenden/Ratsuchenden bei der Selbstreflexion im Hinblick auf ihre Bildungs- und Berufswahl. Dazu werden Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kompetenzen genauer betrachtet, um gezielte Entscheidungen und Vorgehensweisen für die Realisierung des Planes festzulegen.
- Die Orientierung und Beratung der Hilfesuchenden unter Berücksichtigung ihrer Bedürfnisse und Ressourcen. Daran anschließende Hilfestellungen um einen Überblick über den Bildungsmarkt und Berufsaussichten zu erhalten und am Arbeitsmarkt Fuß fassen zu können.
- Die Förderung der Bildungsmotivation, also die Freude am Lernen zu vermitteln und Einsicht in den Nutzen zu gewähren.

- Die Einbettung von ExpertInnen der jeweiligen Fachbereiche, die Informationen und Beratung praxisnahe vermitteln können.
- Den Ausbau von Beratungsstellen für Beruf, Bildung und Karriere, die nicht an spezielle Anbieter gebunden sind, also übergreifend agieren.
- Die Professionalisierung der BeraterInnen, die in diesem Bereich tätig sind, das heißt im Hinblick auf Standards und Maßnahmen.
- Einen Zugang zu Informationen und Daten im Zusammenhang mit Arbeitsmarkttrends und Arbeitsmarktentwicklungen zu bieten, um gezielt planen zu können.
- Die Verankerung von Beratung in Bildung und Beruf in allen Schulen, sowie auch in der Aus- und Weiterbildung des pädagogischen Personals (vgl. BMUKK 2009, S. 13).

Von besonderer Bedeutung, vor allem im Zusammenhang mit der Thematik dieser Arbeit, ist folgendes Ziel: „Den Zugang zu Beratung durch die Entwicklung eines flächendeckenden Systems von Beratungsstrukturen und durch den Auf- und Ausbau regionalisierter und niederschwelliger (aufsuchender) Bildungsberatung zu verbreitern und speziell die Bedürfnisse bildungsferner und benachteiligter Gruppen zu berücksichtigen“ (BMUKK 2009, S. 13).

Aber auch das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur hat Maßnahmen gesetzt. Diese sind:

1. die „Nationale Strategieentwicklung und Koordination im Bereich Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf (Nationales Guidanceforum)
2. [die] Entwicklung von Standards für die Qualifizierung von Schüler/innen- und Bildungsberater/innen an Schulen
3. [den] Ausbau und verstärkte Vernetzung der Bildungsberatung und Berufsinformation im Schulbereich
4. [die] Erleichterung des Zugangs zur Erwachsenenbildung durch Bildungsinformation und -beratung“ (BMUKK 2009, S. 16f.).

Aber nicht nur das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur hat Maßnahmen gesetzt, sondern auch das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit beziehungsweise das AMS. Diese zwei Maßnahmen sind:

1. „BerufsInfoZentren des AMS

Das AMS verfügt in ganz Österreich über 61 Berufs/InfoZentren, die allen interessierten Personen gratis, ohne Terminvereinbarung und anonym als niederschwelliges Beratungs- und Informationsangebot offen stehen. Broschüren, Berufsinfo-Videos und Kund/innen-PCs mit Internet-Zugang ermöglichen die Selbstinformation, BIZ-Berater/innen informieren und beraten bei Berufswahl- und Bildungsentscheidungen“ (BMUKK 2009, S. 18).

2. Berufsinformationsangebot des AMS im Internet

Was diese Angebote leisten und für wen sie nützlich sind, darauf wird in Kapitel sieben näher eingegangen.

Wenn man jedoch einen Blick auf die laufenden Maßnahmen zur Umsetzung dieser Ziele richtet, so fällt vor allem auf, dass es kaum Maßnahmen gibt, die Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 verankern. Daher sollte diesem Bereich mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden und E-Guidance mehr und mehr ausgebaut werden. Aber was genau ist nun E-Guidance?

E-Guidance

E-Guidance ist virtuelle Bildungs- und Berufsberatung. „Berufsberatung ist genauso wie das Lernen ein sozialer Prozess und beruht damit auf der Interaktion zwischen BeraterIn und Ratsuchenden. Das heißt, virtuelle Berufsberatung soll oder kann nicht die physische Beratung ersetzen. Aber der Prozess der Berufsberatung kann durch digitale Medien, Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt werden. Dabei geht es nicht (nur) darum, TrainerInnen zu entlasten, sondern auch darum, eine andere Art des Lernens zu unterstützen, indem Kommunikation und Kollaboration zwischen den TeilnehmerInnen, aber auch zwischen den TeilnehmerInnen und TrainerInnen gefördert wird. Die Auseinandersetzung mit der eigenen Bildungs- und Berufsfindung wird damit zu einer kollaborativen Aufgabe, die es beinhaltet, Daten und Informationen zu sammeln, zu inszenieren, zu verändern und zu integrieren“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 7).

4 Beratung

Gerade durch die multiplen Veränderungen der Gesellschaft wird der Ruf nach Beratung immer größer. Beratungen gibt es daher schon in allen möglichen denkbaren Lebenslagen. Pädagogisch tätig zu sein, ohne dabei auch eine beratende Funktion inne zu haben, ist heute kaum noch denkbar. Daher muss sich jede/r, der pädagogisch tätig ist, auch mit dem Bereich der Beratung befassen (vgl. Sauer-Schiffer 2004, S. 9).

„Pädagogisches Beraten lässt sich allgemein als Hilfe zum Lösen eines subjektiv bedeutsamen Problems definieren. Das kann eine Person, eine Gruppe bzw. ein Team oder die Gesamtorganisation betreffen. In dieser groben Ziel- und Funktionsbestimmungen haben die meisten Beratungsansätze und –definitionen einen gemeinsamen Nenner. Dabei kann sich die Beratung auf Schwierigkeiten, Aufgaben oder Herausforderungen in der privaten Lebenswelt (...), im beruflichen Bereich (...) oder auf den politisch-sozialen Sektor beziehen“ (Krause/Fittkau/Fuhr/Thiel 2003, S. 73).

Die Basis, um Probleme oder Schwierigkeiten, die das eigene Leben oder die eigene Bildungsgeschichte betreffen, zu bearbeiten, stellt sicherlich die Sprache dar. Diese erweist sich im Zusammenhang mit der Problembearbeitung als sehr dienlich (vgl. Böhnisch 2012, S. 324).

„Ob ich nun ein alltagsorientiertes (ansetzend an Alltags- und Lebenserfahrung) oder systemisches (anknüpfend am System der Rollen- und Abhängigkeitsbeziehungen z.B. in der Familie) oder ressourcen- und netzwerkorientiertes (Aktivierung von Kompetenzen und sozialen Beziehungen) Beratungskonzept wähle, im Mittelpunkt jeder Beratung steht die Sprache“ (Böhnisch 2012, S. 324). Beratungsansätze im Hinblick auf Weiterbildung und lebensbegleitender Bildung fokussieren die Lebenswelt der Ratsuchenden und stehen daher eng in Verbindung mit den lebensweltlichen Ansätzen der Beratung (vgl. Enoch 2011, S. 74).

Aber was macht nun Beratung aus und welches Ziel verfolgt sie? Ziel einer Beratung ist immer die Hilfe zur Selbsthilfe. Die/der Ratsuchende soll soweit unterstützt werden, dass er ihr/sein Problem mit Hilfe der Beratung lösen kann. Dabei ist es wichtig, Situationen zu reflektieren, anregende und unterstützende Strategien anzubieten, auch direkte Anweisungen zu geben, aber immer noch darauf zu achten, dass die Integrität des Ratsuchenden gewahrt bleibt (vgl. Warschburger 2009 S. 30).

4.1 Elemente erfolgreicher Beratung

Dietmar Chur (2002) sagt, eine zeitgemäße Beratung sollte unbedingt ressourcenorientiert und kontextbezogen sein. Wesentlich dabei ist, dass sich der gesamte Beratungsprozess auf gesicherte sozialwissenschaftliche Konzepte stützt. Weitere wichtige Elemente sind die Freiwilligkeit und die bestimmte Rollenzuteilung zwischen Berater und Ratsuchenden. Die Kommunikation dahingehend sollte ein reziprokes Wechselspiel zwischen den Beteiligten sein (vgl. Chur 2002, S. 95f.).

Ziel der Beratung sollte „ein gelingender Umgang mit den Herausforderungen der alltäglichen Lebenswelt“ sein (Chur 2002, S. 96). Im Fokus der Beratung steht immer die Person und ihre Beziehung zur Umwelt. Die Ressourcen der/des Ratsuchenden sollen erschlossen und gestärkt werden, um eine Ressourcenorientierung im Beratungsprozess zu gewährleisten (vgl. Chur 2002, S. 96).

Hagen, der selbst in der Offenen Jugendarbeit tätig war, sagt, um erfolgreich auf diesem Gebiet zu sein, müsste man die Prinzipien „Freiwilligkeit, Niederschwelligkeit, nicht hierarchisch und „Kultur der zweiten und dritten Chance““ adäquat berücksichtigen. Das heißt, Jugendliche und Junge Erwachsene mit ihren Abbrüchen und Umorientierung so anzunehmen, wie sie sind und dabei ihre intrinsische Motivation zu stärken und ihre Eigeninitiative zu fördern (vgl. Hagen 2011, S. 531).

Ebenso wichtig scheint es für diese Zielgruppe zu sein, dass kein zu verschulter Kontext in Betracht gezogen wird, da sie vor allem dort Erfahrungen des Scheiterns gemacht haben. Das heißt, Zugang könnte es auch über Jugendzentren und Mundpropaganda geben (vgl. Hagen 2011, S. 531f.).

Aufgrund vielfältiger Erfahrungen im Bereich der Offenen Jugendarbeit kann darauf geschlossen werden, dass der niederschwellige Zugang zu Information, Beratung und Orientierung gerade bei bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen, das A und O darstellt. Demnach heißt es nun, Möglichkeiten zu finden, wie diese Jugendlichen und Jungen Erwachsenen angesprochen, aufgefangen und weitervermittelt werden könnten (vgl. Hagen 2011, S. 533).

Chur (2002) definiert für gelingende Beratung vier handlungsleitende Prinzipien:

- „Beratung sollte sich als Schnittstelle verschiedener Disziplinen, Anwendungsbereiche, Settings und Methoden verstehen.
- Beratung sollte grundsätzlich auf eine identitätsbezogene Förderung von Schlüsselkompetenzen abzielen. Unter den Vorzeichen von Individualisierung und Pluralisierung stellen gerade sie eine wesentliche Ressource für einen besser gelingenden Alltag dar.
- Da Beratung sich auf Personen in ihrer Wechselwirkung mit der Umwelt richtet, sollte sie unterschiedliche personen- und kontextbezogene methodische Vorgehensweisen einsetzen und in einen integrativen systemischen Rahmen stellen.
- Um handlungsfähig zu sein, erfordert Beratung einen methodisch reflektierten Umgang mit der häufig konflikthaftern Auftragsituation“ (Chur 2002, S. 96f.).

Bezugnehmend auf die handlungsleitenden Prinzipien von Chur (2002) heißt das aber auch: „Die „Fachkompetenz der einzelnen BeraterInnen [bleibt] Grundvoraussetzung für den Erfolg der Beratung“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 56).

Wesentlich bei einer Beratung ist das Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Ratsuchenden. Eine Beratung ist etwas sehr Intimes und daher sollte behutsam mit den Informationen umgegangen werden. Demnach ist es wichtig, eine Vertrauensbasis zu schaffen und vertrauensvoll und verantwortungsvoll zu sein. Kann die Vertraulichkeit nicht gewährleistet werden, so muss dies dem Ratsuchenden unbedingt mitgeteilt und begründet werden. Der/die BeraterIn der/die Beratung durchführt, sollte sein Vorgehen unbedingt auf wissenschaftlich fundierten Theorien stützen, sein Vorgehen immer wieder reflektieren und gegeben falls auch zu revidieren. Beratung soll immer auf die Veränderung von Situationen im Hier und Jetzt abzielen, das heißt problem- und lösungsorientiert sein. Außerdem sollte auch die Ressourcenorientierung wesentlich an Raum einnehmen, denn mit dem Fokus auf die Ressourcen wird ein zielgerechtes und zielorientiertes Handeln erst möglich. Generell sollen Ratsuchende im Beratungsprozess dahingehend gestärkt werden, dass auch zukünftige Probleme alleine bewältigt werden können. Demnach soll Beratung Handlungsmöglichkeiten aufzeigen und erweitern. Partizipationsmöglichkeiten müssen gegeben sein, das heißt der/die Ratsuchende muss aktiv am Geschehen teilnehmen und seine/ihre Wünsche und Bedürfnisse einbringen können, denn nur durch diese aktive Beteiligung beziehungsweise ein reziprokes Wechselspiel zwischen der/dem Ratsuchenden und der BeraterIn ist ein zielorientiertes Vorgehen im Sinne des Ratsuchenden möglich. Beratung muss immer als Prozess geschehen

werden, Schritt für Schritt aufgebaut, geplant und reflektiert werden. Je nach Zielgruppe oder KlientIn muss das Vorgehen angepasst werden und das sowohl im Hinblick auf Methoden, Inhalte und Ziele. Damit man den Bedürfnissen jeder/jedes Einzelnen gerecht werden kann, muss die Beratung unter der Berücksichtigung der Lebenswelt der jeweiligen Person stattfinden. Denn je nach Lebenswelt können eventuell Ressourcen wie Freunde, Familie oder Ähnliches für die Bearbeitung des Problems in den Beratungsprozess eingebunden werden. Damit Probleme beziehungsweise in weiterer Folge Problemlösemöglichkeiten aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden können, eignen sich multiprofessionelle Teams im Beratungsprozess besonders gut. Wesentlich für eine qualitätsvolle Beratung ist es aber, auch die Qualität immer wieder zu evaluieren und je nach den Ergebnissen, Methoden, Inhalte oder Vorgehensweisen zu revidieren. Vor allem für diese Arbeit besonders wichtig ist es, immer wieder für neue Formen der Beratung offen zu sein und immer wieder Neues auszuprobieren, aber auch niederschwellig zu sein und demnach Zugangsbarrieren zu Beratung zu entfernen (vgl. Warschburger 2009 S. 30ff.).

Zusammengefasst sind es nun folgende Elemente die nach Warschburger (2009) Beratung erfolgreich machen:

- Vertraulichkeit
- Theoretische Fundierung
- Evidenzbasierung
- Problem- und Lösungsorientierung
- Ressourcenorientierung
- Vermittlung und Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten
- Partizipation
- Planung
- Zielorientierung
- KlientInnen und Zielgruppenorientierung
- Lebensweltorientierung
- Interdisziplinarität
- Qualitätsorientierung
- Offenheit für neue Formen der Beratung
- Niederschwelligkeit (vgl. Warschburger 2009 S. 30ff.).

Beratungsprozess

Ein Prozess ist immer etwas das längerfristig angelegt und Schritt für Schritt aufgebaut. Im Hinblick auf den Beratungsprozess kann dies „im Sinne einer Sequenz von einzelnen Schritten“ vonstattengehen (vgl. Warschburger 2009, S. 38).

Je nach den Bedürfnissen der KlientInnen können die einzelnen Phasen in ihrer Intensität und Relevanz unterschiedliche Ausprägungen annehmen. Findet eine Phase keinen adäquaten Abschluss, so wird der Prozess an dieser Stelle noch einmal gestartet werden. Dazu gibt es vier Schritte, die aufeinanderfolgend aufgebaut sind (vgl. Warschburger 2009, S. 45). Diese sind:

1. Problemdefinition,
2. Zieldefinition,
3. Intervention,
4. Evaluation (Warschburger 2009, S. 45).

Diese vier soeben genannten Bereiche sollen nun einer näheren Betrachtung unterzogen werden.

Gestartet wird jede Beratung mit der Definition des Problems. Dies soll dazu dienen, erstmals die verschiedenen Problemlagen zu eruieren und demnach dann entsprechende Hilfemöglichkeiten zu erkunden, sowie den Weg zur Lösung des Problems zu planen. Um zu einer Diagnose zu kommen, können die BeraterInnen, als Methode Beobachtungen und Interviews mit den KlientInnen einsetzen. Eine Herausforderung für alle BeraterInnen stellt die Zeit dar, die oft zu knapp ist, um detaillierte Diagnosen zu verfassen. Aufgrund der unzureichenden Zeit ist es aber noch essentieller, ein multiprofessionelles Team miteinzubeziehen. Wesentlich ist es aber, dass die KlientInnen selbst immer aktiv am Prozess beteiligt sind, das heißt, die Beratung ein reziprokes Wechselspiel zwischen KlientInnen und BeraterInnen ist. Im darauf folgenden Schritt der Zielentwicklung sollen die KlientInnen unter Zuhilfenahme der BeraterInnen ihre Ziele detailliert ausformulieren. Meist sind dies mehrere Ziele, daher sollten sie in dieser Phase eine Reihung erhalten, welche am wichtigsten sind und welche eher hinten angestellt werden können (vgl. Warschburger 2009, S. 45). Anschließend soll im dritten Schritt die Intervention angebahnt werden. Dabei sollen die BeraterInnen Interventionen vorschlagen, die die KlientInnen ausführen können. Die BeraterInnen geben somit einen möglichen Weg vor und helfen bei der Umsetzung. Dabei berücksichtigen sie ihr

Wissen und ihre Handlungsmöglichkeiten, sowie die Ressourcen der KlientInnen. Ob die KlientInnen aber den gegebenen Weg dann gehen oder nicht, soll ihre eigene Entscheidung bleiben. Ein Beratungsprozess endet schließlich in der Phase der Evaluation beziehungsweise einer Reflexion der Ziele. Hier wird gemeinsam mit den KlientInnen reflektiert, ob es zu einer Zielerreichung gekommen ist, ob Teilziele erreicht wurden oder ob gegeben falls die Ziele, sowie die Interventionen revidiert werden müssen (vgl. Warschburger 2009, S. 48). Dieser Prozess wird zur besseren Übersicht in Abbildung 4 veranschaulicht.

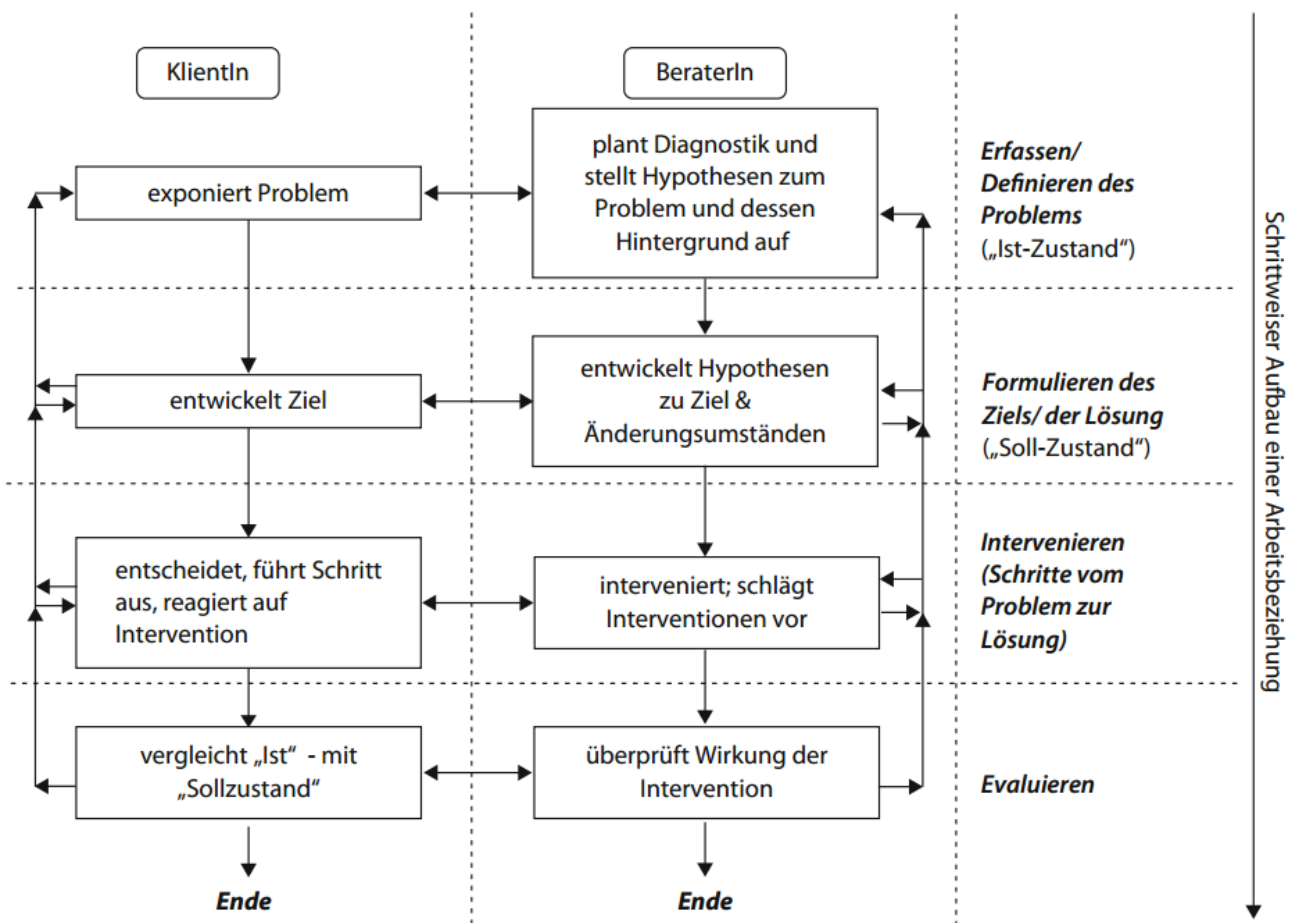


Abbildung 4: (Beratungsprozess als Interaktion zwischen BeraterInnen und KlientInnen (Warschburger 2009, S. 48).

Hier nun ein anderer Weg um einen Beratungsprozess zu durchlaufen, anhand dreier Merkmale:

1. „einen unerwünschten Ausgangszustand (= Ist-Situation-/Problembereich)
2. eine gewünschte Veränderung als Ziel (= Soll-Zustand-/Zielbereich)
3. eine Wegstrecke, die überwunden werden muss“ (Krause/Fittkau/Fuhr/Thiel 2003, S. 73).

Hier fällt im Vergleich zu Warschburger die Evaluation weg. Wesentlich ist es aber im Hinblick auf jeden Beratungsprozess, egal welche Schritte definiert werden, dass erprobte Methoden, Verfahren und Techniken herangezogen werden, um den Beratungsprozess zu erleichtern. Wichtig ist es außerdem eine Transparenz zu gewährleisten und BeraterInnen und KlientInnen gemeinsam den Prozess beschreiten, jedoch die Hilfe zur Selbsthilfe der Ratsuchenden immer im Vordergrund steht (vgl. Krause/Fittkau/Fuhr/Thiel 2003, S. 74).

Wesentlich für alle Beratungsprozesse ist es, am Beginn immer das Problem zu definieren beziehungsweise eine Ist-Zustandsbeschreibung zu erstellen. Dies sollte gemeinsam und im Austausch mit dem Ratsuchenden geschehen. Der/die Ratsuchende schildert seine/ihre subjektive Sicht auf das Problem und der/die BeraterIn betrachtet alles objektiv. Zum Schluss dieser Phase werden in einem Aushandlungsprozess, beide Sichtweisen vereint (vgl. Warschburger 2009, S. 45).

Im zweiten Schritt jedes Beratungsprozesses geht es darum, ein Ziel zu formulieren. Gemeinsam wird ein Ziel definiert und im darauf folgenden dritten Schritt analysiert, wie dieses Ziel erreicht werden kann. Der dritte Schritt beinhaltet also immer Interventionen, beziehungsweise den Weg, der zu gehen ist, um die vorab definierten Ziele erreichen zu können. Dazu ist es oft notwendig, sich neues Wissen anzueignen und eine kritische Reflexion zu betreiben. Prinzipiell sollten aber hier die Ressourcen der Ratsuchenden im Vordergrund stehen und demnach die Umsetzung/Interventionen gesetzt werden, die es zur Zielerreichung braucht. Im letzten Schritt sollte es dann letztendlich zu einer Evaluation kommen. Hier soll es vor allem darum gehen ob man das eingangs definierte Problem beseitigen hat können oder ob es einer anderen Vorgehensweise bedarf. Sollte Letzteres der Fall sein, muss der gesamte Prozess der Problemlösung beziehungsweise der Beratung von vorne durchlaufen werden (vgl. Warschburger 2009, S. 45ff.).

4.2 Bildungs- und Berufsberatung

Der Fokus, den die Beratung in Bildung und Beruf lange Zeit betrieben hat, nämlich den der Berufsorientierung, hat diese Art der Beratung sehr einseitig gemacht. Diese Einseitigkeit macht vor allem den KlientInnen zu schaffen, weil ihre Interessen und Bedürfnisse zu kurz kommen und persönliche, nicht arbeitsbezogene Anliegen gar nicht thematisiert werden. Diese enge Verwobenheit von privaten und beruflichen wird also einfach verleugnet (vgl. Nestmann 2011, S. 61).

Wenn man heute an „Beratung/Counselling“ denkt, dann ergeben sich drei Grundpfeiler, so Nestmann (2011). Diese Bereiche sind: die Information, die Prävention und die Entwicklungsförderung (vgl. Nestmann 2011, S. 59).

Bildungs- und Berufsberatung ist heute nicht mehr als ein Ereignis zu sehen, das einmal im Leben stattfindet, sondern im Zuge des lebenslangen Lernens und der lebenslangen Umstrukturierung und Veränderungen auch einer lebenslangen Begleitung bedarf, also der „Lifelong Guidance“ (vgl. Nestmann 2011, S. 62).

Die Bildungs- und Berufsberatung unterscheidet sich von anderen Formen der Beratung vor allem durch Informationen und die im Anschluss daran getroffenen Entscheidungen, die begleitet werden (vgl. Nestmann 2011, S. 63).

Im Hinblick auf gerade bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene muss gesagt werden, dass sie oft mit einer Vielzahl an Informationen überfordert sind. Sie finden sich in diesem Informationsdschungel nicht zurecht und brauchen somit Hilfe bei der Strukturierung dieser Informationen (vgl. Nestmann 2011, S. 64). „Beratung gewinnt somit eher die Funktion, Informationen in ihrer Vielfalt, Unstrukturiertheit oder gar Widersprüchlichkeit zu organisieren. Beratung hat Hilfe bei der Ordnung, der persönlichen Gewichtung und Wertung von Informationen zu leisten und sie anschlussfähig zu machen an existierende Wissensbestände und an vorhandene Einstellungsmuster, wie verbundene Gefühle. Das heißt, sie muss eine nicht nur kognitive, sondern auch handlungsbezogene und emotionale Einbindung von Informationen ermöglichen. Das ist ein sehr viel anspruchsvolleres Unterfangen als ein bloße Informationsweitergabe“ (Nestmann 2011, S. 64).

Aber warum ist Bildungs- und Berufsberatung gerade in unserer heutigen Zeit so wichtig?

Der Wandel, der eben in der Arbeitswelt stattgefunden hat, hat natürlich auch Auswirkungen auf die Bildungs- und Berufsberatung. Der Kompetenzerwerb und der Respekt, sowie die Achtung des Individuums stehen in der heutigen Beratung im Mittelpunkt. Ziel ist es, den Individuen zu ermöglichen, dass sie anschlussfähig bleiben und somit nicht aus dem System herausfallen (vgl. BMUKK 2012).

Da eben die „steigende Komplexität in den Feldern Bildung und Arbeitsmarkt die schwierige Situation des Ausbildungs-/Arbeitsmarktmatchings verschärft. Vielfältige Berufsoptionen und -bilder, wachsende Qualifikationsanforderungen und diversifizierte Bildungsangebote generieren Unübersichtlichkeit und können zu Orientierungslosigkeit führen“ (Götz 2010, S. 62). Angebote der Bildungs- und Berufsberatung dienen dazu, vor allem Jugendlichen und Jungen Erwachsenen, das Zurechtfinden am Arbeitsmarkt zu erleichtern. Unter Zuhilfenahme von Kompetenzbilanzierungsmethoden wird die Orientierungs- und Entscheidungsfähigkeit zudem wesentlich unterstützt und im Sinne eines „Selbstmarketings“ wird die Kompetenzbilanzierung auch dazu genutzt um „Empowerment“ zu gewährleisten (vgl. Götz 2010, S. 62ff.).

Welche Aufgaben und Funktionen werden der Bildungs- und Berufsberatung zu teil?

1. „Bildungsberatung stellt eine Schnittstelle zwischen KlientInnen und Bildungsangeboten dar. Im Mittelpunkt steht die Vermittlung zwischen (potentiellen) KlientInnen und dem vorhandenen oder planbaren Bildungsangebot, ohne den konkreten Produktverkauf.
2. Eine weitere wesentliche Aufgabe von Bildungsberatung ist die Rückmeldung an AnbieterInnen von Aus- und Weiterbildung. In der individuellen Beratung wird deutlich, welche Anliegen und Interessen nachgefragt werden, welche Angebote sich besonderer Beliebtheit erfreuen.
3. Ein dritter Bereich umfasst die Lernberatung während Lernprozessen. Dieser Bereich wird im Allgemeinen nicht als Teil von Beratungstätigkeit gesehen.
4. Zielgruppenspezifische Beratung, v.a. für spezifische, gesellschaftlich benachteiligte Zielgruppen
5. Emanzipatorische Aufgabe von Bildungsberatung umreißen, d.h. die Entfaltung der Persönlichkeit zu fördern – insbesondere die Selbstverwirklichung der KlientInnen“ (Forschungsnetzwerk 2013, S. 31f.).

4.3 Theorie der Online-Beratung

In diesem Kapitel soll nun der Fokus auf die Theorie der Online-Beratung gelegt werden. Unter anderem wird beschrieben welche Besonderheiten die Online-Beratung aufweist und wie diese adäquat genutzt werden können.

„Beratungsarbeit im Internet ist von den Begrifflichkeiten her fast immer eine Bindestrich-Beratung. Das heißt, zum Beratungsbegriff wird etwas hinzugefügt, das einzelne Spezifika oder einen generellen Aspekt von Netzberatung verdeutlichen soll“ (Weinhardt 2013, S. 2).

Aufgrund der Tatsache, dass sich die Online-Beratung noch nicht sehr lange als eigenständige Beratungsform etabliert hat, gilt es zu sagen, dass die theoretische Auseinandersetzung deshalb auch noch nicht sehr ausdifferenziert ist. „Die Theorie“ der Online-Beratung gibt es also nicht. Durch ein vermehrtes Interesse an dieser Thematik wird aber viel daran gesetzt, in diesem Bereich, aufzuholen (vgl. Brunner 2009, S. 27).

Ob sich von den Theorien der Face-to-Face-Beratung auf die Online-Beratung schließen lässt oder ob sie eher an andere Formen der mediengestützten Beratung angelehnt werden kann, ist ebenfalls noch nicht geklärt (vgl. Brunner 2009, S. 27).

Wirft man also einen Blick auf diese Art der Beratung, so muss erstmals eine Abgrenzung zur Face-to-Face-Beratung gemacht werden, um dann die Besonderheiten dieser Art von Kommunikation und Interaktion herauszuarbeiten (vgl. Brunner 2009, S. 27f.).

Den Ausgangspunkt für die Online-Beratung stellt die computervermittelte Kommunikation dar. Bei dieser gibt es: die synchrone Kommunikation, wie sie beispielsweise in einen Chat oder beim Instant Messaging stattfindet und die asynchrone Kommunikation, die beispielsweise in Foren oder bei der E-Mail Beratung ihre Anwendung findet (vgl. Brunner 2009, S. 29).

Einen Überblick über die genauen Unterschiede zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation soll nun folgende Abbildung geben:

Synchrone/Zeitgleiche Kommunikation	Asynchrone/Zeitversetzte Kommunikation
Unmittelbares Feedback möglich	Kein unmittelbares Feedback
Wenig Reaktionszeit	Mehr Zeit für die Recherche von Informationen, KollegInnen können hinzugezogen werden
Keine Aufzeichnungen der Kommunikation (ev. Chatprotokoll)	Aufzeichnung der Kommunikation (E-Mail, Forumsbeitrag) vorhanden
»Schriftliche Mündlichkeiten« inklusive sprachlicher Ungenauigkeit, Abweichen von sachlichen Inhalten	Zeit für genaue Formulierung der Antworten
Zeitliche Beschränkungen, keine räumliche Beschränkung	Keine Räumliche und zeitliche Beschränkungen

Abbildung 5: Unterschied zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation (Haydn/Mosberger 2011, S. 55).

Durch die schriftbasierte Beratung, wie sie in der Online-Beratung meist zum Einsatz kommt, ist es generell möglich eine „Distanz zum gemeinsamen kommunikativen Handeln“ zu schaffen, ebenso wie die gesamte Kommunikation zu archivieren (vgl. Brunner 2009, S. 28f.).

Dass man sich im Zusammenhang mit der Online-Beratung mit einer speziellen Version von Schriftlichkeit auseinandersetzen muss, sollte vonseiten der BeraterInnen berücksichtigt werden. Denn diese Art der Kommunikation ähnelt wohl am meisten einer verschriftlichten mündlichen Kommunikation (vgl. Brunner 2009, S. 30f.).

Im Unterschied zur Face-to-Face-Beratung basiert die Online-Beratung nicht auf der zwischenmenschlichen Begegnung und der Beziehung der Interagierenden zueinander (vgl. Brunner 2009, S. 33). „Modulation, Stimmlage und Lautstärke (...), sowie Gestik und Körperausdruck und (...) räumliche Positionierung“ sind in diesem Zusammenhang kein Einflussfaktor (Brunner 2009, S. 33). Demnach muss die computervermittelte Kommunikation auf andere Formen des Ausdruckes zurückgreifen, wie etwa Aktionswörter und Emoticons. Diese sollen eben dazu dienen, Sachverhalte besser zu vermitteln indem be- und umschrieben wird, was aufgrund der physischen Abwesenheit seines Gegenübers nicht wahrgenommen werden kann (vgl. Brunner 2009, S. 33).

„Die Beratung passiert interaktiv und die technischen Tools unterstützen die wechselseitige Bezugnahme zwischen Beratenden und Ratsuchenden“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 56).

Die Online-Beratung wird im Gegensatz zur Face-to-Face-Beratung vielfach als defizitär betrachtet, weil ihr nachgesagt wird, dass durch die physische Abwesenheit des Gegenübers, Beratungsprozesse und Beratungsbeziehungen nicht adäquat vonstattengehen können. In

Anbetracht dessen sollten Bewusstwerdungsprozesse vorangetrieben werden, die die Online-Beratung als eigenständige Form der Beratung anerkennen und wo aufgezeigt wird, dass Online-Beratung weit über den Erstkontakt hinausreichen kann. Dabei sollte man vor allem auf die schriftbasierte Form der Kommunikation und deren Vorteile, wie sie auch in vielfältigen Methoden Anwendung finden, hinweisen (vgl. Brunner 2009, S. 34).

Sicherlich stehen in der Online-Beratung andere Dimensionen im Vordergrund wie bei einer Face-to-Face-Beratung, aber dennoch darf sie nicht unterschätzt werden. So können aus einem Text viele Informationen hervorgehen und durch die Ergänzung von Emoticons können auch Emotionen sichtbar gemacht werden (vgl. Brunner 2009, S. 35).

Mit dem Blick auf die Eigenheiten der Online-Beratung lässt sich feststellen, dass vor allem vonseiten der/des Ratsuchenden die oft notwendige Distanz gewährleistet werden kann. Vonseiten der BeraterInnen ist es jedoch manchmal schwierig, innere Widerstände aufzulösen. Dabei können spezielle Kommunikationstechniken behilflich sein. Wichtig ist es für BeraterInnen, aus der schriftlichen Kommunikation herauszufinden, welche Erwartungen die/der zu Beratende hat und wie diese unter Berücksichtigung ihrer/seiner Bedürfnisse und Interessen erfüllt werden können (vgl. Thiery 2011, S. 9).

Ein weiterer Vorteil der Online-Beratung ist die „lockere“ Atmosphäre, durch die die Hemmschwelle, heikle Themen und Anliegen anzusprechen, wesentlich verringert wird. Was damit verbunden ist, ist die Anwendung von Nicknamen, die es der/dem Ratsuchenden ebenso ermöglicht, sich anonym beraten zu lassen und somit die Hemmschwelle senkt (vgl. Thiery 2011, S. 10). Durch die Verschriftlichung ihrer Probleme und Erwartungen findet bei der/dem Ratsuchenden eine erste intensive Auseinandersetzung statt, die bereits zu einer wesentlichen Entlastung und persönlichen Klarheit führen kann (vgl. Nadapdap/Kreuzer 2011, S. 2).

Oft ist es für Ratsuchende Jugendliche und Junge Erwachsene eine Hürde sich in örtlichen Einrichtungen beraten zu lassen, weil sie dort oft den Eindruck haben sich „mit der Frage nach Schuld und persönlichen Versagen“ auseinandersetzen zu müssen (Thiery 2011, S. 11).

Daher bietet das Internet Sicherheit, um sich anonym Fragestellungen intensiver zu widmen. Wie Jugendliche und Junge Erwachsene sich im Internet Informationen beschaffen und wie und wo sie diese miteinander vernetzen, bleibt ihnen persönlich überlassen. In diesem Zusammenhang spricht man auch von persönlichen Lernumgebungen, kurz PLE (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 16).

„Viele dieser Werkzeuge beruhen auf Web 2.0-Technologien und können zur Unterstützung der Arbeit, der Reflexion sowie für das Lernen und die Kollaboration mit anderen genutzt werden. Soziale Software, die in einer PLE eingesetzt wird, unterstützt informelles Lernen, das von den Lernenden selbst vorangetrieben wird, das problembasiert ist und von persönlichen Interessen motiviert wird. Aber besonders fördert sie die Vernetzung und Zusammenarbeit unterschiedlicher Personen (...) Lernen basiert zunehmend auf Inhalten, die im Netz verstreut zu finden sind (...) Für das gegenwärtige Lernen wird es zunehmend notwendig, diese Inhalte zusammenzubringen und miteinander zu verknüpfen“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 16f.). Diese Verbindung kann eben durch PLE, also persönliche Lernumgebungen gewährleistet werden. Vor allem die hohe Eigenverantwortung in diesem Bereich kann sowohl Vor- als auch Nachteil sein. In punkto bildungsferner Jugendlicher und Junger Erwachsener scheint es sicherlich von Nöten zu sein, diese Art des Lernens gut zu begleiten, da es sonst zu einer Überforderung kommen könnte (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 18).

Im Moment laufen die Ansätze zur Online-Beratung noch parallel zur herkömmlichen, also zur Face-to-Face-Beratung. Für die Zukunft sollte dies aber nicht der Fall sein, sondern es sollten integrierte Angebote entstehen und ausgebaut werden, die dem „Blended Counseling“ entsprechen. „Blended Counseling“ ist auch im Bereich der Online-Beratung noch wenig verbreitet. Der Ansatz steht aber eng in Verbindung mit dem „Blended Learning“. Demnach geht es darum, Lernformen, beziehungsweise in diesem Fall Beratungsformen miteinander zu vermischen oder zu vermengen. Folglich heißt das, dass beide Formen erhalten bleiben, sowohl die Face-to-Face-Beratung als auch die Online-Beratung. Die beiden werden nur so vermischt, dass man das Maximum an Nutzen für die KlientInnen herausholen kann (vgl. Weiß/Engelhardt 2012, S. 3). „Beim Blended Counseling geht es nicht um neue Interventionsformen oder darum, Face-to-Face-Beratungen zu verkürzen oder gar zu ersetzen, sondern darum, Konzepte zu entwickeln, die eine integrierte Nutzung moderner Technologien als Transportmittel für entsprechende Beratungsmaßnahmen ermöglichen“ (Weiß/Engelhardt 2012, S. 3).

Datenschutz und Sicherheit und Rechtliche Aspekte

In fast allen Berufsfeldern des psychosozialen Bereichs kann Online-Beratung angeboten werden. Ausnahmen gibt es da „nur für klinische und GesundheitspsychologInnen sowie PsychotherapeutInnen“. Diese dürfen ihre Dienste nur im direkten Kontakt anbieten, beispielsweise in Form eines Chats. E-Mail steht ihnen nur für den Erstkontakt und für

allgemeine Informationen zur Verfügung. Wichtig ist, dass es auch in diesem Bereich eine Schweigepflicht gibt, das heißt, Daten dürfen nur dann an Dritte weitergeleitet werden, wenn eine akute Selbst-oder Fremdgefährdung vorliegt. Daher muss auch darauf geachtet werden, dass E-Mails in verschlüsselter Form versendet werden. Das A und O stellt auch in der Online-Beratung die Dokumentation dar (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 57).

Wichtig in diesem Zusammenhang ist, dass beispielsweise die Mail-Beratung durch das Versenden von Mails über einen E-Mail-Client nicht sicher ist, daher auch in Österreich, Deutschland und der Schweiz, nicht im Bereich des Briefgeheimnisses eingeordnet werden kann und demnach ein Weg gefunden werden sollte, indem man E-Mails verschlüsseln kann (vgl. Knatz 2009, S. 67).

Da man im Hinblick auf die datenschutzrechtlichen Bestimmungen und Datenspeicherung noch ziemlich am Anfang steht, vor allem weil sich das Internet viel schneller weiterentwickelt hat, wie das Rechtssystem dazu, muss es unabdingbar zu einem Fortschritt in diesem Bereich kommen. Es soll demnach gesetzlich verankert werden, wie Daten im Sinne einer qualitätvollen Beratung im Web 2.0 gespeichert werden sollen und dabei auch den Datenschutz der Hilfesuchenden gewährleisten. Nur dann kann der bisher geebnete Weg der Online-Beratung erfolgreich weiterbeschritten werden (vgl. Gehrman 2009, S. 13).

Regeln, allgemeine Richtlinien und Prinzipien für die Online-Beratung

Damit die Online-Beratung auch zielführend ist, sollten einige Dinge berücksichtigt werden und gelten somit als Grundvoraussetzung.

Im Folgenden sind dazu nun diverse Regeln zusammengefasst:

- eine „klare übersichtliche Gestaltung der Homepage [und] des Online Angebots,
- [ein] ansprechendes aber übersichtliches grafisches Design,
- einfache Benutzbarkeit,
- [eine] klare, einfache Sprache für die Beschreibung des Angebots, die auch für Personen mit Lernschwierigkeiten oder mit geringen Deutschkenntnissen verständlich ist.
- Nicht zu viele persönliche Daten einfordern und erklären, warum welche Information (z. B. persönliche E-Mail-Adresse) verlangt wird“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 56).

Wesentlich für die Bearbeitung aller Anfragen ist es, dass jede Anfrage ernst genommen und beantwortet werden muss. Die Antwort, beziehungsweise Reaktion auf die Anfrage, sollte zeitnah geschehen. Je nach Thema sollte nach Wichtigkeit sortiert und geantwortet werden. Jede Anfrage sollte individuell behandelt werden und in ihrer Einzigartigkeit auch wertgeschätzt werden. Ebenso wichtig ist es auch, sensibel in der Wortwahl zu sein und je nach Anfrage auf die Szene- und altersgerechte Sprache zu reagieren, beziehungsweise diese zu berücksichtigen. Gerade bei einem asynchronen Beratungsverlauf ist es wesentlich, die aktuelle und gegenwärtige Befindlichkeit zu kennen, um adäquat beraten zu können. Um die Beratung unterstützen zu können, da die nonverbale Kommunikation ja weitgehend verhindert ist, können Emoticons dienlich sein. Um mehrere Perspektiven in einer Anfrage beziehungsweise Reaktion verbinden zu können, ist es wichtig Fall-Intervisionen zu betreiben. Dabei wird mit einem Kollegen oder einer Kollegin die Anfrage detailliert besprochen. Auch eventuelle Konsequenzen des Schriftverkehrs sollten jeder BeraterIn aber bewusst sein, da Ratsuchende die Antworten auch jederzeit veröffentlichen können. Generell gilt es, die internen und externen Fachkompetenzen nutzen, das heißt je nach Fachgebiet an die zuständigen BeraterInnen zu verweisen. Wie auch bei der Face-to-Face-Beratung so ist auch bei der Online-Beratung die Beziehungskontinuität essentiell. Das heißt, die Anfragen von den KlientInnen sollte immer von den gleichen BeraterInnen übernommen werden. Als Abschluss ist, es wie bei jeder Beratung, wichtig ein Angebot für einen weiteren Kontakt zu machen und auch darauf zu verweisen, dass es, wenn die Online-Beratung an ihre Grenzen stößt ein Angebot für eine Face-to-Face-Beratung gemacht wird (vgl. Verein Wiener Sozialprojekte 2006, S. 10).

Auch im Bereich der Onlineberatung gibt es Basisprinzipien die es zu berücksichtigen gilt.

Diese sind unter anderem:

- die Freiwilligkeit
- die Niedrigschwelligkeit
- die Verschwiegenheit
- die Lebensweltorientierung
- die Parteilichkeit
- die Akzeptierende Haltung
- die Empathie
- das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“
- die Gendersensibilität und Gender Mainstreaming

- die Systemische Perspektive
- die Ressourcen und Lösungsorientierung (vgl. Verein Wiener Sozialprojekte 2006, S. 8).

Im Hinblick auf den Beratungsprozess der Onlineberatung schlägt der Verein für Wiener Sozialprojekte folgenden Ablauf für den Beratungsprozess in der Onlineberatung vor:

1. „Reflexion der eigenen Reaktion
2. Einschätzung der Anfrage
 - a. Anliegen
 - b. Erwartungsabklärung
 - c. Einschätzung
 - d. Notwendige Informationen
3. Zuständigkeit
4. Formulierung der Zielsetzung
5. Antwort erstellen
 - a. Begrüßung
 - b. Einleitung
 - c. Hauptteil
 - d. Schlussteil
6. Überprüfung und Absenden der Antwort
7. Evaluation“ (vgl. Verein für Wiener Sozialprojekte 2006, S. 12ff.).

Wie so ein Prozess genauer ablaufen kann und was in den einzelnen Bereichen stattfindet, dem widmet sich nun das nächste Kapitel.

4.4 Ansätze der Onlineberatung

In diesem Kapitel sollen nun zwei ausgewählte methodische Ansätze der Onlineberatung genauer unter die Lupe genommen werden.

Das Vier-Folien-Konzept

Hinter dem Vier-Folien-Konzept steckt ein bewährtes Beratungskonzept, das aufzeigt, wie eine Beratung per Mail angebahnt und erfolgreich weitergeführt werden kann. Wesentlich dabei ist vor allem die Beziehung, welche die Grundlage für jede gelingende Beratung darstellt. BeraterInnen sollten in dieser Art der Beratung vor allem mit der Fähigkeit ausgestattet sein, „Zwischen-den-Zeilen“ zu lesen, das heißt, hinter Informationen andere Dimensionen zu entdecken (vgl. Knatz 2009, S. 105). Dieses Konzept ist an das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun angelehnt (vgl. Warschburger 2009, S. 121).

Damit der Prozess der Beratung strukturiert abläuft, wird anhand von „vier Folien“ gearbeitet. Je nach Folie werden dann bestimmte Fragen an den vorliegenden Text gestellt. Warum eine solche Vorgehensweise notwendig ist, ist darin begründet (vgl. Weinhardt 2009, S. 98), „dass es eine Differenz zwischen dem ‚intendierten Adressanten und dem realen Leser‘ gibt. Der Text wird von den Ratsuchenden in einer ihnen einleuchtenden Form geschrieben, weil sie gewisse Vorstellungen vom Leser (ihrem Berater) und dessen Herangehensweise haben. Diese Vorstellungen werden in den seltensten Fällen mit dem realen Leser der Beratungsfrage deckungsgleich sein“ (Weinhardt 2009, S. 98). Aufgrund unterschiedlicher Vorerfahrungen und Bedingungen sowie der Besonderheit der schriftlichen Beratung ist es daher notwendig strukturiert zu arbeiten (vgl. Weinhardt 2009, S. 98f.).

Zusammengefasst heißt dies nun: „Das Vier-Folien-Konzept bietet eine praxisnahe, schrittweise Anleitung Online-Beratungsfragen inhaltlich zu erfassen und zu verstehen, um eine erste Antwort an den Ratsuchenden zu schreiben. Ziel ist es, einen Kontakt zu gestalten, der eine vorsichtige Annäherung formuliert, der Anliegen und Probleme benennt und zu weiteren Kontakten einlädt“ (Knatz 2009, S. 105).

Um Online-Beratung adäquat durchzuführen, sollten Konzepte wie: das klientenzentrierte Konzept von Carl Rogers, der ressourcenorientierte Ansatz in der Beratung und verschiedene

Grundsätze der humanistischen Psychologie sowie theoretische Grundlagen zu Kommunikationspsychologie bekannt sein (vgl. Knatz 2009, S. 107).

Besonders essentiell sind vier Kriterien, die es beim Lesen und Beantworten der Anfragen unbedingt berücksichtigt werden sollten:

- „Wie ist die eigene Wahrnehmung?
- Was ist das Thema und der psychosoziale Hintergrund des Ratsuchenden?
- Welche »Diagnose« kann bezüglich der Erwartungen und Wünsche gestellt werden?
Ist der Auftrag klar?
- Die Intervention beinhaltet die Antwort. Hier sollte der Berater auf die Ausdrucksweise des Ratsuchenden eingehen, positive Wertschätzung ausdrücken und die generellen Fragen des Ratsuchenden beantworten. Das Feedback sollte die sachlichen und emotionalen Inhalte trennen“ (Warschburger 2009, S. 121).

Die vier Folien sind aufeinanderfolgend aufgebaut und bestehen aus:

- der ersten Folie: dem Resonanzboden
- der zweiten Folie: dem Thema und psychosozialen Hintergrund
- der dritten Folie: der Diagnose
- und der vierten Folie: der Antwort (vgl. Knatz 2009, S. 108f.).

Worum es genauer in den einzelnen Folien geht, soll nun näher beleuchtet werden.

Die erste Folie

In der ersten Folie geht es vordergründig um Gefühle und Resonanzen, die bei den BeraterInnen im Zuge des ersten Lesens aufkommen (vgl. Knatz 2009, S. 108).

Folgende Fragen können dabei behilflich sein, sich einen ersten Überblick zu verschaffen:

- „Was ist das erste Gefühl, das Sie beim Lesen verspüren?
- Welche Bilder und Fantasien sind in Ihnen beim Lesen der Mail entstanden?
- Halten Sie das Problem für lösbar, auch per Mail?
- Möchten Sie lieber an eine Kollegin, einen Kollegen verweisen?
- Was würden Sie der Schreiberin, dem Schreiber spontan wünschen?

- Können Sie sich vorstellen, mit dieser Ratsuchenden, diesem Ratsuchenden in Beziehung zu treten?“ (Knatz 2009, S. 108).

Die zweite Folie

Die zweite Folie widmet sich dem Inhalt und dem Thema der Mail. Vor diesem Hintergrund können sich folgende Fragen als hilfreich erweisen:

- „Was ist das Thema der Mail? (Unterstreichen der Schlüsselwörter)
- Bekommen Sie ein Bild von der Mailerin, dem Mailer und dem sozialen Kontext, in dem er/sie sich befindet?
- Bekommen Sie genügend Fakten? (z.B. Alter, Geschlecht, Familienstand, ...)
- Wo sehen Sie Stärken und Schwächen der Ratsuchenden?“ (Knatz 2009, S. 108).

Die dritte Folie

Die dritte Folie wendet sich der Diagnostik zu. Hier soll es vor allem darum gehen die unbewussten Anteile des Ratsuchenden aufzuspüren, sie einzuordnen und zu verstehen (vgl. Knatz 2009, S. 109).

Wesentliche Fragen dazu könnten sein:

- „Was ist das eigentliche Thema der oder des Ratsuchenden?
- Was sind die Fragen oder Wünsche an Sie?
- Ist das Ziel der oder des Ratsuchenden klar?
- Was sind Ihre Hypothesen?
- Welche Fragen haben Sie noch?“ (Knatz 2009, S. 109).

Die vierte Folie

Schlussendlich soll es noch um eine Antwort auf die Fragen der Ratsuchenden gehen. Diesem Punkt widmet sich nun die vierte Folie. Der Aufbau kann nach einem bereits definierten Schema vonstattengehen (vgl. Knatz 2009, S. 109). Um dies genauer zu erläutern, wurde bewusst folgendes längere Zitat gewählt.

- *„Anrede“*: Wenn möglich an den Stil des Ratsuchenden anpassen (z.B.: ‚Sehr geehrter Herr‘ oder ‚Liebe Magdalena‘ oder ‚Hallo Franz‘ oder ‚Hallo zurück‘).
- *Einleitung*: Vorstellen der Institution und der eigenen Person (‚Ihre Anfrage ist bei und in der ... angekommen. Mein Name ist ..., ich antworte Ihnen gerne‘).
- *Auf generelle Fragen der oder des Ratsuchenden eingehen* (‚Unser Kontakt ist vertraulich ...‘, ‚Die Anonymität ist im Rahmen der Standards des Internets gewährleistet...‘, ‚Ich bin Mitarbeiterin/Mitarbeiter der ...‘).
- *Positive Wertschätzung ausdrücken*: Lob und Anerkennung ausdrücken, dass der oder die Ratsuchende sich dem Problem stellt und eine Problemlösung anstrebt (z.B. ‚Ich finde es toll, dass Sie (du) den Mut gefunden haben (hast), uns zu schreiben. Wie ich lesen kann, ist es Ihnen (dir) nicht leicht gefallen...‘).
- *Feedback*: Mitteilen, was Sie sachlich und emotional verstanden haben (‚Aus Ihren Zeilen konnte ich deutlich Ihre Verzweiflung, Wut, Trauer lesen ... und ich kann mir vorstellen ...‘).
- *Mitteilen, was Sie nicht verstanden haben*: Klären fehlender und unverstandener Dinge (‚Mir ist nicht ganz klar, warum Sie (du) ...‘), ‚Sind Sie eigentlich schon lange verheiratet?‘, ‚Was hat Sie (dich) bewogen, nach ... zu ziehen?‘).
- *Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden* (‚Könnte es möglich sein, dass ...‘, ‚Ich vermute mal, dass ..., dann würde das bedeuten..., trifft das vielleicht zu?‘, ‚Kann es sein, dass ..., könnten Sie (könntest du) mir da zustimmen?‘).
- *Problemlösungswege aufzeigen und begründen*: Hier ist es wichtig, Alternativen offen zu lassen (‚Vielleicht sollten Sie (solltest du) mal versuchen ... , denn ich glaube, ...‘, ‚Sollten Sie (solltest du) es schaffen ..., dann ...‘, ‚Aber vielleicht wäre für Sie (für dich) auch eine Möglichkeit, es zunächst mal ..., denn ...‘).
- *Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gangbar ist* (‚Können Sie sich (könntest du dir) vorstellen, dies einmal zu versuchen?‘). Einen Wunsch für die Ratsuchende oder den Ratsuchenden formulieren, zum Beispiel: ‚Ich wünsche Ihnen (dir), dass Sie (du) es schaffen (schaffst), mit Ihrer (deiner) Frau das Thema zu besprechen‘.
- *Angebot und Grenzen deutlich machen* (Ich bin bereit, mit Ihnen (dir) zusammen herauszuarbeiten, wie Sie (du) bezüglich Ihres (deines) Studiums zu einer Entscheidung kommen können (könntest) ...‘, ‚Was ich nicht leisten kann, ist, Ihre (deine) Panikattacken zu behandeln, dies erfordert sicherlich eine Behandlung durch einen Therapeuten vor Ort‘).

- *Abschluss*: Einladung zu einer Antwort (Ich würde mich freuen, von Ihnen (dir) eine Antwort zu bekommen ...‘).
- *Mitteilen der Rahmenbedingungen* (Ich werde mich bemühen, Ihnen innerhalb einer Woche wieder zu antworten‘, Oder: ‚In der Regel antworte ich alle zehn Tage, ist dies o.k. für Sie (dich)?‘).
- *Grußformel* (‚Mit freundlichen (lieben) Grüßen‘, ‚Bis dann‘)“ (Knatz 2009, S. 109f.).

Dieses soeben näher ausgeführte Konzept kann natürlich für jedes Thema und jeden Bereich der Online-Beratung herangezogen werden. In jedem Fall eignet es sich aber vor allem für den Bereich der Bildungs- und Berufsberatung.

Die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung

Der zweite methodische Ansatz der Online-Beratung, der hier unter die Lupe genommen werden soll, ist die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung.

Betrachtet man Sprache genauer, so ist sie oft voller Metaphern, also voller sprachlicher Vergleiche, die Aufschluss über dahinterstehende Bedeutungen und Realitäten liefern können. Diese Bedeutungen und Realitäten sind aber im jeweiligen subjektiven Kontext zu sehen, das heißt, nur unter Berücksichtigung der Lebenswelt der Ratsuchenden sind Interpretationen vorzunehmen (vgl. Beck 2009, S. 131f.). Warum nun von Metaphern weiter auf andere Dimensionen geschlossen werden kann, liegt darin begründet, „dass jeder die Welt kognitiv so erlebt und danach handelt, wie er sich sprachlich ausdrückt“ (Beck 2009, S. 133). Das heißt hinter „metaphorischen Konzepten (...) [stecken] immer implizite Gliederungen und Werte, welche ins Bewusstsein gerückt und ausdifferenziert werden können“ (Beck 2009, S. 139).

Aber wie gelingt es nun, metaphorische Konzepte zu erkennen?

In Anbetracht dessen sollte der Fokus nicht nur auf einzelne Redewendungen gelenkt werden, sondern der Gesamtzusammenhang sollte nicht aus dem Auge verloren werden, das heißt, die einzelnen Metapher sollten zu Konzepten zusammengefügt werden. Im Hinblick auf den Ablauf einer solchen Metaphernanalyse bieten sich folgende Schritte an:

1. Die Definition des Zielbereichs,
2. Die Sensibilisierung der BeraterInnen
3. Die Untersuchung des Textes

4. Das Bilden von metaphorischen Konzepten
5. Optional - Methodentriangulation (vgl. Beck 2009, S. 135f.).

Im Folgenden sollen nun die soeben angeführten Schritte einer näheren Betrachtung unterzogen werden.

Beim ersten Schritt geht es vordergründig um die Definition eines Zieles, das heißt, genauer festzulegen, wo die KlientInnen hinwollen. Dazu soll das Thema der Beratung bestimmt werden und infolgedessen in Absprache mit den KlientInnen eine Ziel-/bzw. Arbeitsvereinbarung abgeschlossen werden. Beim zweiten Schritt soll die Sensibilisierung der BeraterInnen im Fokus stehen. Hierzu könnte das Anlegen einer Sammlung von Metaphern behilflich sein, um sich für den jeweiligen Zielbereich zu sensibilisieren und eigene blinde Flecken besser wahrnehmen zu können. Der dritte Schritt, die Untersuchung des Textes, widmet die volle Aufmerksamkeit dem Text selbst. Hier wird analysiert, welche Metapher die KlientInnen verwendet haben, um ihr Ziel, beziehungsweise den Sachverhalt aus Punkt eins zu beschreiben. Beim vierten Punkt, dem Bilden von metaphorischen Konzepten, geht es darum, jede einzelne Metapher ihrem Ziel- beziehungsweise Quellbereich zuzuordnen und somit in ein Konzept einzufügen. Der fünfte und letzte Punkt soll nur ein Hinweis darauf sein, dass weitere Methoden dazu dienen könnten, sich mit der Thematik vertiefend auseinanderzusetzen (vgl. Beck 2009, S. 135f.).

4.5 Informations- und Kommunikationstechnologien in Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf

4.5.1 Ziele und Motive

Damit die Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf mit den gesellschaftlichen Veränderungen mithalten kann, scheint es notwendig zu sein, im Sinne einer Digitalisierung der Kommunikation, den Fokus auf Online-Beratung zu legen und das Web 2.0 zu nutzen. Vor allem Jugendliche und Junge Erwachsene dehnen ihre Freundschaften über soziale Netzwerke aus und kommunizieren vorwiegend übers Internet. In Anbetracht dessen sollte dieser Wandel berücksichtigt werden und der Ausbau von Angeboten im Web 2.0 im Mittelpunkt stehen (vgl. Thiery 2011, S. 1f.).

Gegenwärtig lässt sich sagen, dass in Deutschland die Beratung im Internet besser ausgebaut ist wie in Österreich. Dort hat man auch bereits viel früher begonnen, diese Art der Beratung zu verankern. So gibt es dort Mailberatung, Chatberatung und Forenberatung bereits seit 1999 (vgl. Thiery 2011, S. 2).

Durch vielfältige Erfahrungen kann darauf geschlossen werden, dass vor allem solche Personen diese Art von Angeboten annehmen, die aufgrund von Problemen und Hemmnissen örtliche Dienste nicht in Anspruch nehmen. Unter dieser Gruppe befinden sich meist Jugendliche und Junge Erwachsene (vgl. Thiery 2011, S. 2). Bei dieser Zielgruppe darf vor allem die Dynamik von Facebook, Twitter und Co. nicht unterschätzt werden. Manche Institutionen haben dies schon erkannt und bieten in diesen sozialen Medien ihre Informationsdienste an (vgl. Thiery 2011, S. 2).

Jugendliche und Junge Erwachsene haben unterschiedliche Motive, warum sie Online-Beratung für sich nutzen wollen. Solche Beweggründe sind unter anderem, wenn:

- Individuelle Kapazitäten erschöpft sind, sowohl im Hinblick auf seelische als auch geistige Ressourcen
- Die Ratsuchenden der Meinung sind, dass die BeraterInnen sich mit der Thematik besser auskennen und wertvolle Informationen liefern können
- Die KlientInnen selbst unzufrieden sind mit ihren Ergebnissen aus der eigenen Recherche oder sie mit der Fülle an Informationen überfordert sind
- Eine Entscheidung zwischen mehreren Berufsfeldern ansteht und sie sich erhoffen, durch die Hilfe der BeraterInnen sich entscheiden zu können
- Sie bereits eine Idee der Berufswahl haben, durch eine bereits vorangegangene Beratung aber eine zweite Meinung einholen wollen
- KlientInnen mit einer im Vorfeld besuchten Face-to-Face-Beratung aus diversen Gründen unzufrieden waren (vgl. Nadapdap/Kreuzer 2011, S. 9f.).

4.5.2 Mögliche Formen und Funktionen der Information, Beratung und Orientierung durch Informations- und Kommunikationstechnologien

Im Folgenden werden nun einige Formen der Information, Beratung und Orientierung durch Informations- und Kommunikationstechnologien näher beschrieben, wobei der Fokus aber vor allem auf dem Bereich des Kommunizierens liegt. Generell gilt es zu beachten, dass die geeignete Form für die jeweiligen Zielgruppen oder KlientInnen immer aus dem individuellen Kontext heraus ermittelt werden muss.

Folgende Abbildung dient nun der Übersicht möglicher Formen.

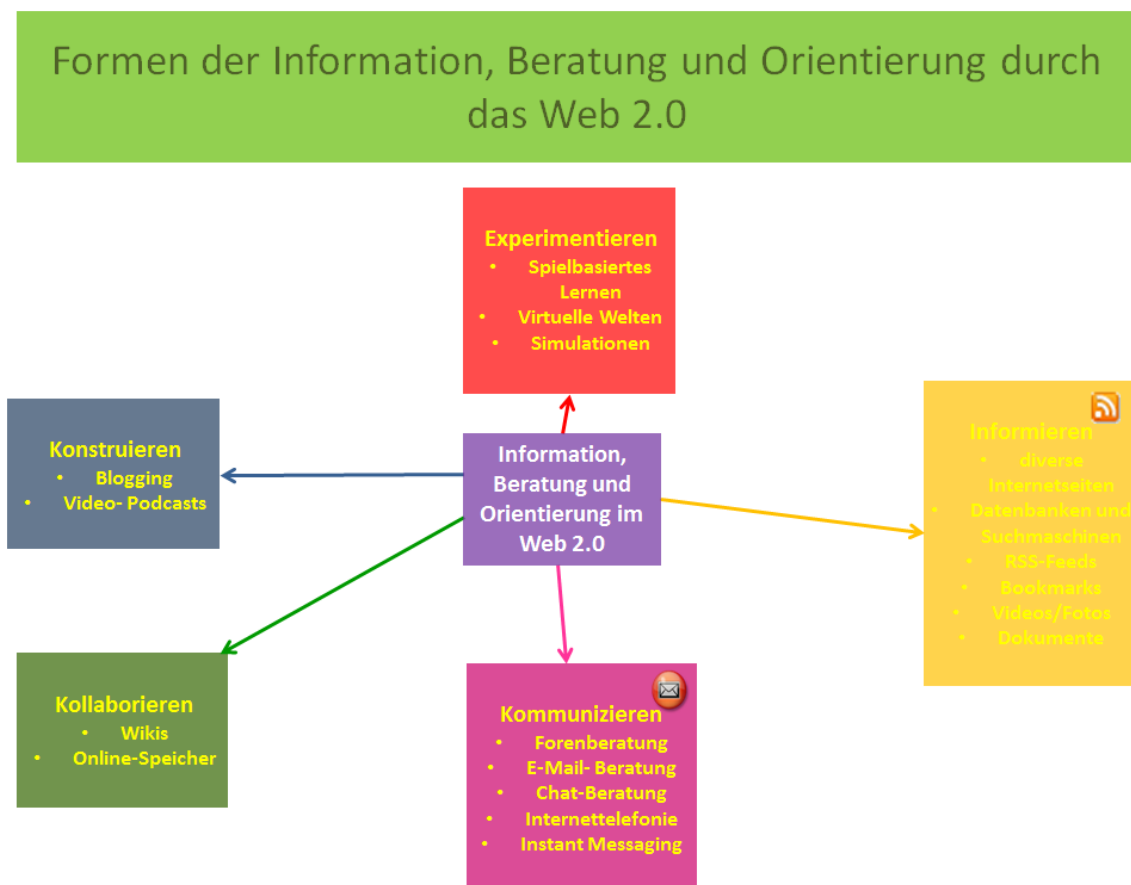


Abbildung 6: Selbsterstellte Übersicht der Formen von Information, Beratung und Orientierung durch das Web 2.0

Informieren

Im Hinblick auf die Thematik der Information geht es vorwiegend darum, sich einmal einen Überblick zu schaffen. Hierbei gibt es vielfältige Methoden der Erschließung, meist sind es aber Homepages, Datenbanken oder Suchmaschinen, die im Zusammenhang der Informationen über Bildung und Beruf infrage kommen. Aber nur auf solche Helferleins zu verweisen, scheint nicht der richtige Weg zu sein. Vor allem bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene sind mit der Informationsflut überfordert und brauchen daher Unterstützung, um diese bewältigen und verarbeiten zu können und im Anschluss daran wichtige Informationen zu filtern (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 10).

So sieht dies auch Ribolits (2001), dieser sagt „Autonomie wächst durch [die] Auseinandersetzung mit Informationen; jedoch ganz sicher nicht durch deren bloße Anhäufung!“ (Ribolits 2001, S. 17).

Experimentieren

Unter Zuhilfenahme von Webtools wie Simulationen, Spielen oder virtuellen Realitäten, bietet das Internet die Möglichkeit zu experimentieren. Hier können Verhaltensmöglichkeiten und andere Rollen ausprobiert werden, ohne dabei Konsequenzen in der realen Welt zu erleben (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 10).

Konstruieren

Im Bereich des Konstruierens geht es vordergründig darum, gemeinsam mit anderen an etwas zu arbeiten, Informationen und Wissen mit anderen zu teilen, zu konstruieren und verschiedene Perspektiven sichtbar zu machen. All dies kann beispielsweise in einem Blog vonstattengehen. Das Ziel dieses Bereichs ist es also, nicht zu informieren, sondern eher Gedanken, Perspektiven und Horizonte zu erweitern. Dabei setzt man vor allem auf Niederschwelligkeit, um mit wenig Aufwand und Wissen sich Programme beziehungsweise Tools im Internet nutzbar zu machen (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 10).

Kollaborieren

Im Zentrum des Bereichs Kollaborieren steht das gemeinsame Lernen oder die gemeinsame Weiterentwicklung von Inhalten zu bestimmten Themenbereichen. Dadurch kann man von anderen Lernerfahrungen ebenso profitieren wie aus eigenen, weil Unklarheiten offengelegt werden und an gemeinsamen Lösungswegen gearbeitet wird. Dies alles findet in der Öffentlichkeit statt, das heißt, die Internetseiten sind für jede/n zugänglich und daher stellt diese Art eine besondere Form der Information, Beratung und Orientierung dar, die mit einer besonderen Lernmotivation gepaart ist. Dieses Themenfeld bietet sich nämlich sowohl die Form des synchronen als auch asynchronen Arbeiten an Dokumenten und Wissensressourcen (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 10). Beispielsweise sind es Wikis, die in diesem Themenbereich ihre Anwendung finden. Das wohl bekannteste Wiki Tools hierbei ist Wikipedia (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 50).

Mit dem Fokus auf Information, Beratung und Orientierung können Wikis dazu eingesetzt werden, sich selbstständig Inhalte zu erarbeiten und daran weiter- beziehungsweise mitzuarbeiten. Die entstandenen Inhalte können weitergereicht und so vielfältigen Gruppen nutzbar gemacht werden. Die kontinuierliche und gemeinsame Ergänzung und Weiterentwicklung von Inhalten steht hier im Vordergrund. Dabei erweitern sich nicht nur das Wissen, sondern auch die Teamfähigkeit und die gesamte soziale Kompetenz (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 51). Weitere Tools, die in diesem Zusammenhang verwendet werden könnten, sind Google Docs und die Dropbox. Diese beiden stellen ebenso eine Möglichkeit dar gemeinsam an unterschiedlichen Dokumenten zu arbeiten und immer die aktuellste Version verfügbar zu haben, weil diese automatisch bei Internetverbindung synchronisiert wird (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 52f.).

Kommunizieren

Der Bereich des Kommunizierens nimmt in dieser Arbeit, im Hinblick auf die möglichen Formen der Beratung durch die Informations- und Kommunikationstechnologien, den größten Teil ein, da laut Meinung der Autorin, sich dieser Bereich für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene am besten eignet, um Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf im Web 2.0 anzubieten.

„Chat, Foren, Instant Messaging und Internettelefonie ergeben neue Möglichkeitsräume, um mit Zielgruppenpersonen in Kontakt zu treten und grundlegende Berufsberatung aus der Distanz anzubieten. Physische Anwesenheit vor Ort muss nicht gegeben sein. Je nach Bedarf kann zwischen synchronen und asynchronen Kommunikationsformen ausgewählt werden. Kommunikationstools können aber auch parallel zu IKT-Tools als Kommunikationsmedium zwischen TrainerIn und TeilnehmerInnen, aber auch zwischen einzelnen TeilnehmerInnen verwendet werden. Beispiele dafür sind E-Mail, Chat, Telekonferenzen, Videokonferenzen, Foren etc. Neue internetbasierte Anwendungen können dazu herangezogen werden, um neben den Face-to-Face-Trainings auch interaktive Online-Kurse anzubieten (Haydn/Mosberger 2011, S. 11).

Im Folgenden sollen nun die Forenberatung, die E-Mail und die Chatberatung einer genaueren Analyse unterzogen werden. Für diese Art von Beratungen sollten immer einige Regeln berücksichtigt werden, die hier nun einer Betrachtung unterzogen werden.

Für die asynchrone Online-Beratung wie eben der E-Mail und Forenberatung sollte man sich folgende Regeln genauer vor Augen führen:

- „Fragen und Bedürfnisse des Klienten, der Klientin genau erfassen.
- Sich genügend Zeit nehmen, die Chance der Möglichkeit der asynchronen Kommunikation zu nutzen: Eingängiger Irrglaube ist, dass E-Mails / Forumfragen rasch zu beantworten sind. Je nach Anfrage kann die Beantwortung eines E-Mails von einigen Minuten bis hin zu 1 bis 2 Stunden in Anspruch nehmen, vor allem dann, wenn externe Informationen zu recherchieren sind. Besondere Mühe sollte in das Texten des E-Mails gesteckt werden. Eine verständliche Sprache ist Grundvoraussetzung für die Unterstützung der Klientin, des Klienten. Im Gegensatz zu Face-to-Face-Begegnungen kann nicht direkt abgeklärt werden, ob die LeserInnen den Inhalt richtig aufgefasst haben.
- Möglichst rasche Beantwortung von Anfragen: Auf der Homepage sollte klar ersichtlich sein, wie rasch die KlientInnen mit einer Beantwortung der Anfrage rechnen können. Ist eine zeitgerechte Beantwortung der Anfrage aus Kapazitätsgründen nicht möglich, sollten die KlientInnen eine kurze Rückmeldung über den erfolgreichen Eingang der Anfrage bekommen und über den Zeitpunkt der voraussichtlichen Beantwortung informiert werden.

- Wenn Anfragen außerhalb des Fachgebiets eintreffen, eine Liste von KooperationspartnerInnen und Vermittlungsmöglichkeiten bereithalten“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 56f.).

4.5.2.1 Forenberatung

Die vorliegende Form der Beratung versteht sich als Beratung im öffentlichen Raum und hat darum auch die Aufgabe alle möglichen LeserInnen zu berücksichtigen. Demnach ist eine Forenberatung eine Mischung aus „Einzelberatung und sozialer Gruppenarbeit im digitalen Raum“, sowie eine Selbstberatung, in der sich Ratsuchende die Informationen durch bereits verfasste Einträge selbst erschließen (vgl. Schrentewein 2011, S. 3).

Das wesentliche Merkmal der Forenberatung kann darin gesehen werden, dass die Kommunikation nicht durch die BeraterInnen gestartet wird, sondern dass die/der Hilfesuchende Eigenmotivation mitbringt und sich an speziell geschultes Personal wenden kann. Weiters ist es für diese Art der Beratung charakteristisch, dass die Fachkräfte sich durch sachliche Distanz kennzeichnen, sie aber jederzeit einen Überblick über die gesamte Kommunikation haben und diese auch kritisch begleiten. Das heißt, dies zu moderieren, zusammenfassen, gegebenenfalls falsche Informationen richtigstellen und für alle Mitglieder auch emotional und kognitiv fassbar zu machen (vgl. Thiery 2011, S. 12; vgl. Schrentewein 2011, S. 3). Eine solche Moderation dient auch dazu, dass Verhaltenskodexe eingehalten werden. Sollten sich bestimmte Personen nicht daran halten und andere abwerten, können diese beispielsweise gesperrt werden. Ebenso dient die Moderation aber auch der Verstärkung der Gruppenidentität in solchen Foren. Die Gelegenheit, die sich für Ratsuchende inmitten der Forenberatung bietet, ist unter anderem der Austausch von Erfahrungen und möglichen (Lösungs-)wegen mit Gleichgesinnten (vgl. Thiery 2011, S. 12).

4.5.2.2 E-Mail-Beratung

Seitdem das Internet für alle NutzerInnen als Kommunikationsmittel freigegeben wurde, hat sich die E-Mail als die meistgenutzte Kommunikationsform etabliert (vgl. Knatz 2009, S. 59). Durch sie ist „ein hohes Maß an Kontrolle in der Selbstdarstellung und der Selbstenthüllung“

möglich (Knatz 2009, S. 59). Die Form der Mail-Beratung kommt den Bedürfnissen der NutzerInnen am besten entgegen, da sie nicht an Öffnungszeiten gebunden ist, das heißt, jederzeit in Anspruch genommen werden kann. Inzwischen hat sich also die Beratung per Mail in verschiedenen Bereichen bereits etabliert. Niederschwelligkeit und Anonymität zählen zu den Vorteilen, die auch NutzerInnen immer wieder angeben und es ihnen vereinfachen eine Kontaktaufnahme anzubahnen (vgl. Knatz 2009, S. 59f.).

Im Fokus steht bei dieser Art der Beratung immer der Text. Auf erweiterte Wahrnehmungselemente, wie man sie aus der Face-to-Face-Beratung kennt, wie beispielsweise die akustische und visuelle Wahrnehmung, muss hier verzichtet werden. Die digitale Kommunikation setzt sich also mit dem Text und dessen Aussagen auseinander. Gelesenes wird also mit Fachwissen, Erfahrungen und der Lebensgeschichte der/des Ratsuchenden in Verbindung gesetzt und genauer analysiert (vgl. Knatz 2009, S. 60f.).

In punkto Zugang kann von einer äußeren Niederschwelligkeit gesprochen werden. Dies ist vor allem darin begründet, dass ortsungebunden und jederzeit diese Art der Beratung in Anspruch genommen werden kann und sie mit keinem hohen Zeitaufwand verbunden ist. Besonders zugutekommen kann dies Menschen die außerhalb der Ballungsräume wohnen oder mit eingeschränkter Mobilität leben müssen, aber eben auch Menschen, denen es schwerfällt eine herkömmliche Face-to-Face-Beratung in Anspruch zu nehmen (vgl. Knatz 2009, S. 61). Neben der äußeren Niederschwelligkeit ist die innere Niederschwelligkeit ein weiterer Vorteil der Mail-Beratung. Hier müssen Menschen nicht einmal ihre Stimme zu erkennen geben. Im Gegensatz zur telefonischen Beratung fällt es somit leichter, Gefühle oder Probleme anzusprechen. Was Personen von sich preisgeben und was nicht, ist ihnen selbst überlassen, das heißt, die Autonomie der Menschen wird in jeder Hinsicht gewahrt. Ob die Ratsuchenden sich auf Interventionen, beziehungsweise Vorschläge fürs weitere Vorgehen einlassen, ist ihnen selbst überlassen. Durch die schriftliche Kommunikation wird es ihnen aber ermöglicht, über Vorschläge vonseiten der BeraterInnen länger nachzudenken, sie wiederholt zu lesen und sich durch die vorhandene Distanz eher auf Veränderungen einzulassen. Ebenso verhält sich dies mit den eigenen Texten, die verfasst werden. Auch diese können mehrmals gelesen, nach Belieben geordnet und wenn erwünscht abgesendet oder gelöscht werden können. Somit setzt sich die/der Ratsuchende auch aktiv mit seinen Anliegen und Bedürfnissen auseinander und reflektiert diese (vgl. Knatz 2009, S. 62ff.). Die schon vorher erwähnte Distanz ist eben ein wesentlicher Bestandteil, dieser Form von Beratung, denn nur durch sie wird es Menschen ermöglicht, Themen anzusprechen, die in der

Gesellschaft als Tabu gelten beziehungsweise die für die Personen selbst mit Scham verbunden sind (vgl. Knatz 2009, S. 64).

Im Hinblick auf die Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf kann gesagt werden, dass sich die Kommunikation über E-Mail natürlich als begleitendes Kommunikationsmittel zu einer bestehenden Face-to-Face-Beratung eignet, aber natürlich vor allem zur Online-Beratung. In diesem Zusammenhang sollte vor allem darauf geachtet werden, dass der Zugang zu dem Mail-Programm für Hilfesuchende sehr niederschwellig ist. Das heißt, Onlineanfrageformulare vereinfachen dies wesentlich (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 59).

In punkto Anfragen, führen Haydn und Mosberger (2011) Vorschläge an, was bei adäquaten Antworten an Hilfesuchende berücksichtigt werden sollte. Dabei verweisen sie beispielsweise darauf, dass die E-Mails am besten ausgedruckt werden sollten, damit einem das Lesen erleichtert wird. Die jeweiligen Mails sollten konzentriert durchgelesen werden und die Antworten darauf sollten detailreich ausformuliert werden. Bei Unklarheiten gilt es, nachzugehen was die/der Hilfesuchende damit meint und Vermutungen und Interpretation offen anzusprechen. Wesentlich, vor allem durch die schriftliche Kommunikation, ist es, überlegt und einfühlsam zu formulieren, um die Ratsuchenden an ihren Bedürfnissen abholen zu können. Es gilt gemeinsam mit den KlientInnen an Optionen beziehungsweise Lösungen, unter Berücksichtigung ihrer Ressourcen, zu arbeiten und sie dabei zu unterstützen und in ihren Wegen zu bestärken. Generell gilt es, in allen Beratungskontexten die Bedürfnisse der KlientInnen wahrzunehmen und sie entsprechend ihrer Möglichkeiten zu fordern, aber nicht zu überfordern. Bei komplexen, beziehungsweise langen E-Mails sollten die einzelnen Punkte, Punkt für Punkt abgearbeitet werden, auch wenn dies einige Mails in Anspruch nimmt. Wichtig dabei ist es aber, seinem Gegenüber immer zu begründen, warum man folgende Vorgehensweise gewählt hat. Bestimmte sprachliche Bilder oder Ausdrucksweisen können es erleichtern Nähe herzustellen. Der Abschluss einer Mail-Beratung sollte immer ein Angebot zu einem weiteren Kontakt beinhalten, egal ob dieser per Mail oder auch in Form einer Face-to-Face-Beratung wahrgenommen wird (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 59).

4.5.2.3 Chat-Beratung

„Chat (engl. für tratschen, sich unterhalten) ist eine schriftliche Kommunikation über das Internet in Echtzeit, also synchron. Alle KommunikationsteilnehmerInnen müssen zur gleichen Zeit in einem sogenannten Chatroom (engl. für Plauderraum) anwesend sein“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 61).

Die Chat-Beratung basiert, wie alle bereits angeführten Formen der Beratung, auf der schriftlichen Kommunikation. Von den anderen lässt sie sich dadurch abgrenzen, dass es sich hier um eine quasi-synchrone Kommunikation handelt, das heißt, es wird wechselseitig und zeitnahe mit seinem Gegenüber kommuniziert (vgl. Hintenberger 2009, S. 69). Die Sprachwissenschaft sieht Chat-Beratung und ihre schriftliche Kommunikation aber als keinen Text, sondern als „eine Kommunikationsform, die sich der Schrift als einem Medium der Distanz bedient, auf eine Struktur, die in Gesprächsorganisationen, Lexik, Syntax und Grammatik mündlicher Kommunikation entspricht“ (Hintenberger 2009, S. 70). Dennoch kann es hier eher zu Missverständnissen kommen, da in dieser Art der Kommunikation, die nonverbalen Einflüsse, wie Mimik, Gestik und Tonlage nicht berücksichtigt werden können (vgl. Hintenberger 2009, S. 69).

Es gibt aber einige nonverbale Elemente, die man sich zunutze machen kann. Beispielsweise sind dies, Emoticons, also Smileys, die verschiedene Emotionen ausdrücken, Akronyme, die sich „aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter“ zusammensetzen und so neue Kurzworte ergeben. Ein Beispiel dafür wäre *lol* für „Laughing Out Loud“ (vgl. Hintenberger 2009, S. 70f.). Weitere „Hilfsmittel“ in der Chat-Beratung können Soundwörter und Aktionswörter sein. Soundwörter sind zum Beispiel „hehe“ dies steht dafür, dass etwas lustig ist oder „hmm“ wenn man über etwas nachdenkt oder „argh“ wenn man sich über etwas ärgern muss. Aktionswörter beziehungsweise Infinitivkonstruktionen können beispielsweise ganze Sätze ersetzen, sie beinhalten Informationen und schildern genauer die Situation des Gegenübers (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 62). „Sie werden aus rückgebildeten Infinitiven gebildet und meist zwischen zwei Sterne gesetzt, wie zum Beispiel *heul*, *neugierig bin*, *zwinker*“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 62).

Ebenso wird die Kommunikation durch handlungskommentierende Gesprächsschritte begleitet und erleichtert. Außerdem macht man sich auch parasprachliche Elemente zu eigen. Dies funktioniert, indem frau/man etwas in Großbuchstaben schreibt und dies somit als

Ausdruck lauten Sprechens oder als besondere Betonung gilt, da sonst generell in Kleinbuchstaben kommuniziert wird (vgl. Hintenberger 2009, S. 70f.). Eine weitere Besonderheit im Hinblick auf die Chat-Beratung ist, dass Intonationen und Pausen der jeweiligen SprecherInnen nicht wahrgenommen werden können und es daher oft zu gleichzeitiger schriftlicher Kommunikation kommt. Behelfen kann man sich aber in diesem Kontext damit, dass man das zu Schreibende in mehrere Portionen aufteilt, immer wieder kleine Teile sendet und so seinem Gegenüber klar macht, dass von dieser Seite aus der Kommunikationsstrang noch nicht beendet ist. Häufig wird aber auch auf die Anwendung von drei Punkten, die Selbiges signalisieren sollen, zurückgegriffen. Natürlich kann sich dies auch individuell zwischen zwei Personen ausgehandelt werden, indem man sich ein Zeichen ausmacht, wie beispielsweise *E*, für Ende (vgl. Hintenberger 2009, S. 72).

Da innerhalb der Chatberatung eine ziemlich hohe Interaktionsgeschwindigkeit herrscht, also auf Frage sofort eine Antwort kommen soll, stellt diese Art der Beratung für BeraterInnen oft eine besondere Herausforderung dar (vgl. Hintenberger 2009, S. 73). Aber nicht nur die hohe Eingabegeschwindigkeit, sondern auch eine hohe Textkompetenz wird von beiden Seiten verlangt. Vor allem aber vonseiten der BeraterInnen, die klar und deutlich formulieren müssen, damit die jeweiligen Sachverhalte den Ratsuchenden auch verständlich gemacht werden können (vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 61). Um die Chatgeschwindigkeit etwas zu entschärfen, empfiehlt es sich, Füllwörter zu benutzen, oder auch dem Ratsuchenden zu empfehlen sich intensiver mit seinem Problem auseinandersetzen oder durch die früher schon erwähnten handlungsbegleitenden Äußerungen sich selbst Raum für Reflexion zu schaffen (vgl. Hintenberger 2009, S. 73).

Die schriftbasierte Kommunikation kann auch im Hinblick auf die Nachhaltigkeit von wesentlicher Bedeutung sein. Beispielsweise kann ein Chatprotokoll dazu genutzt werden, dem Ratsuchenden bestimmte Sequenzen herauszupicken und ihn darum zu bitten, sich bis zum nächsten Kontakt näher mit dieser Thematik zu beschäftigen. Ein weiterer Vorteil im Bereich der Chat-Beratung ist, dass durch Links auf weitere Informationen beziehungsweise Webressourcen verwiesen werden kann (vgl. Hintenberger 2009, S. 73; vgl. Haydn/Mosberger 2011, S. 62).

Generell wird die Chatberatung als tetradischer Prozess gesehen, das heißt also, sie erfolgt anhand von vier aufeinanderfolgenden Phasen. Diese sind: die Initialphase, die Aktionsphase, die Integrationsphase und die Neuorientierungsphase. In der ersten Phase also der Initialphase, geht es erstmals um die Kontaktaufnahme. Man beschäftigt sich mit der

Problemdefinition und dazu werden vielfältige Informationen eingeholt. Die darauf folgende Phase ist die Aktionsphase, in welcher sich BeraterInnen und KlientInnen wechselseitig mit dem in Phase eins definierten Problem auseinandersetzen. Der emotionale sowie sachliche Zugang zur Thematik soll ergründet werden. Dabei ist es aber wichtig, nicht zu weit in die Tiefe zu gehen, weil es sich um kein therapeutisches Niveau handeln soll. In der dritten Phase, also der Integrationsphase, geht es darum ein vertieftes Verständnis der Problematik zu erhalten. Dies gelingt durch selektives Bündeln und wiederholtes Spiegeln von Informationen, die schlussendlich dazu dienen, den Gesamtzusammenhang, beziehungsweise den Lebenskontext der KlientInnen, besser zu verstehen. Vor diesem Hintergrund kann dann in der vierten Phase, der Neuorientierungsphase, an möglichen Lösungen und Veränderungen gearbeitet werden (vgl. Hintenberger 2009, S. 74ff.).

Da nun einige Formen und Möglichkeiten der Online-Beratung aufgezeigt wurden, soll es nun im nächsten Kapitel darum gehen, welche Chancen, Grenzen und Probleme damit verbunden sind.

5 Chancen, Grenzen und Risiken in der Online-Bildungs- und Berufsberatung

Chancen

Laut bisherigen Erfahrungen hat sich gezeigt, dass die Online-Beratung vor allem für Jugendliche und Junge Erwachsene eine Chance darstellt, die sich nicht in eine Face-to-Face-Beratung begeben würden (vgl. Nadapdap/Kreuzer 2011, S. 14).

Culemann (2002) die sich in einem Artikel über die Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen beschäftigt, sagt: „jeder junge Mensch soll die Chance haben, entsprechend seinen Möglichkeiten niedrigschwellige, anonyme und kostenlose Beratung zu bekommen“ (Culemann 2002, S. 25).

Die Beratung im Internet gewährt Schutz durch die Anonymität und Pseudoanonymität und dies wirkt sich darauf aus, was man von sich preisgibt. Das heißt, man kann sich hemmungsloser und freier seinem Gegenüber geben und entfalten (vgl. Knatz 2009, S. 59).

Haydn und Mosberger (2011) nennen in ihrem „Praxishandbuch Berufsberatung 2.0“ folgende Chancen beziehungsweise Vorteile der Online-Beratung.

- „Zeitliche Autonomie
- Geographische Ungebundenheit
- Anonymität, Vertraulichkeit
- Potenzielle Vorurteilsfreiheit durch Wegfall von sicht- oder hörbaren Merkmalen und deren Interpretation (Hautfarbe, sozialer Status)
- Niederschwelligkeit
- Präventive Wirkung: frühzeitige Inanspruchnahme von Beratung zur Verhinderung von Problemeskalation
- Unverbindliche Kontaktaufnahme: Ratsuchende können solange online in Kontakt bleiben, bis sie genug Vertrauen gefasst haben, sich auch in die Face-to-Face-Beratung zu wagen – wenn sie das wünschen, sie müssen sich durch nichts gedrängt fühlen.
- Erreichbarkeit spezieller Zielgruppen
- Unbürokratische Unterstützung, Effizienz: geringer Aufwand an Zeit und Mitteln
- Geringe Wartezeit auf die Antwort der Beratenden
- Kaum oder keine Wartezeit in Chat- oder Forenberatung
- Der gesamte Beratungsprozess ist schriftlich dokumentiert und immer wieder abrufbar“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 58).

Auf einer Lifelong Guidance Veranstaltung 2012 kam man auf folgende Chancen, die durch eine Online-Beratung eröffnet werden:

- mehr Vernetzung und überregionale Erreichbarkeit,
- ebenso Mehrsprachigkeit – auch Sprachbarrieren können durch Übersetzungsprogramme im Internet überwunden werden,
- Veranstaltungen oder Vorträge können besser beworben werden, indem verlinkt werden kann,
- Auch Umfragen für Verbesserungsvorschläge sind im Web 2.0 mit weniger Aufwand möglich
- Ratsuchende können und sollen sich selbst organisieren, was aber auch leicht zu einer Überförderung führen kann. Daher ist eine besondere Auseinandersetzung in diesem Bereich notwendig.
- Was die Ratsuchenden von sich selbst preisgeben und was nicht bleibt ihnen selbst überlassen, somit sind sie sehr anonym. Wollen sie aber aus der Anonymität heraus, so kann dieser Schritt auch jederzeit gewagt werden. BeraterInnen können demnach

eventuell auf andere Formen und Möglichkeiten der Beratung verweisen (vgl. Euroguidance 2012, S. 12).

Weitere Vorteile der Online-Beratung, hier im Besonderen der textbasierten Online-Beratung, könnten sein:

- Wenn man etwas benennt und sich intensiver auseinandersetzt und im weiteren Verlauf auch niederschreibt, so findet bereits eine ganz andere Auseinandersetzung statt, die neue Chancen beinhaltet. Durch das geschriebene Wort findet eine gewisse Abgrenzung zur Thematik statt, was der/dem Ratsuchenden andere Sichtweisen bieten kann. Wenn man jemandem etwas erklären oder schildern will, so muss man sich gedanklich gut ordnen. Dies bringt wiederum gleich eine intensivere Auseinandersetzung mit sich selbst und der eigenen Problematik mit sich (vgl. Vogt 2007, S. 2ff.).

Culemann (2002) sieht im Besonderen Chancen in der Onlineberatung für:

- „Ratsuchende, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu sozialen Gruppen einem besonderen sozialen Gruppendruck unterliegen, der sie zunächst hindert, ein nicht-anonymes, regionales Beratungsangebot wahrzunehmen (Jugendliche in Gleichaltrigen-Gruppen, Jugendliche in rechtsradikalen Vereinigungen, Straftäter usw.)
- Ratsuchende, welche aus Angst, Scham (...) die Anonymität und Distanz brauchen, um sich mit den persönlichen Fragen einer Fachperson anvertrauen zu können,
- Ratsuchende, für die auf Grund ihres derzeitigen Aufenthaltsortes eine herkömmliche Beratung nicht zugänglich ist (z.B. Gefangene, Jugendliche in ländlichen oder abgelegenen Regionen)
- Ratsuchende, welche grundsätzlich lieber schreiben als Probleme mündlich darzulegen, die ungestört und unbeobachtet die eigenen persönlichen Probleme schriftlich ausformulieren und sich dann in Ruhe mit den Antwortschreibern des Beraters auseinandersetzen wollen“ (Culemann 2002, S. 26f.).

Gerade für Jugendliche und Junge Erwachsene stellt die Online-Beratung eine besondere Chance dar. „Es hat sich gezeigt, dass junge Menschen, die von sich aus keine herkömmlichen Beratungseinrichtungen aufsuchen würden, die Chance nutzen, sich online entsprechend ihren individuellen Kommunikationsbedürfnissen unbürokratisch und anonym beraten zu lassen. Junge Menschen sind auf ihrem Weg der Selbstfindung häufig nicht zu

Gesprächen mit Erwachsenen bereit und suchen nach neuen Wegen. Dabei scheint offensichtlich die neue Subkultur Internet eine zunehmend größere Rolle zu spielen. Die Chance, jungen Menschen auf diesem Wege mit professionellen Beratungsangeboten zur Seite zu stehen, sollte genutzt werden“ (Culemann 2002, S. 35).

„Die besondere Chance besteht also darin, Jugendlichen ein Angebot machen zu können, das sie einfach und ohne Berücksichtigung persönlicher, materieller oder sozialer Hindernisse nutzen können. Sich fachlichen Rat schnell und aus eigener Motivation heraus einholen zu können, stellt besonders bei Problemlagen, in denen sich Jugendliche auf sich allein gestellt fühlen, oft eine wesentliche erste Hilfeform dar“ (Weißhaupt 2004, S. 585).

Risiken und Probleme

Eines der Probleme mit denen sich BeraterInnen auseinandersetzen müssen ist, dass Ratsuchende, also in diesem Fall Jugendliche und Junge Erwachsene, häufig mit der Motivation nach schnellen unkomplizierten Lösungen sich an solche Art der Beratung wenden (vgl. Thiery 2011, S. 12). Probleme ergeben sich auch im Bereich des Datenschutzes, da Gesprächsprotokolle mit vertraulichen Inhalten dann auf den Servern von Anbietern verfügbar sind (vgl. Thiery 2011, S. 15).

Haydn und Mosberger (2011) betonen in ihrer Publikation folgende Probleme, Nachteile und Herausforderungen die in der Online-Beratung entstehen könnten.

- „Unverbindlichkeit des Kontakts, häufig bleibt es bei einem einmaligen Kontakt
- Durch Anonymität wenig zusätzliche Informationen zur Person, fingierte Scherzfragen, aggressive Äußerungen
- Unsicherheit und Misstrauen auf beiden Seiten
- Beim Lesen von geschriebenem Text große Bandbreite an subjektiv gefärbten Deutungsmöglichkeiten; Missverständnisse können entstehen, alle wichtigen Zusatzinformationen der Face-to-Face-Beratung fallen weg (Mimik, Gestik etc.); teilweise können Emoticons Stimmungsbilder beeinflussen.
- Als BeraterIn auf die eigenen Arbeitsbedingungen achten; die Möglichkeit ungestört zu arbeiten, ist im Online-Kontakt genauso wichtig wie in der Face-to-Face-Beratung.
- Online-Beratung auch in den Teambesprechungen und in der Fallinterview thematisieren“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 58f.).

Als problematisch schätzt Warschburger (2009), auch die zu Stoßzeiten entstehenden Wartezeiten, bei allen Onlineangeboten ein (vgl. Warschburger 2009, S. 119).

Im Rahmen einer Veranstaltung der Euroguidance haben sich folgende Risiken für die Bildungs- und Berufsberatung im Web 2.0 herauskristallisiert:

- die Kurzlebigkeit im Zusammenhang mit dem Planungszeitraum,
- die Datenhoheit; oft gibt es bei Haftungsfragen Probleme beziehungsweise noch keine klaren rechtlichen Richtlinien
- die Dynamik dieser Prozesse darf nicht unterschätzt werden, es bedarf also eines genauen Managements, wer wann was postet, damit es zu keinem „shit storm“ kommt,
- der Umgang mit den Daten birgt ein Risiko, was passiert mit den Daten in der Zukunft
- das Fehlen eines Bewusstseins für die Nutzung solcher Medien (vgl. Euroguidance 2012, S. 12).

Grenzen

Ihre Grenzen erreicht die Online-Beratung „sicherlich dann, wenn die Störfaktoren (durch andere User oder durch Spam) überhandnehmen und den Verlauf der Beratung beeinträchtigen“ (Brunner/Engelhardt/Heider 2009, S. 88). Entwickeln die Beiträge eine gewisse Eigendynamik, die gewissen UserInnen schadet, so wird es ratsam sein, die Beratung in einen anderen Kontext zu verlagern, also ein anderes Setting der Beratung zu wählen (vgl. Brunner/Engelhardt/Heider 2009, S. 88).

„Bei der Onlineberatung gehen für den zwischenmenschlichen Kontakt wertvolle nonverbale Informationen (wie z.B. Mimik, Gestik, Tonfall, Körperhaltung) verloren. Die emotionale Lage der Anfragenden kann dadurch oft schwerer eingeschätzt werden. Die Antwort kann möglicherweise durch die Asynchronität der Beratung, den Gefühlszuständen und Problemlagen der Ratsuchenden nicht mehr gerecht werden“ (Verein Wiener Sozialprojekte 2006, S. 7).

Das größte Hindernis, um überhaupt Zugang zur Onlineberatung zu erhalten, ist die Technik selbst (vgl. Culemann 2002, S. 34). „Neben den technischen Grenzen gibt es inhaltliche“ (Culemann 2002, S. 35). Können Inhalte im Zuge einer Online-Beratung nicht mehr adäquat ver- oder bearbeitet werden, so muss unbedingt auf eine Beratung von Angesicht zu Angesicht verwiesen werden (vgl. Culemann 2002, S. 35).

Zur besseren Übersicht soll nun eine Tabelle von Warschburger (2009) dienen, die die Vor- und Nachteile der Online-Beratung noch einmal gegenüberstellt.

Dimension	Vorteile	Nachteile
Zielgruppen/ Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Unabhängigkeit von Ort und Zeit ■ bessere Erreichbarkeit von bestimmten Zielgruppen (ländliche Umgebung; körperliche Behinderung; hoch-spezifische Probleme; mangelnde Erreichbarkeit von Beratungsstellen; Jugendliche) neue Zielgruppen erreichen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontraindikationen sind schwerer zu bestimmen ■ keine Kriseninterventionen bei zeitversetzter Kommunikation ■ hoch belastete Klienten sollten weitervermittelt werden ■ gerade schriftliche Formen der Kommunikation schränken den Kreis der Zielgruppe wieder ein (gewisses Maß an schriftlicher Ausdrucksfähigkeit ist erforderlich; Zugang zu modernen Kommunikationsmedien muss gegeben sein)
Beratungssituation	<ul style="list-style-type: none"> ■ i.d.R. anonymere Kommunikationssituation (höhere Selbstoffenbarung («Enthemmungseffekt»); erniedrigte Kontaktaufnahmeschwelle) ■ Zeit zum Überlegen, da oftmals zeitversetzte Kommunikation ■ Klient kann Taktfrequenz selbst bestimmen ■ Neutralisierung/Nivellierung »ethnischer, geschlechtsspezifischer« Variablen («Fairness») ■ Internalisierung von Hinweisen durch die Möglichkeit, die Mitteilung wiederholt zu lesen (schriftbasierte Beratung) ■ Unpersönlichere Beratungssituation als Vorteil für die Erhöhung der intrinsischen Motivation ■ Privatheit und Sicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> ■ nonverbale Informationen werden stark (Telefon) oder ganz (Internet) reduziert («Kanalreduktionstheorie») ■ Auswirkungen auf den Aufbau einer Arbeitsbeziehung (Empathie; mögliche Idealisierung des Beraters; zu salopper Kommunikationsstil) ■ verstärkte Anforderungen an den Berater (zeitversetzte Kommunikation; verbale Informationen einseitig betont; Lese- und Schreibkompetenz) ■ Anforderungen an die verbale Ausdrucksfähigkeit des Klienten ■ Internetbasiert: Anforderungen an den Umgang mit Medium (Gestaltung von Websites; Navigationsprobleme) ■ persönliche Berater-/ Feedbacksituation erhöht die soziale Einflussnahme
Ethische Aspekte	<ul style="list-style-type: none"> ■ es gelten im Prinzip die gleichen ethischen und rechtlichen Richtlinien wie in anderen Beratungssituationen ■ Fachgesellschaften haben Richtlinien erlassen ■ besondere Transparenz der Inhalte durch automatische Archivierung des Kontaktes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ die Vielzahl der Angebote ist nicht kontrollierbar und eine freiwillige Selbstkontrolle nötig ■ Klient: <ul style="list-style-type: none"> ■ Professionalität des Beraters (Gütesiegel) ■ Datenschutzfragen ■ Verbindlichkeit ■ Transparenz des Angebots ■ Vertraulichkeit der Informationen ■ Berater: <ul style="list-style-type: none"> ■ Reales Anliegen? ■ Immer dieselbe Person? ■ Umgang mit Notsituationen ■ Alter des Klienten ■ besondere Datenschutzerfordernisse
Theoretische Fundierung	therapeutischer Effekt des Schreibens diskutiert	es fehlen noch spezifische Theorien und Leitlinien zur Umsetzung und spezifische Beratungskonzepte

Abbildung 7: Vor- und Nachteile der Onlineberatung (Warschburger 2009, S. 109).

Dimension	Vorteile	Nachteile
Ökonomie	<ul style="list-style-type: none"> ■ kostengünstige Durchführung der Diagnostik durch Online-Fragebögen ■ kostenlose ehrenamtliche Angebote ■ Zeitersparnis 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Klient: <ul style="list-style-type: none"> ■ i.d.R. private Bezahlung ■ aber: oftmals günstiger ■ Berater: <ul style="list-style-type: none"> ■ Gefahr der fehlenden Individualisierung des Vorgehens ■ Online-Angebote alleine sind nicht kostendeckend ■ Kosten für die Medienausstattung beachten
Wirksamkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ergänzung von traditionellen Angeboten 	<ul style="list-style-type: none"> ■ noch relativ wenige Wirksamkeitsstudien ■ differentielle Indikationsfrage offen

Abbildung 8: Vor- und Nachteile der Onlineberatung (Warschburger 2009, S. 110).

„Die Ergebnisse und Erfahrungen sprechen also klar dafür, dass die Online-Beratung für Jugendliche ein Angebot ist, das bestehende institutionelle Angebote nicht nur ergänzt, sondern in manchen Fällen sogar eine notwendige Voraussetzung für den Zugang zu weiteren Hilfen darstellt“ (Weißhaupt 2004, S. 586).

6 Ausgewählte Informations-, Beratungs-, Orientierungsmöglichkeiten @ Web 2.0 in Österreich

In diesem Kapitel soll es nun um Informations-, Beratungs- und Orientierungsmöglichkeiten @ Web 2.0 in Österreich gehen. Der Blick soll vor allem darauf gelenkt werden, was sie bieten und ob sie für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene geeignet sind. Genauer soll dabei auf die Bereiche Sprache, E-Mail- beziehungsweise Chat- oder Nachfragemöglichkeiten und mobile Versionen der Seiten beziehungsweise Apps geachtet werden.

Betrachtet man das Gebiet der Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf in Österreich nun genauer, so kann gesagt werden, dass vor allem das Arbeitsmarktservice (AMS) sowie die Arbeiter- und Wirtschaftskammern dieses Feld abdecken (vgl. BMASK 2013b, S. 69).

Damit ist aber nun die Frage aufgeworfen, welche Möglichkeiten der Information, Beratung und Orientierung dazu im Internet angeboten werden. Im Folgenden sollen nun einige ausgewählte Beispiele dazu gebracht und näher analysiert werden.

Karrierevideos

Auf einer Homepage die vom AMS betrieben wird, findet man „Videos zu Berufen und beruflichen Fragestellungen (Berufswahl, Bewerbung usw.) [sie] beinhalten die Beschreibung des Berufsbildes, Inhalte der erforderlichen Ausbildung, Tätigkeiten im Beruf. Sie können nach einzelnen Berufen oder nach erforderlicher Ausbildung aufgerufen werden“ (Haydn/Mosberger 2011, S. 73).

Leider fehlt aber hier die Möglichkeit mit einer/m AnsprechpartnerIn/BeraterIn in Verbindung zu treten. Somit bleibt man bei Fragen sich völlig allein überlassen (vgl. AMS 2013g).

Watchado

Watchado ist ähnlich aufgebaut wie die Karrierevideos des AMS. Unter der Rubrik Stories kann man sich eben Videos von teils bekannten Personen über ihren Beruf anschauen. Die Rubrik Job Dating bietet einen Test, indem anhand von 14 Fragen, deine Antworten mit anderen Personen verglichen werden, die bereits im Berufsleben stehen und man somit herausfinden kann, für welchen Job man geeignet wäre. Die dritte Rubrik „Employer Pages“ widmet sich den Firmen. Hier stellen sich Firmen vor und erklären wofür sie stehen und was sie von ihren MitarbeiterInnen erwarten. Auch dies findet anhand von Videos statt. Außerdem kann Watchado nicht nur über die Internetseite aufgerufen werden, sondern es ist auch möglich, Watchado im Facebook zu besuchen, ebenso wie es eine Twitteraccount gibt. Auch die Möglichkeit eines Newsletters ist gegeben (vgl. Whatchado 2014).

Dennoch würde man sich wünschen einen Online-Kontakt für Fragen oder Anregungen zur Seite zu haben.

Berufsinformationscomputer

Der Berufsinformationscomputer, kurz BIC, bietet auf dazugehöriger Internetseite bic.at, die Möglichkeit, sich über Berufe zu informieren. Diese Seite wird von der Wirtschaftskammer Österreich betrieben. Zur genaueren Übersicht gibt es Listen der Berufe von A bis Z, ebenso sind sie auch in Berufsgruppen und Arbeitsfelder unterteilt. Es gibt die Möglichkeit sich über verschiedene Bildungswege zu informieren und sich diverse Videos zu den jeweiligen Berufen anzusehen (vgl. Berufsinformationscomputer 2013).

Verlinkungen gibt es am Seitenende zu Talentcheck.org – wo man einen Interessenstest durchführen kann, leider aber auch keine Chat- Email- oder Skypemöglichkeiten, um weitere Informationen zu erlangen oder sich bei Fragen an professionelle BeraterInnen zu wenden (vgl. Berufsinformationscomputer 2013).

Talentcheck.org

Der Interessentest auf Talentcheck.org dauert sieben bis zehn Minuten und besteht im ersten Schritt daraus, die eigenen Interessen und Neigungen zu ergründen. Der nächste Schritt ist die Gegenüberstellung der eigenen Interessen und Talente mit jenen die man in den jeweiligen Arbeits- und Berufsfeldern benötigt. So sollen auch Berufe entdeckt werden, an die man vielleicht nicht so denkt. Vor allem Mädchen und Frauen sollen hier ihre möglichen Ausbildungshorizonte erweitern (vgl. Talentcheck.org 2014a).



Abbildung 9: Interessenscheck (Talentcheck.org 2014b).

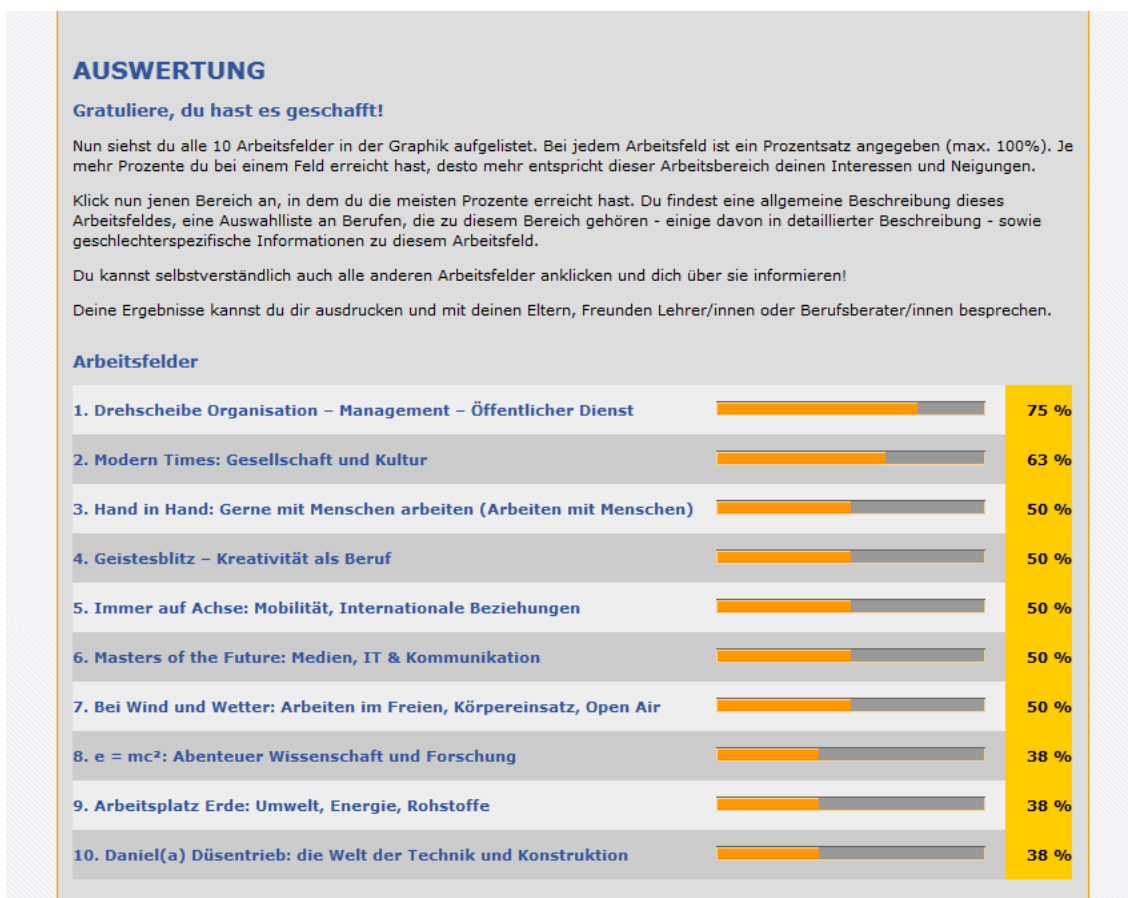


Abbildung 10: Interessenscheck - Auswertung (Talentcheck.org 2014c).

Ebenso wie bei den Interessenstests des AMS gibt es auch hier keine Verlinkungen für Chat- oder Emailmöglichkeiten. Falls man Fragen zu einem bestimmten Thema hat, gibt es keine Möglichkeit diese zu stellen.

Berufslexikon

Diese Internetseite des AMS soll dabei helfen eine Berufsentscheidung zu treffen. Dazu gibt es ausführliche Beschreibungen zu fast 1.800 Berufen. Die Tätigkeiten und Beschäftigungsperspektiven der einzelnen Berufe werden detailliert beschrieben, ebenso Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Durch ein Lexikon wird es ermöglicht gezielt nach Berufen, Ausbildungen und erforderlichen Fähigkeiten zu suchen. Zudem ist es durch eine Verlinkung möglich direkt auf offene Stellensuche zu gehen, weil diese direkt zum eJob-Room des AMS führt. Eine weitere Verlinkung ist die zu der Seite der Karrierevideos. Diese bietet eine gute Möglichkeit sich einen Beruf genauer anzusehen (vgl. AMS 2013f).

Dennoch muss man auch hier anmerken, dass eine Chat- oder Mailmöglichkeit, sich bei eventuellen Fragen an jemanden wenden zu können, auch hier vollkommen fehlt.

My Way – Berufsatlas

Ähnlich wie das AMS Berufslexikon ist auch der „my Way“ AK Berufsatlas aufgebaut. Die Seite bietet Information rund um Berufsentscheidungen und Aus- und Weiterbildungen. Unterteilt werden diese Informationen in vier Rubriken, nämlich (vgl. AK Berufsatlas 2014):

- „Lehrberufe - Berufe nach Abschluss einer Lehre
- BMS-/BHS-Berufe - Berufe nach Abschluss berufsbildender Schulen
- Akademische Berufe - Berufe nach Abschluss eines Studiums
- Berufe mit und ohne Kurzausbildung“ (AK Berufsatlas 2014).

Auf der Homepage ist zwar der Satz zu finden „Wenn Sie weitere Informationen über entsprechende Qualifizierungsschritte wünschen, wenden Sie sich bitte an unsere BildungsberaterInnen. Unsere Expertinnen und Experten stehen Ihnen gerne für ein persönliches Gespräch zur Verfügung!“ (AK Berufsatlas 2014). Jedoch ist hierbei unklar,

wohin man sich wenden soll, denn es werden keine Adressen oder Ähnliches angegeben und Verlinkungen findet man ebenso keine (vgl. AK Berufsatlas 2014).

Arbeitszimmer

Auf der Plattform Arbeitszimmer, die ebenfalls vom AMS betrieben wird, erhält die/der Hilfesuchende Informationen rund um Studium, Schule und Lehre. Ebenso, bietet die Seite LehrerInnen, die Möglichkeit einen Besuch ihrer Schulklasse, in einem der österreichischen Berufsinformationszentren zu organisieren. Auskunft erhält man auch darüber, wo in nächster Zeit die Infotage und Bildungs- und Berufsmessen sind. Verlinkungen sind zum „AMS Jobfenster“ und zum „Karrierekompass“ vorhanden (vgl. AMS 2013c).

Berufskompass/Jugendkompass

Auf dieser Internetseite des AMS kann man je nach Alter zwischen dem Berufskompass und dem Jugendkompass wählen. Der Jugendkompass wird bis zum vollendeten 17. Lebensjahr empfohlen und ab dem vollendeten 17. Lebensjahr der Berufskompass. Veranschlagt werden für die Beantwortung des Berufskompass zirka 20 Minuten und für den Jugendkompass zirka 15 Minuten. Bei beiden handelt es sich um einen Fragebogen, der anschließend ausgewertet wird und schließlich zu Berufsvorschlägen zusammengefasst wird. Der einzige Unterschied zwischen den beiden ist, dass im Jugendkompass anhand von Bildern, siehe Abbildung 10, gearbeitet wird (vgl. AMS 2013d).

Abbildung 11 und 12 sind weitere Beispiele, wie das Layout beziehungsweise der weitere Ablauf des Tests aussieht.



Du hast ein Projekt in der Arbeit übernommen. Obwohl du gut geplant und an viele Dinge gedacht hast, geht in der letzten Phase des Projektes etwas schief. Wie gehst du mit dieser Situation eher um?



Ich improvisiere gerne und es fällt mir bestimmt eine kreative Lösung ein, die das Projekt gut über die Runden bringt.



Ich gehe den Plan noch einmal von vorne durch, und schaue, ob ich etwas übersehen habe. Danach erstelle ich eine Liste mit möglichen Lösungen.

Seite 41 von 50

weiter >>

Abbildung 11: Dein Jugendkompass welcher Beruf passt zu dir? (AMS 2013d).



Abbildung 12: Jugendkompass: Das interessiert mich (AMS 2013d).



Abbildung 13: Persönliches Ergebnis - Jugendkompass (AMS 2013d).

Nachdem man sein persönliches Ergebnis bekommen hat, gibt es beim Button „I“ (siehe Abbildung 11) nähere Informationen über den jeweiligen Beruf beziehungsweise die jeweilige Ausbildung. Beim Button „Profilvergleich“ kann man sich genauer ansehen wie die Auswertung zustande gekommen ist.

Falls man nun aber weiterführende Fragen hat, gibt es keine Chat- oder E-Mailmöglichkeit. Dies sollte unbedingt ausgebaut werden. Außerdem muss hier angemerkt werden, dass obwohl die meiste Zeit mit Bildern gearbeitet wird, sich der Test für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene nicht eignet, da häufig Wörter verwendet werden, die nicht verstanden werden könnten. Eine Chatmöglichkeit könnte dem entgegenwirken und bei Ungereimtheiten könnte dann nachgefragt werden.

Wie nachfolgende Abbildungen zeigen, hat der Berufskompass ein anderes Design und es werden keine Bilder verwendet.

Berufskompass

Bitte entscheiden Sie, wie sehr oder wie wenig Ihnen die unten angeführten Tätigkeiten zusagen.

Das interessiert mich	sehr	ziemlich	wenig	gar nicht
planen, entwerfen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beraten, erklären	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
experimentieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bearbeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
designen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
bestellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beobachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verhandeln, vermitteln	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seite 10 von 38
weiter

Abbildung 14: Berufskompass: Das interessiert mich (AMS 2013e).

Neue Entwicklungen in der Medizin oder Technik verfolge ich mit Interesse.

stimmt

stimmt nicht

Wenn ich jemandem etwas berichte, finde ich es wichtig,

dass alle Angaben genau und möglichst vollständig sind.

dass ich mich auf das Wesentliche beschränke und einen Überblick gebe.

Lieber

überlege ich mir, wie ich etwas umsetzen kann.

führe ich etwas nach einer Vorgabe aus.


Seite 33 von 38 weiter 

Abbildung 15: Berufskompass: Das interessiert mich 2 (AMS 2013e).



Berufskompass



- Erklärung
- ERGEBNISSE**
- Berufsliste**
- Persönliches Ergebnis
- OPTIONEN**
- Ergebnisse filtern
- Wunschberuf
- INFORMATIONEN**
- FAQs
- Berufsberatung
- Bewerbungs-guideline
- Feedback
- Impressum

BERUFVORSCHLÄGE 📄 🖨️

Berufsbezeichnung	Ausbildung	Profil	Chancen	Ranking ▼
TierzüchterIn	2			99 %
PilotIn	2		↑	98 %
BestatterIn	2			96 %
Schreibkraft	2			88 %
KioskverkäuferIn	1			88 %
DetektivIn	2		↑	87 %
TriebfahrzeugführerIn	2		↑ ↑	86 %
BühnenarbeiterIn	1			85 %
KirchendienerIn	1			84 %
TennislehrerIn	2			84 %

Treffer: 64 Berufe

Fragebogen wiederholen 
Seite 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Abbildung 16: Persönliches Ergebnis - Berufskompass (AMS 2013e).

Verlinkungen gibt es zum „Interaktiven Bewerbungsportal“ vom AMS. Wenn man links auf Berufsberatung klickt (siehe Abbildung 16), bekommt man einen Überblick, wozu Berufsberatung dient. Anschließend wird ein Forum für Jugendliche und Erwachsene angeboten, wo man weitere Informationen bekommt und interaktiven Austausch mit anderen Hilfesuchenden betreiben kann. Dies ist aber wiederum sehr versteckt und müsste mehr in den Vordergrund gerückt werden. Ein Chat-, Forum- oder Emailbutton könnte dies wesentlich erleichtern.



Abbildung 17: weiterführende Links - Berufskompass (AMS 2013e).

Zusammenfassend lässt sich sowohl beim Jugendkompass als auch beim Berufskompass sagen, dass sie sich nicht für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene eignen, weil bei beiden verschiedene Begrifflichkeiten verwendet werden, mit denen sich bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene schwer tun sie zu verstehen. Die Möglichkeit zum Nachfragen sollte gewährleistet werden und eine Adaption an den Entwicklungsstand und die Bedürfnisse von bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen sollte vorgenommen werden.

Interaktives Bewerbungsportal

Im Wesentlichen beschäftigt sich dieses Portal mit Anleitungen, Übungen und Tipps rund um die Bewerbung. Zu diversen Berufssparten stehen individualisierbare Muster Bewerbungsschreibung und Lebenslauf zur Verfügung (vgl. BMASK 2013b, S. 73).

Anfangs muss ein kurzer Test gemacht werden, in dem es darum geht, wie intensiv man sich schon mit der Thematik der Bewerbung auseinandergesetzt hat, beziehungsweise wie viel man schon darüber weiß. Hat man diesen Wissenscheck und die Einstufung absolviert, so schlägt die Internetseite einen genauen Plan vor, wie man Schritt für Schritt zu einer adäquaten Bewerbung kommen kann (vgl. AMS 2013a, vgl. AMS 2013b).

Im Hinblick auf bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene sollte aber darauf hingewiesen werden, dass meiner Meinung nach zu viele Informationen auf einmal auf die Jugendlichen einprasseln und somit von einer Reizüberflutung oder Überforderung gesprochen werden kann. Denn gerade bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene sind mit zu vielen Informationen meist überfordert.

Zusammenfassend sei erwähnt, dass es weder Chatmöglichkeiten oder andere Formen zum Nachfragen auf den Seiten des Arbeitsmarktservice gibt. Außerdem sind keine mobilen Versionen der Seiten oder Apps vorhanden, die die uneingeschränkte Nutzung des Web 2.0 möglich machen würden.

Bildungsberatung- Online Österreich

„Die Online-Bildungsberatung ist Teil der Bildungsberatung Österreich, einer Initiative des Bundesministeriums für Unterricht, Kunst und Kultur/Abteilung Erwachsenenbildung. Die Angebote der Bildungsberatung Österreich richten sich an Erwachsene, die Fragen zu Bildung und Beruf haben. Alle Beratungsleistungen sind AnbieterInnen neutral, vertraulich und kostenlos (...) Online-Bildungsberatung ist ein Angebot für alle Menschen in Österreich und wird in der derzeitigen Pilotphase von folgenden Bundesländer-Netzwerken betreut: Burgenland, Oberösterreich, Steiermark [und] Wien“ (Online-Bildungsberatung 2014a).

Für die Beratung per E-Mail wird eine datengeschützte Software verwendet. Hier müssen sich die UserInnen, einen Account anlegen und diesen mit einem Passwort versehen, um den

optimalen Schutz zu erhalten. So wird gewährleistet, dass die Daten, die die Personen angeben, auch sicher verschlüsselt werden (vgl. Online-Bildungsberatung 2014b).

Unter der Rubrik „häufige Fragen“ wird man je nach Fragestellung auf verschiedene Internetseiten weitergeleitet. Beispielsweise findet man Verlinkungen auf Seiten für Interessenstests, Bewerbungen, regionale Informationen, Lehrstellensuche, Weiterbildungen und vieles mehr (vgl. Online-Bildungsberatung 2014c).

Direkt über die Homepage wird man auf die regionalen Bildungsberatungseinrichtungen weitergeleitet, so ist dies in der Steiermark beispielsweise das Bildungsnetzwerk Steiermark.

Es beschäftigen sich zwar sowohl die Online-Beratung als auch das Bildungsnetzwerk Steiermark nicht direkt mit bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen, dennoch stellen diese zwei Beratungsformen eine besonders ausgebaute Version der Online-Beratung in der österreichischen Landschaft der Online-Beratung dar. Daher soll auch das Bildungsnetzwerk Steiermark einer kurzen Betrachtung unterzogen werden.

Bildungsberatung Steiermark

„Das Bildungsnetzwerk Steiermark ist die Koordinationsstelle der steirischen Erwachsenenbildung. Die Bildungsberatung/Bildungsinformation des Bildungsnetzwerkes Steiermark ist eingebunden in ein steiermarkweites Netzwerk von Erwachsenenbildungseinrichtungen. Träger ist der Verein Netzwerk der gemeinnützigen Erwachsenenbildungseinrichtungen der Steiermark“ (Bildungsnetzwerk Steiermark 2014a).

Das Bildungsnetzwerk Steiermark ist demnach nicht auf Jugendliche und Junge Erwachsene spezialisiert, hält aber sehr viele Angebote im Web 2.0 bereit. Unter anderen gibt es die Möglichkeit der Skype-Beratung, der Bildungs- und Berufsberatung per E-Mail sowie eine Chatberatung. In Bezug auf die E-Mail-Beratung muss gesagt werden, dass das Bildungsnetzwerk mit Online-Formularen arbeitet, die den NutzerInnen die Handhabung sehr erleichtern. Neuigkeiten können ebenso über eine Facebook-Page abgerufen werden (vgl. Bildungsnetzwerk Steiermark 2014b).

Als Fazit dazu kann gesagt werden, dass die meisten Angebote in diesem Bereich eher auf der Ebene der Information bleiben, und keine Möglichkeit zur Kommunikation anbieten. Kommen Fragen beim Hilfesuchenden zu Inhalten der jeweiligen Seiten auf, wird sie/er damit völlig alleine gelassen. Hier würde es sich auf jeden Fall anbieten, anstelle von Verlinkungen zu weiteren Informationen, Verlinkungen zu Kommunikationsmöglichkeiten anzubieten, zum Beispiel Chats oder E-Mail-Verkehr. Lediglich das Bildungsnetzwerk Steiermark bietet überhaupt Chat, E-Mail und Skype-Beratung an. In diesem Bereich der Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 gibt es demnach noch einigen Aufholbedarf.

7 Ein Blick in die Zukunft

Warum Beratung im Web 2.0 noch nicht so weit verbreitet ist, liegt auch daran, dass BeraterInnen selbst, eine Face-to-Face-Beratung bevorzugen, häufig aufgrund fehlender eigener Erfahrungen im Bereich der Technik. Hier besteht demnach Handlungsbedarf (vgl. Gehrman 2009, S. 10f.).

An dieser Stelle soll nun noch einmal auf die Wichtigkeit, mit technischen Entwicklungen Schritt zu halten, hingewiesen werden. Anbieter von Information, Orientierung und Beratung in Bildung und Beruf sollten die Bedürfnisse der jungen Generation, also der „Digital Natives“ entsprechend berücksichtigen, auch wenn sie selbst zu den „Digital Immigrants“ gehören und diese Technologien erst im Erwachsenenalter kennengelernt haben. Es gehört zur Aufgabe von professionellen BeraterInnen sich ihrer Rolle bewusst zu sein, und ihre Beratung an den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen zu orientieren. Mobile Geräte sind immer mehr auf dem Vormarsch und Jugendliche und Junge Erwachsene sind somit ortsungebunden im Internet unterwegs. Daher sollte man sich verstärkt darauf spezialisieren, mobile Applikationen für sie zu entwickeln, vor allem zum hier zentralen Thema der Information, Orientierung und Beratung in Bildung und Beruf (vgl. Thiery 2011, S. 15).

Durch den ständigen Wandel und die sehr schnellen Veränderungen im Internet können nicht „die“ Nutzungstypen definiert werden. Das heißt, man hat es immer mit fortwährend veränderten Rahmenbedingungen zu tun, auf die natürlich Rücksicht genommen werden muss (vgl. Weinhardt 2013, S. 3).

„Diese große Heterogenität an Nutzungsmustern setzt sich selbstverständlich auch aufseiten der Fachkräfte fort, was dazu führen kann, dass in konzeptionellen (Neu-)Bestimmungsdiskursen von Trägern eine enorme Meinungspluralität vorhanden ist: Junge Fachkräfte möchten z.B. per ‚whats app‘ und Smartphone beraten, während weniger technikaffine KollegInnen noch gar nicht realisiert haben, dass mobiler Internetzugang für zumindest jugendliche AdressatInnen als Standard vorausgesetzt werden kann“ (Weinhardt 2013, S. 3).

„Wenn zukünftige (...) BerufseinsteigerInnen Blended Counseling als „gemeinsames Dach“ begreifen, unter dem Offline- und Online-Beratung –je nach Zielsetzung im Beratungsprozess– eingesetzt werden können, wird die Unterstützung von KlientInnen in Zukunft umfassender gewährleistet. Darüber hinaus entspricht ein solches Konzept den heutigen Lebensrealitäten eines „Blended Life“ mit den praktizierten Offline- und Onlinebeziehungen und der heute fast selbstverständlichen flexiblen Nutzung der Neuen Medien“ (Weiß/Engelhardt 2012, S. 8).

Vor diesem Hintergrund muss festgehalten werden, dass nicht jede/r Bildungs- und Berufsberater/in geeignet ist, Online-Beratung anzubieten. Professionelle müssen in diesem Bereich besondere Kompetenzen mitbringen. Zum einen ist dies die Lese- und Schreibkompetenz, das heißt, zu verstehen und herauszufiltern, worum es den Ratsuchenden geht, ihre/seine Motive dahinter zu erkennen und adäquat auf Anfragen zu reagieren. Dinge sollten so formuliert werden, dass sie das Gegenüber auch verstehen kann. Aber dies reicht in diesem Bereich nicht aus. Zum anderen müssen BeraterInnen auch Internetkompetenz mitbringen, um Programme und Internetdienste für die Beratung nutzen zu können. Und wenn man selbst nicht zur Gruppe der „Digital Natives“ gehört, sondern zu den „Digital Immigrants“, muss man sich entsprechend fortbilden, damit man mit den Entwicklungen Schritt halten kann und eine zeitgemäße, den Bedürfnissen der Ratsuchenden entsprechende Beratung anbieten kann (vgl. Knatz 2009, S. 67).

Auch Warschburger (2009) betont, dass es besonders wichtig sein wird, dass sich professionelle BeraterInnen im Bereich der Online-Beratung fort- und weiterbilden, um mit den technologischen Entwicklungen mithalten zu können. Vor allem, weil das Internet vorwiegend durch Jugendliche und Junge Erwachsene genutzt wird, sollte der Fokus darauf gelegt werden, was diese Zielgruppe besonders braucht. Zudem hat sich bereits herausgestellt, dass vor allem für stark belastete Gruppen, das Internet ein besonderes Potenzial bereitstellt, das es zu nutzen gilt (vgl. Warschburger 2009, S. 122).

In punkto Professionalität und Qualitätssicherung sollte aber darauf geachtet werden, dass nur MitarbeiterInnen mit adäquaten Ausbildungen angestellt werden, um Qualität auch gewährleisten zu können.

Damit eng verbunden sind gute Einschulungen für neue MitarbeiterInnen um die Qualitätssicherung voranzutreiben. Wichtig dahingehend ist es auch anzuerkennen, dass eine Online-Beratungsaufgabe nicht neben anderen Tätigkeiten abgehandelt werden darf, sondern sie einen eigenen Platz und somit einer eigenen Stelle bedarf, die mit viel Aufwand verbunden ist (vgl. Schrentewein 2011, S. 4f.).

Wesentlich in diesem Kontext sind in nächster Zeit sicherlich eigene Software, die es zu entwickeln gilt, ebenso wie eine Qualitätssicherung, was auch für die restlichen Bereiche der Online-Beratung gilt. Eine grundlegende Beschäftigung mit den Methoden der Beratung und ihren Wirkungen, sowie weiterführenden Studien zum Zugang zu diesen Beratungsformen sind unabdingbar (vgl. Brunner/Engelhardt/Heider 2009, S. 90).

Risau (2009) formuliert folgende Kriterien für die Online-Beratung und deren Software:

Zum einen Datensicherheit und KlientInnenschutz, zum anderen eine benutzerfreundliche Oberfläche für KlientInnen und BeraterInnen, sowie die Möglichkeit der Qualitätssicherung durch integrierte Auswertungs- und Statistiktools mit KlientInnenverwaltung. Weiters fordert sie die Möglichkeit individueller und bedarfsgerechter Statistik ebenso wie eine modulare Struktur zur Weiterentwicklung der Software (vgl. Risau 2009, S. 202).

Aber auch im Bereich der methodischen Aufbereitung der Onlineberatung gibt es noch Nachholbedarf und auch bestehende Methoden sollten mit einem kritischen Blick reflektiert werden (vgl. Weinhardt 2013, S. 3f.).

„Der obligatorische E-Mailbutton zur Kontaktaufnahme genügt den Anforderungen an eine kompetente Online-Beratung schon lange nicht mehr“ (Risau 2009, S. 202).

Wobei hier darauf verwiesen werden sollte, dass viele Seiten, nicht einmal diesen obligatorischen E-Mail-Button besitzen.

Zusammengefasst heißt das nun, wesentlich für eine Onlineberatung der Zukunft ist es, auf die KlientInnen, Methoden und den institutionellen Rahmen Rücksicht zu nehmen (vgl. Weinhardt 2013, S. 3f.). „Die Entwicklungstrias aus AdressatInnen und Nutzungsmustern, institutionellen Bedingungen und Methoden ist als zusammengefügte Reflexionsfigur

gedacht. Sicherlich werden konzeptionelle Weiterentwicklungen, methodische Schärfungen und hoffentlich zukünftig auch vermehrt die Forschung immer zu und in Einzelbereichen stattfinden“ (Weinhardt 2013, S. 3f.).

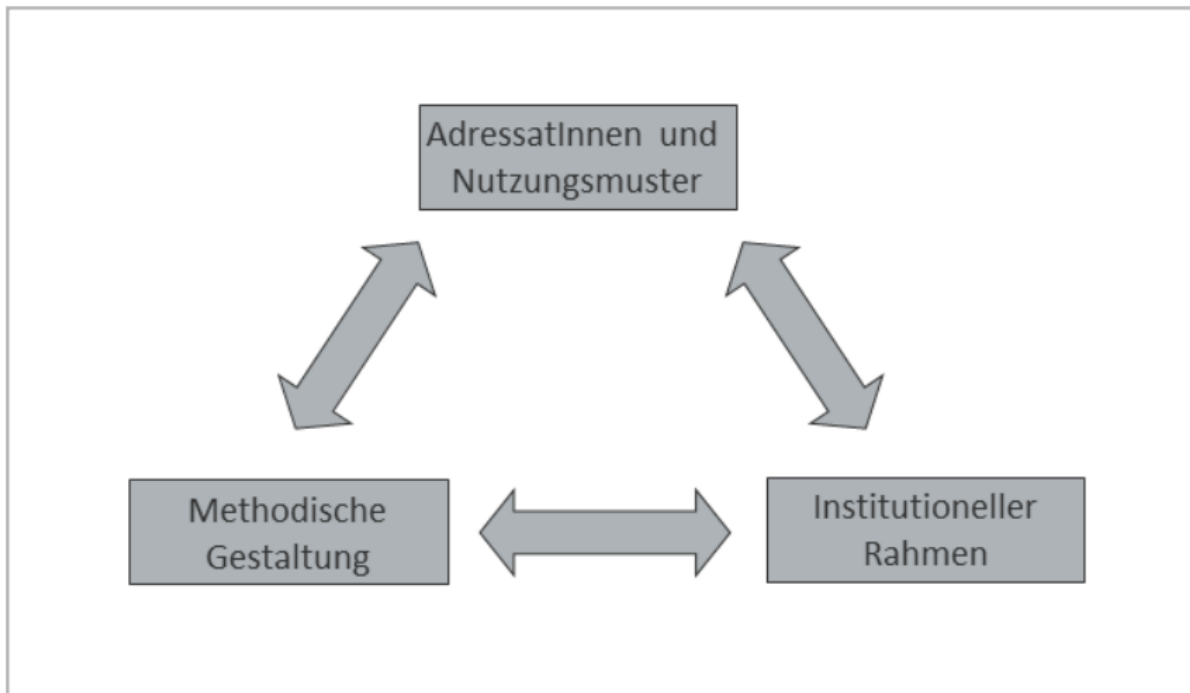


Abbildung 18: Entwicklungstrias (Weinhardt 2013, S. 2).

Durch die bisherigen Erfahrungen mehrerer Projekte im Rahmen des Web 2.0 „lässt sich also festhalten, dass eine deutliche Mehrheit der Jugendlichen die Problembearbeitungsmöglichkeiten, die ihnen ein virtuelles Beratungsangebot eröffnet, als erweiternde Alternativen zur realweltlichen Unterstützung wertschätzt und sie darüber hinaus auch als qualitativ höherwertiger eingestuft“ (Klein 2009, S. 16). Daraus wird ersichtlich, dass der Ausbau von Projekten und Angeboten im Web 2.0 unabdingbar ist.

8 Empirischer Teil

In diesem Teil der Masterarbeit soll der Blick nun auf die Erfahrungen, Chancen, Grenzen und Risiken im Bereich der Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf im Web 2.0 gelenkt werden. Als Erhebungsinstrument werden Online-Fragebögen herangezogen. Ein Fragebogen richtet sich an bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene und deren Erfahrungen und Sichtweisen auf Chancen, Grenzen und Risiken der Beratung im Web 2.0. Der zweite Online-Fragebogen richtet sich an PädagogInnen die im Bereich der Beratung tätig sind und ihre Einschätzungen, Erfahrungen und Sichtweisen auf Chancen, Grenzen und Risiken.

8.1 Art und Stichprobe der Untersuchung

Bei der vorliegenden Studie handelt es sich um eine deskriptive beziehungsweise populationsbeschreibende Studie, also genauer gesagt um eine Status Quo Analyse, beziehungsweise eine Ist-Stand- Erhebung. Bei dieser Art der Untersuchung benötigt man keine Hypothesen, weil es sich eben um eine deskriptive Studie handelt. Dennoch gilt es aber Forschungsfragen zu formulieren, dass untersuchte Merkmale erhoben werden können (vgl. Bortz/Döring 2006, S. 50ff.).

Die Population der Stichprobe besteht aus bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen sowie ExpertInnen der Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf. Hierbei handelt es sich um eine Ad-hoc-Stichprobe weil eine bereits bestehende Gruppe, in diesem Fall zwei Einrichtungen, die Information, Beratung und Orientierung betreiben und deren bildungsferne Jugendlichen und Junge Erwachsene sowie MitarbeiterInnen, die befragt wurden. Demnach handelt es sich um ein selektives Sample (vgl. Bortz 2005, S. 89, vgl. Bortz/Döring 2006, S. 401).

„Untersucht man Objekte oder Personen, die gerade zur Verfügung stehen oder leicht zugänglich sind (z. B. Passantenbefragung), so handelt es sich um eine Ad-hoc-Stichprobe (Gelegenheitsstichprobe)“ (Bortz/Döring 2006, S. 401).

Der Zugang zu den bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen wurde über die PädagogInnen (ExpertInnen) hergestellt. Die beiden Einrichtungen wurden anhand zweier Kriterien gewählt: sie arbeiten 1) mit bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen und bieten 2) einen niederschweligen Zugang zu Information, Beratung und Orientierung.

8.2 Ziel und Fragstellungen

Ziel dieser Arbeit ist es, anhand der Online-Fragebögen herauszufinden, welche Erfahrungen, Chancen, Grenzen und Risiken sich für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene sowie für PädagogInnen, die im Bereich der Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 tätig sind, erkennen lassen.

Die zugehörigen Forschungsfragen lauten:

F1: Welche Erfahrungen haben bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene sowie die ExpertInnen im Hinblick auf Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf @ Web 2.0?

F2: Welche Chancen, Grenzen und Risiken lassen sich aufgrund der Befragung für bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene und die ExpertInnen im Web 2.0 erkennen?

F3: Was sollte sich aus Sicht der bildungsfernen Jugendlichen/Jungen Erwachsenen und der ExpertInnen in Zukunft ändern, um einen niederschweligen Zugang für Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 zu schaffen?

8.3 Methodik

Um die Nachvollziehbarkeit der Auswertung zu gewährleisten, sollen hier nun die Methoden, die in dieser Arbeit ihre Anwendung finden, beschrieben werden. Online-Fragebögen wurden deshalb gewählt, weil diese aufgrund der Thematik der Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 am besten geeignet scheinen.

8.3.1 Online Fragebögen

Als Methode wurden für diese Studie Online-Fragebögen beziehungsweise die computervermittelte Befragung gewählt.

„Alternativ zu postalischen Befragungen werden immer häufiger auch computervermittelte Befragungen durchgeführt. Im Unterschied zur computergestützten Befragung, bei der räumlich anwesende Versuchspersonen die Fragebögen in elektronischer Form auf einem Computer vorgelegt bekommen (...), will man per computervermittelter Befragung (auch: Onlinebefragung) gerade räumlich verstreute Personen erreichen“ (Bortz/Döring 2006, S. 206).

In diesem Fall wurden die Online-Fragebögen nicht der gesamten Netzöffentlichkeit präsentiert, sondern per E-Mail an das vorab gewählte Sample geschickt, in diesem Fall an die beiden Institutionen und deren Jugendlichen und Junge Erwachsenen, sowie deren ExpertInnen.

„Für die Planung von Evaluationen mit internetgestützter Datenerhebung gelten die gleichen Regeln wie für jede andere Evaluation auch. Evaluationsgegenstand und die beteiligten Akteure müssen genauso bestimmt werden, wie auch die Zwecke der Evaluation geklärt werden müssen“ (Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer 2009, S. 16).

Um die Online-Befragung durchzuführen, können vier verschiedene Möglichkeiten unterschieden werden:

1. Die einfache E-Mail-Befragung: Hierzu wird nur ein E-Mail-Programm und eventuell ein Programm zur Textverarbeitung benötigt.
2. Die E-Mail-Befragung mit Formular-Anhang: Hierbei wird ein Adobe Acrobat Reader oder ähnliches verwendet, um Formulare zur Verfügung stellen zu können die online ausgefüllt werden können. Versandt werden diese Formulare dennoch mit E-Mail.
3. Online-Fragebogen mit Einzelantworten per E-Mail: Anhand und Mithilfe eines Webseitengenerators können Fragebögen erstellt und per E-Mail verschickt werden. Die Befragten benötigen nur einen Internetbrowser.
4. Online-Fragebogen - Antworten in Datenbank: Benötigt wird ein Internetbrowser. Mit einer bestimmten Software können Fragebögen generiert werden (vgl. Kuckartz/Ebert/Rädiker/Stefer 2009, S. 22).

Für die Untersuchung im Rahmen dieser Masterarbeit wurde die vierte Variante ausgewählt, daher soll diese nun näher beschrieben werden.

Ausgangspunkt für die Untersuchung stellt ein Online-Fragebogen dar. Dieser wird unter Zuhilfenahme einer Software oder mit Hilfe einer Online-Umfrage-Applikation erstellt. Die Antworten, beziehungsweise Antworttexte der Befragten werden zentral auf einer Datenbank gespeichert und die/der Evaluierende kann jederzeit auf alle Antworten zugreifen. Die Datenbank liegt auf einem Server, also einem Speicherort im Internet, wo auch der Fragebogen gespeichert ist (vgl. Kuckartz et. al. 2009, S. 25).

Im Falle dieser Untersuchung wurde Limesurvey verwendet, eine Online-Umfrage-Applikation. Die Antworten der Befragten wurden somit auch in einer Datenbank auf <http://www.limesurvey.org> gespeichert.

Die Antworten aller Probanden können oft direkt in den jeweiligen Applikationen, beziehungsweise im Browser analysiert und bearbeitet werden. Ebenso ist es meist möglich, einen Export der jeweiligen Datensätze in weitere Analyseprogramme wie SPSS und Excel vorzunehmen (vgl. Kuckartz et. al. 2009, S. 25).

Im Hinblick auf die Erstellung des Fragebogens gibt es zwei Typen zu unterscheiden.

„Beim ersten (häufigeren) Typ geschieht die Fragebogenerstellung vollständig im Internet und wird über einen Browser gesteuert. Beim zweiten Typ muss man zunächst eine Software aus dem Internet herunterladen und auf einem lokalen Rechner installieren“ (Kuckartz et. al. 2009, S. 25). Sonst gibt es aber zwischen den beiden Typen keine Unterschiede, die Befragten können die Fragebögen bei beiden direkt über den Browser ausfüllen.

8.4 Operationalisierung

Die Merkmale, welche es im Zusammenhang mit dieser Studie zu untersuchen gilt, sind Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf @ Web 2.0. Genauer sollen die Aspekte Erfahrungen, Chancen, Grenzen und Risiken sowie die Zukunftsvorstellungen und die Niederschwelligkeit, erörtert werden. Um nun wiederum ein Begriffsverständnis zu gewährleisten, sollen diese Begriffe nun näher definiert werden.

Hinsichtlich der ersten Fragestellung nämlich: Welche Erfahrungen haben Jugendliche/Junge Erwachsene sowie die ExpertInnen im Hinblick auf Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf @ Web 2.0? ist es wesentlich, einen Blick auf den Begriff der Erfahrung zu werfen.

Laut Duden-Online verbirgt sich hinter dem Merkmal „Erfahrung“, die „bei praktischer Arbeit oder durch Wiederholen einer Sache gewonnene Kenntnis; Routine, [das] Erleben, Erlebnis, durch das jemand klüger wird; durch Anschauung, Wahrnehmung, Empfindung gewonnenes Wissen als Grundlage der Erkenntnis“ (Duden-Online 2014a).

Mitgutsch sagt, „Erfahrung bedeutet ein Sich-bewegen und ein Sich-erinnern an spezifische Ereignisse und Erlebnisse, aber auch ein Inkaufnehmen von Mühen und Strapazen“ (Mitgutsch 2008, S. 265).

In Anbetracht dieser Untersuchung wurden mittels Fragebögen die Erfahrungen erhoben, die bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene im Hinblick auf die einzelnen Beratungsformen und Methoden der Bildungs- und Berufsberatung im Web 2.0 gemacht haben. Welche und wie oft sie mit den jeweiligen Angeboten Erfahrungen gemacht haben, beziehungsweise diese in Anspruch genommen haben. Ebenso, ob sie die Erfahrung gemacht haben, dass die Angebote hilfreich sind und in welchem Ausmaß.

Bezugnehmend auf die zweite Forschungsfrage wurden auch die Chancen, Grenzen und Risiken durch die Fragebögen ermittelt. Die „Chance“ wird im Duden-Online definiert als „günstige Gelegenheit, Möglichkeit, etwas Bestimmtes zu erreichen [oder die] Aussicht auf Erfolg“ (Duden-Online 2014b). Dazu wurden Fragen gestellt, welche Aspekte der Online-Beratung, als Chance beziehungsweise Möglichkeit angesehen werden, um eine adäquate Bildungs- und Berufsberatung zu erhalten. Aber nicht nur die Chancen wurden erhoben, sondern auch die Thematik worin die Grenzen der Beratung gesehen werden und wann auf eine andere Form der Beratung verwiesen werden sollte. Die „Grenze“ wird im Duden verortet als „Trennungslinie zwischen Gebieten, die im Besitz verschiedener Eigentümer sind oder sich durch natürliche Eigenschaften voneinander abgrenzen, nur gedachte Trennungslinie unterschiedlicher, gegensätzlicher Bereiche und Erscheinungen o. Ä. Begrenzung, Abschluss[linie], Schranke“ (Duden-Online 2014c). Ebenso wurde mit den Fragebögen erhoben, welche Risiken die Befragten im Bereich der Online-Beratung sehen, beziehungsweise was sich im Beratungsprozess als nachteilig auswirken könnte. Das „Risiko“ wird definiert als „möglicher negativer Ausgang bei einer Unternehmung, mit dem Nachteile,

Verlust, Schäden verbunden sind; mit einem Vorhaben, Unternehmen o. Ä. verbundenes Wagnis“ (Duden-Online 2014d). Mit dem Blick auf die dritte Forschungsfrage sind die Aspekte „Zukunft“ und „Niederschwelligkeit“ von wesentlicher Bedeutung. Dazu wurde in den Fragebögen erhoben, was sich in Zukunft ändern sollte um einen Niederschwelligen Zugang zu Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf zu schaffen. Hier ging es vor allem darum, was Jugendliche aufgrund ihrer bisherigen Erfahrungen in diesem Bereich, ändern würden.

8.5 Fragebogenkonstruktion

„Bevor man für eine Fragestellung einen eigenen Fragebogen konstruiert, ist es ratsam zu überprüfen, ob bereits entwickelte Fragebögen anderer Autorinnen und Autoren für die eigene Untersuchung geeignet sind“ (Bortz/Döring 2006, S. 253). Im Hinblick auf diese Untersuchung konnten leider keine adäquaten Fragebögen ermittelt werden, daher wurde von der Autorin selbst ein Fragebogen unter Zuhilfenahme der Online-Applikation Lime-Survey erstellt.

„Wenn bereits veröffentlichte Fragebögen nicht als Vorlage für eigene Fragen geeignet sind, ist der zu untersuchende Gegenstand durch eine sorgfältige Fragensauswahl möglichst erschöpfend abzudecken. Man macht hierfür zunächst eine Bestandsaufnahme, die alle mit dem zu erfragenden Gegenstandsbereich verbundenen Inhalte auflistet. Dies ist eine typische Aufgabe für ein Team, deren Mitglieder z. B. im Rahmen eines »Brainstorming« durch gegenseitige Inspiration möglichst viele spontane Ideen produzieren. Die so resultierende Ideensammlung wird auf Redundanzen überprüft und in homogene Themenbereiche untergliedert“ (Bortz/Döring 2006, S. 253f.).

In Bezug auf diese Untersuchung lassen sich demnach fünf Themenbereiche unterteilen:

1. Erfahrungen
2. Chancen
3. Grenzen
4. Risiken
5. Zukunft

Die Themenbereiche wurden wie folgt in den Fragebögen zugeordnet:

Fragebogen bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	
Frageummern	Kategorien
1-5	Sozio-demographische Daten
6-48	Erfahrungen
49-56	Chancen, Grenzen, Risiken und Niederschwelligkeit
57-59	Zukunft

Expertinnen	
Frageummern	Kategorien
1-6	Sozio-demographische Daten
7-16	Erfahrungen
17-46	Chancen, Grenzen, Risiken und Niederschwelligkeit
47-49	Zukunft

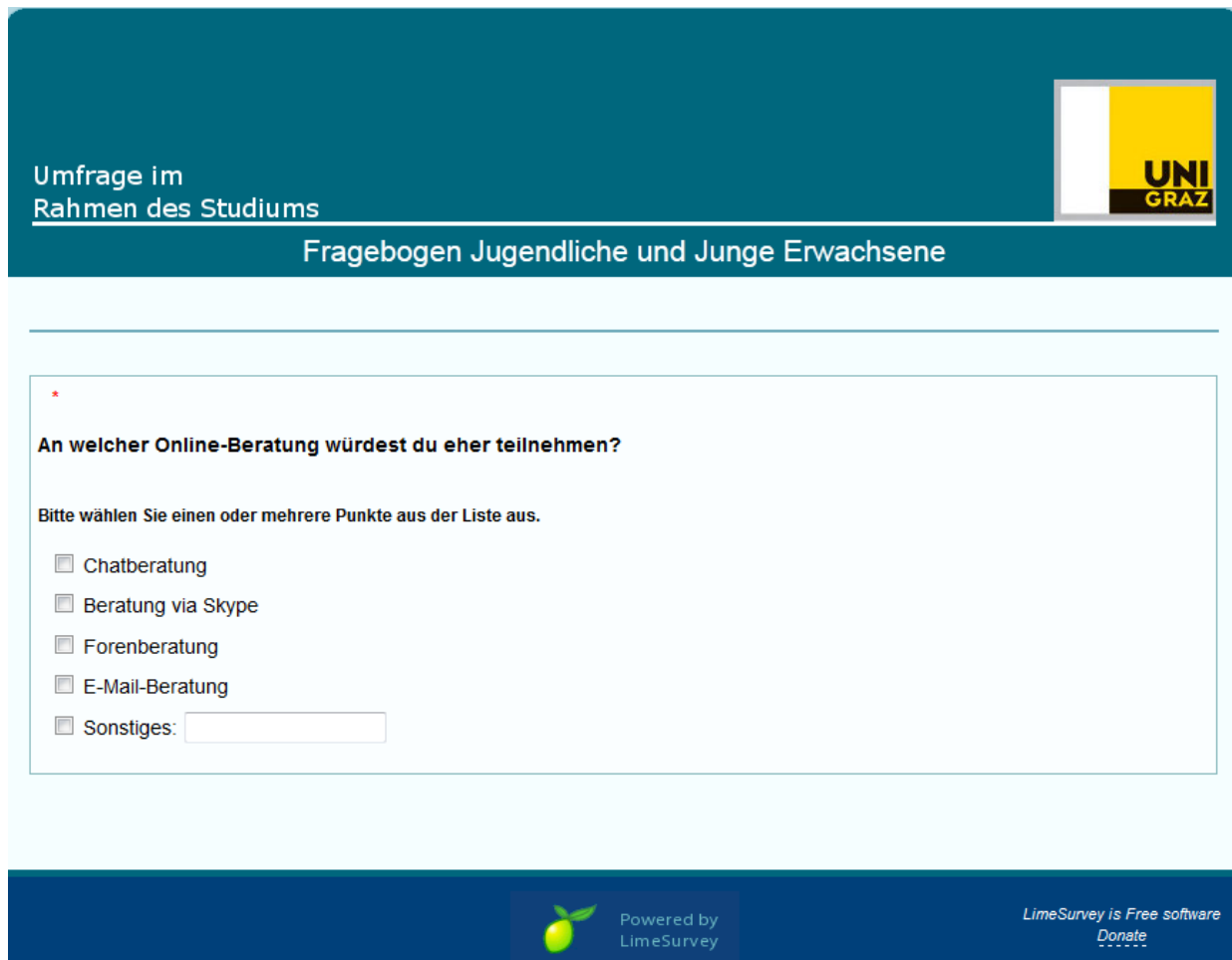
Beide Fragebögen, also sowohl der für Jugendliche/Junge Erwachsene als auch der für die ExpertInnen, kann in die fünf soeben genannten Themenbereiche untergliedert werden. Beide unterscheiden sich aber darin, dass der Fragebogen für ExpertInnen eher offen gehalten ist, also viele offene Fragen gestellt wurden, und der für Jugendliche und Junge Erwachsene meist geschlossen ist.

The image shows a screenshot of a survey interface. At the top left, the text reads "Umfrage im Rahmen des Studiums". At the top right is the logo for "UNI GRAZ". Below this, the title of the survey is "Fragebogen ExpertInnen". The main content area contains a question: "Welche der vorher genannten Beratungsformen (Chatberatung, E-Mail-Beratung, Forenberatung, Beratung via Skype) finden Sie besonders gut und warum? (Vorteile)". Below the question is a large, empty text input box for the respondent's answer. At the bottom of the page, there are logos for "Powered by LimeSurvey" and "LimeSurvey is Free software Donate".

Abbildung 19: Beispiel einer offenen Frage (ExpertInnen-Fragebogen)

Wie in Abbildung 19 ersichtlich ist, handelt es sich um eine offene Frage, wie sie im Online-Fragebogen der ExpertInnen zum Einsatz kam. Hier konnten die ExpertInnen frei den jeweiligen Text, beziehungsweise ihre Meinung verfassen.

Beide Fragebögen beinhalten nominalskalierte Items, wie zum Beispiel folgende Frage:



The image shows a survey interface with a dark teal header. On the left, it says 'Umfrage im Rahmen des Studiums'. On the right is the 'UNI GRAZ' logo. Below the header, the title of the survey is 'Fragebogen Jugendliche und Junge Erwachsene'. The main content area is a light blue box containing a question: 'An welcher Online-Beratung würdest du eher teilnehmen?'. Below the question is the instruction 'Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.' and a list of options with checkboxes: 'Chatberatung', 'Beratung via Skype', 'Forenberatung', 'E-Mail-Beratung', and 'Sonstiges:'. The 'Sonstiges' option has an empty text input field next to it. At the bottom of the survey area, there is a dark blue footer with the LimeSurvey logo and text: 'Powered by LimeSurvey' and 'LimeSurvey is Free software Donate'.

Abbildung 20: Nominalskalierte Items

In der vorliegenden Untersuchung wurden bewusst vier Skalenstufen, also eine geradzahlige Ratingskala verwendet, weil aus Sicht der Autorin, die mittlere Kategorie die Probanden in keine Richtung lenken würde. Auch Bortz und Döring (2006) fassen dies treffend zusammen „Geradzahlige Ratingskalen verzichten auf eine neutrale Kategorie und erzwingen damit vom Urteiler ein zumindest tendenziell in eine Richtung weisendes Urteil“ (Bortz/Döring 2006, S. 180).

Abbildung 21 dient zur Veranschaulichung der Ratingskala:

Umfrage im
Rahmen des Studiums

UNI
GRAZ

Fragebogen Jugendliche und Junge Erwachsene

* Wie hilfreich findest du folgende Beratungsformen über Internet/Web 2.0?

	sehr hilfreich	hilfreich	wenig hilfreich	nicht hilfreich
Chatberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung via Skype	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forenberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-Mail-Beratung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Powered by
LimeSurvey

LimeSurvey is Free software
Donate

Abbildung 21: Geradzahlige Ratingskala

8.6 Pretest

Bevor die Fragebögen der eigentlichen Stichprobe übermittelt wurden, sind sie einer Vortestung unterzogen worden. Im Rahmen des Masterseminars wurden die KollegInnen gebeten die Fragebögen auf folgende Punkte zu überprüfen:

- Sind die Fragen verständlich?
- Gibt es sprachliche Überforderungen bei der Zielgruppe bildungsferner Jugendliche und Junger Erwachsener?
- Stimmt das Abgefragte mit den Forschungsfragen überein?
- Wo gibt es Veränderungs- und Verbesserungsmöglichkeiten?
- Zeitlicher Umfang

Aufgrund der Rückmeldungen aus diesem Pretest wurden die Fragebögen noch kleinen Veränderungen unterzogen. Diese waren beispielsweise stilistischer Art, aber es wurde auch angemerkt, dass es sich anbieten würde „Frage für Frage“ die Darbietung den ProbandInnen anzubieten und nicht gleich die gesamten Fragen auf einer Seite. Ebenso wurde die Leiterin der Studie darauf hingewiesen, dass es sich eignen würde einen „Zurück Button“ zu installieren, um gegebenenfalls, falsch geklickte Fragen zu überarbeiten. All diese Verbesserungsvorschläge wurden noch eingearbeitet und somit in der Endversion des Fragebogens berücksichtigt.

8.7 Durchführung der Untersuchung

Der Zugang zu den bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen wurde über die PädagogInnen beziehungsweise ExpertInnen hergestellt. Kontakt zu den ExpertInnen erhielt die Forscherin durch berufliche Kontakte. Vorab gab es Gespräche über das Forschungsvorhaben und welche Ziele damit verfolgt werden. Als die Fragebögen fertiggestellt waren, wurden die Institutionen per Mail informiert und darüber in Kenntnis gesetzt, dass die Links zu den Fragebögen in den kommenden Tagen einlangen werden.

Dann wurde ein Zeitfenster von einer Woche vereinbart, in der die Bearbeitung der Fragebögen stattfinden sollte. Da aber von einer Institution die Rückmeldung kam, dass die Frist eine Woche verlängert werden sollte, wurde die Frist erweitert. Als die Umfrage geschlossen wurde, erhielten alle eine Benachrichtigung.

Wo die Jugendlichen und Jungen Erwachsenen und Expertinnen den Fragebogen ausfüllten, blieb ihnen selbst überlassen. Sie erhielten den Link zum Fragebogen und konnten die Räumlichkeiten der jeweiligen Institutionen nutzen oder aber auch den Online-Fragebogen am Handy ausfüllen.

8.8 Auswertung/Datenverarbeitung

Die Datenverarbeitung und Auswertung erfolgte zum einen direkt in der Lime-Survey-Software und zum anderen wurde der Datensatz von dort in eine Excel-Datei exportiert, um

bessere Übersichten darzustellen. Es wurde bewusst auf SPSS verzichtet, weil es für diese Datenmenge nicht unbedingt notwendig war auf SPSS zurückzugreifen. Da auch keine statistischen Tests angewandt wurden, sondern es nur um Häufigkeiten ging, reichte dieser Art der Datenverarbeitung und Auswertung vollkommen aus. Bortz und Döring (2006) formulieren dies wie folgt: „In Abhängigkeit vom Umfang des anfallenden Datenmaterials erfolgt die statistische Datenanalyse computergestützt oder manuell, evtl. unterstützt durch einen Taschenrechner. In deskriptiven Studien ist die Aggregation bzw. Zusammenfassung des erhobenen Datenmaterials vorrangig“ (Bortz/Döring 2006, S. 76).

Bevor die offenen Fragen aus dem Fragebogen der ExpertInnen sowie aus dem Fragebogen der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen ausgewertet werden konnten, wurden diese den jeweiligen Fragennummern zugeordnet. Dies geschah automatisch durch die Lime-Survey-Software. Ebenso wurden diese Fragen den fünf schon vorab bestimmten Kategorien zugeordnet, daher handelt es sich bei dieser Vorgehensweise um eine deduktive Kategorienanwendung. Die Auswertung dieser offenen Fragen erfolgte demnach in drei Schritten in Anlehnung an Mayring: der Paraphrasierung, der Generalisierung und der Reduktion (vgl. Mayring 2003, S. 58ff. ; Lamnek 2010, S. 473) und mündet schlussendlich in der Zusammenfassung und den Ergebnissen. „Ziel der Analyse ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus zu schaffen, der immer noch Abbild des Grundmaterials ist“ (Mayring 2003, S. 58).

9 Ergebnisse und Zusammenfassung

Als Erstes werden nun die Ergebnisse der Expertinnenbefragung und im Anschluss die Ergebnisse der Befragung der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen detailliert besprochen. Abschließend findet zur besseren Übersicht eine kurze Zusammenfassung von beiden statt.

Zur Stichprobe der Expertinnen gibt es zu sagen, dass es sich um 10 Frauen handelt, die an der Umfrage teilgenommen haben. Diese sind zwischen 26 und 55 Jahre alt, das heißt, das Durchschnittsalter beträgt 37,80 Jahre. Die Muttersprache aller Teilnehmerinnen ist Deutsch und sie sind alle österreichische Staatsbürgerinnen. Zur Übersicht, über welche Ausbildungen die Probandinnen verfügen und in welchen Berufen sie tätig sind, dienen die folgenden zwei Übersichten.

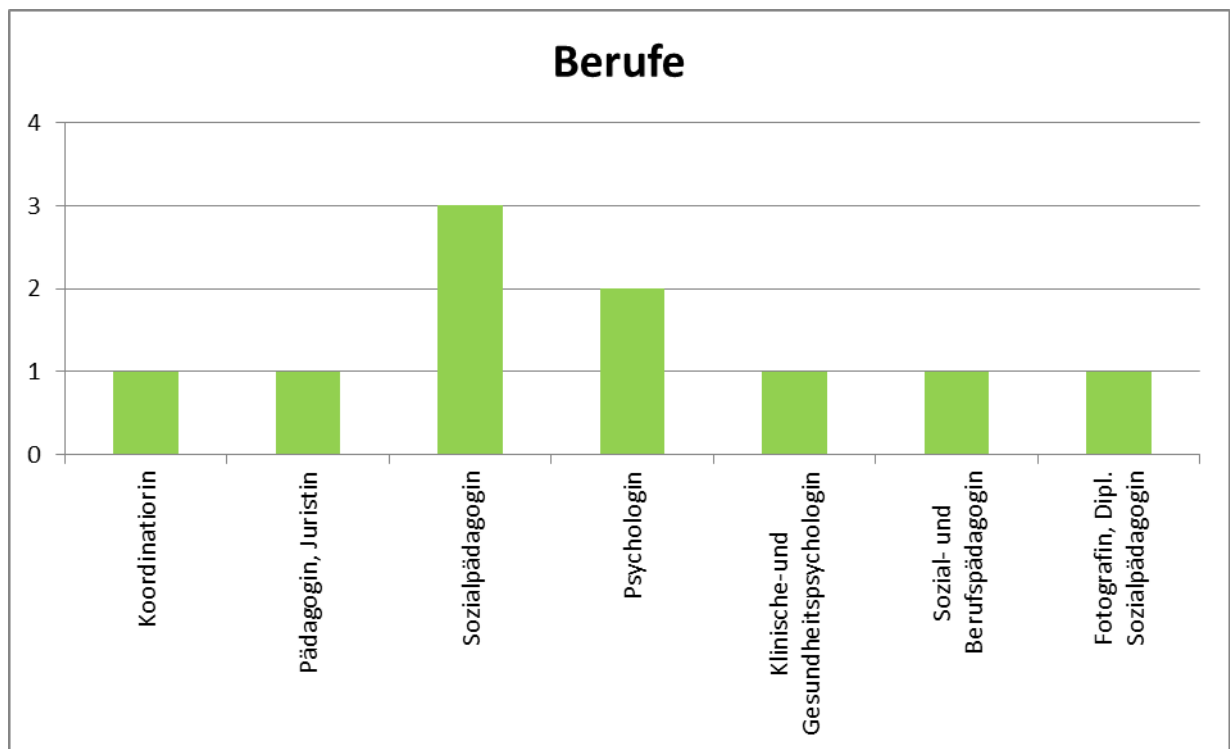


Abbildung 22: Berufe der Expertinnen

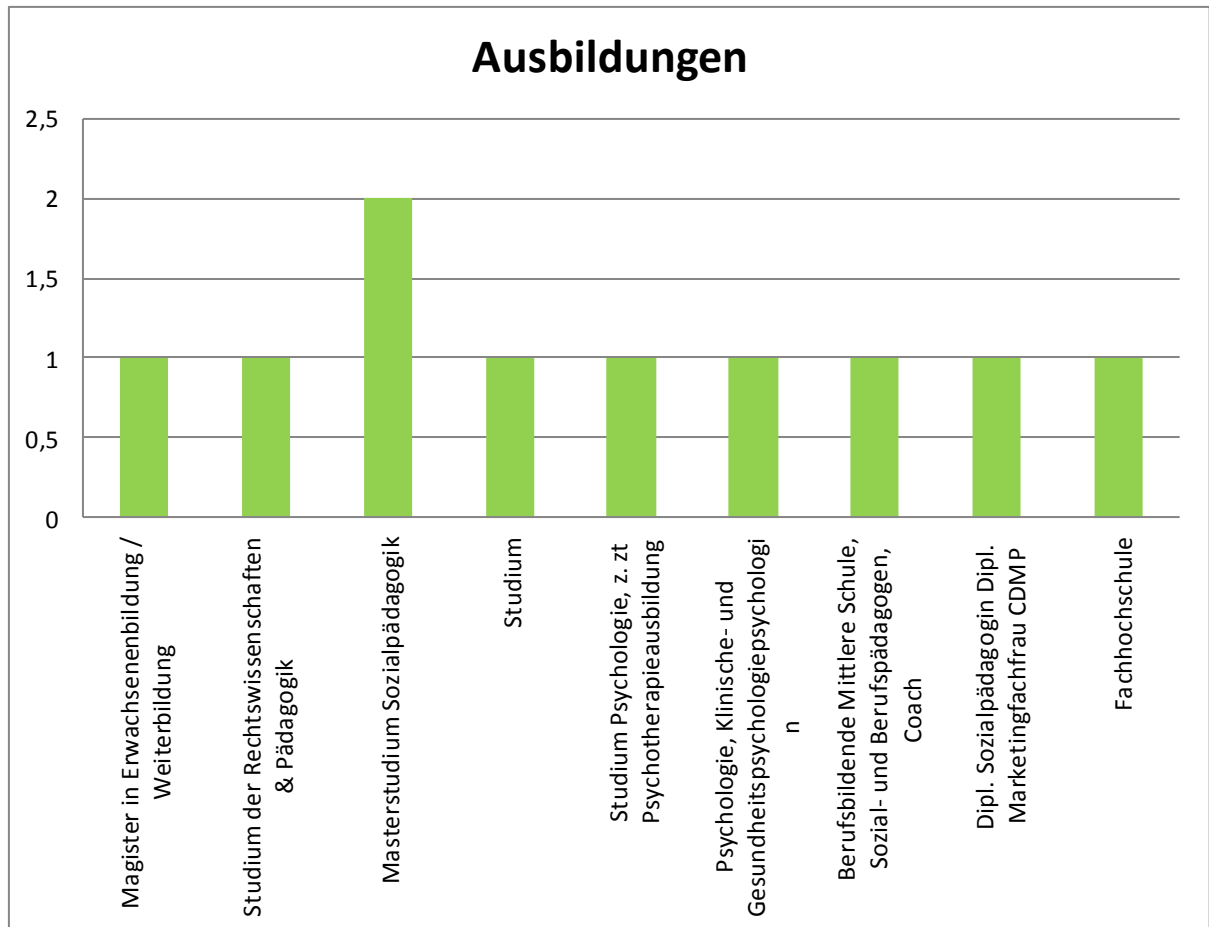


Abbildung 23: Ausbildungen der Expertinnen

F1: Welche Erfahrungen haben die Expertinnen im Hinblick auf Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf @ Web 2.0?

Fünf von zehn ExpertInnen geben an, dass Ihnen Web 2.0 ein Begriff ist, und beschreiben ihn wie folgt. Beim Web 2.0 geht es um interaktive Prozesse im World Wide Web. Es ist eine Art der Nutzung des Internet, bei dem Informationen bezogen, generiert, verarbeitet und verändert werden, die NutzerInnen also aktiv beteiligt sind.

Im Hinblick auf ihre eigenen Erfahrungen im Web 2.0 geben die Expertinnen an, dass sie social media nutzen, positive Erfahrungen haben, ihnen Sicherheit sehr wichtig ist und deshalb die Gefahr von Verbreitung von Fehlinformationen unbedingt berücksichtigt werden muss. Auch wird erwähnt, dass sie meist nur passive und seltene Nutzer sind und sie das Web 2.0 sowohl hilfreich als auch irreführend empfinden.

Fünf von zehn Expertinnen geben an, dass sie die Erfahrung gemacht haben, dass sich bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene eher über das Web 2.0 im Hinblick auf Bildung und Beruf informieren. Die Gründe dafür sehen diese Expertinnen im einfachen und leichten Zugang, der niederschweligen Information und weil Jugendliche vor allem über das Medium Internet kommunizieren und sie dies bequem von zu Hause aus nutzen können.

Die anderen fünf Expertinnen haben die Erfahrung gemacht, dass sich bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene eher nicht über das Web 2.0 im Hinblick auf Bildung und Beruf informieren. Ihre Begründungen dafür sind: bildungsfernen Jugendlichen/Jungen Erwachsenen fehlen die Informationen und Aufklärung von Seiten der Eltern bzw. des Lehrpersonals, über Angebote die es gibt. Web 2.0 wird als privates Medium angesehen und die Potenziale und Möglichkeiten werden oft nicht erkannt. Nicht nur bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene nutzen diese Art der Information, alle tun dies. Das Internet wird eher zur Unterhaltung genutzt und es herrscht bei dieser Zielgruppe, laut Meinung der Expertinnen, Hilflosigkeit bei der Informationsbeschaffung vor. Ebenso wird ein Mangel an Motivation, Handlungsfähigkeit, ein fehlender Überblick und fehlende Eigenverantwortung als Grund genannt, warum sich bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene nicht über das Internet im Hinblick auf Bildung und Beruf informieren. Vier von zehn Expertinnen sind der Meinung, dass bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene eher Beratung übers Web 2.0 in Anspruch nehmen. Als Antrieb, warum Jugendliche eher auf diese Art der Beratung zurückgreifen, nennen die Expertinnen: Weil die Informationsbeschaffung leicht ist, es wenig Aufwand mit sich bringt, kein Termin notwendig ist, man sich mit keinen fremden Personen

auseinandersetzen muss und Kontakthanbahnung durch das Internet erleichtert wird. Sechs von zehn Expertinnen sind aber der Meinung, dass bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene eher nicht Beratung übers Web 2.0 in Anspruch nehmen. Die Faktoren die dazu beitragen sehen sie unter anderem in der Hilflosigkeit bei der Informationsbeschaffung. (Hier wäre eine Medienkompetenz notwendig), weiters daran, dass es zu wenig Angebote gibt und auch am Mangel an Motivation, einer gewissen Handlungsunfähigkeit, dem fehlenden Überblick sowie einem Mangel an Eigenverantwortung. Acht von zehn Expertinnen würden, wenn sie die Möglichkeit hätten, Beratung übers Internet anbieten. Ihre Argumente warum sie Beratung übers Internet anbieten würden sind: der schnelle, leichte, unverbindliche und breite Zugang, die kompakte Informationsweitergabe, das große Potenzial, das vor allem bei der Online-Ausbildung sowie Informationsbeschaffung gesehen wird, der geringe organisatorische Aufwand und weil man auch von Zuhause aus arbeiten könnte. Ebenso, weil Jugendliche das Internet sowieso als häufigstes Kommunikationsmittel benutzen und es besonders für schüchterne und introvertierte Menschen geeignet ist. Die anderen zwei Expertinnen, die keine Beratung übers Internet anbieten würden, begründen dies wie folgt: weil es nicht Teil der Firmenphilosophie ist und zum anderen sprachlich vieles nicht verstanden und überlesen wird und direkter Kontakt gerade bei bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen sehr wichtig ist.

Keine der Expertinnen, obwohl sie alle im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung tätig sind, bietet Beratungen übers Internet an. Als Ursache geben sie an: weil es keine Ressourcen gibt, es nicht Teil des Arbeitsalltags ist, sie keine Zeit haben, noch keine Idee dazu hatten, es in ihrer Institution keine Möglichkeit gibt, sprachliche Barrieren oder auch weil es nicht Teil der Firmenphilosophie sei.

Auf die Frage, welche Beratungsformen via Internet den Expertinnen bekannt sind, antworteten sieben Personen Chatberatung, acht E-Mail-Beratung, neun Forenberatung und fünf Beratung via Skype.

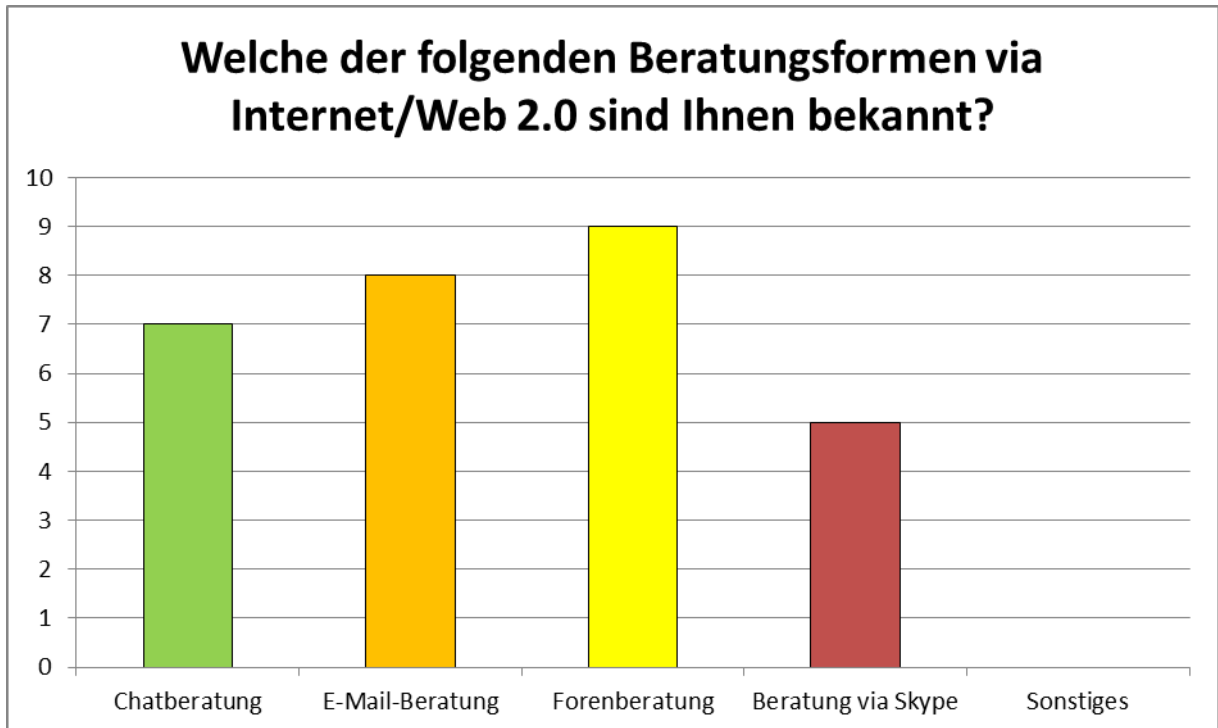


Abbildung 24: Bekanntheit der Beratungsformen Expertinnen

Durch die Frage, welche Internetseiten für Information, Beratung und Orientierung die Expertinnen kennen, ergab sich folgendes Bild; drei gaben an, die Seiten Talentcheck.org zu kennen, die Seite Whatchado kennt keine der befragten Personen, sechs Expertinnen kennen den Jugendkompass, sieben Personen den Berufskompass, fünf den Berufsinformationscomputer, weitere fünf den My Way- Berufsatlas und acht diverse andere Seiten des AMS.

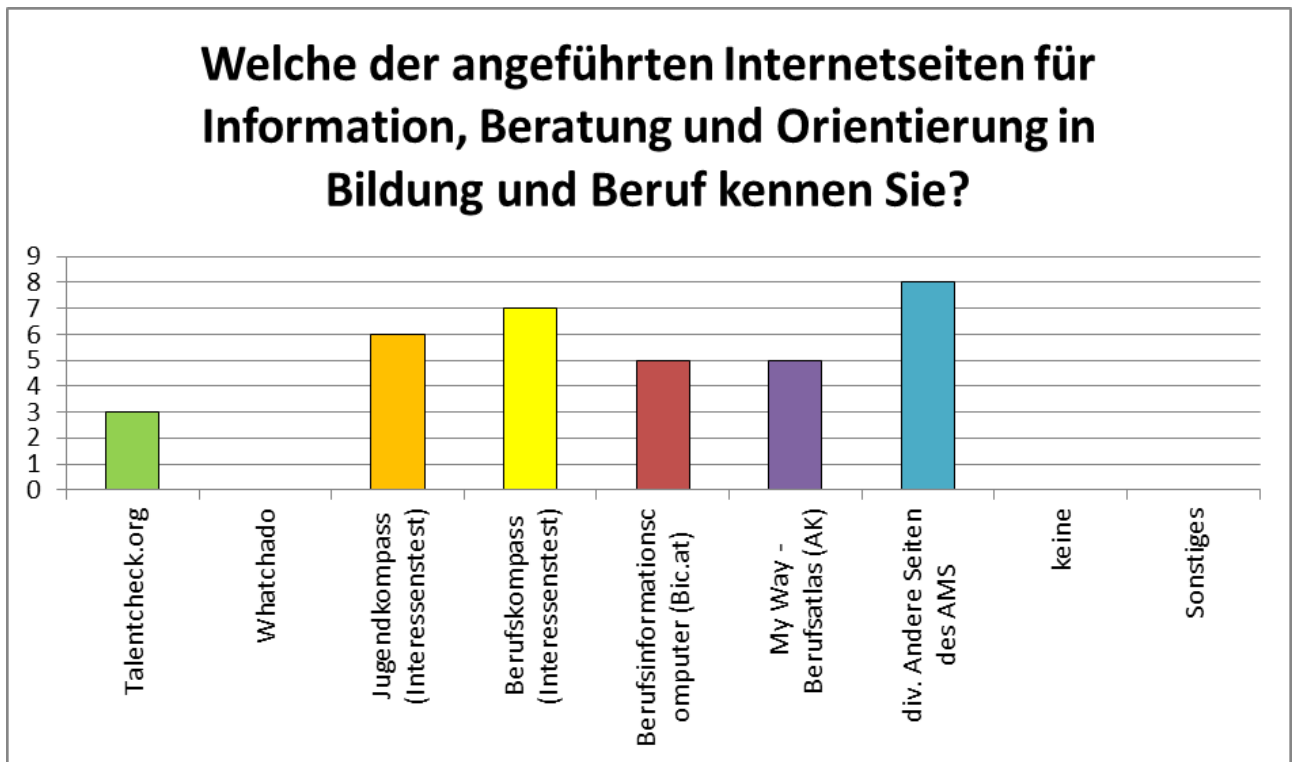


Abbildung 25: Bekanntheit der Internetseiten - Expertinnen

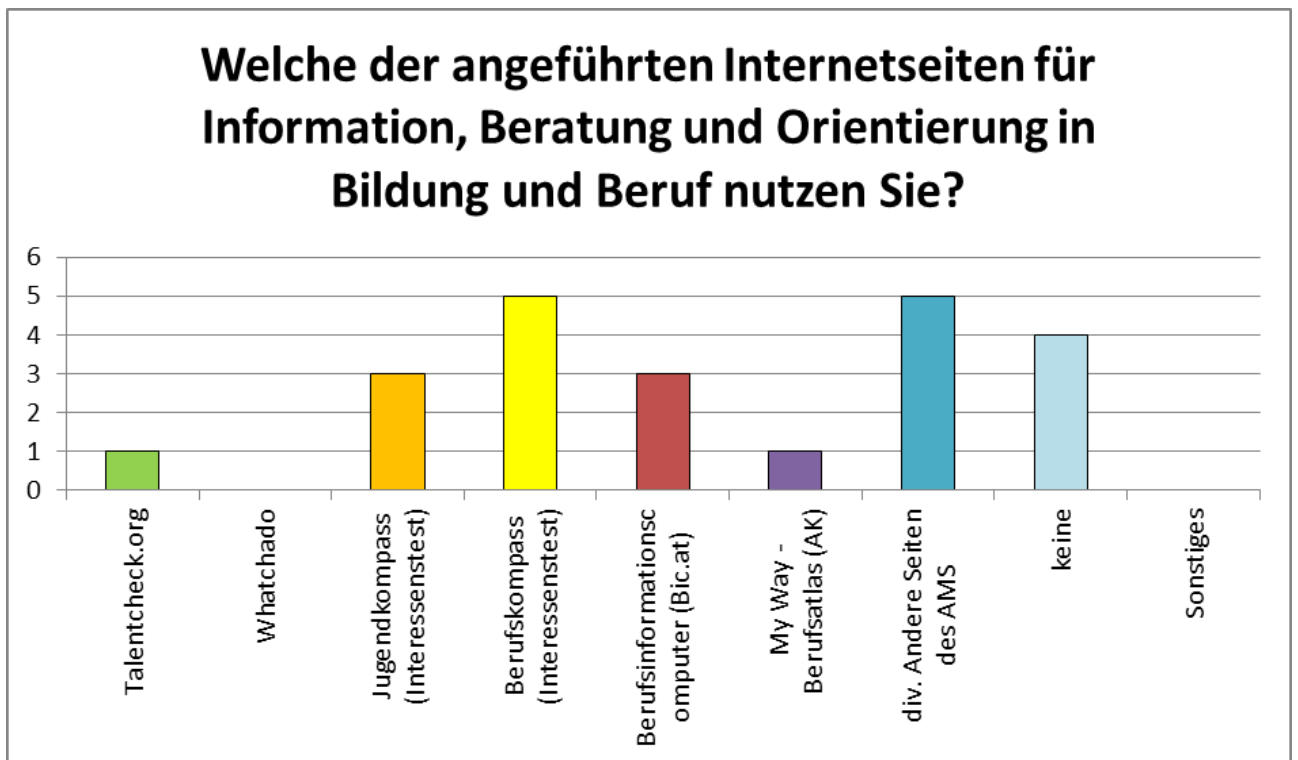


Abbildung 26: Nutzung der Internetseiten - Expertinnen

Insgesamt haben die Expertinnen aufgrund ihrer Erfahrungen angegeben, dass es ein Vorteil ist, wenn eine gewisse Anonymität bei Beratungen im Internet vorherrscht. Ebenso sehen sie Vorteile darin, dass diese Arten der Beratung nicht ortsgebunden, aber niederschwellig und meist kostenlos sind. Bei der Beratung via Skype wird betont, dass es zu einer Klärung von diversen Dingen in kurzer Zeit beitragen kann und dass es durch den persönlichen Kontakt möglich ist, Mimik und Gestik wahrzunehmen. Die Vorteile von Forenberatungen werden darin gesehen, dass man laut Expertinnen schnell an bereits durch zur Verfügung gestellte Informationen anderer, an konkrete Informationen kommt.

Erfahrungsgemäß geben die befragten Personen folgende Nachteile bei den diversen Arten der Online-Beratung an. Hingewiesen wird vor allem darauf, dass bei der Chatberatung viel Missbrauch betrieben wird und bei Forenberatungen das Risiko an der Verbreitung von Fehlinformationen besteht. Bei allen anderen, außer der Beratung via Skype, muss eine große Sprach- und Rechtsschreibkompetenz vorhanden sein. Zudem geben die Probandinnen an, dass es schwierig sein könnte, mit den KlientInnen Kontakt zu halten. Als Nachteil der Chatberatung wird zudem noch angeführt, dass beide, KlientInnen und BeraterInnen, gleichzeitig Zeit haben müssen und dass durch die Zeitverzögerung der Antwort oft die Motivation schwindet, sich mit dem Thema intensiver zu beschäftigen. Zudem lesen Jugendliche und Junge Erwachsene ihre Mails nicht regelmäßig. Als Nachteil bei der Beratung via Skype wird ebenfalls noch angemerkt, dass dazu ein eigenes Benutzerkonto notwendig ist.

Im Hinblick auf die Frage, welche der Beratungsformen sich besonders für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene anbieten, gaben die Expertinnen an, dass manche Beratungsformen für diese Zielgruppe schwierig sein könnten, aber je nach Internetkompetenz und Nutzungsverhalten sich alle Formen anbieten. Je niederschwelliger die Angebote sind, desto besser eignen sie sich.

Im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung sehen die Befragten folgende Vorteile: vor allem schneller und leichter Zugang zur Beratung, Anonymität, Zeit- und Ortsgebundenheit, keine Notwendigkeit von persönlichem Kontakt und Terminvereinbarung und die Möglichkeit, die Beratung in Anspruch zu nehmen, wenn sie gerade gebraucht wird. Zudem wird kein Stress ausgelöst bei Jugendlichen und Jungen Erwachsenen, die Angst vor neuen Situationen haben. Gerade durch die Anonymität kann es zur Reduktion von Barrieren kommen. Ebenso kann die Online-Beratung als Einstieg oder Kontakthanbahnung für die Face-to-Face-Beratung gesehen

werden. Nur eine Expertin gibt an, sie sehe keine Vorteile in der Online-Beratung gegenüber der Face-to-Face-Beratung.

In Bezug auf die Nachteile der Online-Beratung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung geben die Expertinnen an, dass es problematisch sein könnte, dass durch die Anonymität die Bedürfnisse nicht adäquat berücksichtigt werden könnten. Weitere Probleme könnten durch eventuelle Sprach- und Verständnisbarrieren auftauchen und der Beratungsverlauf könnte durch die Unverbindlichkeit eher abgebrochen werden. Weiters wird erwähnt, dass vor allem arbeitslose Jugendliche/Junge Erwachsene Struktur und Verbindlichkeit brauchen.

Sechs Expertinnen bewerteten Beratungen übers Internet/Web 2.0 mit „effizient“, drei finden sie „wenig effizient“ und eine Expertin sagt sogar, sie findet Beratungen übers Web 2.0 gar „nicht effizient“.

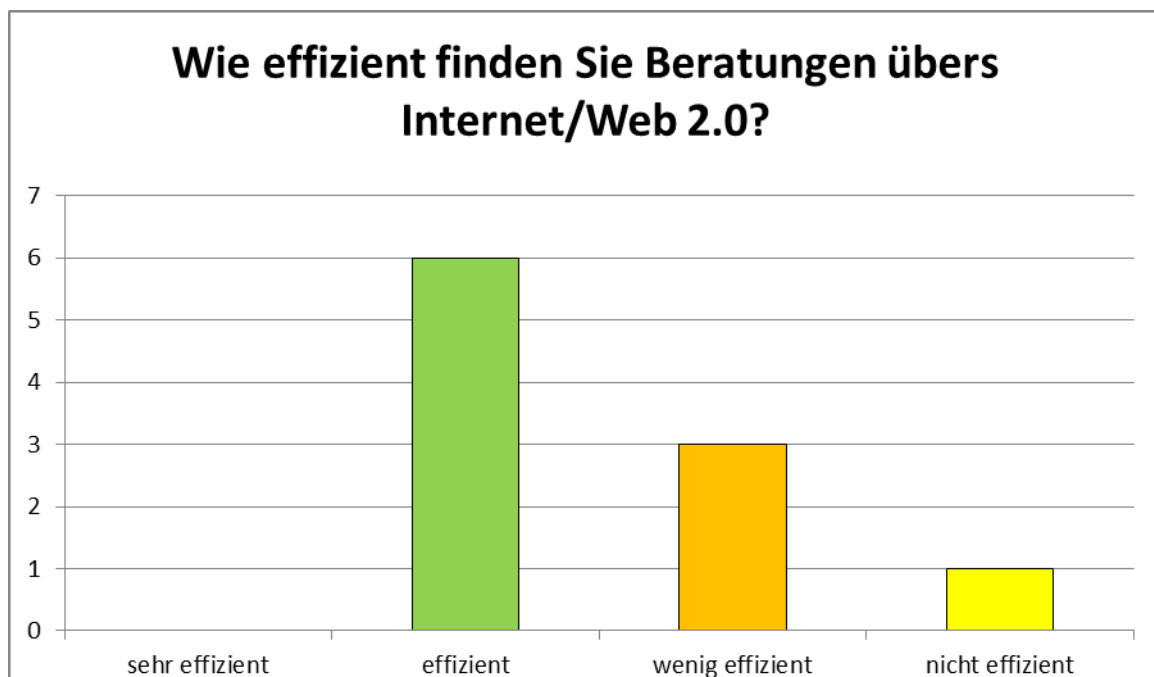


Abbildung 27: Effizienz der Beratungen im Web 2.0 - Expertinnen

Wie hilfreich die Expertinnen besonders die Beratungsformen der Chatberatung, Beratung via Skype, der Forenberatung und E-Mail-Beratung bewerten, kann in folgender Abbildung gesehen werden. Zwei Personen empfinden Chatberatung als sehr hilfreich, fünf finden sie ist hilfreich und drei erachten sie als wenig hilfreich. Beratung via Skype schätzen zwei Personen als sehr hilfreich ein, sechs als hilfreich und zwei als wenig hilfreich. Eine der Probandinnen ist der Überzeugung dass Foren-Beratung sehr hilfreich ist, sieben finden sie

hilfreich und jeweils eine Person als wenig hilfreich und nicht hilfreich. In punkto E-Mail-Beratung gilt es zu sagen, dass zwei Personen sie als sehr hilfreich erachten, fünf als hilfreich und drei als wenig hilfreich.

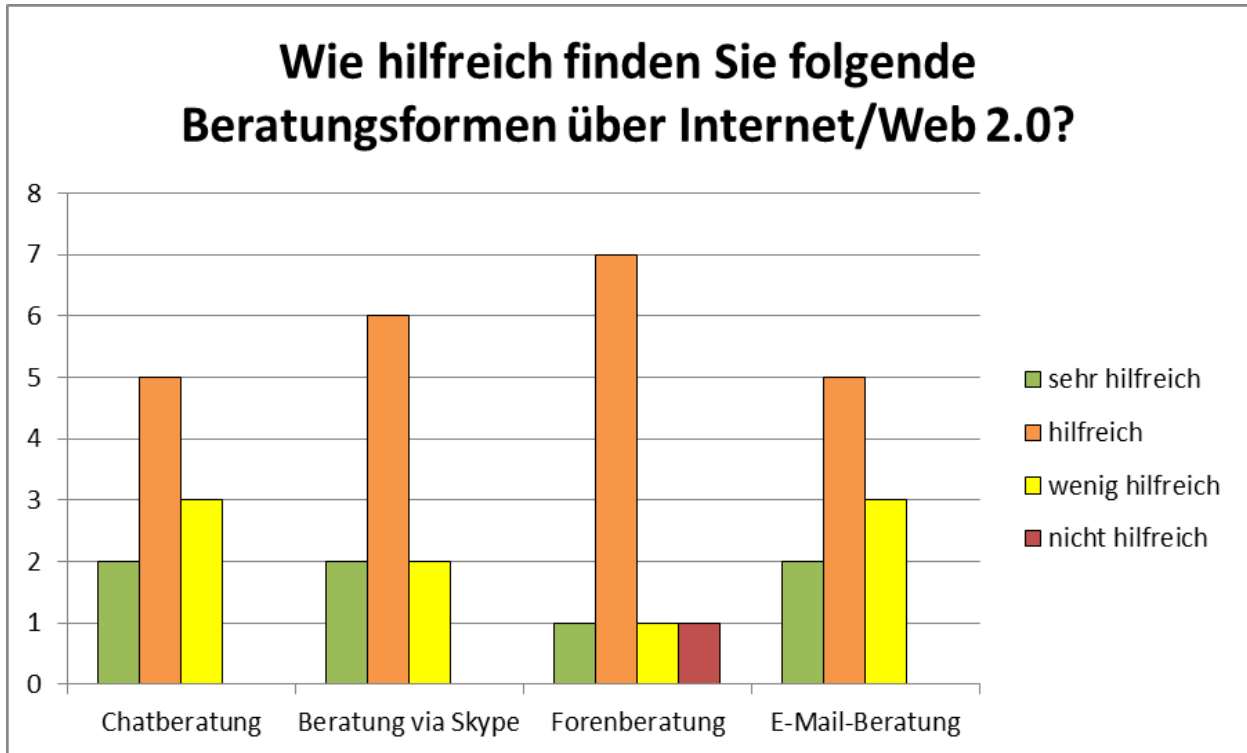


Abbildung 28: Nützlichkeit der Beratungsformen - Expertinnen

Bezugnehmend auf Veränderungen/Verbesserungen oder Erweiterungen, die für die Zukunft der Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0, dienlich sein könnten, gaben die Expertinnen an, dass es von Vorteil wäre, mehr Aufklärung in Schulen zu betreiben. Weiters wurde es als nützlich erachtet, dass es vermehrt Schulungen für Medienkompetenz geben sollte, dass die Unverbindlichkeit ein wichtiger Faktor sei und der unbedingt aufrechterhalten werden sollte und es zudem, zu einem Ausbau an Angeboten kommen sollte.

F2: Welche Chancen, Grenzen und Risiken lassen sich aufgrund der Befragung für die ExpertInnen im Web 2.0 erkennen?

Die Expertinnen sind der Ansicht, dass die Risiken im Bereich der Online-Beratung vor allem im Bereich des Missbrauchs der Beratung, dem Nichterkennen versteckter Probleme, sowie dem Zeitmangel zu verorten sind. Ebenso könnte die Anonymität ein Risiko darstellen. Auch, dass die Beratung übers Internet zu unpersönlich und zu unausführlich sein könnte und demnach die Bedürfnisse nicht adäquat berücksichtigt werden könnten, wird angemerkt.

Fünf der Expertinnen sind der Meinung, dass sich durch den Einsatz von geschultem Personal die Risiken der Onlineberatung minimieren lassen. Folgende Risiken würden sich demnach minimieren lassen: der Missbrauch allgemein, es könnte gezielter auf Wünsche eingegangen werden, Hintergründe würden leichter erkannt und es könnte gezielter auf Stärken und Schwächen der Jugendlichen eingegangen werden. Die anderen fünf geben an, dass sich durch den Einsatz von geschultem Personal die Risiken nicht minimieren lassen. Jedoch gibt dazu nur eine Expertin eine Begründung ab. Sie sagt „Schwindler“ bzw. Missbrauch sind auch dadurch nicht erkennbar.

Sechs der Befragten sind der Meinung, dass die „Nicht-vorhandene“ Beziehung ein Risiko für den Beratungsprozess darstellt. Begründungen für diese Ansicht sind: dass versteckte Probleme der bildungsfernen Jugendlichen/Jungen Erwachsenen so nicht richtig erkannt werden und die „nicht-vorhandene“ Beziehung vor allem Auswirkungen auf die weitere Nutzung und Umsetzung der Informationen hat. Weiters sind die Expertinnen der Meinung, dass Verbindlichkeiten ohne Beziehung schwer herstellbar sind und Motivationsarbeit meist nur durch Beziehung gewährleistet werden kann. Vier der befragten Personen geben an, dass für sie die „nicht-vorhandene“ Beziehung kein Risiko darstellt und somit keinen Einfluss auf den Beratungsprozess hat. Begründet sehen sie dies darin, dass fachliche Auskunft keine Beziehung benötigt, Beziehung aber wichtig ist, jedoch nicht für diese Art der Beratungen.

Sieben Personen sind der Meinung, dass die fehlende Mimik und Gestik den Beratungsprozess negativ beeinflussen können, weil beispielsweise Sarkasmus oder Verzweiflung ohne Mimik und Gestik schwer erkennbar sind, aber auch weil Mimik und Gestik Auswirkungen darauf haben, wie die Informationen verstanden werden. Des Weiteren sind sie der Ansicht, dass zu viele nonverbale Informationen verloren gehen und Kontaktabbrüche erst zu spät erkennbar sind. Drei Expertinnen sind der Meinung, dass das Fehlen von Mimik und Gestik keinen Einfluss auf den Beratungsprozess hat, vor allem weil

diese durch Smileys ersetzt werden können. Insgesamt gaben sieben an, dass sie die fehlende visuelle Wahrnehmung als Risiko einschätzen und drei sehen sie als Chance. Als Risiko sehen sie es deshalb, weil vor allem ein fehlendes Vertrauensverhältnis zu einer ineffizienten Beratung betragen könnte und direkte Interaktion wichtig ist, um Wünsche und Reaktionen zu erörtern. Als Chance betrachten die Expertinnen die fehlende visuelle Wahrnehmung deshalb, weil eher die Objektivität gewahrt werden kann und es für introvertierte Personen, die sich nicht gerne zeigen, sehr geeignet sein könnte.

Sechs von zehn Expertinnen empfinden die schriftbasierte Kommunikation als Risiko. Dies argumentieren sie vor allem damit, dass Emotionen in schriftbasierter Kommunikation nur schwer kommunizierbar sind. Jedoch merken sie an, dass es immer auf die Art der Fragen oder die Art der Beratung ankommt, ob die schriftbasierte Kommunikation ein Risiko darstellt oder nicht. Eine Expertin sagt, dass schriftbasierte Kommunikation nur in Kombination mit persönlichem Kontakt eine Chance ist, andernfalls eher als Risiko zu sehen ist. Drei weitere Probandinnen führen leider nicht aus, warum sie es als Chance sehen.

Fünf der Befragten sagen, dass Online-Beratung vor allem für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene eine Chance ist. Überzeugt sind sie deshalb davon, weil die Nutzung einfach ist und bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene sie daher öfters in Anspruch nehmen. Aber auch weil sie eine Erleichterung für den Zugang darstellt, vor allem für Jugendliche die Defizite in ihrer sozialen Kompetenz und organisatorischen Fähigkeiten haben. Da bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene andere Beratungsformen nicht in Anspruch nehmen, beziehungsweise ablehnen und sowieso viel Zeit im Internet verbringen, bietet sich diese Form der Beratung besonders an. Die fünf, die der Meinung sind, Online-Beratung sei nicht unbedingt eine Chance für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene, führen ihre Ansichten aber nicht näher aus. Nur eine Person gibt an, der Zugang zu diesen Formen müsste ausgebaut werden.

Sieben Expertinnen sind der Meinung, dass sich die Online-Beratung vor allem für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene anbietet, die Face-to-Face-Beratungen nicht in Anspruch nehmen würden. Vor allem deshalb, weil es ihnen leichter fällt, sich übers Internet anderen Personen zu öffnen. Drei sind anderer Meinung weil sie davon ausgehen, dass auf bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene zu viele Informationen auf einmal einprasseln, mit denen sie nicht umgehen können.

Die Chancen der Online-Beratung sehen die Befragten vor allem für Jugendliche, die Angst vor herkömmlichen Beratungssituationen haben und diese ablehnen würden. Online-Beratung ist leichter zu finden, es können mehr Menschen erreicht werden und zudem sind mehr Informationen vorhanden. Die Nutzung ist flexibler und es erfordert einen geringeren Zeitaufwand und zudem nehmen "vorsichtige" Jugendliche diese Art der Beratung eher an.

Fünf Expertinnen halten fest, dass in der Online-Beratung eher über Gefühle gesprochen wird. Begründet sehen sie dies vor allem darin, dass direkter Kontakt Menschen mit niedrigen sozialen Fähigkeiten hemmt und es aufgrund der Anonymität und Distanz einfacher ist, Dinge anzusprechen. Fünf weitere sehen dies nicht so, führen dies aber nicht weiter aus.

Sechs sehen die Anonymität als Chance, weil es keine Hemmungen gibt und diese Beratung unverbindlicher ist. Vier sehen dies als Risiko an, vor allem weil Beratungsabbrüche wahrscheinlicher werden.

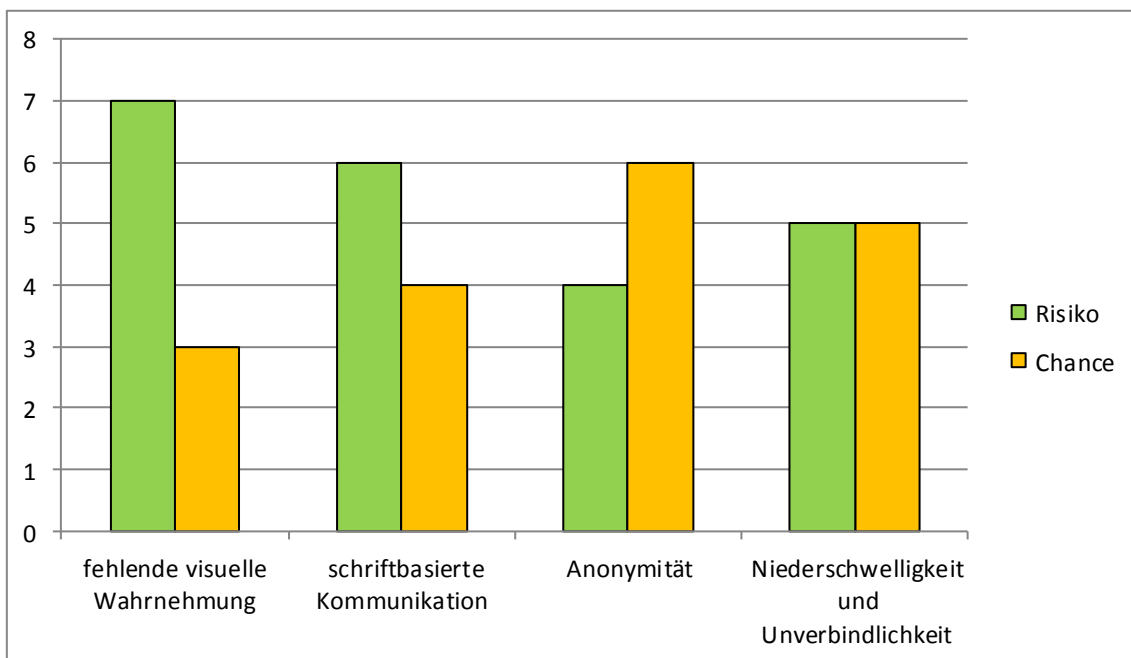


Abbildung 29: Chancen und Risiken in der Online-Beratung - Expertinnen

Im Hinblick auf die Grenzen der Online-Beratung geben alle zehn Personen an, dass es für sie welche gibt. Diese liegen unter anderem in der Handhabung der Beratung, wenn es zu Missverständnissen kommt, wenn es um persönliche Anliegen geht und Online-Beratung zu wenig gebunden und zu unpersönlich ist, aber auch wenn es zu Falschinformation oder Falschinterpretation kommt und es um tiefer gehende Hintergründe geht und die Online-Beratung dabei zu oberflächlich wäre, außerdem, wenn es um Lernschritte, wie dem Verhalten in Vorstellungsgesprächen geht. Die Expertin glaubt, dies sei nur persönlich erlernbar und die Kritik nur von Menschen annehmbar zu denen eine Beziehung besteht.

Auf die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten haben die Expertinnen wie folgt geantwortet: sieben sagen die Grenzen der Online-Beratung sind dann erreicht, wenn andere User Beiträge schlecht machen oder kritisieren, acht, wenn User andere angreifen, sechs wenn User mit den Kommentaren anderen User nicht zurechtkommen, acht, wenn Unsicherheit oder Misstrauen herrscht und sieben, wenn es zu Missverständnissen kommt.

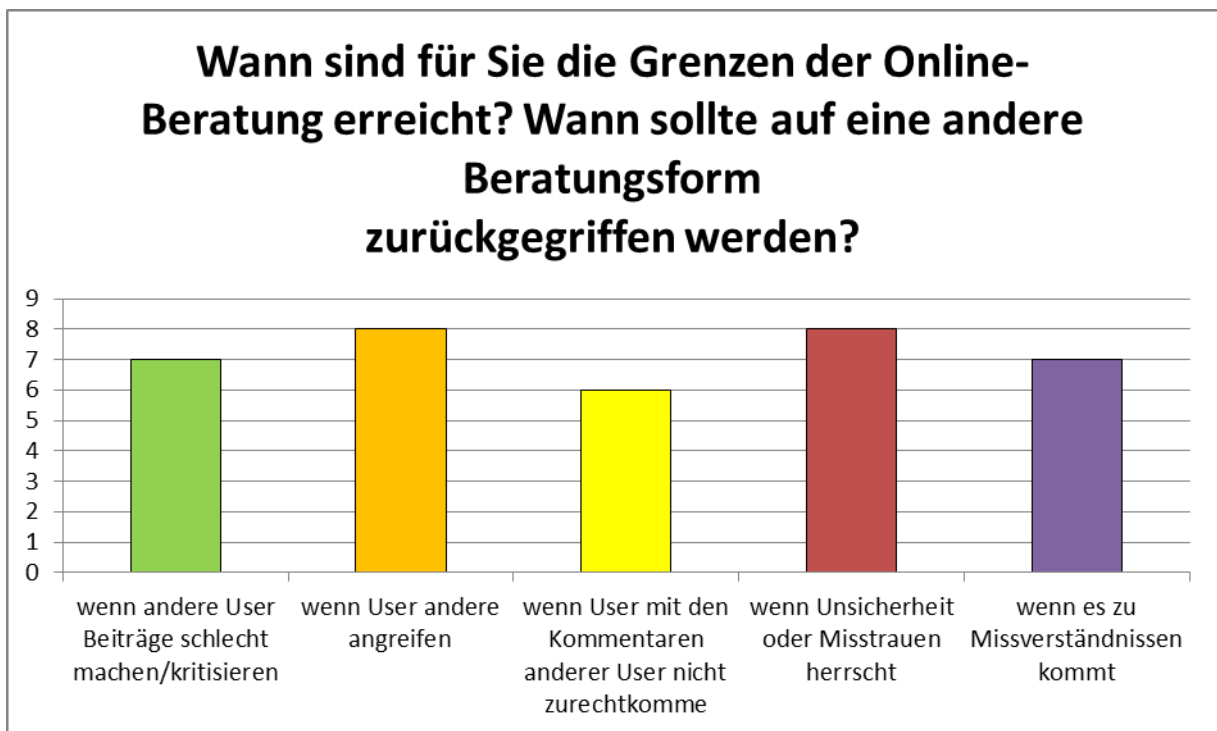


Abbildung 30: Grenzen der Online-Beratung - Expertinnen

F3: Was sollte sich aus Sicht der Expertinnen in Zukunft ändern, um einen niederschweligen Zugang für Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 zu schaffen?

In diesem Kontext geben alle zehn Expertinnen an, es sei für sie einer der größten Vorteile, dass man Beratung im Web 2.0 kontext- und zeitunabhängig nutzen kann.

Niederschwelliger Zugang bedeutet für die Befragten, wenig Aufwand zu betreiben, um etwas zu erhalten, keinen Termin ausmachen zu müssen, die Beratung jederzeit nutzen zu können, egal wo man sich befindet und dass kein Zwang und keine Verbindlichkeit besteht. Weiters, dass die Beratung für jede/n zugänglich ist und dies unabhängig von Bedingungen. Ebenso, dass die Angebote, die niederschwellig sind und sich vor allem dadurch auszeichnen, dass, Personen die durch normale Beratungsangebote nicht erreicht werden oder sich dort nicht alleine zurechtfinden, diese in Anspruch nehmen können. Vier Personen gehen davon aus, dass Angebote (für Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf), die über das Web 2.0 laufen, automatisch niederschwellig sind. Begründet sehen sie dies im Internetzugang, den fast jeder zuhause hat und in einer gewissen Distanz, die diese Art der Beratung bietet. Sechs Expertinnen sind anderer Meinung und vertreten die Ansicht, dass es zu pauschal wäre anzunehmen, dass diese Art niederschwelliger wäre. Ebenso sind sie der Überzeugung, dass reflektierte Informationsbeschaffung übers Web sehr zeitintensiv sein kann und auch diese Angebote nicht für alle zugänglich und verständlich sind. Acht Expertinnen geben an, dass sie Angebote der Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf niederschwellig finden, jeweils eine weitere Person findet diese Angebote wenig und nicht niederschwellig.

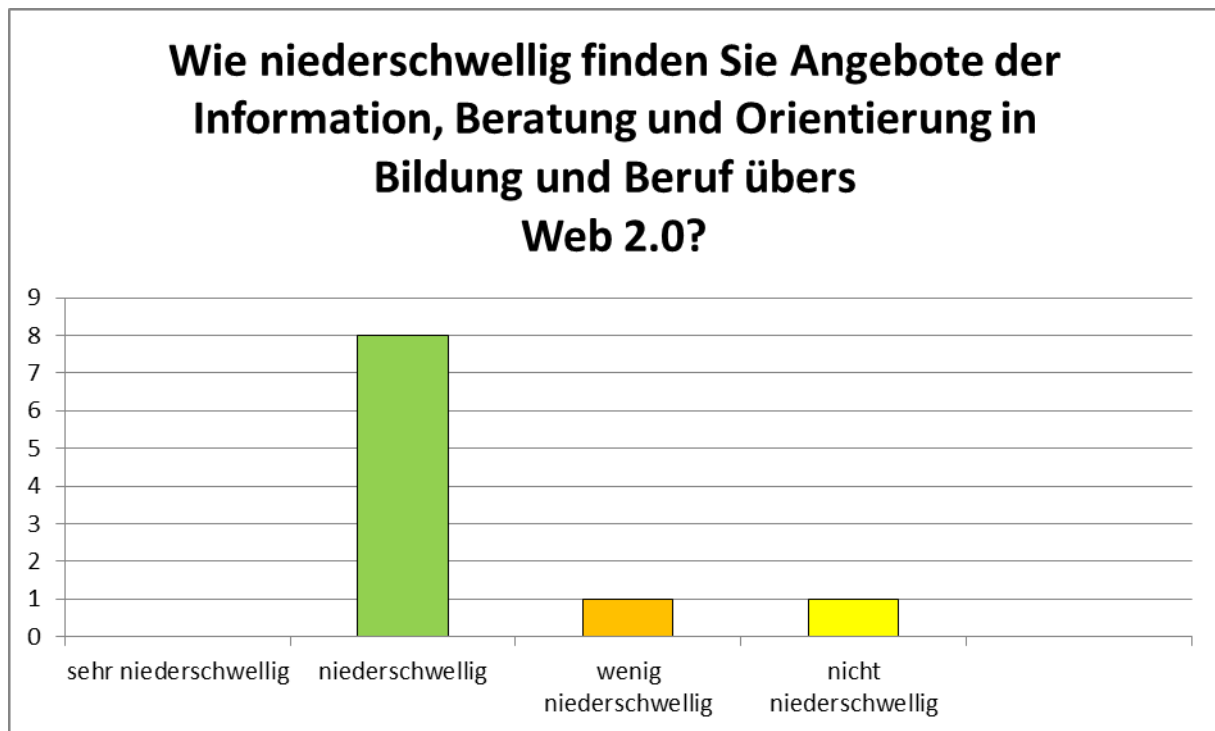


Abbildung 31: Niederschwelligkeit der Angebote für IBOBB im Web 2.0 - Expertinnen

Die Bildungs- und Berufsberatung der Zukunft im Web 2.0 stellen sich die Expertinnen wie folgt vor:

Sie sagen, es sind neue Ideen und mehr Angebote nötig, aber auch bessere Interessenstests mit nachvollziehbarer Evaluierung. Begabungstests sollten mit konkreten Berufsbildern, Ausbildungsverweisen und Stellenangeboten ausgestattet sein. Wesentlich wäre auch eine Kombination von persönlichem, engem Kontakt mit Beziehungsaufbau und Web 2.0 als Ergänzung. Die Angebote sollten noch niederschwelliger angelegt werden und von kompetenten Experten im Netz geleitet werden. Die Angebote sollten so aufgebaut sein, dass sie einfach, aber zielführend sind, für jeden zugänglich und kostenfrei sind und eine Kombination aus Face-to-Face-Beratung und Online-Beratung zulassen. Wichtig ist den Expertinnen auch, dass die Angebote gut verpackt sind, um das Interesse der bildungsfernen Jugendliche und Jungen Erwachsene zu wecken. Damit aus Sicht der Expertinnen ein niederschwelligerer Zugang vor allem für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene im Web 2.0 geschaffen wird, muss sich einiges ändern. Zum einen ist dies eine bessere Bekanntmachung von solchen Angeboten außerhalb des Webs. Die Seiten, die es gibt, müssten leichter auffindbar und das Beratungsangebot muss bekannt sein. Innerhalb der Angebote muss mehr auf einfache klare Darstellungen/Beschreibungen geachtet werden und

mehr Informationen darüber müssten in Jugendforen eingebaut werden. Der Ausbau von Angeboten mit der Fokussierung auf die Zielgruppe, sowie die Nutzung von Facebook und anderen neuen Medien müsste mehr forciert werden. So würde es dann auch ermöglicht, auf die Bedürfnisse und Entwicklungsstände der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen näher einzugehen. Zuerst müsste mit allen Jugendlichen einmal eine gemeinsame Nutzung der Medien stattfinden, bis die Jugendlichen und Jungen Erwachsenen die Möglichkeiten kennen und diese selber nutzen können.

Zur Stichprobe der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen kann gesagt werden, dass es sich um 10 männliche und 15 weibliche Personen handelt, die an der Umfrage teilgenommen haben. Diese sind zwischen 15 und 23 Jahren alt, das heißt, das Durchschnittsalter beträgt 17,72 Jahre. 23 Jugendliche geben an, dass ihre Muttersprache Deutsch ist, eine hat Türkisch als Muttersprache und einer der Jugendlichen Farsi. Ein Jugendlicher gibt an, die afghanische Staatsbürgerschaft zu haben und ein weiterer die türkische, Alle anderen TeilnehmerInnen sind österreichische StaatsbürgerInnen. Um einen Überblick über die Berufswünsche der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen zu geben, dient folgende Abbildung.

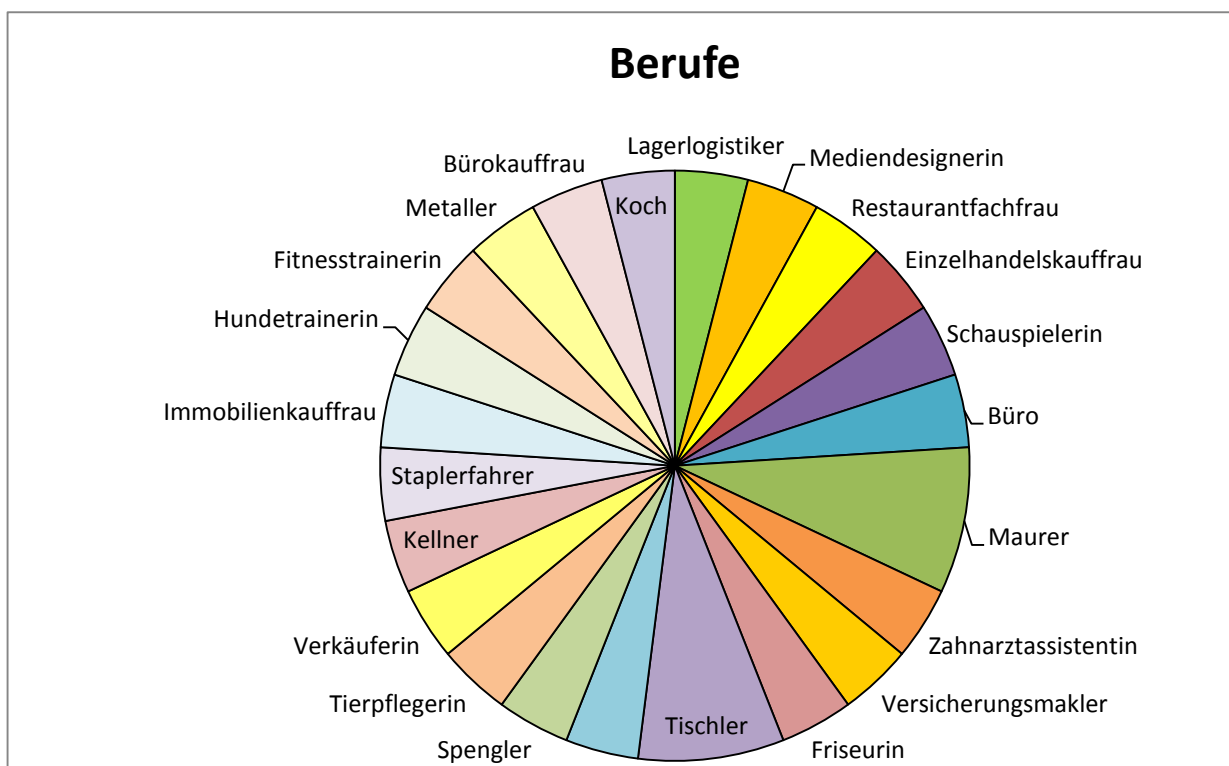


Abbildung 32: Berufswünsche der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen

Zur Abbildung selbst gibt es zu sagen, dass sich jeweils zwei für den Beruf des Maurers entschieden haben und weitere zwei für den Beruf des Tischlers, sonst handelt es sich um Einfachnennungen.

F1: Welche Erfahrungen haben die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen im Hinblick auf Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf @ Web 2.0?

Hinsichtlich der Erfahrungen der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen lässt sich folgendes Bild abzeichnen. Vier geben an, dass sie Chatberatung kennen, einer Beratung via Skype, acht Forenberatung, sieben E-Mail-Beratung, elf kennen keine dieser Beratungsformen und ein weiterer Proband gibt bei Sonstiges das AMS an.

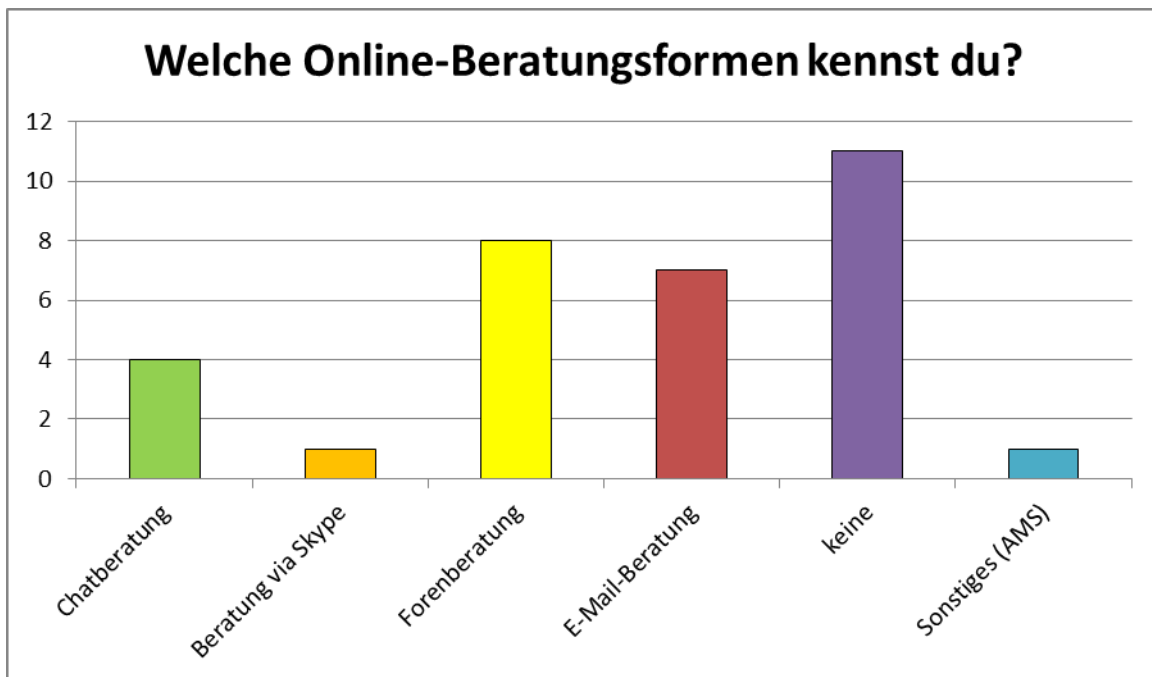


Abbildung 33: Bekanntheit der Online-Beratungsformen – bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

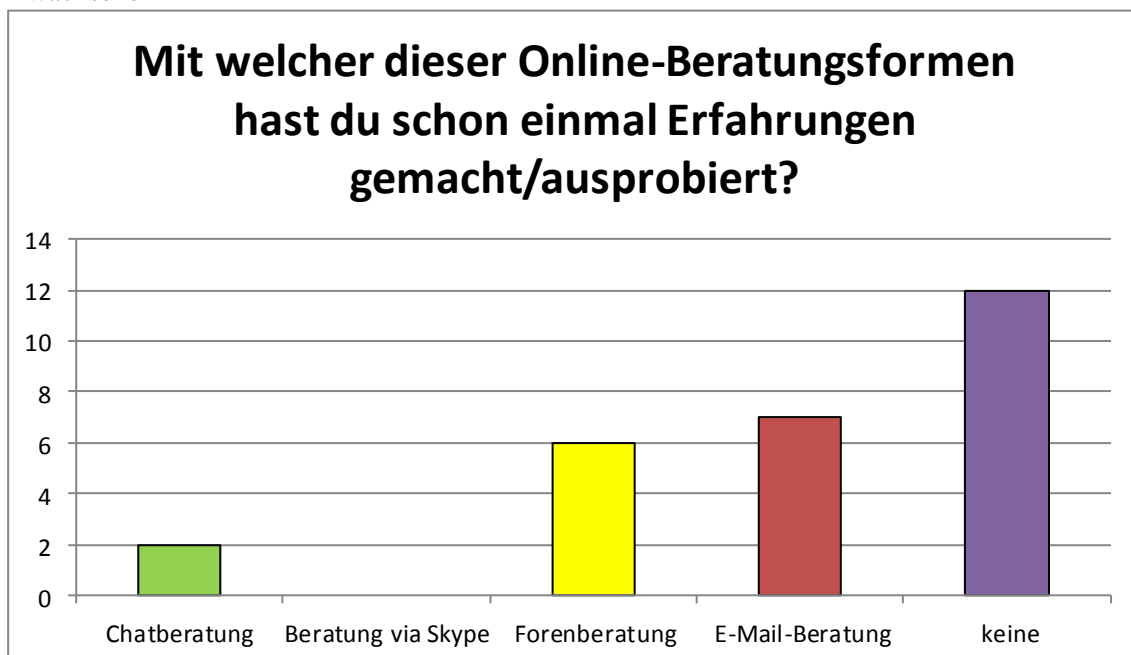


Abbildung 34: Erfahrungen der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen mit Online-Beratungsformen

In Bezug auf die persönlichen Erfahrungen mit diversen Online-Beratungsformen, geben zwei Jugendliche an, Chatberatung schon ausprobiert zu haben. Mit Beratung via Skype hat hingegen noch keine/r der Befragten Erfahrungen gemacht. Sechs Jugendliche geben jedoch an mit Forenberatung und sieben Jugendliche mit E-Mail-Beratung einige Erfahrungen gesammelt zu haben. Insgesamt zwölf ProbandInnen haben noch keine Online-Beratungsformen ausprobiert.

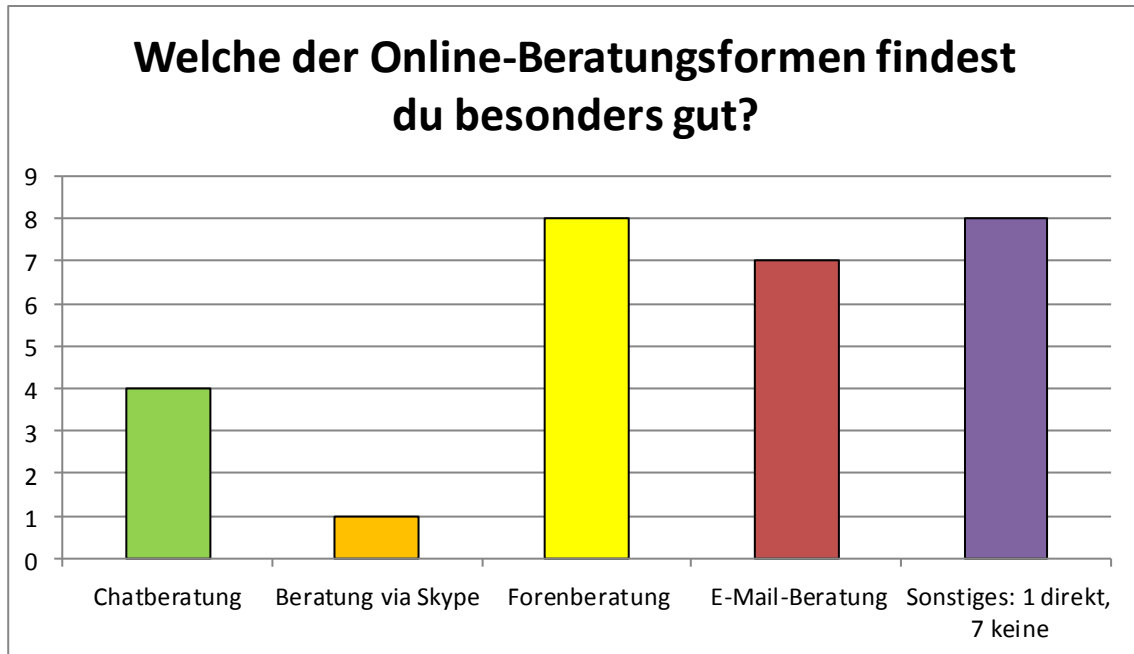


Abbildung 35: Beliebtheit der Online-Beratungsformen - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Vor allem wird aus der oberen Abbildung deutlich, dass den Jugendlichen und Jungen Erwachsenen Forenberatung, mit acht Nennungen, besonders gut gefällt, gefolgt von E-Mail-Beratung mit sieben Nennungen. Acht geben an, keine Beratungsform gut zu finden, einer davon sagt, direkte Beratung wäre zu bevorzugen. Vier hingegen sehen Chatberatung als besonders gut an und einer der Probanden Beratung via Skype.

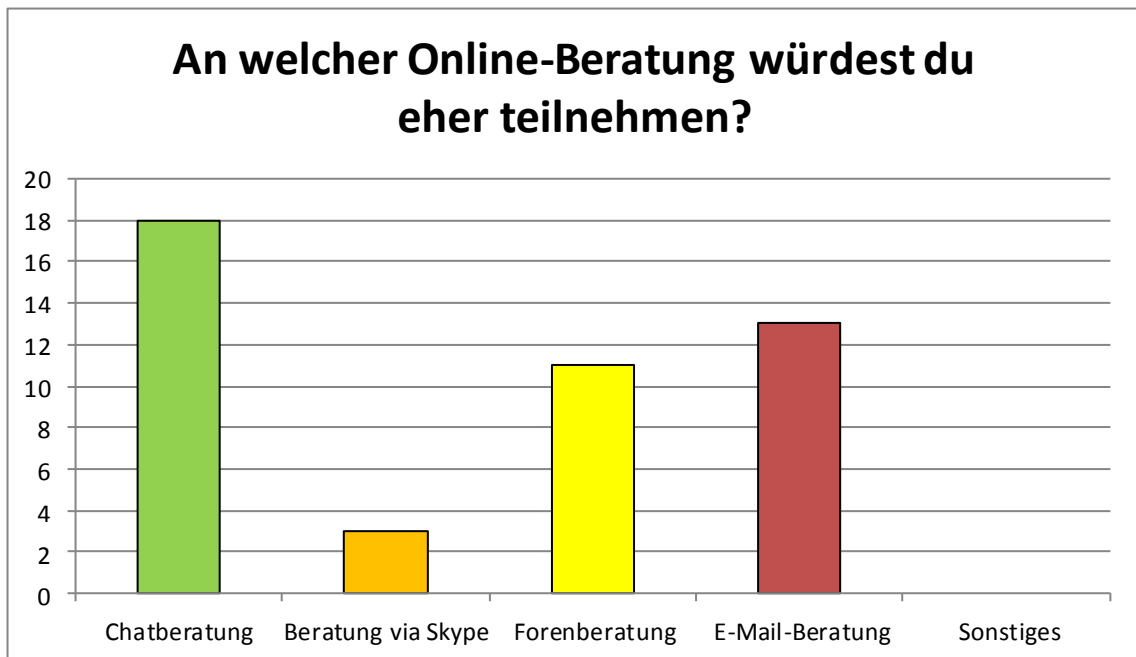


Abbildung 36: Bevorzugte Online-Beratungsformen - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Wirft man einen Blick auf die Beratungsformen, an denen Jugendliche und Junge Erwachsene eher teilnehmen würden, so lässt sich folgendes sagen: 18 entscheiden sich für die Chatberatung, drei für die Beratung via Skype, elf für die Forenberatung und 13 für die E-Mail-Beratung.

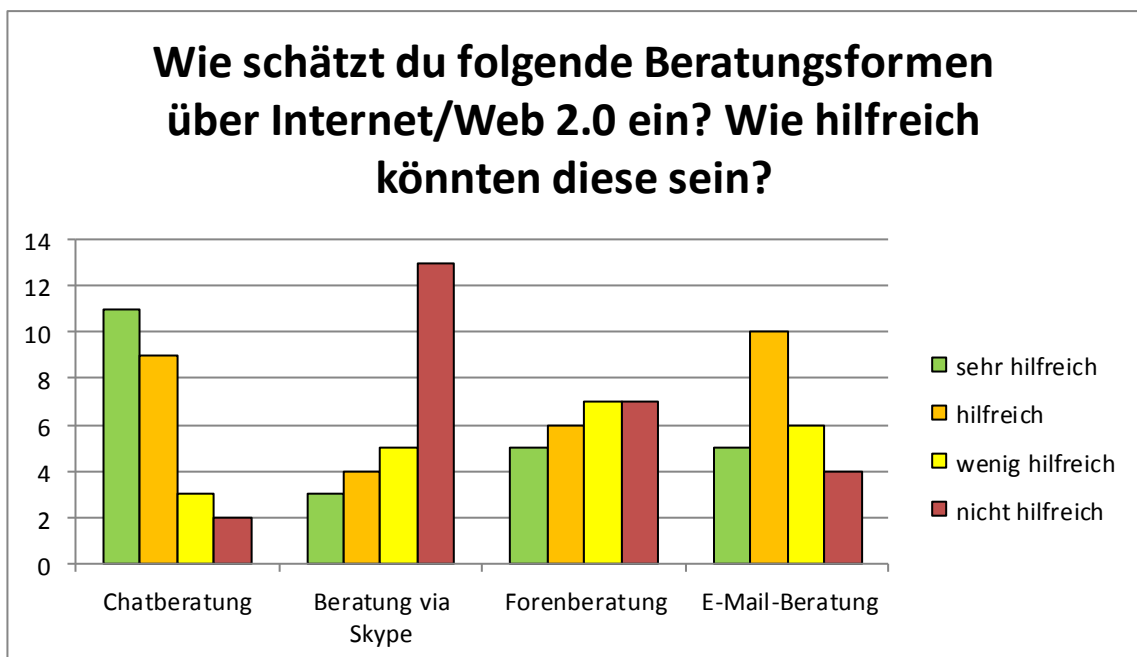


Abbildung 37: Nützlichkeit der Beratungsformen - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Betrachtet man, wie hilfreich die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen Beratungsformen im Web 2.0 einschätzen, so ergibt sich folgendes Bild: elf Personen empfinden Chatberatung als sehr hilfreich, neun finden sie ist hilfreich und drei empfinden sie als wenig hilfreich und zwei sagen sogar, sie sei nicht hilfreich.

Beratung via Skype schätzen drei Probanden als sehr hilfreich ein, vier als hilfreich und fünf als wenig hilfreich und 13 als nicht hilfreich. Fünf der Befragten sind der Überzeugung, dass Foren-Beratung sehr hilfreich ist, sechs empfinden sie als hilfreich und jeweils sieben Personen sagen, sie sei wenig hilfreich und nicht hilfreich. In punkto E-Mail-Beratung kann erwähnt werden, dass fünf Personen sie als sehr hilfreich erachten, zehn als hilfreich und sechs als wenig hilfreich und vier als nicht hilfreich.

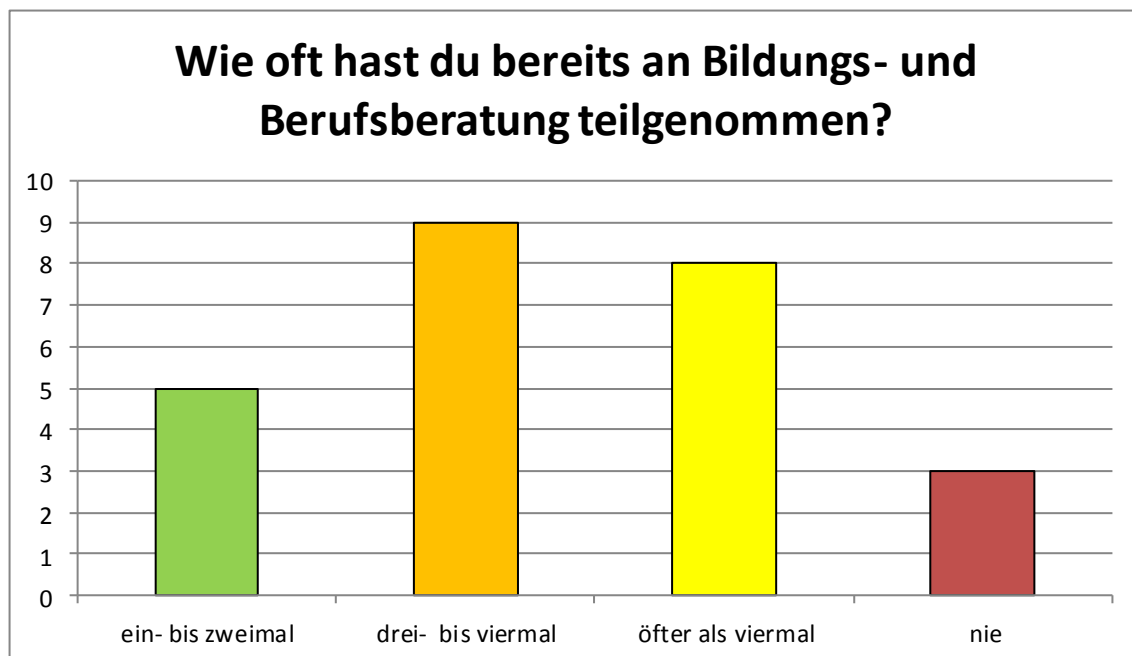


Abbildung 38: Häufigkeit der Nutzung von Bildungs- und Berufsberatung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Wie oft bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene Bildungs- und Berufsberatung bereits in Anspruch genommen haben, lässt sich aus der vorangegangenen Abbildung entnehmen; fünf der Befragten geben an, dass sie Bildungs- und Berufsberatung ein- bis zweimal in Anspruch genommen haben, neun sagen, sie hätten Bildungs- und Berufsberatung drei- bis viermal genutzt, acht geben sogar an, diese Art der Beratung schon öfter als viermal in Anspruch genommen zu haben. Drei hingegen meinen, Bildungs- und Berufsberatung hätten sie noch nie für sich genutzt. Im Hinblick auf Bildungs- und Berufsberatung im Internet sagen zehn der Befragten, ein- bis zweimal teilgenommen zu haben, eine Person gibt

an, drei- bis viermal teilgenommen zu haben, ein weiterer öfter als viermal und 13 Personen nie.

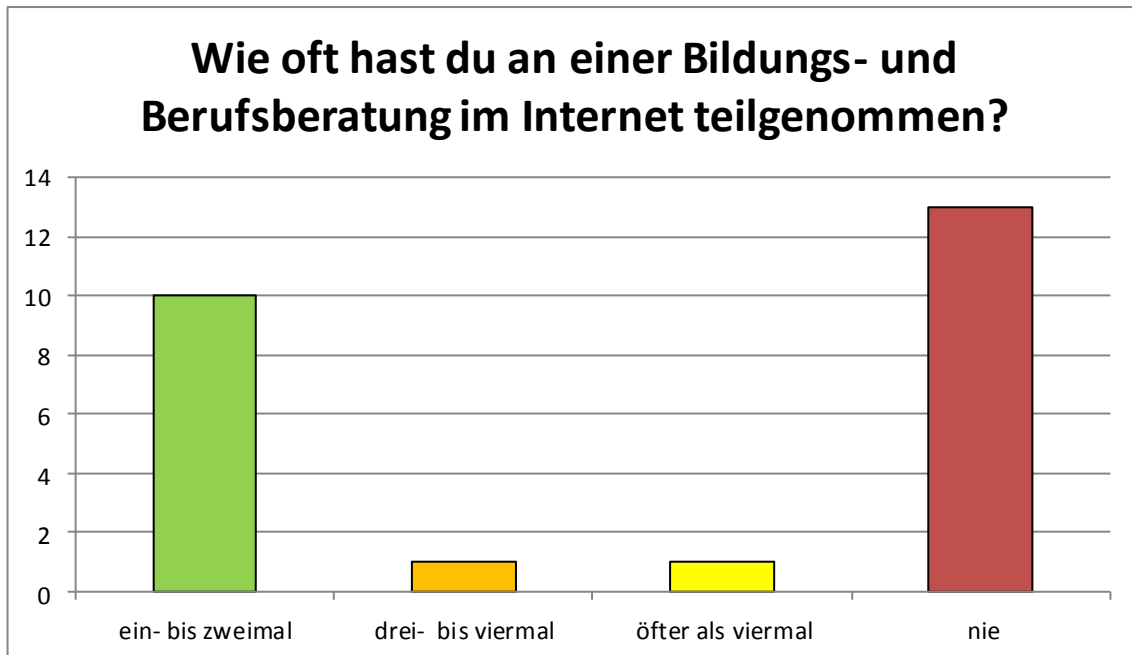


Abbildung 39: Häufigkeit der Nutzung von Bildungs- und Berufsberatung im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Ausnahmslos alle 25 Jugendlichen geben an sich schon einmal im Internet über Berufe informiert zu haben.

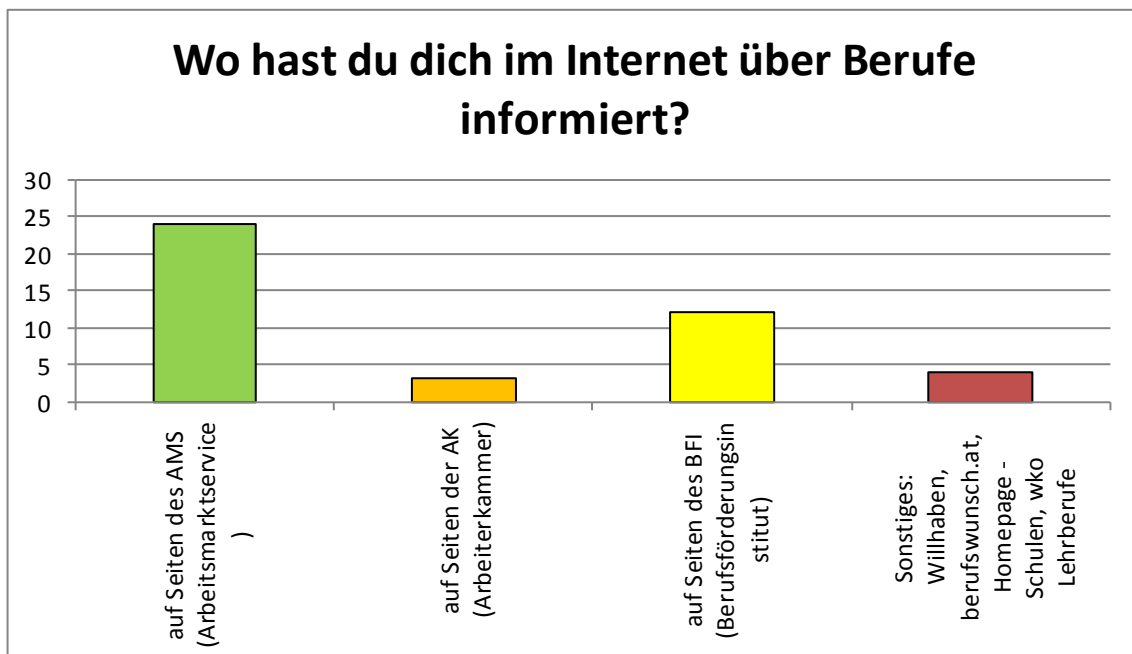


Abbildung 40: Orte der Information - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Auf die Frage, wo sich die bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene über Berufe informieren, geben 24 an, sich auf Internetseiten des Arbeitsmarktservice zu informieren. Drei nutzen dafür die Seiten der Arbeiterkammer und zwölf die des Berufsförderungsinstituts. Weitere vier geben an, die Internetseiten Willhaben, berufswunsch.at, die Homepage von Schulen und die Internetseite der WKO-Lehrberufe in Anspruch zu nehmen.

In Anbetracht dessen, wie oft die Internetseiten genutzt wurden, kann gesagt werden, dass die AMS-Seiten am häufigsten genutzt wurden. Vier Personen geben an, sie ein- bis zweimal genutzt zu haben, sechs Personen drei- bis viermal und 15 Personen sogar öfter als viermal. Die Seiten der Arbeiterkammer wurden am wenigsten genutzt. Zwei der Probanden haben diese Seite ein- bis zweimal, einer drei- bis viermal, drei öfter als viermal, jedoch 19 nie in Anspruch genommen. Hinsichtlich des Berufsförderungsinstituts lässt sich sagen, dass vier Personen dies ein-bis zweimal genutzt haben, fünf drei- bis viermal, vier öfter als viermal und zwölf geben an diese Seiten nie genutzt zu haben.

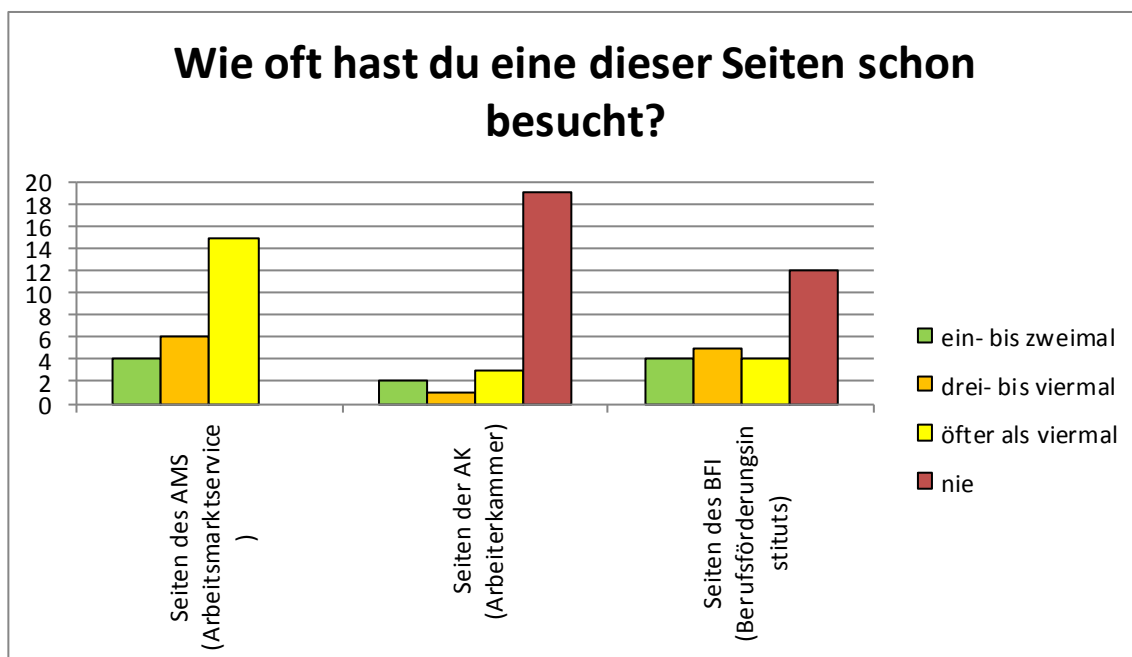


Abbildung 41: Häufigkeit der Nutzung diverser Internetseiten - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

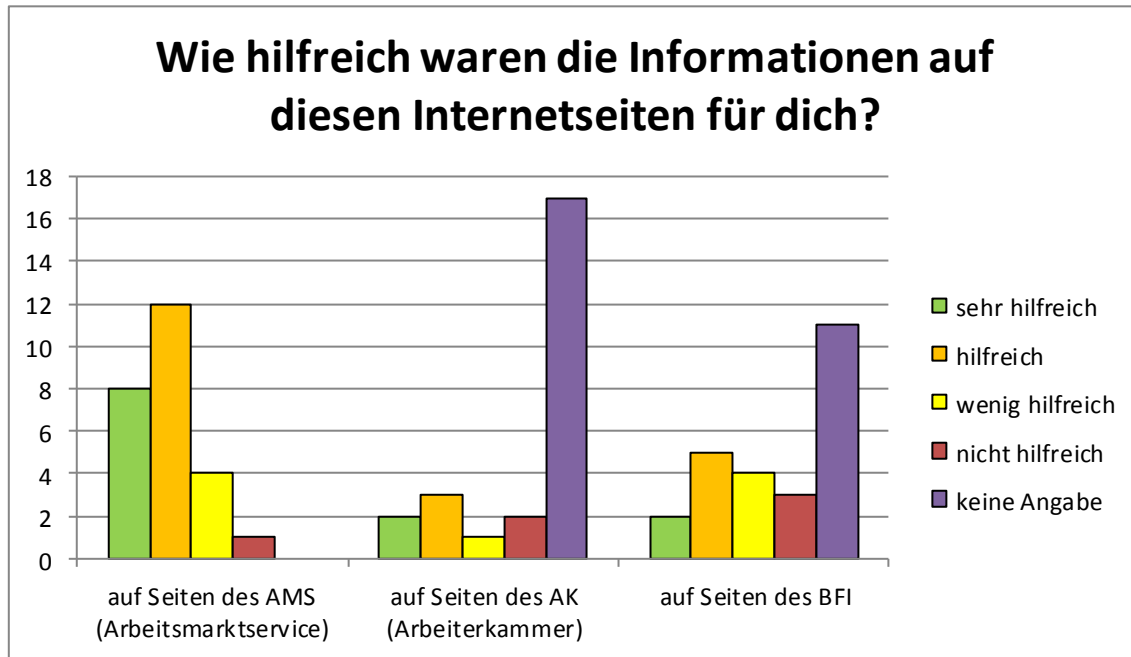


Abbildung 42: Nützlichkeit der Informationen diverser Internetseiten - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Im Zusammenhang, wie hilfreich die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen die Internetseiten einschätzen, kam es zu folgendem Ergebnis: acht schätzen die Seiten des AMS als sehr hilfreich ein, zwölf als hilfreich, vier als wenig hilfreich und eine Person als nicht hilfreich. Im Hinblick auf die Internetseiten der AK sind dies zwei Personen, die diese Seiten als sehr hilfreich einschätzen, drei die sie als hilfreich einschätzen, eine Person die sie als wenig hilfreich einschätzt und 17 Personen haben dazu keine Angabe gemacht. In Bezug auf die Internetseiten des Berufsförderungsinstituts geben zwei Jugendliche an, dass die Informationen für sie hilfreich waren, fünf weitere sehen die dortigen Informationen als hilfreich an, vier Jugendliche empfinden sie als wenig hilfreich und drei sagen, sie sind nicht hilfreich. Elf geben keine Angabe dazu ab.

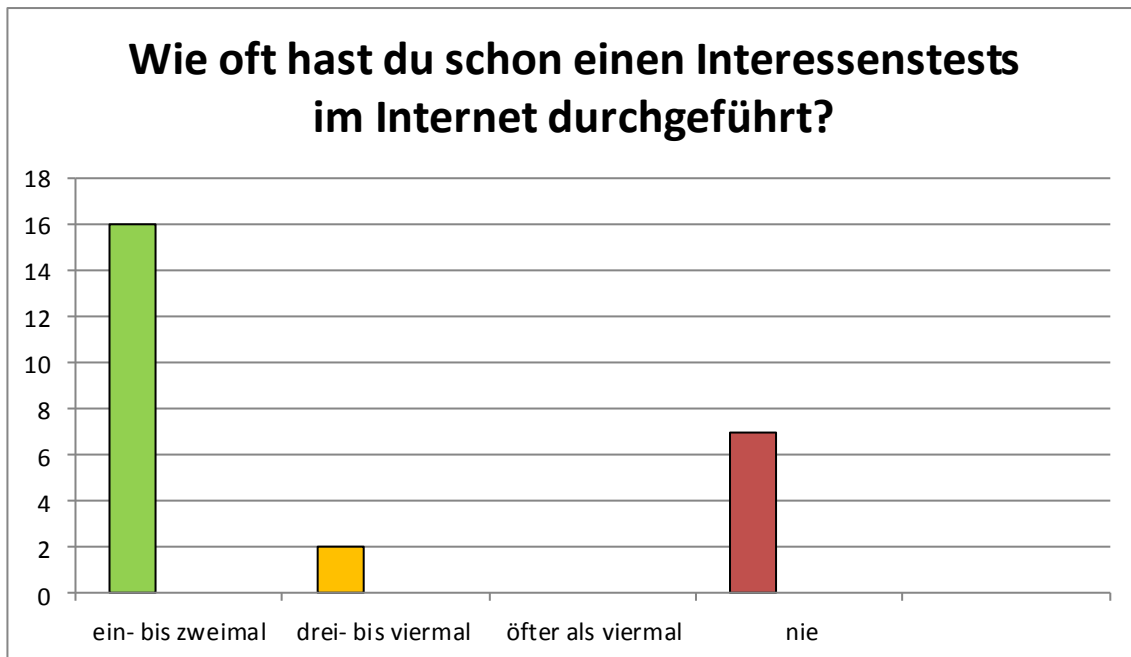


Abbildung 43: Häufigkeit der Durchführung von Interessenstests im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

19 Jugendliche und Junge Erwachsene geben an, dass sie Interessenstests im Internet kennen und sechs geben an, keine zu kennen.

16 der Befragten haben bereits ein- bis zweimal einen Interessenstest im Internet durchgeführt, zwei drei- bis viermal, öfter als viermal keine/r und sieben geben an noch nie einen Interessenstest im Internet durchgeführt zu haben.

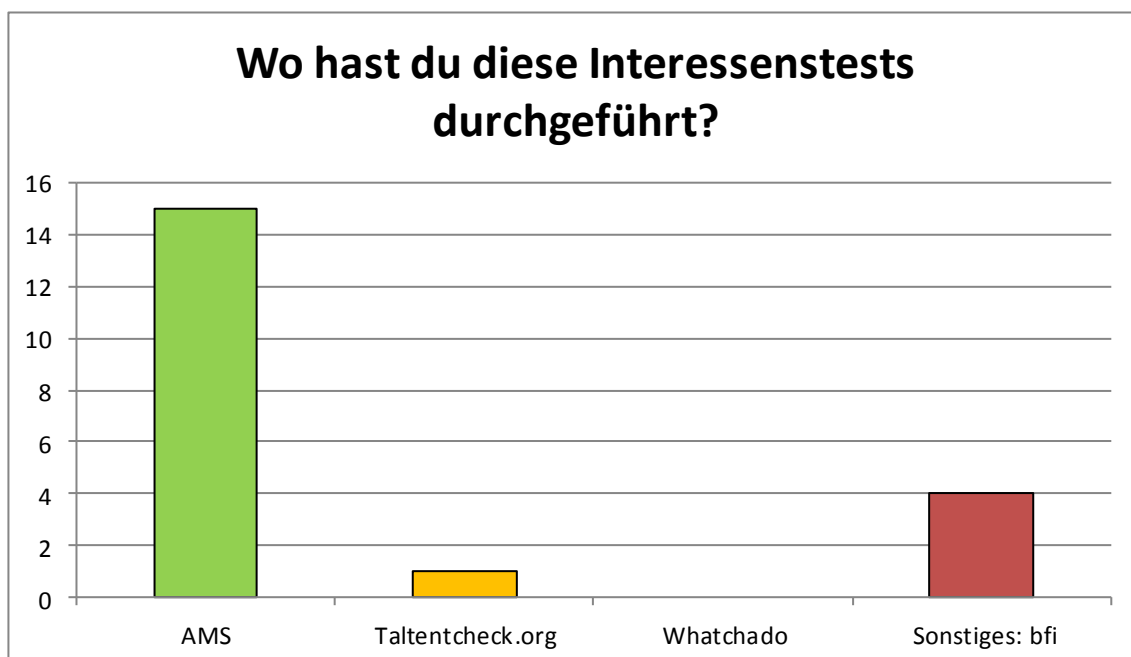


Abbildung 44: Orte der Durchführung von Interessenstests - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Auf die Frage, wo die Befragten die Interessenstests durchgeführt haben, geben 15 an, diese übers AMS ausgefüllt zu haben, einer auf Talentcheck.org und vier beim BFI.

Sieben der Befragten äußern, dass sie während eines Interessenstests gerne eine Person zur Verfügung hätten, mit der sie bei Fragen chatten oder mailen könnten. 15 Personen halten dies nicht für notwendig und weitere drei machen keine Angabe dazu.

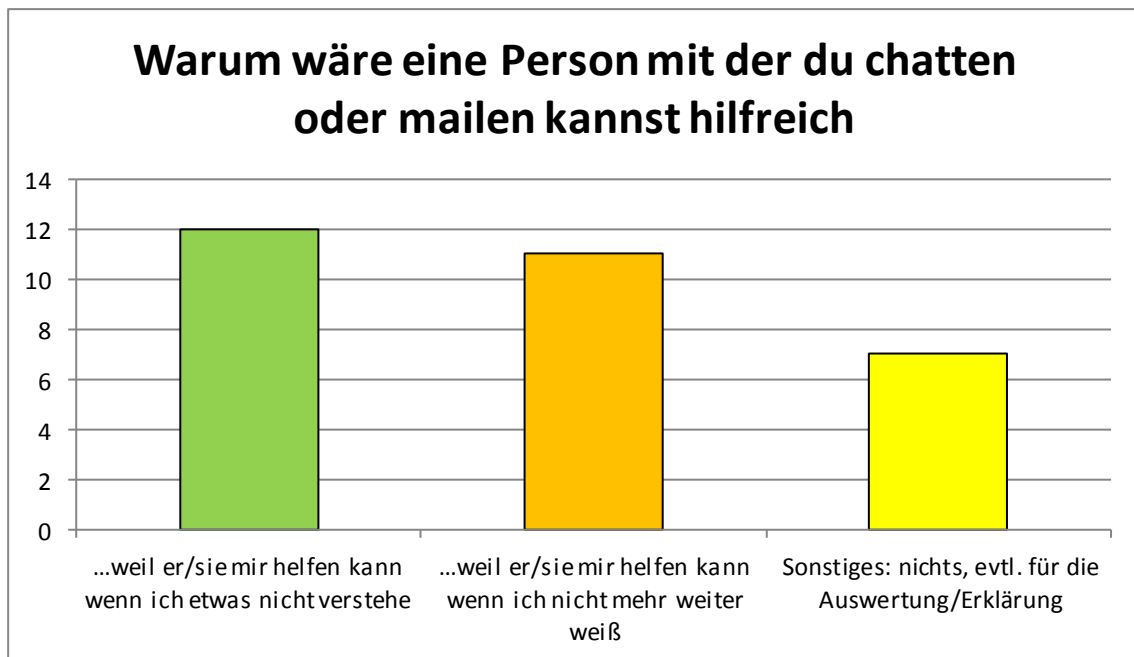


Abbildung 45: Begründungen für Unterstützung bei Interessenstests - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Wenn man sie fragt, warum sie gerne eine Person zur Verfügung hätten, sagen zwölf Jugendliche, weil diese ihnen helfen könnte, wenn sie etwas nicht verstehen. Elf Jugendliche sind der Meinung, dass ihnen diese Person helfen kann, wenn sie nicht mehr weiter wissen und sieben sagen, für die Auswertung und Erklärung der Interessenstests wäre es von Vorteil.

Zwei der Jugendlichen geben an, dass Ihnen die Informationen nach dem Interessenstest „Völlig“ ausgereicht haben, sechs beantworten die Frage mit „Eher schon“ und acht mit „Eher nicht“. Vier sind der Meinung, dass Ihnen die Informationen nicht ausgereicht haben.

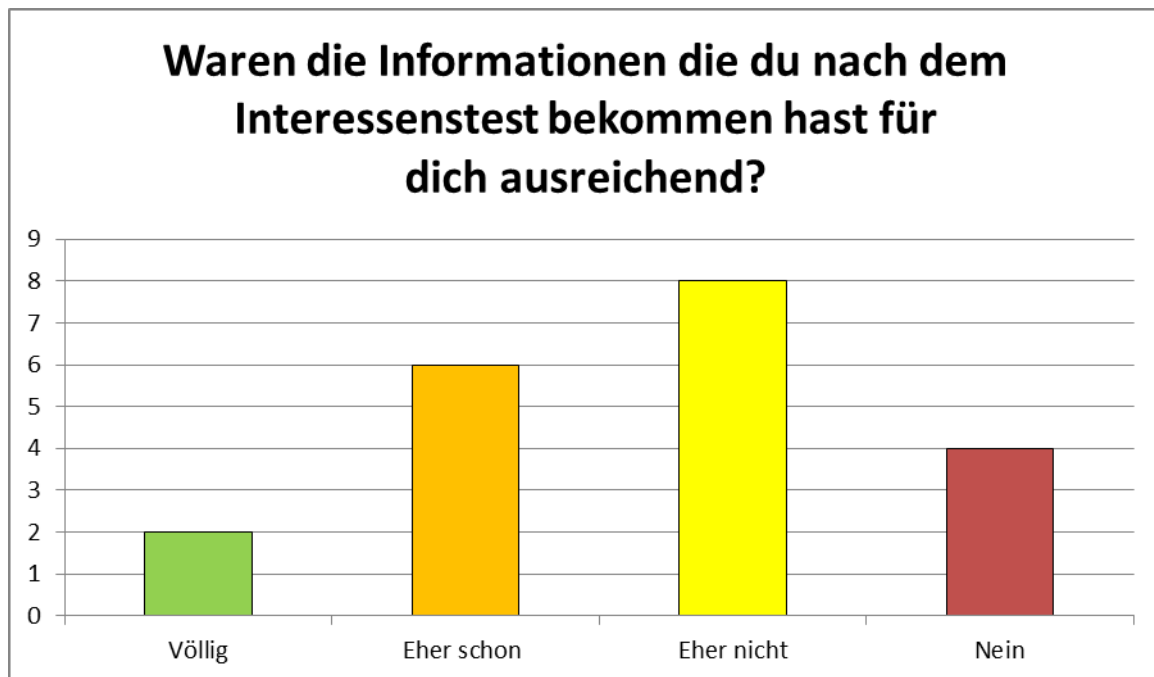


Abbildung 46: Zufriedenheit mit Informationen nach Interessenstests - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Acht der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen würden nach dem Interessenstests gerne eine Person zur Verfügung haben, mit der sie bei Fragen chatten oder mailen könnten. Elf ProbandInnen verneinen diese Frage und die restlichen machten dazu keine Angabe, weil ihnen diese Frage aufgrund der Fragenstruktur „Wenn-dann“ nicht mehr angezeigt wurde.

18 führen an den Jugendkompass oder Berufskompass (Interessenstests) des AMS zu kennen, sieben der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen verneinen dies.

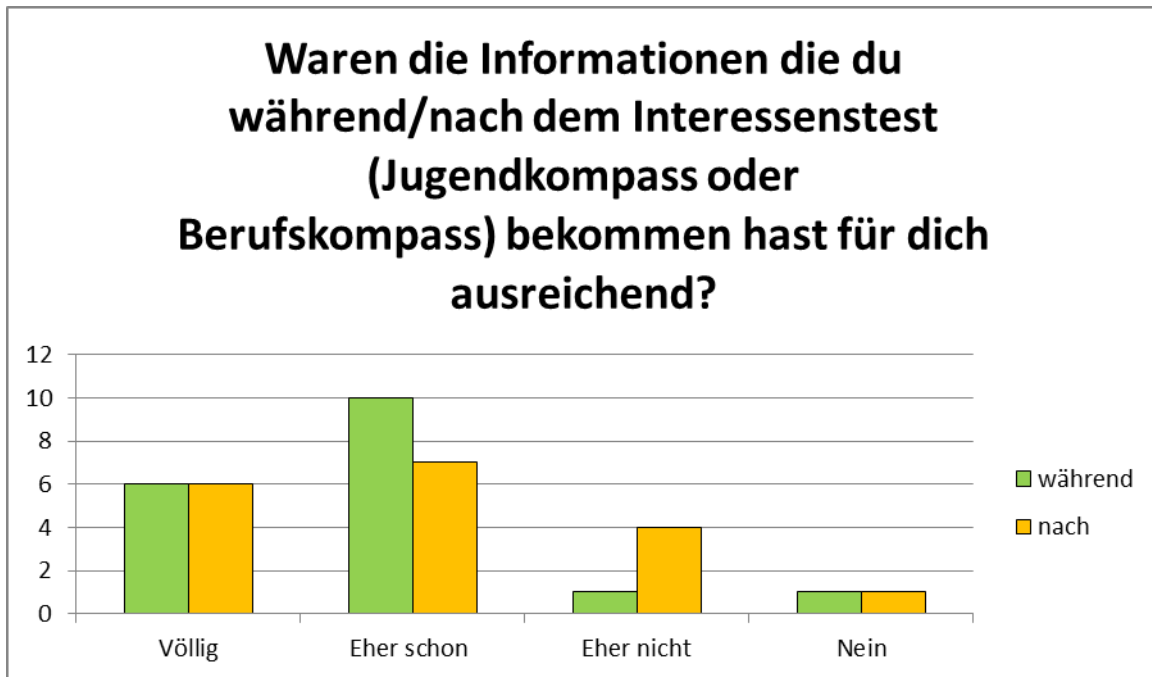


Abbildung 47: Zufriedenheit mit Informationen während/nach dem Jugend-/Berufskompass - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Sechs der Befragten geben an, dass Ihnen die Informationen sowohl während, als auch nach dem Interessenstest „Völlig“ ausgereicht haben. Zehn weitere meinen, dass für sie die Informationen während des Tests „Eher schon“ ausgereicht haben, nach dem Test geben sieben an, dass die Informationen für sie „Eher schon“ ausreichten. Während der Durchführung gibt einer der Befragten an, dass die Informationen „Eher nicht“ ausgereicht haben, nach dem Test sind vier der Meinung „Eher nicht“ ausreichend informiert worden zu sein. Jeweils einer/m Befragten reichen die Information sowohl vor als auch nach des Tests nicht aus.

13 der Befragten geben an, schon einmal Videos im Internet angesehen zu haben, die ihnen dabei halfen, sich für einen Beruf zu entscheiden. 12 sind gegenteiliger Meinung.

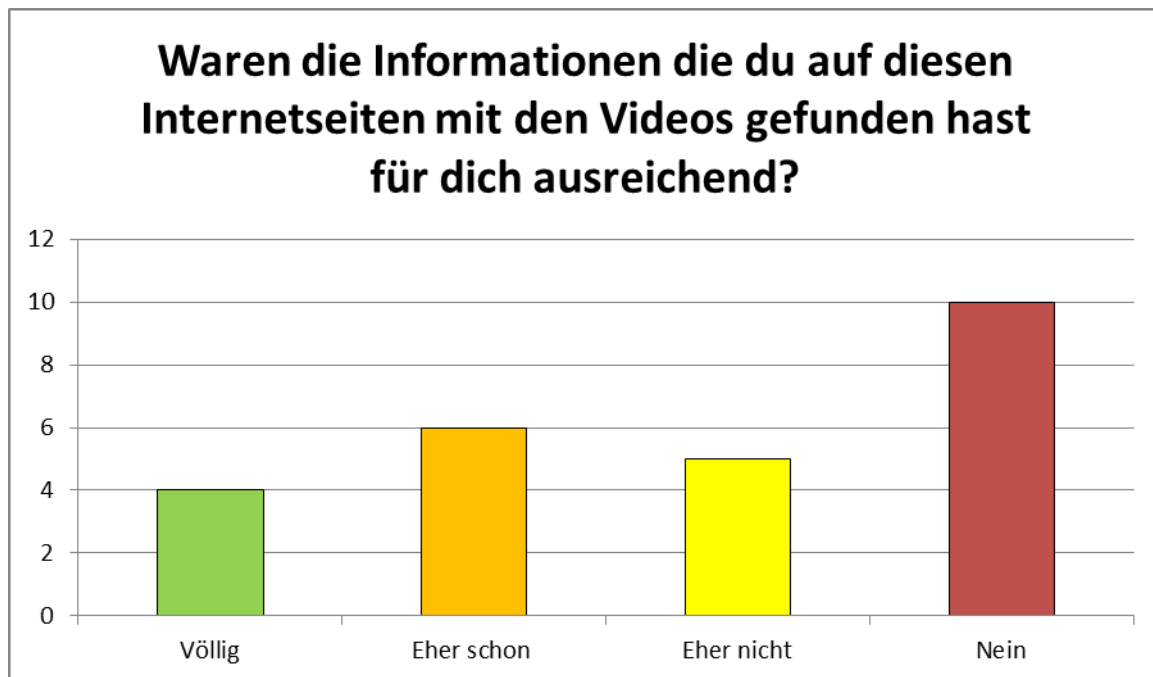


Abbildung 48: Zufriedenheit mit Informationen von Internetseiten mit Berufsvideos - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Vier der Probanden geben hinsichtlich der Informationsweitergabe auf Seiten welche durch Videos bei der Bildungs- und Berufsentscheidung helfen sollen an, dass sie die Informationen als „Völlig“ ausreichend empfunden haben. Sechs weitere erachten die Informationen als „Eher schon“ ausreichend, fünf sagen die Informationen sind „Eher nicht“ ausreichend und es sollte daher einen Ausbau geben. Zehn also der Großteil der Befragten meint die Informationen war nicht ausreichend.

14 der Probanden führen an, dass sie die Homepage des AMS mit den Karrierevideos kennen, elf gaben an, sie nicht zu kennen. In Anbetracht dessen, wie häufig sich die Befragten dort bereits Videos angesehen haben, kommt man zu folgendem Ergebnis: drei geben an „ein- bis zweimal“ die AMS-Seite mit den Karrierevideos genutzt zu haben, fünf sagen, sie hätten die Seite bereits „drei- bis viermal“ genutzt, vier geben sogar an, dass die Nutzung bereits „öfter als viermal“ stattgefunden hat. 13 hingegen haben die Seite noch „nie“ genutzt.

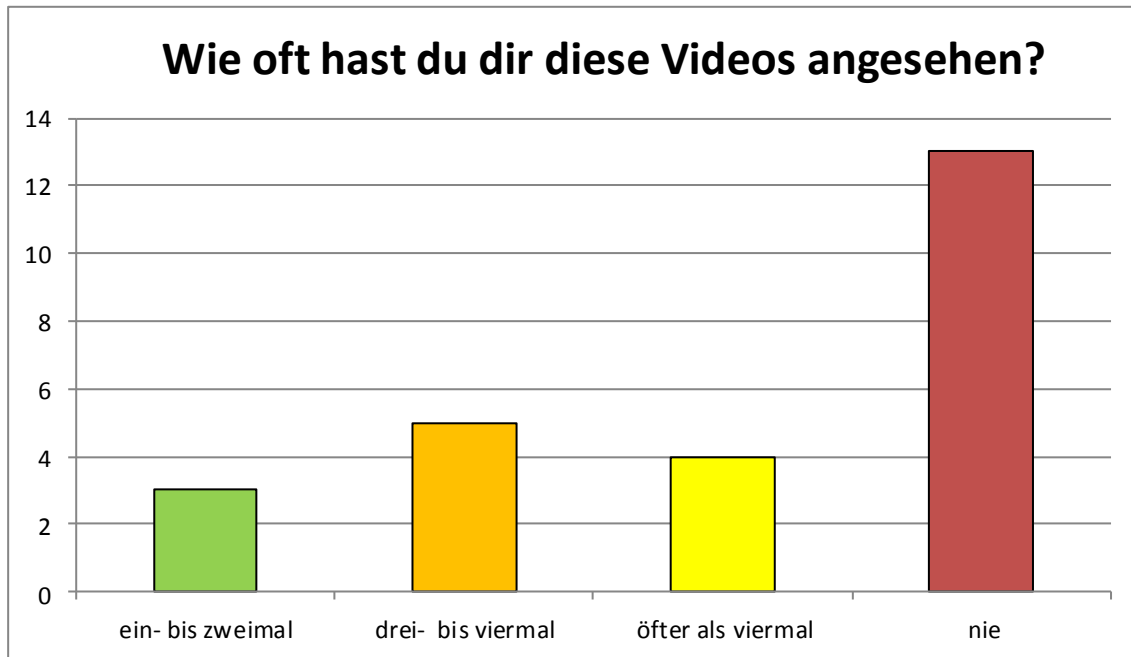


Abbildung 49: Häufigkeit der Nutzung der Internetseiten mit Videos zur Berufswahl - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Bezugnehmend, ob die Jugendliche die Videos als Unterstützung bei ihrer Berufsentscheidung angesehen haben, kann folgendes gesagt werden: einer der Befragten gibt an, dass ihn die Videos „Völlig“ bei seiner Berufsentscheidung unterstützt haben. Sieben sind der Meinung, dass sie die Videos „Eher schon“ unterstützt haben, fünf weitere Befragte sagen, dass sie „Eher nicht“ unterstützt worden sind und zwölf geben an, sich durch die Videos gar nicht in Ihrer Berufsentscheidung unterstützt fühlten.

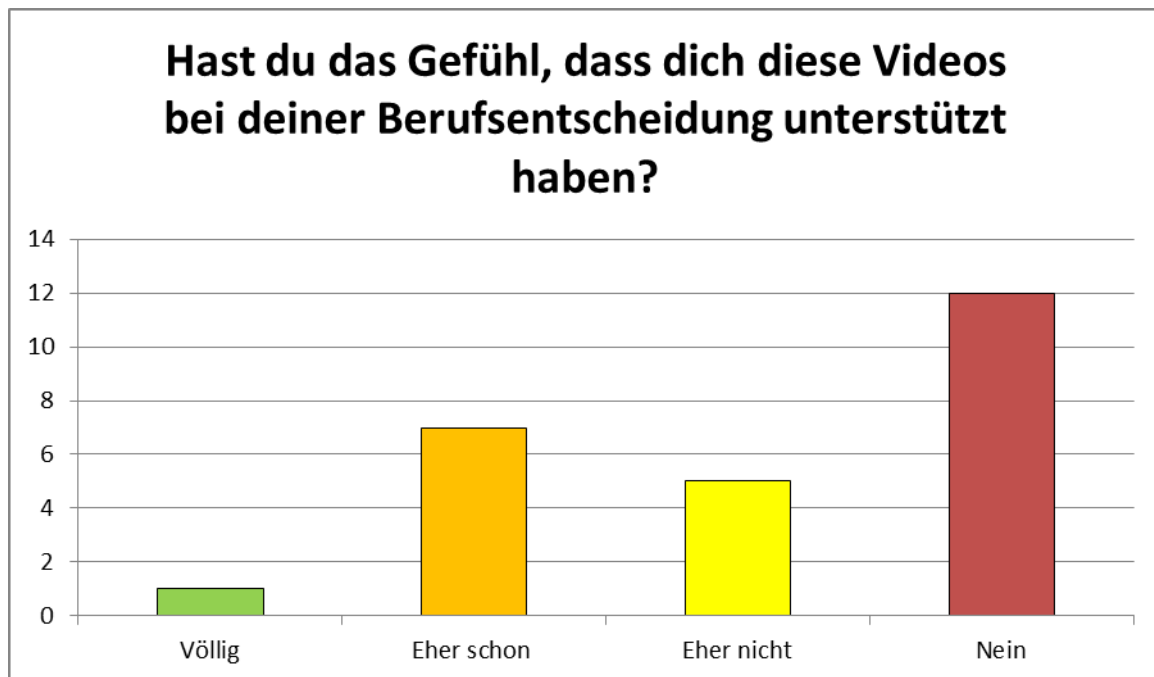


Abbildung 50: Empfindung der Unterstützung der Videos bei der Berufsentscheidung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Die Homepage Watchado mit verschiedenen Videos, die bei Berufsentscheidungen behilflich sein könnten, kennt keine/r der Befragten.

Zwei der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen führen an, den Berufsinformationscomputer kurz BIC, zu kennen. Einer davon besuchte die Seite „ein- bis zweimal“. Dieser gibt an, dass ihm die Informationen „nicht“ geholfen haben. Der andere war „öfter als viermal“ auf der Seite und sagt, dass ihm die Informationen dort „eher schon“ geholfen haben. Keiner der beiden findet es notwendig im Anschluss an die Informationen eine Person zum Chatten zur Verfügung zu haben.

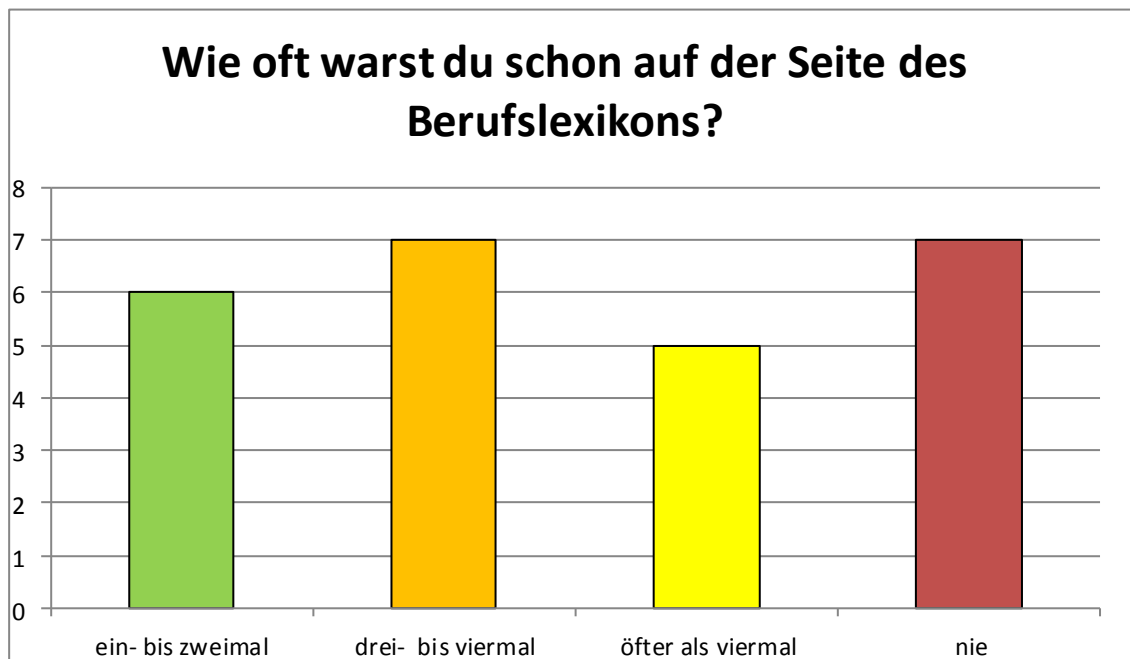


Abbildung 51: Häufigkeit der Nutzung der AMS-Seite Berufslexikon - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

19 Personen kennen das Berufslexikon des AMS, sechs Personen geben an es nicht zu kennen. Davon waren sechs Personen „ein-bis zweimal“ auf dieser Seite, sieben „drei- bis viermal“ und fünf „öfter als viermal“. Sieben Personen geben an, es nie genutzt zu haben.

Von diesen ProbandInnen geben sechs an, dass sie gerne nach den Informationen auf der Seite eine Person im Chat zur Verfügung gehabt hätten, die ihnen eventuelle Fragen beantwortet hätte. Ob auf der Seite des Berufslexikons genügend Informationen vorgefunden wurden, beantworteten die Jugendlichen und Jungen Erwachsenen wie folgt.

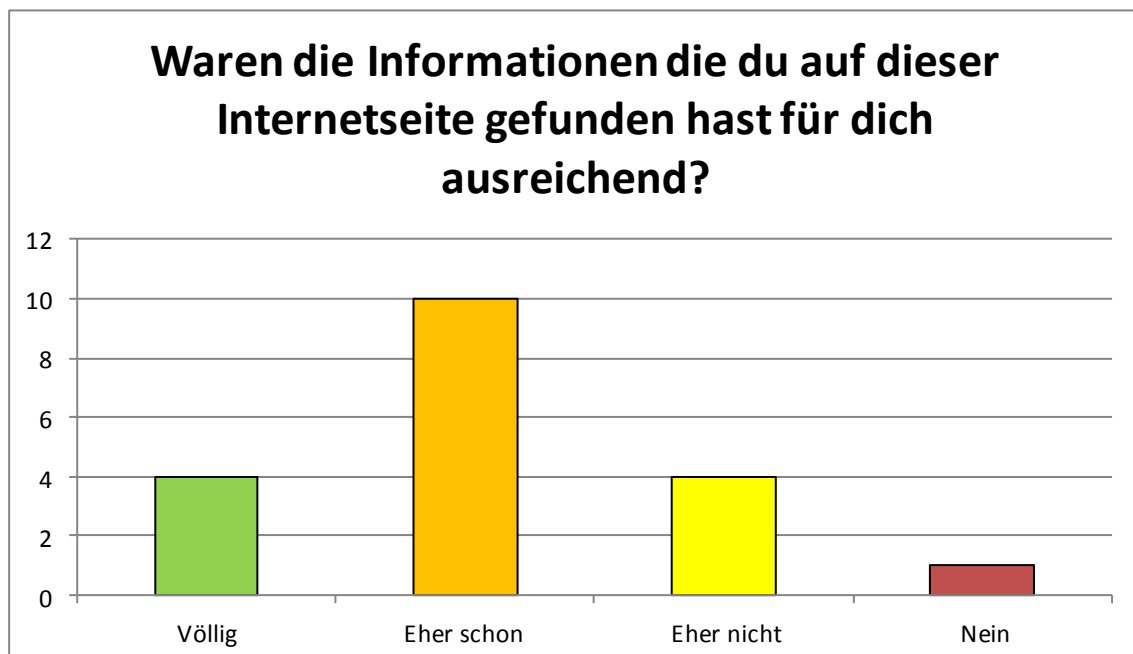


Abbildung 52: Zufriedenheit mit Informationen des Berufslexikons - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Vier sind der Meinung, dass die Informationen „Völlig“ ausreichend waren, zehn sind der Meinung, dass sie „Eher schon“ ausreichend waren, vier beantworten die Frage mit „Eher nicht“ und einer der Befragten meint sogar „Nein“ die Informationen waren nicht ausreichend.

In punkto „My Way – Berufsatlas“ gibt keine/r der Befragten an, diesen zu kennen.

Auf die Frage wie die Jugendlichen und Jungen Erwachsenen zu ihrer Bildungs- und Berufsberatung im Internet gekommen sind, antwortet einer: durch Freunde, 17 durch Institutionen wie beispielsweise das AMS oder BFI, drei meinen, dass sie direkt über Internet darauf gestoßen sind und vier weitere durch die Schule, Lehrer oder das Arbeitslosenprojekt.

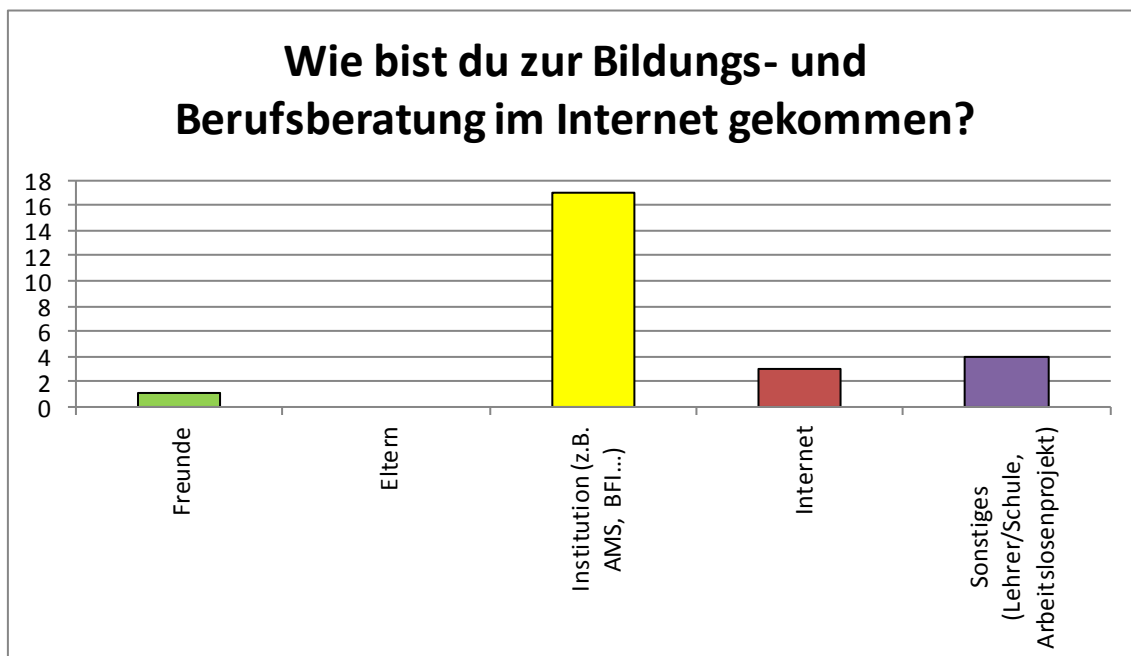


Abbildung 53: Vermittlung zur Bildungs- und Berufsberatung im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Mit dem Blick darauf, welche Angebote den Jugendlichen am meisten bei ihrer Berufsentscheidung geholfen haben, kann gesagt werden, dass zwei angeben, ihnen hätte die E-Mail-Beratung am meisten geholfen. Fünf weitere meinen, die Forenberatung wäre hier sehr hilfreich gewesen und 18, also die Mehrheit der Befragten, sagen, dass n Institutionen wie das AMS, BFI, Betreuer, die WKO-Lehrstellenübersicht und Internetseiten des AMS am hilfreichsten waren.

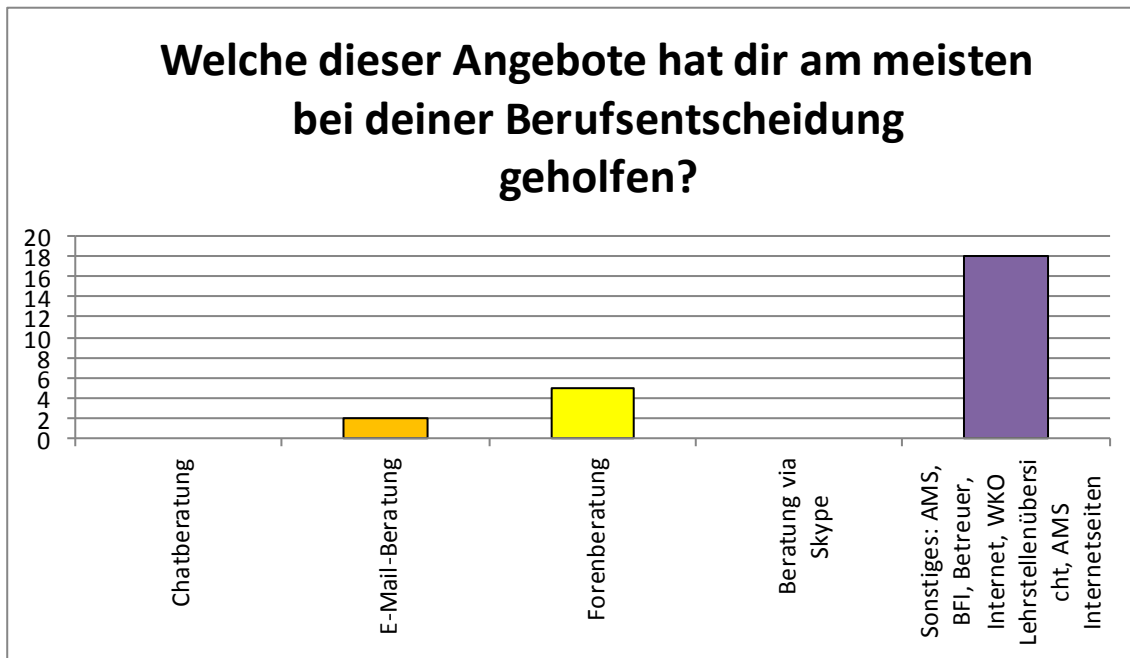


Abbildung 54: Nützlichkeit der Angebote bei der Berufsentscheidung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

F2: Welche Chancen, Grenzen und Risiken lassen sich aufgrund der Befragung für die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen im Web 2.0 erkennen?

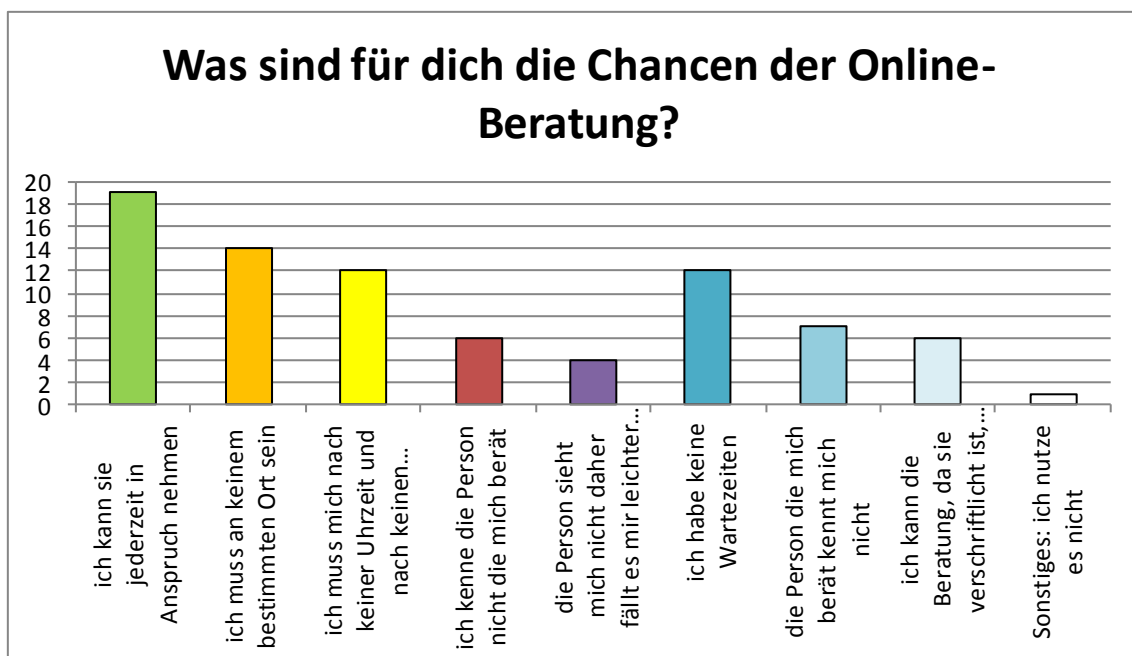


Abbildung 55: Chancen der Online-Beratung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

19 der befragten Jugendlichen und Jungen Erwachsenen geben an, dass es für sie eine Chance ist, dass Online-Beratung jederzeit in Anspruch genommen werden kann. Für 14 ist Online-Beratung deswegen eine Chance, weil sie an keinem bestimmten Ort sein müssen. Zwölf sehen den größten Vorteil in der Online-Beratung darin, dass sie sich nach keiner Uhrzeit und nach keinen Öffnungszeiten richten müssen. Für weitere sechs Personen ist es von Vorteil, dass sie die Person, die sie online berät, nicht kennen. Vier sagen, es würde ihnen leichter fallen, sich online beraten zu lassen, weil sie die Person nicht kennen. Zwölf der Befragten sehen es als Chance an, dass es in der Online-Beratung keine Wartezeiten gibt. Für sechs ist es eine Chance dass die BeraterInnen sie nicht kennen. Weitere sechs sagen, sie sehen es als Chance an, dass sie die Beratung jederzeit nachlesen können, weil diese verschriftlicht vorliegt. Einer der Befragten meint, er sehe gar nichts als Chance oder könne dazu nichts sagen, weil er die Onlineberatung nicht nutzt.

In folgender Gegenüberstellung wird deutlich ersichtlich was die bildungsfernen Jugendlichen als Chance und was als Risiko, bei der Online-Beratung betrachten. 23 von 25 Jugendlichen sehen die Anonymität als große Chance der Online-Beratung. 15 sehen die nicht vorhandene Beziehung im Beratungsprozess als Chance, 10 sehen sie als Risiko an. Elf Jugendliche meinen, die fehlende Mimik und Gestik sei eine Chance. Hingegen meinen 14, sie sei ein Risiko. Die fehlende visuelle Wahrnehmung ist für zehn der Befragten eine Chance, für die anderen 15 ein Risiko. Zur schriftlichen Kommunikation geben 16 an, dass sie diese als Chance sehen und neun empfinden sie als Risiko. 18 der Befragten empfinden die räumliche Distanz als Chance und nur sieben sehen diese als Risiko an. Sein Gegenüber nicht zu kennen ist für 20 Jugendliche eine Chance , fünf sind der Meinung es wäre ein Risiko.

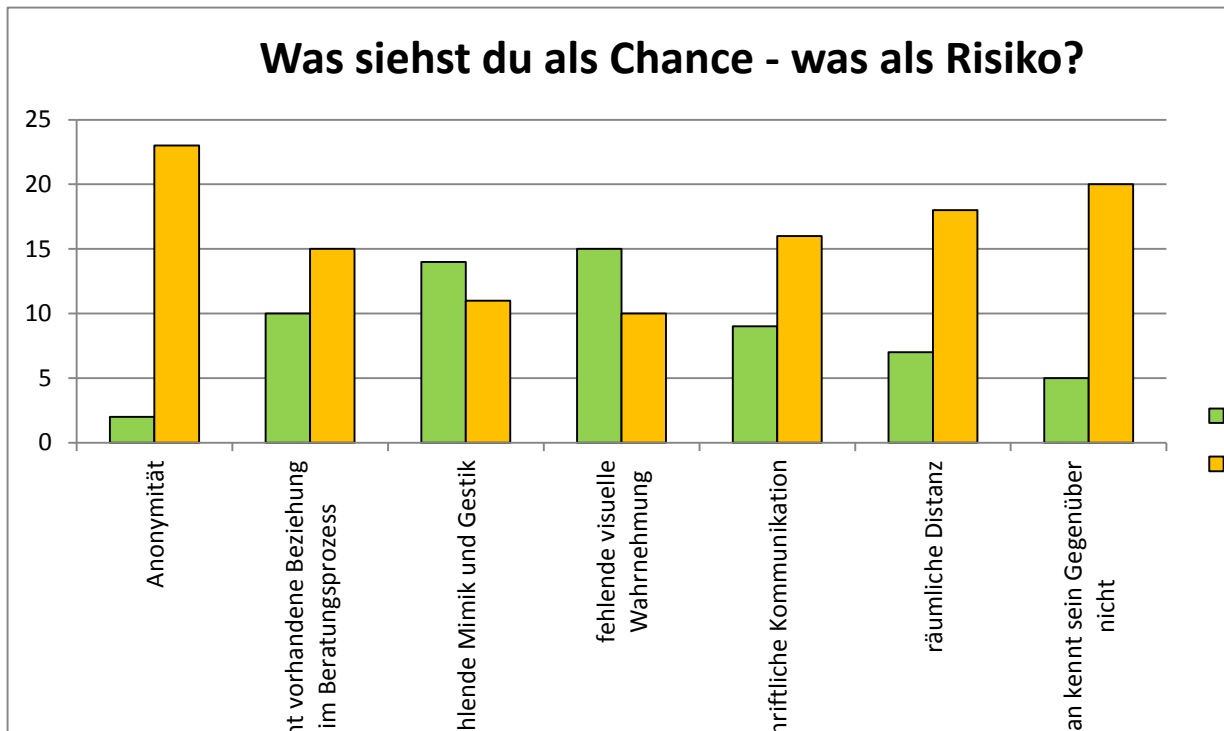


Abbildung 56: Gegenüberstellung Risiko/Chance - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

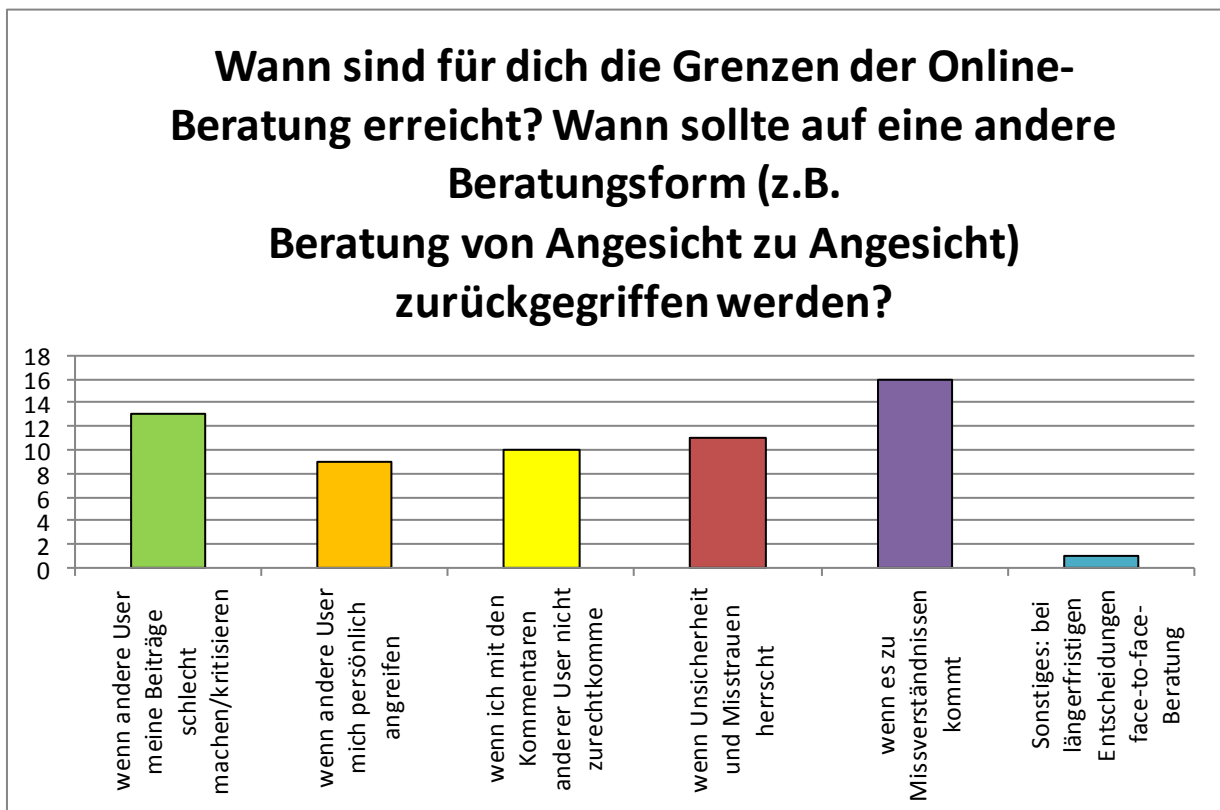


Abbildung 57: Grenzen der Online-Beratung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Zu den Grenzen der Online-Beratung kann gesagt werden, dass 13 Jugendliche und Junge Erwachsene der Meinung sind, dass auf eine andere Beratungsform zurückgegriffen werden sollte, wenn andere User ihre Beiträge schlecht machen oder kritisieren. Neun erachten einen Umstieg als notwendig, wenn andere User sie persönlich angreifen. Zehn der Befragten sagen, ein Umstieg sei notwendig, wenn sie mit den Kommentaren von anderen Usern nicht zurechtkommen: Weitere elf meinen, wenn Unsicherheit und Misstrauen herrschen, dann sollte die Beratungsform gewechselt werden. 16 erachten einen Umstieg bei Missverständnissen als sinnvoll und eine meint, bei längerfristigen Entscheidungen wäre sowieso face-to-face-Beratung zu bevorzugen.

16 Personen sehen einen Vorteil in der Beratung übers Internet gegenüber der Beratung in einer Institution.

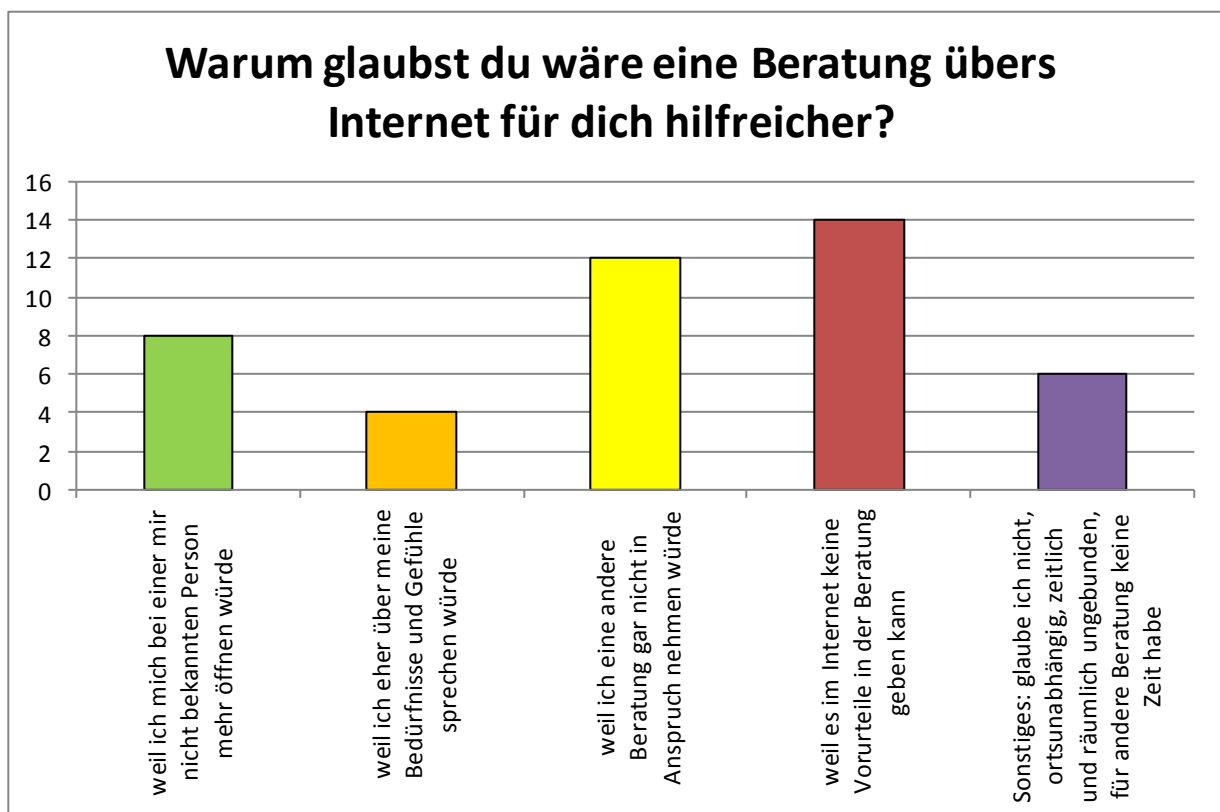


Abbildung 58: Begründungen für Beratungen im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene

Auf die Frage, ob die Jugendlichen der Meinung sind, dass Beratung im Internet für sie hilfreicher wäre, wurde wie folgt geantwortet: Acht meinten, weil sie sich bei einer ihnen nicht bekannten Person mehr öffnen würden. Vier der Befragten gaben an, dass sie eher über Bedürfnisse und Gefühle sprechen würden. Zwölf meinten sie würden eine andere Beratung sowieso nicht in Anspruch nehmen. 14 empfinden Beratung übers Internet deshalb als

hilfreicher, weil es im Internet keine Vorurteile geben kann. Sechs weitere meinen, sie ist deshalb hilfreicher, weil sie zeit- und ortsunabhängig ist, und sie für andere Beratungen keine Zeit hätten. Einer von diesen 6 ist aber der Meinung, dass die Beratung übers Internet nicht hilfreicher ist als andere Formen.

Sieben Personen geben an, bei der Online-Beratung eher über Gefühle und Wünsche zu sprechen, sieben weitere sehen es als Vorteil, dass es bei der E-Mail /Chatberatung oder Forenberatung einen Text gibt, den man herunterspeichern kann. Neun der Befragten sehen es als hilfreich an, dass man sich diesen Text dann öfter durchlesen und darüber nachdenken kann.

F3: Was sollte sich aus Sicht der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen in Zukunft ändern, um einen niederschweligen Zugang für Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 zu schaffen?

Auf die Frage wie sich die bildungsfernen Jugendliche und Jungen Erwachsenen die ideale Bildungs- und Berufsberatung im Internet ohne jegliche Vorraussetzungen vorstellen, ergab sich folgendes Bild. 19 der Befragten ist es sehr wichtig, dass sie die Beratung jederzeit in Anspruch nehmen können, zwölf ist es wichtig, dass sie sich melden können wann sie wollen, 16 erachten es als wichtig, dass sie an keinem bestimmten Ort sein müssen, weiteren neun ist es wichtig, dass sie sich nach keiner Uhrzeit, beziehungsweise nach keinen Öffnungszeiten richten müssen. Fünf der Befragten meinen, ihnen wäre es wichtig, dass sie die Person nicht kennen, die sie berät. 16 führen an, dass es am Wichtigsten wäre, dass es keine Vorraussetzungen für die Beratung im Internet gibt. Einer meint, ihm wäre ziemlich egal wie die ideale Bildungs- und Berufsberatung aussehen sollte.



Abbildung 59: Vorstellungen ideale Bildungs- und Berufsberatung im Internet von bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen

Auf die Frage „Was würdest du dir an Beratungen oder Angeboten im Hinblick auf Bildungs- und Berufsberatung im Internet noch wünschen? (Sollte es beispielsweise Beratungen per Apps geben? Was würdest du dir wünschen?)“ antworteten die Befragten wie folgt:

Sie würden sich wünschen, dass die Beratungen direkter und persönlicher vonstattengehen und sehen vor allem Apps als großen Vorteil an. Diese Apps sollten von diversen Anbietern wie z.B. AMS zur Verfügung gestellt werden. Wenn es keine Apps gibt, sollte es zumindest mobile Versionen der Internetseiten geben. Eine Jugendliche merkt an, dass Beratungen übers Internet noch leichter „faul“ machen, weil man dann nicht einmal mehr als Arbeitslose/r für solche Dinge außer Haus gehen muss. Weiters wünschen sie sich genauere Berufsbeschreibungen und eigene Eindrücke von Menschen, die in diesem Berufsbereich arbeiten. Bei Institutionen wie dem AMS sollte es Beratungen geben, welche Angebote man im Internet finden kann. Ebenso weisen die Jugendlichen daraufhin, dass es nach diversen Interessenstests auch gleich Stellenangebote geben sollte. Ebenso erachten es die Jugendlichen als erstrebenswert, mehr Foren mit Beratung für Jugendliche und Junge Erwachsene anzubieten. Eine Person könnte es sich sogar vorstellen, Beratungen via

Whatsapp in Anspruch zu nehmen. Die Mehrheit der Jugendlichen tritt auf jeden Fall für mehr Angebote, vor allem im App-Bereich ein.

Auf die Frage, was sich aus Sicht der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen ändern müsste, damit sie mehr Beratungen in Bildung und Beruf übers Internet in Anspruch nehmen, gaben sie folgende Antworten: 15 meinten, es gibt noch zu wenige Angebote. Sie wünschen sich eine bessere Bewerbung und Verbreitung der Angebote.. 20 fänden Aufklärung in den Schulen über Angebote und Beratungen wichtig. 17 meinen auch das AMS sollte sich um die Aufklärung kümmern, damit mehr Jugendliche und Junge Erwachsene die Angebote in Anspruch nehmen. Ein weiterer der Befragten meinte, Apps wären dabei dienlich.

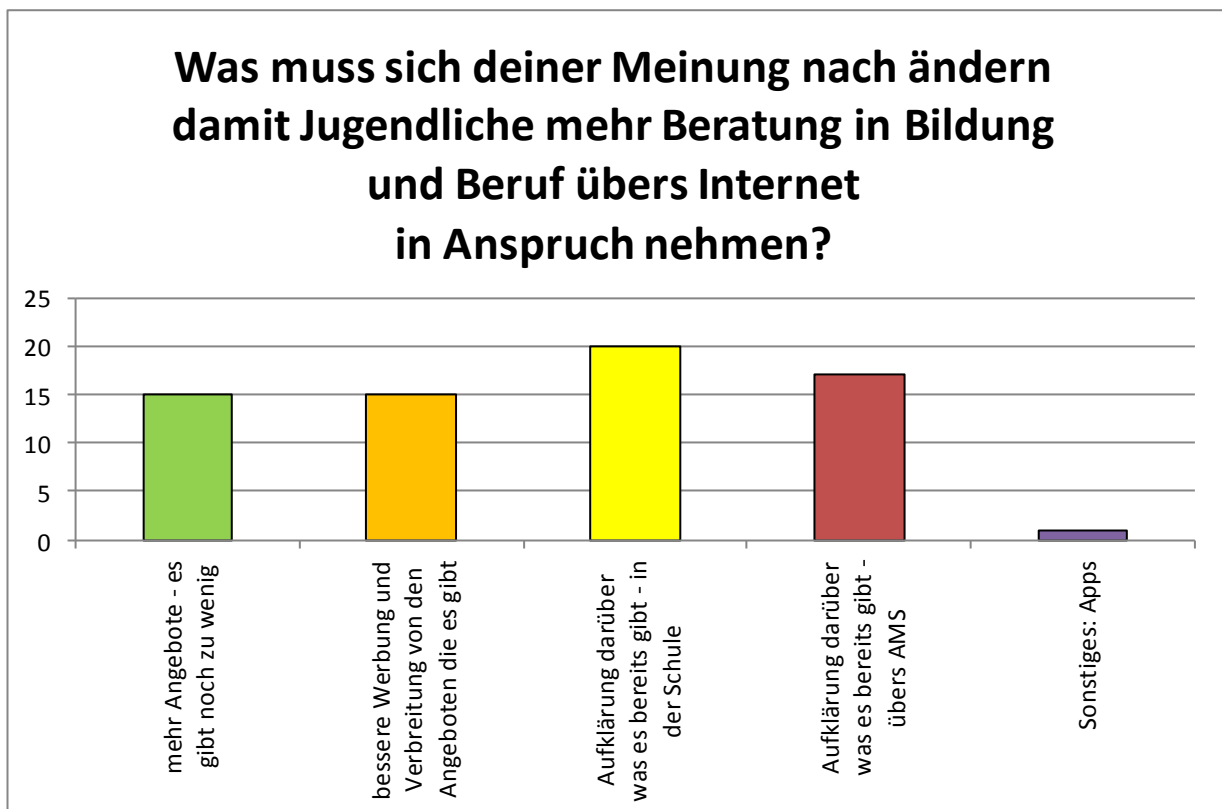


Abbildung 60: Veränderungen für die Zukunft – Sicht der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen

Auf die Frage wie sich die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen ihre "ideale" Beratung in Bildung und Beruf im Internet vorstellen, kamen folgende Vorschläge:

Die ProbandInnen betonten, dass es ihnen wichtig ist, direkte und persönliche Beratung zu erhalten, sie mit der Beratung im Internet und dem AMS sehr zufrieden sind, es aber zusätzliche Schnupperangebote geben sollte und die Fragebögen/Interessenstests mit mehr Auswahlmöglichkeiten ausgestattet sein sollten. Ebenso stellen sie sich die Beratung im Internet so vor, dass man sie jederzeit machen kann, nirgends hinfahren muss und die BeraterInnen sich Zeit nehmen. Es ist ihnen wichtig, viele Informationen zu erhalten und Hilfe zu bekommen, wenn sie welche benötigen. Insgesamt empfinden sie es aber als essentiell, mehr Angebote für Jugendliche und Junge Erwachsene im Internet sowohl in Bezug auf Apps, als auch auf mobile Versionen zu erhalten.

Zusammenfassung

Hier soll nun abschließend noch eine Zusammenfassung der jeweiligen Forschungsfragen zwischen den Expertinnen und bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen stattfinden.

F1: Welche Erfahrungen haben bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene sowie die Expertinnen im Hinblick auf Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf @ Web 2.0?

Obwohl die Expertinnen im Bereich der Bildungs- und Berufsberatung tätig sind, ist nur fünf von ihnen Web 2.0 ein Begriff, nutzen tun es aber alle. Im Hinblick auf die Nutzung der Jugendlichen schätzt die Hälfte der Expertinnen dies so ein, dass sich bildungsferne Jugendliche eher für Beratung, Information und Orientierung im Internet entscheiden. Selbst bietet aber keine der Expertinnen Beratung im Web 2.0 an. Acht von zehn würden dies aber tun, wenn sie die Möglichkeit dazu hätten, weil sie der Meinung sind, dass (bildungsferne) Jugendliche und Junge Erwachsene dies gewinnbringend nutzen würden. Über die Hälfte der Expertinnen kennen alle abgefragten Beratungsformen. Die meisten der Internetseiten, die sie für Information, Beratung und Orientierung kennen, nutzen sie auch. Klar zum Ausdruck kommt aber, dass die Internetseiten des AMS und die dortigen Angebote am häufigsten genutzt werden. Neun von zehn Expertinnen sehen einen Vorteil für Information, Beratung und Orientierung im Internet gegenüber den herkömmlichen Face-to-Face Angeboten. Bei

den bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen sind dies weniger. Hier sind nur 16 von 25 der Ansicht, dass Beratung im Internet einen Vorteil hat, gegenüber der Beratung in Institutionen. Insgesamt empfinden die Expertinnen Forenberatung am hilfreichsten, gefolgt von Beratung via Skype. Chat- und E-Mail-Beratung liegen an dritter Stelle gleich auf. Aufgrund ihrer Erfahrungen fassen die Expertinnen zusammen, dass je nach Internetkompetenz und Nutzungsverhalten sich alle Formen der Online-Beratung als Information und Orientierung für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene anbieten. Je niederschwelliger die Angebote sind, desto besser. Im Hinblick auf die Bekanntheit der Online-Beratungsformen sieht dies bei den bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen anders aus. Hier ist die Bekanntheit der Online-Beratungsformen schon wesentlich geringer als bei den Expertinnen. Demnach haben auch weit weniger Jugendliche und Junge Erwachsene Erfahrungen im Bereich der Online-Beratung gemacht. Über die Hälfte haben die verschiedenen Online-Beratungsformen noch nicht ausprobiert. Hinsichtlich der Online-Beratungsform, die bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene bevorzugen, kann gesagt werden, dass es sich um die Chatberatung handelt. Dies geben 18 von 23 Jugendlichen an. An zweiter Stelle würden sie E-Mail-Beratung setzen, gefolgt von der Forenberatung und weit hinter allen anderen findet sich die Beratung via Skype. Im Hinblick darauf wie nützlich und hilfreich die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen die verschiedenen Online-Beratungsformen sehen, kann ein deutlicher Unterschied zwischen ihnen und den Expertinnen wahrgenommen werden. Die Jugendlichen empfinden die Chatberatung am hilfreichsten, gefolgt von der E-Mail-Beratung und an dritter Stelle die Forenberatung. Beratung via Skype empfinden die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen als am wenigsten hilfreich. Bei der Häufigkeit der Nutzung kann gesagt werden, dass die Jugendlichen und Jungen Erwachsenen Bildungs- und Berufsberatung im Internet weit weniger in Anspruch genommen haben, als die herkömmliche Face-to-Face-Beratung. Besonders hervorzuheben ist es, dass alle 25 Jugendlichen sich schon über Berufe im Internet informiert haben. Die Seiten, die dafür am häufigsten genutzt werden, sind Seiten des AMS. 24 Jugendliche geben an, diese Seite am häufigsten für Informationen zu nutzen. Knapp die Hälfte gibt die Seiten des BFI an, jedoch nur ein Bruchteil die der AK oder sonstige Seiten. Am nützlichsten empfinden die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen ebenfalls die Internetseiten des AMS und dies mit deutlicher Mehrheit. Der Großteil der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen gibt an, Erfahrungen mit Interessenstests im Internet gemacht zu haben, am meisten durch die Internetseite des AMS, aber auch durch Talentcheck.org und das BFI. Insgesamt kann zu den Interessenstests angemerkt werden, dass

die Jugendlichen und Jungen Erwachsenen größtenteils mit den Informationen, die sie während oder nach einem Interessenstest erhalten, zufrieden sind. Jedoch würden sich auch einige vielfältigere Informationen wünschen. In puncto Berufsvideos lässt sich sagen, dass knapp die Hälfte der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen Erfahrungen mit diesen hat, sich jedoch durch diese weder ausreichend informiert, noch in ihrer Berufsentscheidung adäquat unterstützt fühlt.

F2: Welche Chancen, Grenzen und Risiken lassen sich aufgrund der Befragung für Jugendliche/Junge Erwachsene und für die Expertinnen im Web 2.0 erkennen?

Die Expertinnen sehen die Risiken vor allem im Missbrauch der Beratung und im Nichterkennen versteckter Probleme. Aber auch die Anonymität sehen manche als Risiko an. Ebenso meinen einige, dass Beratung übers Netz zu unpersönlich und wenig ausführlich wäre und Bedürfnisse nicht adäquat berücksichtigt werden könnten. Die Mehrheit der Expertinnen sieht die „Nicht-vorhandene Beziehung“ im Beratungsprozess als Risiko an. Bei den Jugendlichen und Jungen Erwachsenen sieht dies hingegen anderes aus. Hier sehen 15 von 25 die „Nicht-vorhandene Beziehung“ als Chance. Ebenso sieht die Mehrheit der Expertinnen die fehlende Mimik und Gestik sowie die schriftbasierte Kommunikation als Risiko. Gleicher Meinung sind in puncto „Mimik und Gestik“ auch die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen. Im Hinblick auf die schriftbasierte Kommunikation, meinen jedoch mehr, dies sei eine Chance. Im Hinblick auf die Niederschwelligkeit und Unverbindlichkeit sind die Expertinnen geteilter Meinung, ob sie als Risiko oder Chance angesehen werden kann. Die Hälfte der Expertinnen sagt, dass Online-Beratung für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene eine Chance ist. Ebenso wird bei der Hälfte die Anonymität in der Online-Beratung als Chance gesehen. Bei den bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen wird dies noch deutlicher. Hier sehen 23 von 25 der Befragten die Anonymität als Chance. Alle Expertinnen geben an, dass die Online-Beratung ihre Grenzen hat. Sie sehen die Grenzen vor allem in der Handhabung. Aber auch wenn es zu Missverständnissen oder Fehlinformationen kommt oder wenn es um tiefer gehende Hintergründe geht, bei der die Online-Beratung zu oberflächlich wäre. Alle der vorgegebenen Grenzen bejahen mindestens 2/3 der Expertinnen. In der Ausprägung sind die Grenzen, die Jugendliche und Junge Erwachsene sehen und die der Expertinnen nahezu ident.

F3: Was sollte sich aus Sicht der Jugendlichen/Jungen Erwachsenen und der Expertinnen in Zukunft ändern, um einen niederschweligen Zugang für Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0 zu schaffen?

Sechs von zehn Expertinnen sind der Meinung, dass Angebote übers Web 2.0 nicht automatisch niederschwellig sind, weil auch diese Angebote nicht für alle zugänglich und verständlich sind. Acht sind aber der Meinung, dass der Zugang zu den ihnen bekannten Angeboten niederschwellig ist. In punkto Veränderungen und Erneuerungen für die Zukunft meinen die Expertinnen dass vor allem viele neue Ideen und mehr Angebote nötig sind. Dazu sollte es auch bessere Interessenstests mit nachvollziehbarer Evaluierung geben. Eine Kombination aus persönlichem Kontakt und Web 2.0 sollte die Beratungsformen gewinnbringend ausschöpfen. Wichtig ist es den Expertinnen auch, dass solche Beratungsangebote im Internet von kompetenten ExpertInnen geführt werden und die bisherigen Angebote auf ihre Niederschwelligkeit überprüft und gegebenenfalls revidiert werden. Vor allem für den niederschweligen Zugang für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene muss sich aus Sicht der Expertinnen noch einiges ändern, um Niederschwelligkeit wirklich zu gewährleisten. Dies wäre zum Beispiel eine bessere Bekanntmachung beziehungsweise Verbreitung der vorhandenen Angebote und zudem eine leichtere Auffindbarkeit dieser. ebenso einfache, klare Darstellungen und Beschreibungen die für alle bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen auch verständlich sind. Im Hinblick auf Veränderungen und Erneuerungen, die sich bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene wünschen, sind dies vor allem Apps oder zumindest mobile Versionen von diversen Internetseiten. Ähnlich wie auch die Expertinnen, wollen die Jugendlichen auch Veränderungen bei den Interessenstests. Diese betreffen vor allem den Abschluss. Hier sollten gleich im Anschluss offene Stellenausschreibungen angezeigt werden, um sich somit gleich einer Bewerbung widmen zu können. Insgesamt geben die bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen an, dass es zu wenige Angebote gibt und es bei Werbung und Verbreitung dieser Angebote unbedingt einen Nachholbedarf gibt. Im Zusammenhang mit der Niederschwelligkeit ist es den Jugendlichen besonders wichtig, dass sie Beratung jederzeit in Anspruch nehmen können, sie dafür auch an keinen bestimmten Ort sein müssen und es ihnen sehr wichtig ist, dass es für diese Beratungen keinerlei Voraussetzungen gibt.

Die doch sehr deutlichen Differenzen zwischen den Expertinnen und bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen müssen unbedingt ernst genommen werden. Wenn es zu einem Ausbau an Angeboten im Internet kommt, muss unbedingt eine Ist-Stand-Erhebung

vorangehen, damit die Wünsche und Bedürfnisse der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen adäquat berücksichtigt werden können. Die Kluft zwischen dem was die Expertinnen glauben, was nützlich sein könnte und dem was die Jugendlichen angeben, scheint doch recht groß zu sein. Dies könnte vor allem daran liegen, dass die Expertinnen meist zu den „Digital Immigrants“ gehören und ihnen deshalb diese Art der Nutzung des Internets nicht so geläufig ist.

Besonders wichtig ist es daher, mit technischen Entwicklungen Schritt zu halten und die eigenen Beratungsformen auch zu adaptieren. Anbieter von Information, Orientierung und Beratung in Bildung und Beruf sollten die Bedürfnisse der jungen Generation, also der „Digital Natives“ entsprechend berücksichtigen. Es gehört zur Aufgabe von professionellen BeraterInnen sich ihrer Rolle bewusst zu sein, und ihre Beratung an den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen zu orientieren. Mobile Geräte sind immer mehr am Vormarsch und Jugendliche und Junge Erwachsene sind somit ortsungebunden im Internet unterwegs. Daher sollte man sich verstärkt darauf spezialisieren, mobile Applikationen für sie zu entwickeln, vor allem zum hier zentralen Thema der Information, Orientierung und Beratung in Bildung und Beruf (vgl. Thiery 2011, S. 15).

Viele der angebotenen Internetseiten beziehungsweise Angebote wie zum Beispiel der „My Way-Berufsatlas“ oder „Watchado“ sind weder den Expertinnen, noch den bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen bekannt. Daran kann deutlich gesehen werden, dass es an Verbreitung der Angebote deutlich mangelt und es wichtig wäre, mehr Aufklärung über vorhandene Angebote zu betreiben. Wenn man den Blick darauf richtet, wie Jugendliche und Junge Erwachsene bis jetzt über Bildungs- und Berufsberatung im Internet erfahren haben, dann ist dies bei 2/3 über Institutionen der Fall. Daher scheint es auch unbedingt notwendig zu sein, bei einem Ausbau der Angebote darauf zu achten, dass auch anbieterübergreifend über diverse Angebote informiert wird.

Summa summarum heißt das nun: Angebote müssen ausgebaut, verbessert und revidiert werden. Diese Veränderungen müssen sich unbedingt an die Bedürfnisse der Zielgruppe anlehnen und demnach scheint es unerlässlich zu sein, dass eine entsprechende Ist-Standerhebung vorausgeht. Anbieter sollten anbieterübergreifend arbeiten, um eine bestmögliche Beratung gewährleisten zu können. Und vor allem im Hinblick auf die Niederschwelligkeit sollte detailliert betrachtet werden, ob die Angebote auch wirklich für die Zielgruppe niederschwellig sind oder ob es sich nur um eine scheinbare Niederschwelligkeit handelt.

Literaturverzeichnis

AK Berufsatlas (2014): my Way der AK Berufsatlas. In: http://fmserver.braintrust.at/ak_ooe/startframe.html [24.01.2014].

AMS-Arbeitsmarktservice (2013a): Interaktives Bewerbungsportal In: <http://bewerbungsportal.ams.or.at/de/bn4/module> [03.11.2013].

AMS-Arbeitsmarktservice (2013b): Wissenscheck und Einstufung In: Bewerbungsportal In: http://bewerbungsportal.ams.or.at/site/article_einstufung.siteswift?so=site_einstufung&do=sit e_einstufung&c=retake [03.11.2013].

AMS-Arbeitsmarktservice (2013c): Arbeitszimmer In: <http://www.arbeitszimmer.cc/index.html> [05.11.2013].

AMS-Arbeitsmarktservice (2013d): Jugendkompass. In: <http://www.berufskompass.at/jugendkompass/questionnaire.php?PHPSESSID=j8i7f31iiibrqm hmnk71pp5ob0> [05.11.2013].

AMS-Arbeitsmarktservice (2013e): Berufskompass. In: <http://www.berufskompass.at/berufskp31/> [05.11.2013].

AMS-Arbeitsmarktservice (2013f): Berufslexikon. In: <http://www.berufslexikon.at/suche> [05.11.2013].

AMS-Arbeitsmarktservice (2013g): Karrierevideos. In: <http://www.karrierevideos.at/berufsvideos> [05.11.2013].

Beck, Claudia (2009): Die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hinterberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 131-141.

Berufsinformationscomputer – BIC (2013): Berufsinformationscomputer. In: <http://www.bic.at> [06.11.2013].

Bildungsnetzwerk Steiermark (2014a): Über uns. In: <http://www.bildungsberatung-stmk.at/ueber-uns/bildungsnetzwerk.html> [05.02.2014].

Bildungsnetzwerk Steiermark (2014b): Bildungstelefon und Onlineberatung. In: <http://www.bildungsberatung-stmk.at/bildungsberatung/bildungstelefon-a-onlineberatung.html> [05.02.2014].

BMASK - Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (Hrsg.)(2013b): Jugend und Arbeit in Österreich. Berichtsjahr 2012/2013. Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

BMUKK (2013): Nationale Lifelong Guidance Strategie – Umsetzungsstand 2013. In: http://www.bmukk.gv.at/medienpool/25100/ibobb_llgs.pdf [05.09.2013].

BMUKK (2012): Berufsorientierung im Wandel. In: <http://www.bmukk.gv.at/schulen/bo/bok/wandel.xml> [14.3.2014].

BMUKK (2009): „Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf“ IBOBB. Erhebung, Visualisierung und Vernetzung lokaler, regionaler und bundesweiter bestehender Kooperations- und Koordinationsmechanismen. „Kommunikation, Kooperation, Koordination“. Bericht der regionalen, bundesländerübergreifenden Informations- und Diskussionsveranstaltung. In:

http://www.oead.at/fileadmin/III/dateien/lebenslanges_lernen_pdf_word_xls/euroguidance/Konferenzdokumentationen/Lifelong_Guidance_Fachtagung/dokumentation_information__beratung_und_orientierung_f%C3%BCr_bildung_und_beruf%E2%80%9C_2009.pdf
[11.09.2013].

BMUKK (Hrsg.) (2006a): Projekte zur Sicherung von Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Berufs in Österreich. Band I-Analysen. In: <http://www.schulpsychologie.at/guidance/Bericht%20Guidance%20Projekte.pdf>
[09.09.2013].

BMWFJ - Bundesministerium für Wirtschaft Familie und Jugend (Hrsg.)(2011a): Jugend – Bildung – Arbeit. In: 6. Bericht zur Lage der Jugend in Österreich. Wien.

BMWFJ - Bundesministerium für Wirtschaft Familie und Jugend (Hrsg.)(2011b): Jugendbeteiligung und digitale Medien. e-Partizipation in der Jugendarbeit. Wien.

Bortz, Jürgen (2005): Statistik für Human- und Sozialwissenschaftler. Springer Verlag: Heidelberg.

Bortz, Jürgen/Döring, Nicola (2006): Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. Springer Verlag: Heidelberg.

Böhnisch, Lothar (2012): Sozialpädagogik der Lebensalter. Eine Einführung. Weinheim und München 6. überarbeitete Auflage: Beltz Juventa.

Brunner, Alexander (2009): Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hinterberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 27-45.

Brunner, Alexander/Engelhardt, Emily/Heider, Triz (2009): Foren-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hinterberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 79-90.

Culemann, Anke (2002): Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen. In: Wege zum Menschen (Hrsg.): Monatsschrift 54, 1, S. 20-36.

Dietmar Chur (2002): Bausteine einer zeitgemäßen Konzeption von Beratung. In: Nestmann, Frank/Engel, Frank (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen: dgvt-Verlag.

Duden-Online (2013): Beruf. In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Beruf> [25.11.2013].

Duden-Online (2014): Niederschwellig. In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/niedrigschwellig> [17.03.2014].

Duden-Online (2014a): Erfahrung. In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Erfahrung> [15.03.2014].

Duden-Online (2014b): Chance. In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Chance> [15.03.2014].

Duden-Online (2014c): Grenze. In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Grenze> [15.03.2014].

Duden-Online (2014d): Grenze. In: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Risiko> [15.03.2014].

Egbringhoff, Julia (2011): Arbeit und Leben im Umbruch. Folgen für die Bildungs- und Berufsberatung. In: Hammerer, Marika/ Kanelutti, Erika/ Melter, Ingeborg (Hrsg.): Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Bielefeld: Bertelsmann Verlag. S. 41-47.

Enoch, Clinton (2011): Dimensionen der Wissensvermittlung in Beratungsprozessen. Gesprächsanalysen der beruflichen Beratung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Euroguidance (2012): Bericht. Euroguidance Fachtagung 2012 „Widening Access“ sowie Information zu Mobilitäten in Europa für Bildungs- und Berufsberater/innen. In: [http://www.lifelongguidance.at/qip/mm.nsf/0/DF5FE8ED163F7453C1257AB0002C9524/\\$file/03_Euroguidance.pdf](http://www.lifelongguidance.at/qip/mm.nsf/0/DF5FE8ED163F7453C1257AB0002C9524/$file/03_Euroguidance.pdf) [05.11.2013].

Forschungsnetzwerk (2013): Bildungs- und Berufswahl. Theorie und empirische Ergebnisse unter besonderer Berücksichtigung der Funktion von Beratung und Information anhand der Methodenhandbücher des Arbeitsmarktservice. In: http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/Anhangband_I_Theorieband.pdf [05.09.2013].

Graf, Eva-Maria/Aksu, Yasmin/Pick, Ina/Rettinger, Sabine (Hrsg.) (2011): Beratung, Coaching, Supervision. Multidisziplinäre Perspektiven vernetzt. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Gehrmann, Hans-Joachim (2009): Beratung am PC. Entwicklungslinien und Zukunftschancen der Online-Beratung. In: Sozial Extra. Zeitschrift für Soziale Arbeit, H. 1, S. 10-13.

Götz, Rudolf (2010): Notwendigkeit und „Funktion“ der Bildungs- und Berufsberatung. Ein Standpunkt aus arbeitsmarktpolitischer Sicht. In: Magazin für Erwachsenenbildung (Hrsg.): Guidance und Kompetenzbilanzierung. Konzepte, Beispiele und Einschätzungen. Ausgabe 9.

Hagen, Martin (2011): Niederschwelliger jugendgerechter Zugang zur beruflichen Qualifizierung. In: BMWFJ - Bundesministerium für Wirtschaft Familie und Jugend (Hrsg.): 6. Bericht zur Lage der Jugend in Österreich. Wien.

Haydn, Franziska/Mosberger, Brigitte (2011): Praxishandbuch. Berufsberatung 2.0. Wissens- und Infomanagement-Tools für Berufsberatung und –orientierung. In: http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMS_IH_IM.pdf [13.08.2013].

Hintenberger, Gerhard (2009): Der Chat als neues Beratungsmedium. In: Kühne, Stefan/Hinterberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 69-78.

Klein, Alexandra (2009): Niedrigschwelligkeit durch Technik? Chancen und Herausforderungen internetbasierter Beratungsangebote für Jugendliche. In: Sozial Extra. Zeitschrift für Soziale Arbeit, H. 1, S. 14-17.

Knatz, Birgit (2009): Das Vier-Folien-Konzept. In: Kühne, Stefan/Hinterberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 106-115.

Krause, Christina/Fittkau, Bernd/Fuhr, Reinhard/Thiel, Heinz-Ulrich (2003): Pädagogische Beratung. Paderborn: Schöningh Ferdinand Verlag.

Krötzl, Gerhard (2010): „Career Management Skills“ – ein Kernelement der Strategien zu Lifelong Guidance. In: Magazin für Erwachsenenbildung (Hrsg.): Guidance und Kompetenzbilanzierung. Konzepte, Beispiele und Einschätzungen. Ausgabe 9.

Kuckartz, Udo/Ebert, Thomas/Rädiker, Stefan/Stefer Claus (2009): Evaluation online. Internetgestützte Befragung in der Praxis. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Lamnek, Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung. Weinheim: Beltz Verlag.

Lassnigg, Lorenz (2011): Arbeitsmarktbedingungen und Beschäftigung. In: BMWFJ - Bundesministerium für Wirtschaft Familie und Jugend (Hrsg.): 6. Bericht zur Lage der Jugend in Österreich. Wien.

Mayring, Phillip (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim: Beltz Verlag.

Mitgutsch, Konstantin (2008): Lernen durch Erfahren – Über Bruchlinien im Vollzug des Lernens. In: Mitgutsch, Konstantin/Sattler, Elisabeth/Westphal, Kristin/Breinbauer, Ines Maria (Hrsg.): Dem Lernen auf der Spur. Stuttgart: Klett-Cotta Verlag. S. 263 – 273.

Nadapdap, Susanne/Kreuzer, Diana (2011): „Mein PlanB“ – Hilfe für junge Menschen bei der Berufsorientierung. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/nadapdap_kreuzer.pdf [11.09.2013].

Nestmann, Frank (2011): Anforderungen an eine nachhaltige Beratung in Bildung und Beruf - Ein Plädoyer für die Wiedervereinigung von ‚counselling‘ und ‚guidance‘. In: Hammerer, Marika/ Kanelutti, Erika/ Melter, Ingeborg (Hrsg.) Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Bielefeld: Bertelsmann Verlag S. 59-79.

Niederberger, Karl (2011): Bildungsferne Jugendliche. In: BMWFJ - Bundesministerium für Wirtschaft Familie und Jugend (Hrsg.): 6. Bericht zur Lage der Jugend in Österreich. Wien.

Online-Bildungsberatung (2014a): Über uns. In: <https://www.bildungsberatung-online.at/ueber-uns/netzwerk-bildungsberatung.html> [24.01.2014].

Online-Bildungsberatung (2014b): So funktioniert. In: <https://www.bildungsberatung-online.at/so-funktioniert.html> [24.01.2014].

Online-Bildungsberatung (2014c): Häufige Fragen. In: <https://www.bildungsberatung-online.at/haeufige-fragen.html> [24.01.2014].

Ribolits, Erich (2001): Neue Medien und das Bildungsideal (politischer) Mündigkeit. In: Medienimpulse, Heft 36, S. 17-20. In: http://www.mediamanual.at/mediamanual/themen/pdf/kompetenz/36_Ribolits.pdf [12.11.2013].

Risau, Petra (2009): Die Wahl der Technik. Standards und Anforderungen an technische Lösungen zur Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hinterberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 201-211.

Rosenbauer, Nicole (2006): Flexibilisierung: Ein Weg zu Problemjugendlichen? In: Witte, Matthias D./Sander, Uwe (Hrsg.): Erziehungsresistent? „Problemjugendliche“ als besondere Herausforderung für die Jugendhilfe. Schneider Verlag Hohengehren: Baltmannsweiler, S. 37-53.

Standard (2012): Bildungsberatung wird professioneller. In: <http://derstandard.at/1332324024131/Qualitaetssicherung-Bildungsberatung-wird-professioneller> [16.09.2013].

Statistik Austria (2013): Frühe Schulabgänger. In: http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bildung_und_kultur/formales_bildungswesen/fruehe_schulabgaenger/index.html [05.11.2013].

Sauer-Schiffer, Ursula (2004): Bildung und Beratung. Beratungskompetenz als neue Herausforderung für Weiterbildung und außerschulische Jugendbildung? Beiträge zur Beratung in der Erwachsenenbildung und außerschulischen Jugendbildung, Band 1. Münster: Waxmann Verlag.

Schrentewein, Birgit (2011): 10 Jahre wienXtra-foren – ein Streifzug. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/schrentewein.pdf [11.09.2013].

Schmied, Claudia (2011): Vorwort. In: Hammerer, Marika/ Kanelutti, Erika/ Melter, Ingeborg (Hrsg.): Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Neue Entwicklungen aus Wissenschaft und Praxis. Bielefeld: Bertelsmann Verlag. S. 9-10.

Talentcheck.org (2014a): Talentcheck. In: <http://www.talentcheck.org/index.php?stage=2&ln=at> [23.01.2014].

Talentcheck.org (2014b): Interessenscheck. In: http://www.talentcheck.org/chase_eval2.php?sessionid=22dd5f512ae33e423182ad747de7a612&sq=29&aw=2&af=1 [23.01.2014].

Talentcheck.org (2014c): Interessenscheck. Auswertung. In: http://www.talentcheck.org/chase_eval3.php?sessionid=22dd5f512ae33e423182ad747de7a612 [23.01.2014].

Thiery, Heinz (2011): Beratung auf Facebook und Twitter? Wie virtuelle Beratungsangebote auf die neuen Leitmedien reagieren können. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/thiery.pdf [11.09.2013].

Verein Wiener Sozialprojekte (Hrsg.)(2006): Standards der Onlineberatung. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf [13.03.2014].

Vogt, Brigitte (2007): Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung. In: e-beratungsjournal.net. 3. Jahrgang, Heft 2, Artikel 8. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/vogt.pdf [11.09.2013].

Watchado (2014): Watchado. About. In: <http://www.whatchado.com/de/about> [24.01.2014].

Warschburger, Petra (Hrsg.) (2009): Beratungspsychologie. Heidelberg: Springer Verlag.

Weinhardt, Marc (2009): E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Weinhardt, Marc (2013): Beratung im Internet –Theoriebautechnische Fragen an eine nicht mehr so neue Hilfeform. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 9. Jahrgang, Heft 2.

Weiß, Stefanie/Engelhardt, Emily (2012): Blended Counseling –Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation 8. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5. In: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf [11.09.2013].

Weißhaupt, Ulrike (2004): Die virtuelle Beratungsstelle: Hilfe für Jugendliche online. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 53, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 573-586.

Wijnen, Christine (2011): Jugendliche im Internet. Nutzungsweisen, Herausforderungen und Chancen. In: BMWFJ - Bundesministerium für Wirtschaft Familie und Jugend (Hrsg.)(2011b): Jugendbeteiligung und digitale Medien. e-Partizipation in der Jugendarbeit. Wien.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Arbeitslose Jugendliche und SchulungsteilnehmerInnen von 15 bis 24 Jahren.	15
Abbildung 2: Arbeitslose Jugendliche von 15 bis 19 Jahren und von 20 bis 24 Jahren.....	16
Abbildung 3: Paradigmenwechsel in der Bildungs- und Berufsberatung nach Jarvis.....	18
Abbildung 4: (Beratungsprozess als Interaktion zwischen BeraterInnen und KlientInnen...)	28
Abbildung 5: Unterschied zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation.....	33
Abbildung 6: Selbsterstellte Übersicht der Formen von Information, Beratung und Orientierung durch das Web 2.0	46
Abbildung 7: Vor- und Nachteile der Onlineberatung	60
Abbildung 8: Vor- und Nachteile der Onlineberatung	61
Abbildung 9: Interessenscheck.	64
Abbildung 10: Interessenscheck - Auswertung.	64
Abbildung 11: Dein Jugendkompass welcher Beruf passt zu dir?.	67
Abbildung 12: Jugendkompass: Das interessiert mich.	68
Abbildung 13: Persönliches Ergebnis - Jugendkompass.	68
Abbildung 14: Berufskompass: Das interessiert mich.....	69
Abbildung 15: Berufskompass: Das interessiert mich 2.....	70
Abbildung 16: Persönliches Ergebnis - Berufskompass.....	70
Abbildung 17: weiterführende Links - Berufskompass	71
Abbildung 18: Entwicklungstrias	77
Abbildung 19: Beispiel einer offenen Frage (ExpertInnen-Fragebogen)	85
Abbildung 20: Nominalskalierte Items	86
Abbildung 21: Geradzahlige Ratingskala	87
Abbildung 22: Berufe der Expertinnen.....	90
Abbildung 23: Ausbildungen der Expertinnen	91
Abbildung 24: Bekanntheit der Beratungsformen Expertinnen.....	94
Abbildung 25: Bekanntheit der Internetseiten - Expertinnen	95
Abbildung 26: Nutzung der Internetseiten - Expertinnen.....	95
Abbildung 27: Effizienz der Beratungen im Web 2.0 - Expertinnen	97
Abbildung 28: Nützlichkeit der Beratungsformen - Expertinnen.....	98
Abbildung 29: Chancen und Risiken in der Online-Beratung - Expertinnen	101

Abbildung 30: Grenzen der Online-Beratung - Expertinnen	102
Abbildung 31: Niederschwelligkeit der Angebote für IBOBB im Web 2.0 - Expertinnen ..	104
Abbildung 32: Berufswünsche der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen	106
Abbildung 33: Bekanntheit der Online-Beratungsformen – bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	107
Abbildung 34: Erfahrungen der Jugendlichen und Jungen Erwachsenen mit Online-Beratungsformen	107
Abbildung 35: Beliebtheit der Online-Beratungsformen - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	108
Abbildung 36: Bevorzugte Online-Beratungsformen - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene.....	109
Abbildung 37: Nützlichkeit der Beratungsformen - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene.....	109
Abbildung 38: Häufigkeit der Nutzung von Bildungs- und Berufsberatung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	110
Abbildung 39: Häufigkeit der Nutzung von Bildungs- und Berufsberatung im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	111
Abbildung 40: Orte der Information - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene ..	111
Abbildung 41: Häufigkeit der Nutzung diverser Internetseiten - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	112
Abbildung 42: Nützlichkeit der Informationen diverser Internetseiten - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	113
Abbildung 43: Häufigkeit der Durchführung von Interessenstests im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	114
Abbildung 44: Orte der Durchführung von Interessenstests - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	114
Abbildung 45: Begründungen für Unterstützung bei Interessenstests - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	115
Abbildung 46: Zufriedenheit mit Informationen nach Interessenstests - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	116
Abbildung 47: Zufriedenheit mit Informationen während/nach dem Jugend-/Berufskompass - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	117
Abbildung 48: Zufriedenheit mit Informationen von Internetseiten mit Berufsvideos - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	118

Abbildung 49: Häufigkeit der Nutzung der Internetseiten mit Videos zur Berufswahl - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	119
Abbildung 50: Empfindung der Unterstützung der Videos bei der Berufsentscheidung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	120
Abbildung 51: Häufigkeit der Nutzung der AMS-Seite Beruflexikon - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	121
Abbildung 52: Zufriedenheit mit Informationen des Beruflexikons - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	121
Abbildung 53: Vermittlung zur Bildungs- und Berufsberatung im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	122
Abbildung 54: Nützlichkeit der Angebote bei der Berufsentscheidung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	123
Abbildung 55: Chancen der Online-Beratung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene.....	123
Abbildung 56: Gegenüberstellung Risiko/Chance - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene.....	125
Abbildung 57: Grenzen der Online-Beratung - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene.....	125
Abbildung 58: Begründungen für Beratungen im Internet - bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene	126
Abbildung 59: Vorstellungen ideale Bildungs- und Berufsberatung im Internet von bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen	128
Abbildung 60: Veränderungen für die Zukunft – Sicht der bildungsfernen Jugendlichen und Jungen Erwachsenen	129

Anhang

Fragebogen Jugendliche und Junge Erwachsene

Liebe TeilnehmerInnen!

Im Zuge meiner Masterarbeit im Studienfach Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Graz führe ich eine Fragebogenerhebung rund um das Thema, Bildungs- und Berufsberatung im Internet für Jugendliche und Junge Erwachsene durch.

Dazu würde ich dich nun bitten, den folgenden Fragebogen auszufüllen. Wichtig wäre es dabei, dass du alle Fragen beantwortest.

Alle deine Angaben werden ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet und streng vertraulich behandelt.

Ich bedanke mich herzlich für deine Mitarbeit!

Erfahrungen, Chancen, Grenzen und Risiken aus zwei Perspektiven

* **Geschlecht:**

- weiblich männlich

* **Alter:**

* **Muttersprache:**

* **Nationalität:**

*** Derzeitiger Berufswunsch:****Welche Online-Beratungsformen kennst du?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- Chatberatung
- Beratung via Skype
- Forenberatung
- E-Mail Beratung
- keine
- Sonstiges:

*

Mit welcher dieser Online-Beratungsformen hast du schon einmal Erfahrungen gemacht/ausprobiert?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- Chatberatung
- Beratung via Skype
- Forenberatung
- E-Mail-Beratung
- keine
- Sonstiges:

*** Welche der Online-Beratungsformen findest du besonders gut?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- Chatberatung
- Beratung via Skype
- Forenberatung
- E-Mail-Beratung
- Sonstiges:

*

An welcher Online-Beratung würdest du eher teilnehmen?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- Chatberatung
- Beratung via Skype
- Forenberatung
- E-Mail-Beratung
- Sonstiges:

*** Wie schätzt du folgende Beratungsformen über Internet/Web 2.0 ein? Wie hilfreich könnten diese sein?**

sehr hilfreich hilfreich wenig hilfreich nicht hilfreich

	sehr hilfreich	hilfreich	wenig hilfreich	nicht hilfreich
Chatberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung via Skype	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forenberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-Mail-Beratung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie oft hast du bereits an Bildungs- und Berufsberatung teilgenommen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

ein bis zweimal

drei bis viermal

öfter als viermal

nie

Wie oft hast du an einer Bildungs- und Berufsberatung im Internet teilgenommen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

ein bis zweimal

drei bis viermal

öfter als viermal

nie

*** Hast du dich schon im Internet über Berufe informiert?**

Ja Nein

Wo hast du dich im Internet über Berufe informiert?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

auf Seiten des AMS (Arbeitsmarktservice)

auf Seiten der AK (Arbeiterkammer)

auf Seiten des BFI (Berufsförderungsinstitut)

Sonstiges:

Wie oft hast du eine dieser Seiten schon besucht?

	ein bis zweimal	drei bis viermal	öfter als viermal	nie
Seiten des AMS (Arbeitsmarktservice)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seiten der AK (Arbeiterkammer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seiten des BFI (Berufsförderungsinstituts)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie hilfreich waren die Informationen auf diesen Internetseiten für dich?

	sehr hilfreich	hilfreich	wenig hilfreich	nicht hilfreich	keine Antwort
auf Seiten des AMS (Arbeitsmarktservice)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
auf Seiten der AK (Arbeiterkammer)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
auf Seiten des BFI (Berufsförderungsinstitut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

*** Kennst du Interessentests im Internet?**

Ja Nein

*** Wie oft hast du schon einen Interessenstests im Internet durchgeführt?**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

ein bis zweimal
 drei bis viermal
 öfter als viermal
 nie

*** Kennst du den Jugendkompass oder Berufskompass (Interessenstests) des AMS?**

Ja Nein

*** Hast du dir schon einmal Videos im Internet angesehen, die dir dabei halfen dich für einen Beruf zu entscheiden?**

Ja Nein

*** Waren die Informationen die du auf diesen Internetseiten mit den Videos gefunden hast für dich ausreichend?**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Völlig
 Eher schon
 Eher nicht
 Nein

*** Kennst du die Homepage vom AMS mit den Karrierevideos?**

- Ja Nein

*

Wie oft hast du dir diese Videos angesehen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ein bis zweimal
 drei bis viermal
 öfter als viermal
 nie

*** Hast du das Gefühl, dass dich diese Videos bei deiner Berufsentscheidung unterstützt haben?**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Völlig
 Eher schon
 Eher nicht
 Nein

*

Kennst du die Homepage Watchado mit verschiedenen Videos für Berufsentscheidungen?

- Ja Nein

*

Wie oft hast du dir dort Videos angeschaut?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ein bis zweimal
 drei bis viermal
 öfter als viermal
 nie

*

Kennst du den Berufsinformationscomputer kurz BIC mit der Internetseite BIC.at

- Ja Nein

*

Wie oft warst du schon auf dieser Seite?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ein bis zweimal
 drei bis viermal

- öfter als viermal
- nie

*

Kennst du das Berufslexikon des AMS?

- Ja
- Nein

*

Wie oft warst du schon auf dieser Seite?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ein bis zweimal
- drei bis viermal
- öfter als viermal
- nie

*

Kennst du den My Way - Berufsatlas?

- Ja
- Nein

*

Wie oft warst du schon auf dieser Seite?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ein bis zweimal
- drei bis viermal
- öfter als viermal
- nie

*

Wie bist du zur Bildungs- und Berufsberatung im Internet gekommen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Freunde
- Eltern
- Institution (zum Beispiel AMS, BFI...)
- Internet
- Sonstiges:

*

Welche dieser Angebote hat dir am meisten bei deiner Berufsentscheidung geholfen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Chatberatung
- E-Mail-Beratung
- Forenberatung
- Beratung via Skype
- Sonstiges:

*

Was sind für dich die Chancen der Online-Beratung (Beratung im Internet)?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- ich kann sie jederzeit in Anspruch nehmen
- ich muss an keinem bestimmten Ort sein
- ich muss mich nach keiner Uhrzeit und nach keinen Öffnungszeiten richten
- ich kenne die Person nicht die mich berät
- die Person sieht mich nicht daher fällt es mir leichter mich Beratungen zu lassen
- ich habe keine Wartezeiten
- die Peron die mich berät kennt mich nicht
- ich kann die Beratung, da sie verschriftlicht ist, jederzeit nachlesen
- Sonstiges:

* Was siehst du als Chance - was als Risiko?

	Chance	Risiko
Anonymität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nicht vorhandene Beziehung im Beratungsprozess	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fehlende Mimik und Gestik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fehlende visuelle Wahrnehmung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
schriftliche Kommunikation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
räumliche Distanz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
man kennt sein Gegenüber nicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*

Wann sind für dich die Grenzen der Online-Beratung erreicht? Wann sollte auf eine andere Beratungsform (z.B. Face-to-Face- Beratung beziehungsweise Beratung von Angesicht zu Angesicht) zurückgegriffen werden?

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- wenn andere User meine Beiträge schlecht machen/kritisieren
- wenn andere User mich persönlich angreifen
- wenn ich mit den Kommentaren anderer User nicht zurechtkomme
- wenn Unsicherheit oder Misstrauen herrscht
- wenn es zu Missverständnissen kommt
- Sonstiges:

* **Siehst du einen Vorteil in der Beratung übers Internet, gegenüber der Beratung in einer Institution?**

- Ja Nein

* **Warum glaubst du wäre eine Beratung übers Internet für dich hilfreicher?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- weil ich mich bei einer mir nicht bekannten Person mehr öffnen würde (mehr sagen traue)
- weil ich eher über meine Bedürfnisse und Gefühle sprechen würde
- weil ich eine andere Beratung gar nicht in Anspruch nehmen würde
- weil es im Internet keine Vorurteile in der Beratung geben kann
- Sonstiges:

*

Würdest du bei einer Online-Beratung eher über Gefühle und Wünsche sprechen?

- Ja Nein

*

Empfindest du es als Vorteil, dass es bei einer E-Mail /Chatberatung oder Forenberatung einen Text gibt den man sich herunterladen kann?

- Ja Nein

*

Findest du es als hilfreich, dass man sich diesen Text dann öfter durchlesen kann und darüber nachdenken kann?

- Ja Nein

* **Wie stellst du dir die ideale Bildungs- und Berufsberatung im Internet (ohne Voraussetzungen) vor?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- ich kann sie jederzeit in Anspruch nehmen
- ich kann mich melden wann ich will
- ich muss an keinem bestimmten Ort sein
- ich muss mich nach keiner Uhrzeit und nach keinen Öffnungszeiten richten
- ich kenne die Person nicht die mich berät
- am wichtigsten ist, dass es keine Voraussetzungen gibt!
- Sonstiges:

*

Was würdest du dir an Beratungen oder Angeboten im Hinblick auf Bildungs- und Berufsberatung im Internet noch wünschen? (sollte es beispielsweise Beratungen per Apps geben? Was würdest du dir wünschen?)

? Bitte schreib kurz darüber: es müssen keine Sätze sein - es reichen Stichwörter und keine Angst vor Rechtschreibfehlern =)

*** Was muss sich deiner Meinung nach ändern damit Jugendliche mehr Beratung in Bildung und Beruf übers Internet in Anspruch nehmen?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- mehr Angebote - es gibt noch zu wenig
- bessere Werbung und Verbreitung von denen die es gibt - damit Jugendliche diese kennen
- Aufklärung darüber was es bereits gibt - in der SCHULE
- Aufklärung darüber was es bereits gibt - übers AMS
- Sonstiges:

*** Wie stellst du dir deine "ideale" Beratung in Bildung und Beruf im Internet vor?**

? Beschreibe diese kurz: Stichwörter reichen - es dürfen aber auch gerne Sätze sein =)

LimeSurvey is Free software
Donate

Fragebogen ExpertInnen

Sehr geehrte ExpertInnen!

Im Zuge meiner Masterarbeit im Studienfach Erwachsenenbildung/Weiterbildung an der Universität Graz führe ich eine Fragebogenerhebung mit Jugendlichen und Jungen Erwachsenen sowie ExpertInnen zum Thema „Bildungs- und Berufsberatung @ Web 2.0“ durch.

Dazu würde ich Sie nun bitten, den folgenden Fragebogen auszufüllen. Wichtig wäre es dabei, dass Sie alle Fragen beantworten.

Alle Ihre Angaben werden ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke verwendet und streng vertraulich behandelt.

Erfahrungen, Chancen, Grenzen und Risiken aus zwei Perspektiven*** Geschlecht:**

weiblich männlich

*** Alter:**

In dieses Feld dürfen nur Ziffern eingetragen werden.

*** Muttersprache:***** Nationalität:***** Beruf:***** Ausbildungen:**

<p>* Ist Ihnen Web 2.0 ein Begriff?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein</p>
<p>* Welche Erfahrungen haben Sie selbst mit Web 2.0 (Foren, Wikis z.B. Wikipedia, Facebook, Youtube...) gemacht?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div>
<p>* Haben Sie die Erfahrung gemacht, dass sich bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene eher über das Web 2.0 im Hinblick auf Bildung und Beruf informieren?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein</p>
<p>* Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <p><input type="radio"/> Wenn ja, warum denken Sie ist dies der Fall? Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:</p> <p><input type="radio"/> Wenn nein, warum denken Sie ist dies nicht der Fall? <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div></p>
<p>* Haben Sie die Erfahrung gemacht, dass sich bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene eher über das Web 2.0 Beratung in Anspruch nehmen?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein</p>
<p>* Haben Sie die Erfahrung gemacht, dass sich bildungsferne Jugendliche/Junge Erwachsene eher über das Web 2.0 Beratung in Anspruch nehmen?</p> <p>Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <p><input type="radio"/> Wenn ja, warum denken Sie ist dies der Fall? Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:</p> <p><input type="radio"/> Wenn nein, warum denken Sie ist dies nicht der Fall? <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div></p>
<p>* Würden Sie Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf im Web 2.0 anbieten?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein</p>

<p>*</p> <p>Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <p><input type="radio"/> Wenn ja, warum?</p> <p><input type="radio"/> Wenn nein, warum nicht?</p>	<p>Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:</p> <input type="text"/>
<p>* Bieten Sie Beratung über Web 2.0 an?</p> <p>Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <p><input type="radio"/> Wenn ja, welche?</p> <p><input type="radio"/> Wenn nein, warum nicht?</p>	<p>Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:</p> <input type="text"/>
<p>*</p> <p>Welche der folgenden Beratungsformen via Internet/Web 2.0 sind Ihnen bekannt?</p> <p>Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.</p> <p><input type="checkbox"/> Chatberatug</p> <p><input type="checkbox"/> E-Mail Beratung</p> <p><input type="checkbox"/> Forenberatung</p> <p><input type="checkbox"/> Beratung via Skype</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges: <input type="text"/></p>	
<p>* Welche der angeführten Internetseiten für Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf <u>kennen</u> Sie?</p> <p>Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.</p> <p><input type="checkbox"/> Talentcheck.org</p> <p><input type="checkbox"/> Whatchado</p> <p><input type="checkbox"/> Jugendkompass (Interessenstest)</p> <p><input type="checkbox"/> Berufskompass (Interessenstest)</p> <p><input type="checkbox"/> Berufsinformationscomputer (Bic.at)</p> <p><input type="checkbox"/> My Way – Berufsatlas (AK)</p> <p><input type="checkbox"/> div. andere Seiten des AMS</p> <p><input type="checkbox"/> keine</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges: <input type="text"/></p>	
<p>*</p> <p>Welche der angeführten für Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf nutzen Sie?</p> <p>Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.</p> <p><input type="checkbox"/> Talentcheck.org</p> <p><input type="checkbox"/> Whatchado</p> <p><input type="checkbox"/> Jugendkompass (Interessenstest)</p> <p><input type="checkbox"/> Berufskompass (Interessenstest)</p> <p><input type="checkbox"/> Berufsinformationscomputer (Bic.at)</p> <p><input type="checkbox"/> My Way – Berufsatlas (AK)</p> <p><input type="checkbox"/> div. andere Seiten des AMS</p> <p><input type="checkbox"/> keine</p>	

<input type="checkbox"/> Sonstiges:
<p>*</p> <p>Welche der vorher genannten Beratungsformen (Chatberatung, E-Mail-Beratung, Forenberatung, Beratung via Skype) finden Sie besonders gut und warum? (Vorteile)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>*</p> <p>Welche der vorher genannten Beratungsformen (Chatberatung, E-Mail-Beratung, Forenberatung, Beratung via Skype) finden Sie nicht gut und warum nicht? (Nachteile)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>* Welche der vorher genannten Beratungsformen (Chatberatung, E-mail-Beratung, Forenberatung, Beratung via Skype) bieten sich besonders für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene an und warum?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>* Welche Vorteile sehen Sie in den vorher genannten Arten der Beratungsformen im Vergleich zur Face-to-Face Beratung?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>* Welche Nachteile sehen Sie in den vorher genannten Arten der Beratungsformen im Vergleich zur Face-to-Face Beratung?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>*</p> <p>Wie effizient finden Sie Beratungen übers Internet/Web 2.0?</p> <p>Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> sehr effizient<input type="radio"/> effizient<input type="radio"/> wenig effizient<input type="radio"/> nicht effizient

* Wie hilfreich finden Sie folgende Beratungsformen über Internet/Web 2.0?				
	sehr hilfreich	hilfreich	wenig hilfreich	nicht hilfreich
Chatberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung via Skype	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Forenberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-Mail-Beratung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*** Gäbe es Ihrer Meinung nach Veränderungen/Verbesserungen oder Erweiterungen die für die Zukunft der Information, Beratung und Orientierung im Web 2.0, dienlich sein könnten?**

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

Wenn ja, welche?

Wenn nein, warum nicht?

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:

*** Worin bestehen Ihrer Meinung nach die Risiken im Bereich der Online-Beratung?**

*** Könnte man Ihrer Meinung nach die Risiken minimieren, indem man explizit für diesen Bereich geschultes Personal einsetzt?**

Ja Nein

*** Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:**

Wenn ja, warum?

Wenn nein, warum nicht?

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:

*** Stellt Ihrer Meinung nach die „Nicht-vorhandene“ Beziehung ein Risiko für den Beratungsprozess dar?**

Ja Nein

*** Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:**

Wenn ja, warum?

Wenn nein, warum nicht?

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:

Sind Sie der Meinung, dass fehlende Mimik und Gestik den Beratungsprozess negativ beeinflussen könnten?	
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	
<hr/>	
* Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:	Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:
<input type="radio"/> Wenn ja, warum? <input type="radio"/> Wenn nein, warum nicht?	<input type="text"/>
<hr/>	
* Sehen Sie die fehlende visuelle Wahrnehmung eher als Chance oder Risiko an? Begründen Sie bitte Ihre Auswahl. Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:	Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:
<input type="radio"/> Risiko <input type="radio"/> Chance	<input type="text"/>
<hr/>	
* Stellt für Sie die schriftbasierte Kommunikation eine Chance oder ein Risiko für einen vertiefenden Austausch dar? Begründen Sie bitte Ihre Auswahl	
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:	Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:
<input type="radio"/> Chance <input type="radio"/> Risiko	<input type="text"/>
<hr/>	
* Sind Sie der Meinung dass Online-Beratung vor allem für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene eine Chance ist?	
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	
<hr/>	
* Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:	Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:
<input type="radio"/> Wenn ja, warum? <input type="radio"/> Wenn nein, warum nicht?	<input type="text"/>
<hr/>	
* Sind Sie der Meinung, dass sich die Online-Beratung vor allem für bildungsferne Jugendliche und Junge Erwachsene anbietet, die Face-to-Face-Beratungen nicht in Anspruch nehmen würden?	
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein	
<hr/>	
* Worin sehen Sie die Chancen die die Online-Beratung mit sich bringt?	

*
Sehen Sie es als Chance an, dass in der Online-Beratung durch die Distanz eher über Gefühle gesprochen wird?
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
*
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:
<input type="radio"/> Wenn ja, warum? <input type="radio"/> Wenn nein, warum nicht?
Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:
*
Sehen Sie die Anonymität der Online-Beratung als Chance oder Risiko?
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:
<input type="radio"/> Chance <input type="radio"/> Risiko
Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:
*
Gibt es für Sie Grenzen in der Information, Beratung und Orientierung übers Web 2.0?
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
*
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:
<input type="radio"/> Wenn ja, wo sehen Sie diese Grenzen? <input type="radio"/> Wenn nein, warum nicht?
Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:
*
Wann sind für Sie die Grenzen der Online-Beratung erreicht? Wann sollte auf eine andere Beratungsform zurückgegriffen werden?
Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.
<input type="checkbox"/> wenn andere User Beiträge schlecht machen/kritisieren <input type="checkbox"/> wenn User andere angreifen <input type="checkbox"/> wenn User mit den Kommentaren anderer User nicht zurechtkomme <input type="checkbox"/> wenn Unsicherheit oder Misstrauen herrscht <input type="checkbox"/> wenn es zu Missverständnissen kommt

<input type="checkbox"/> Sonstiges:
<p>* Ist es für Sie einer der größten Vorteile, dass man Beratung im Web 2.0 Kontext und zeitunabhängig nutzen kann?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein</p>
<p>* Was heißt für Sie niederschwellig? Woran machen Sie dies aus?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p>*</p> <p>Würden Sie sagen, dass Angebote (für Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf) die über das Web 2.0 laufen automatisch niederschwellig sind, weil der Zugang übers Internet erleichtert ist?</p> <p><input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein</p>
<p>*</p> <p>Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <p><input type="radio"/> Wenn ja, warum? <input type="radio"/> Wenn nein, warum nicht?</p> <p style="text-align: right;">Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%;"></div>
<p>* Wie niederschwellig finden Sie Angebote der Information, Beratung und Orientierung in Bildung und Beruf übers Web 2.0?</p> <p>Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <p><input type="radio"/> sehr niederschwellig <input type="radio"/> niederschwellig <input type="radio"/> wenig niederschwellig <input type="radio"/> nicht niederschwellig</p>
<p>*</p> <p>Würden Sie sagen, dass die Niederschwelligkeit und Unverbindlichkeit als Chance oder Risiko für zielorientiertes Vorgehen gesehen werden kann?</p> <p>Begründen Sie bitte Ihre Auswahl.</p> <p>Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:</p> <p><input type="radio"/> Chance <input type="radio"/> Risiko</p> <p style="text-align: right;">Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein.:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 30px; width: 100%;"></div>
<p>*</p> <p>Wie stellen Sie sich die Bildungs- und Berufsberatung der Zukunft im Web 2.0 vor?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>

? Bitte schreib kurz darüber: es müssen keine Sätze sein - es reichen Stichwörter und keine Angst vor Rechtschreibfehlern =)

*** Was muss sich deiner Meinung nach ändern damit Jugendliche mehr Beratung in Bildung und Beruf übers Internet in Anspruch nehmen?**

Bitte wählen Sie einen oder mehrere Punkte aus der Liste aus.

- mehr Angebote - es gibt noch zu wenig
- bessere Werbung und Verbreitung von denen die es gibt - damit Jugendliche diese kennen
- Aufklärung darüber was es bereits gibt - in der SCHULE
- Aufklärung darüber was es bereits gibt - übers AMS
- Sonstiges:

*** Wie stellst du dir deine "ideale" Beratung in Bildung und Beruf im Internet vor?**

? Beschreibe diese kurz: Stichwörter reichen - es dürfen aber auch gerne Sätze sein =)

LimeSurvey is Free software
Donate