

CASE STUDY

verfasst von gsub-Projektgesellschaft
mbH, Dr. Diana Peitel

Ein Besuch im LernLaden –
Orientierungshilfe bei der
Suche nach derrichtigen
Weiterbildung

INHALT

Zusammenfassung	2
Die Geschichte	2
Der Abend nach der Beratung	4
Fragen und Diskussionspunkte	5
Der Hintergrund	5
Die LernLäden	6
Die Berliner Website für Bildungsberatung (www.bildungsberatung-berlin.de)	7

Zusammenfassung

Diese Fallstudie wurde als Lehr- und Lernmaterial für Bildungsberatende konzipiert und beschreibt eine Situation aus deren Arbeitsalltag: Eine Bildungsberaterin aus dem LernLaden Neukölln reflektiert über die Fähigkeit ihres Kunden zur Informationsnutzung und was dies für ihre eigene Arbeit bedeutet. Die Fallstudie liefert interessante Diskussionsgrundlagen für Bildungsberatende. Darüber hinaus werden Hintergrundinformationen zum Bildungsberatungssystem in Berlin geliefert.

Stichwörter:

Professionalisierung von Bildungsberater/innen, Kompetenz, lebenslange Beratung, Fähigkeit zur Nutzung von Informationen, LernLaden Neukölln, Fallstudie, Schulungs- und Lehrmaterial

Die Geschichte

Thomas, ein vierzigjähriger arbeitssuchender Buchhalter, betritt den LernLaden in Berlin-Neukölln. Es ist Montag, 11 Uhr, und der LernLaden ist voll mit Weiterbildungsinteressierten, die sich beraten lassen. Der LernLaden Neukölln ist ein 50 Quadratmeter großes Ladengeschäft mit großen Fenstern. Darin stehen vier Tische für Beratungsgespräche. Außerdem stehen zwei Computer für Rechercharbeiten zur Verfügung. Alle Mitarbeitenden des LernLadens sind im Gespräch und so wird Thomas zunächst gebeten, Platz zu nehmen und einen Moment zu warten. Nach fünfzehn Minuten kann Thomas mit Martina sprechen, einer jungen Bildungsberaterin.

Thomas erzählt Martina, dass er bereits von einigen Monaten in seiner Heimatstadt an einer Weiterbildungsberatung teilgenommen hat. Jetzt ist er nach Berlin gezogen. Er sagt zu Martina, dass er sich nach einer beruflichen Weiterbildung im Bereich SAP¹ erkundigt hatte. Der damalige Berater hatte ihm einige Kursangebote ausgedruckt. Thomas fühlte sich jedoch nicht ausreichend gut informiert und hat sich daher entschieden, in den LernLaden zu gehen.

Martina beginnt das Beratungsgespräch mit einer Begrüßung, in der sie Thomas mitteilt, dass sie sich freut, dass er den Weg in den LernLaden gefunden hat. Danach fragt

¹ Die SAP AG ist ein deutsches Softwareunternehmen, das Firmensoftware für das Management von Geschäftsabläufen und Kundenbeziehungen produziert. Die bekanntesten Softwareprodukte des Unternehmens sind seine Anwendung für die Unternehmensressourcenplanung und sein Unternehmensdatenwarehouse. SAP gehört zu den größten Softwareunternehmen der Welt.

sie ihn, warum er die SAP-Weiterbildung machen will. Thomas erklärt ihr seinen Hintergrund. Gemeinsam finden sie heraus, dass eine Weiterbildung für Buchhalter in SAP tatsächlich die Maßnahme ist, die Thomas gute Chancen bietet, wieder auf den Arbeitsmarkt zurückzukehren.

Nun möchte Thomas wissen, welcher Weiterbildungsanbieter den von ihm benötigten Kurs anbietet. Martina schaut online in verschiedenen Datenbanken² nach passenden SAP-Kursen. Dabei erklärt sie Thomas jeden ihrer Schritte, was ihn ziemlich erstaunt. Denn beim letzten Mal, als er sich nach Kursen erkundigte, gab man ihm nur Ausdrücke und ein paar Informationen zu den Weiterbildungsanbietern. Martina sagt, dass sie es sehr wichtig findet, den Kundinnen und Kunden zu erklären, was sie tut, weil es ihnen hilft, selbstständig nach weiteren Weiterbildungskursen zu suchen. Bei diesem Gespräch „lernt“ Thomas, dass er die erwähnten Datenbanken auf verschiedene Art nutzen kann: Entweder gibt er einen Suchbegriff ein, durch den ihm eine sehr große Auswahl an Ergebnissen und Kursen angezeigt wird, oder er spezifiziert die Suche. Bei der ersten Vorgehensweise kann es mitunter schwierig sein, den passenden Kurs zu finden. Andererseits kann er aber so auch auf Kurse stoßen, die ebenfalls interessant sein könnten. Bei der zweiten Art der Suche erhält man weniger Ergebnisse und die Chancen stehen besser, schnell den Kurs zu finden, nach dem man gesucht hat (sofern er verfügbar ist).

Nachdem Martina die Informationen zum Weiterbildungskurs ausgedruckt hat, schaut sie in einen Aktenordner, der für alle Besucher/innen zugänglich im LernLaden ausliegt und Angebote von Bildungsdienstleistern enthält. Anbieter von beruflichen Weiterbildungen schicken dem LernLaden ihre Angebote und Kursinformationen zu, damit im Ladengeschäft immer die aktuellen Informationen vorliegen. Martina und Thomas finden dort einen weiteren Kurs, der für Thomas auch interessant sein könnte. Martina geht jetzt die Flyer durch, die sie Thomas gegeben hat, und erklärt einige der enthaltenen Informationen in ihren eigenen Worten. Sie fragt Thomas nach seiner Meinung zu einigen Schlüsselas-

pekten des Kurses, um zu sehen, ob er die wichtigen Punkte erfasst hat. Dann fasst sie zusammen, was sie und Thomas soweit herausgefunden haben, und erkundigt sich bei Thomas, ob er ebenso über die Ergebnisse denkt.

Thomas hat jetzt Informationen zu vier verschiedenen Kursen, die seinen Erwartungen im Hinblick auf die Inhalte und Termine der Kurse entsprechen. Nun schaut er Martina fragend an und bittet sie ihm zu sagen, welchen Weiterbildungsanbieter er denn auswählen soll, weil sie ja alle Anbieter in der Region kennt und ihm daher bestimmt sagen kann, welche die besten sind.

Martina erklärt Thomas, dass das nicht dem Beratungsansatz des LernLadens entsprechen würde. Die Kundinnen und Kunden sollen selbst entscheiden. Sie fragt Thomas, was für ihn bei der Auswahl eines Weiterbildungsanbieters wichtig ist und was er für eine gute Lernatmosphäre brauchen würde. Thomas denkt einen Moment nach und antwortet dann, dass er am liebsten eine Schulung zur neusten SAP-Version in einem Kurs machen würde, in dem die anderen Teilnehmenden einen ähnlichen Kenntnisstand haben. Daraufhin fragt Martina ihn, wie er glaubt an diese beiden Informationen gelangen zu können. Thomas entscheidet, dass er sich vorab die Homepage des Weiterbildungsträgers anschauen möchte und auch persönlich beim Anbieter vorbeischauen will, um zu fragen, ob er sich die Schulungsräume ansehen und mit den Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer sprechen dürfte. Obwohl ihm klar ist, dass die Teilnehmenden sicher unterschiedliche Erwartungen haben, möchte er doch herausfinden, was sie über den Kurs denken. Martina gibt Thomas noch eine Broschüre mit Tipps, wie man einen Weiterbildungsträger auswählt. Die Broschüre enthält Fragen hinsichtlich der Ziele der Weiterbildung sowie Hinweise, wie man sich einen Überblick über die verschiedenen Kurse verschafft und die Qualität der Kurse und Anbieter beurteilt. Martina weist Thomas darauf hin, dass Qualität nicht nur bedeutet, dass der Anbieter über ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem verfügt, sondern dass die Qualität eines Kurses auch etwas ist, das jede Kundin und jeder Kunde für sich selbst definieren muss.

² Es werden hauptsächlich zwei Datenbanken genutzt: An erster Stelle wird die Datenbank der Agentur für Arbeit in Deutschland mit dem Namen KURSNET genutzt (<http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/>). KURSNET ist Deutschlands größte Datenbank für berufliche Aus- und Weiterbildung. Zum Beispiel können sich Personen, die später einen Hochschulabschluss erwerben möchten, im KURSNET informieren. Sie können nach Aus- und Weiterbildungskursen suchen, die auf ihr berufliches Profil bzw. ihre beruflichen Weiterentwicklungs- oder Neuorientierungsziele abgestimmt sind. Man kann im KURSNET auch Wiedereingliederungs- und Umschulungsangebote finden. KURSNET enthält Informationen zu 1,2 Millionen Schulungskursen von 18.000 Berufsbildungsanbietern. Die Berufs- und Ausbildungskurse können mit Hilfe von Stichwörtern gesucht werden. KURSNET ist unparteiisch, unabhängig und kostenlos. Die zweite in den LernLäden genutzte Datenbank ist die „Weiterbildungsdatenbank Berlin“ (<http://wdb-berlin.de>). Diese Weiterbildungsdatenbank bietet umfangreiche und wertungsfreie Informationen zur beruflichen Weiterbildung in Berlin. Die Benutzer/innen können nach Empfehlungen oder Hinweisen zu verschiedenen Themen suchen und mit Hilfe von Stichwörtern die beruflichen Schulungsangebote recherchieren. Die Datenbank sorgt für Transparenz und bietet einen Überblick über die Weiterbildungsmöglichkeiten in der Hauptstadt. Die Nutzung der Weiterbildungsdatenbank ist kostenlos.

Nachdem sich Thomas von Martina verabschiedet hat, bleibt er noch eine Weile im LernLaden, um die bereitstehenden Computer zu nutzen. Er möchte einfach ausprobieren, welche anderen Kurse er mit Hilfe der Datenbanken finden kann. Martina beginnt das nächste Beratungsgespräch, aber es gibt einen Servicemitarbeiter, der den Kundinnen und Kunden weiterhilft, wenn sie Fragen zur Benutzung der Datenbanken haben.

Der Abend nach der Beratung

Als Thomas an diesem Abend nach Hause kommt, erzählt er seiner Frau, dass er herausgefunden hat, wo und wann er einen SAP-Anwenderkurs machen könnte. Er sagt ihr, dass er den verschiedenen Weiterbildungsträgern einen Besuch abstatten und dann ins JobCenter gehen wird, um sich nach einer Förderung zu erkundigen. Er glaubt, dass die Möglichkeit den Kurs finanziert zu bekommen höher ist, wenn der Sachbearbeiter sieht, dass seine Entscheidung zur Teilnahme an dem Kurs auf fundierten Informationen basiert. Thomas berichtet seiner Frau, dass er die Beratung und Orientierungshilfe im LernLaden gut fand, weil er etwas dazugelernt hat.

Als Martina sich nach der Arbeit mit einem Freund im Café trifft, erzählt sie ihm, wie glücklich sie mit ihrer Arbeit ist. Martina hat erst von ein paar Monaten angefangen, im LernLaden zu arbeiten. Sie mag das Konzept des Ladens wirklich - die Kundinnen und Kunden können einfach im LernLaden vorbeikommen - aber sie sagt auch zu ihrem Freund, dass es eine ziemliche Herausforderung darstellt, für die Kundinnen und Kunden immer die aktuellen Informationen bereitzuhalten. Martina erklärt, dass es für sie das Wichtigste ist, ihren Kundinnen und Kunden Fragen zu stellen - das findet sie besser, als ihnen einfach nur alles vorzusagen. Sie mag es, mit ihnen gemeinsam daran zu arbeiten, Ideen und Pläne zu entwickeln.

Während des Gesprächs fragt ihr Freund sie, woher sie all die Informationen bekommt, die sie für ihre Arbeit braucht. Martina überlegt kurz und sagt, dass neben den äußerst hilfreichen Datenbanken vor allem ihre Kolleginnen und Kollegen aus dem LernLaden, aber auch aus anderen Beratungsinstitutionen, eine wichtige Informationsquelle sind. Die in Berlin bestehenden Strukturen erleichtern den Bildungsberatenden, miteinander zu kommunizieren.

Es gibt eine Plattform mit allen Kontaktdaten der öffentlich geförderten Beratungsstellen in Berlin, die von den Kundinnen und Kunden genutzt werden kann. Außerdem existiert eine interne Website, auf der die Bildungsberatenden wichtige Definitionen und Neuigkeiten zum Thema Bildungsberatung einstellen können. Darüber hinaus finden ein oder zweimal im Jahr auch reguläre Treffen aller Berliner Bildungsberatenden statt. Dadurch konnten sie einander über die letzten paar Jahre kennen lernen und ihre gegenseitige Kooperation verbessern.

Eine wichtige Informationsquelle stellen auch die Weiterbildungsträger selbst dar, die ihre Flyer an den LernLaden schicken. Wenn Martina und ihre Kolleginnen und Kollegen die älteren Flyer durchsehen, rufen sie regelmäßig bei den Anbietern an, um sich nach neuen Kursen zu erkundigen. Durch diese engen Kontakte ist Martina im Hinblick auf die verfügbaren Kurse immer auf dem aktuellen Stand.

Ihr Freund fragt sie auch, wie sie denn wissen kann, ob ihre Kundin oder ihr Kunde die gegebenen Informationen wirklich versteht, und wie sie sicherstellt, dass die Kundinnen und Kunden „die Informationen richtig nutzen“. Bei dieser Frage muss Martina lachen, da sie natürlich nicht absolut sicher sein kann, dass ihre Kundinnen und Kunden alle Informationen, die sie ihnen gibt, immer vollständig verstehen. Sie sagt zu ihrem Freund, dass sie den Kundinnen und Kunden in dieser Situation Fragen stellt. Sie fragt die Kundin oder den Kunden einfach, ob er noch irgendwelche weiteren Informationen benötigt werden und ob er/sie alles verstanden hat. Zusätzlich fasst sie die Informationen mit ihren eigenen Worten zusammen und fragt die Kundin oder den Kunden, ob es das ist, was er oder sie wissen wollte. Lachend sagt sie, dass sie wirklich gern ein Messgerät hätte, mit dem man überprüfen kann, wie viel von den Informatio-

nen die Kundin oder der Kunde tatsächlich „verstanden“ hat - aber so ein Gerät wurde noch nicht erfunden. Sie glaubt aber, dass dies zum Teil auch eine Frage der Erfahrung ist und dass es für Bildungsberatende mit längerer Berufspraxis wahrscheinlich einfacher zu spüren ist, wie viel von den Informationen eine Kundin oder ein Kunde verstanden hat, als das weniger erfahrene Bildungsberatende einschätzen können. Martinas Freund schlägt ihr vor, dass sie doch versuchen könnte, ein solches Gerät zu entwickeln.

Nachdem sie sich noch eine Weile mit ihrem Freund unterhalten hat, verlässt Martina das Café und geht nach Hause. Auf ihrem Weg kommt sie am noch immer geöffneten LernLaden vorbei und winkt ihren Kolleginnen und Kollegen der Spätschicht zu.

Fragen und Diskussionspunkte

- › Wie ermöglichen Sie Ihren Kundinnen und Kunden den Zugang zu Informationen?
- › Erörtern Sie zuerst, wie man überhaupt an die Informationen gelangt.
- › Machen es Ihnen die Strukturen in Ihrer Region leicht, an wichtige Informationen zu kommen?
- › Arbeiten Sie in Ihrer Institution mit definierten Methoden, um einzuschätzen, wie Ihre Kundinnen und Kunden mit den gegebenen Informationen umgehen, oder machen Sie das intuitiv? Wie?
- › Wie stellen Sie bei Ihren Beratungsgesprächen sicher, dass Ihre Kundinnen und Kunden die erhaltenen Informationen auch interpretieren?

Der Hintergrund

Nachstehend finden Sie weitere Informationen zum LernLaden-Konzept und den Strukturen der Berliner Bildungsberatung.

Die LernLäden

Die LernLäden³ sind ein innovatives und erfolgreiches Beratungsangebot in Berlin, das aufgrund seines offenen Ladencharakters viele Menschen anspricht. Die LernLäden bieten externe Beratung an und zeigen ihren Kundinnen und Kunden Wege auf, wie sie ihre Aus- und Weiterbildung selbst organisieren und planen können. Die LernLäden bieten ein breites Angebot an persönlicher und computerbasierter Beratung zu allen Bereichen der Aus- und Weiterbildung.

Die Beratung der LernLäden ist:

- › trägerneutral,
- › anonym,
- › kostenlos,
- › zielgruppenoffen und
- › erfolgt zu ladentypischen Öffnungszeiten.

Die Beratungen werden persönlich, telefonisch und online (E-Mail und Chat) angeboten.

Die Menschen, die die Dienste der LernLäden nutzen, sind unter anderem:

- › Arbeitssuchende,
- › Berufstätige,
- › Migrantinnen und Migranten,
- › Auszubildende,
- › Schülerinnen und Schüler sowie Studierende,
- › Rentnerinnen und Rentner,
- › Beschäftigte kleiner und mittlerer Unternehmen.

Die LernLaden-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fungieren als unabhängige Vermittelnde zwischen Bildungssuchenden und Bildungsanbietern. Das Beratungsangebot wird auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden abgestimmt. Es reicht von Schnellauskünften zu verfügbaren Weiterbildungskursen bis hin zu einer umfassenden Intensivberatung inklusive Kompetenzanalyse bzw. Karriereplanung.

Die Beratenden richten ihren Fokus stets darauf, den geeigneten Bildungsweg für die jeweilige Kundin und den jeweiligen Kunden zu identifizieren. Die Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit im LernLaden online nach Bildungsmöglichkeiten zu suchen und damit verbundene Fragestellungen zu recherchieren, entweder selbständig oder mit Hilfe der Beratenden. Zusätzlich werden kostenlos individuelle Bewerbungswshops angeboten.

Neben diesen persönlichen Beratungen bieten die LernLäden auch Kurzberatungen per Telefon oder E-Mail sowie Ratschläge zu bestimmten Themen im Online-Chat an. In den LernLäden stehen den Besucherinnen und Besuchern Computer zur Verfügung, die sie für ihre Eigenrecherchen und schriftlichen Bewerbungen nutzen können. Zusätzlich zum Hauptberatungsgeschäft gibt es auch zahlreiche Kursangebote, etwa zum Thema Arbeitssuche, Bewerbungstraining oder Berufsplanung.

Der LernLaden in Neukölln wird von der Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) und vom JobCenter Neukölln finanziert. Die LernLäden wurden im Rahmen des Programms „Lernende Regionen - Förderung von Netzwerken“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung entwickelt. Die gsub-Projektegesellschaft mbH ist Träger des LernLadens in Neukölln.

³ Es gibt drei LernLäden in Berlin: Den LernLaden Neukölln, den LernLaden Am Ostkreuz und den LernLaden Pankow.

Die Berliner Website für Bildungsberatung

(www.bildungsberatung-berlin.de)

Der wachsende Bedarf an guter Beratung machte eine Optimierung der bestehenden Angebote und Netzwerke der heterogenen Berliner Beratungslandschaft notwendig. Aus diesem Grund hat der *KES-Verbund*⁴ in Zusammenarbeit mit der Berliner Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen im Jahr 2005 eine Informations- und Beratungsplattform sowie eine integrierte Arbeitsplattform (Extranet) für Bildungsberatende eingeführt.

Die Informations- und Beratungsplattform sammelt und bündelt Informationen über die komplexe und sich ständig ändernde Beratungslandschaft in Berlin mit dem Ziel, das für Kundinnen und Kunden zugängliche Informationsangebot zu erweitern. Gleichzeitig stellt die Plattform für Bildungsberatende ein sehr nützliches Hilfsmittel dar, sich auf aktuellem Stand zu halten. Inhaltlich umfasst die Website eine Übersicht der Beratungsstellen, Informationen für verschiedene Zielgruppen wie Auszubildende, Studierende, Arbeitssuchende, etc. sowie die Möglichkeit der Online-Beratung. Ferner enthält die Seite eine geschützte Dokumentationsplattform für die Beratungsstellen, über die Beratungsfälle dokumentiert werden können.

Die Berliner Bildungsberatungslandschaft verfügt somit über ein etabliertes Online-System für die Beratungsdokumentation. Sämtliche Beratungen in den LernLäden werden nach zahlreichen Kriterien dokumentiert, ohne dabei personenbezogene Daten wie Namen oder Adressen zu erfassen. Durch die Verwendung von ID-Nummern ist es möglich, bei Folgeberatungen auf die Daten zuzugreifen und sie zu aktualisieren.

So erfüllt das System zwei Zwecke: Es fungiert als Hilfsmittel während des Beratungsprozesses, dient als „Vorgangsakte“ und bietet ein optimales Dokumentationssystem für die detaillierte und umfassende Analyse der Beratungsdaten. Die Datensätze ermöglichen zudem eine Langzeitbeobachtung der Beziehung zwischen Kundin oder Kunde und Bildungsberatenden. Auch persönliche Eigenschaften, die für die Suche nach Bildungsangeboten relevant sein könnten, wie beispielsweise ethnischer Hintergrund, Geschlecht, Alter und Familienstand, werden in den Beratungsprozess einbezogen. Mit der Informations- und Beratungsplattform wird den LernLäden ein Auswertungsinstrument an die Hand gegeben, das einen optimalen Überblick über die verfügbaren Kurse bietet. Durch die gründliche Analyse der Beratungsdaten erhält man Informationen im Hinblick auf den Erfolg, der von den LernLäden erbrachten Beratungsleistungen.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte

www.LNBB.de/fileadmin/Redaktion/LernNetz/Dokumente/Booklet_LNBB_2010_englisch_web.pdf
und
www.bildungsberatung-berlin.de

⁴ Der Ursprung und Name des Verbundes geht auf den Titel des Pilotprojekts „(K)oordinierungs- und (E)valuierung(S)telle der öffentlich finanzierten (Weiter-)Bildungsberatung im Land Berlin“ zurück, das im Jahr 2005 initiiert wurde. Seit 2007 entwickelt und operationalisiert die KES strategische Projekte. Die Arbeit der KES konzentriert sich auf drei Hauptbereiche: Koordinierung - Evaluierung - Strukturierung.

WER STEHT HINTER GUIDE?

GUIDE wurde durch das MetropolisNet und sein Netzwerk umgesetzt. Das MetropolisNet besteht aus Organisationen, die in Metropolregionen aktiv sind, um soziale Integration, Beschäftigung und Stadtentwicklung zu fördern.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

Guide! Kontakt in Österreich

www.zsi.at

Zentrum für Soziale Innovation
Linke Wienzeile 246
1150 Wien

Tel: 0043-1-4950442

Fax: 0043-1-4950442-40

Geschäftsführer

Mag. Wolfgang Michalek

michalek@zsi.at

Ansprechpartnerin

Mag. Katharina Handler

handler@zsi.at

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angabe.