

So ratlos wie zuvor



Weiterbildungsberatung

Neues für ihren Job lernen wollten unsere Tester und führten fast 80 Gespräche zur Weiterbildung. Das Ergebnis ist enttäuschend: Zu wenige haben sich gelohnt.

Unser Rat

Insgesamt am besten waren die **Walter-Kolb-Stiftung** in Frankfurt am Main, eine kommunale Beratungsstelle, und die Frauenberatungsstelle **Beff - Berufliche Förderung von Frauen** in Stuttgart. Die Qualität der Beratungsgespräche war aber auch dort nicht besser als befriedigend.

test Weiterbildungsbewertung

Gewichtung	Arbeitsagenturen			Handwerkskammern			Industrie- und Handelskammern		Kommunale Beratungsstellen	
	Arbeitsagenturen	HWK Berlin ¹⁾	HWK Leipzig	HWK Hamburg ¹⁾	IHK Dresden ²⁾	Handelskammer Hamburg ²⁾	Walter-Kolb-Stiftung (Frankfurt am Main)	Bildungsberatung der Landeshauptstadt München		
test - QUALITÄTSURTEIL 100%	AUSREICHEND (4,1)	BEFRIEDIGEND (3,1)	BEFRIEDIGEND (3,1)	BEFRIEDIGEND (3,5)	BEFRIEDIGEND (3,4)	AUSREICHEND (3,9)	GUT (2,5)	BEFRIEDIGEND (2,6)		
BERATUNGSGESPRÄCH 80%	ausreichend (4,4)	befriedigend (3,3)	befriedigend (3,4)	ausreichend (3,8)	ausreichend (3,8)	ausreichend (4,4)	befriedigend (2,8)	befriedigend (2,9)		
Bestandsaufnahme und Zielvereinbarung	⊖	○	○	⊖	⊖	—	+	○		
Gesprächsführung	⊖	○	○	○	○	⊖	○	○		
Lösungswege entwickeln	—	⊖	⊖	⊖	⊖	—	○	○		
SERVICE 20%	befriedigend (2,9)	gut (2,3)	gut (1,7)	gut (2,4)	sehr gut (1,5)	gut (1,9)	gut (1,6)	gut (1,6)		

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:

++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), — = Mangelhaft (4,6–5,5).

Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.

1) Basis der Bewertung sind sechs Beratungsgespräche.

2) Basis der Bewertung sind fünf Beratungsgespräche.

Tipps

Anruf: Fragen Sie bei der Terminvereinbarung, ob die Berater fachliche Schwerpunkte haben und ob Sie mit Ihrem Anliegen an der richtigen Stelle sind. Erkundigen Sie sich auch, ob Sie Ihren Lebenslauf oder sonstige Unterlagen mitbringen oder im Vorfeld schicken sollen.

Bestandsaufnahme: Machen Sie sich vorab klar, wo Sie heute beruflich stehen und was Sie erreichen möchten. Denn im Gespräch sollten Ihre berufliche Entwicklung und Ihre persönlichen Vorstellungen im Mittelpunkt stehen. Überlegen Sie, wie viel Zeit Sie für eine Weiterbildung haben und wie viel sie kosten darf.

Selbsteinschätzung: Versuchen Sie, Wissens- und Qualifikationslücken aufzuspüren. Setzen Sie sich dazu mit Ihren Fähigkeiten und Neigungen auseinander. Wenn Ihnen eine Einschätzung schwerfällt, machen Sie einen Eignungstest im Internet. Für Erwachsene gibt es gute, teilweise kostenlose Produkte (siehe www.test.de, Suchbegriff „Online-tests zur Selbsteinschätzung“).

Lebenslauf: Aktualisieren Sie Ihren Lebenslauf und nehmen Sie ihn mit in die Beratung. Dann haben Sie und der Berater ihn im Gespräch immer vor Augen.

Angebote: Wenn Sie vor dem Termin beim Berater schon eine Vorstellung von einem möglichen Kurs haben, suchen Sie in Weiterbildungsdatenbanken im Internet nach Kursen (siehe auch Test S. 27). Eine Liste finden Sie beim Infoweb Weiterbildung auf www.iwwb.de.

Fragen: Notieren Sie all Ihre Fragen. Aspekte wie Arbeitsmarktchancen oder Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten sollten Sie in der Beratung unbedingt ansprechen.

Leitfaden: Der kostenlose Leitfaden Weiterbildung „Wohin zur Beratung?“ der Stiftung Warentest gibt viele Tipps zum Thema. Zu finden auf www.test.de/wbinfodok.

Gute Beratung ist Glückssache. So lautet das traurige Fazit dieses Tests. Zum dritten Mal hat die Stiftung Warentest geprüft, wie gut in Deutschland Menschen beraten werden, die Neues für ihren Job lernen oder sich einfach beruflich weiterentwickeln wollen. Im Test: Arbeitsagenturen, Industrie- und Handels- sowie Handwerkskammern, kommunale Beratungsstellen und solche für Frauen. Anbieter also, die laut eigenen Aussagen bei der Karriereplanung helfen wollen und dabei, den richtigen Kurs auf dem intransparenten Seminarmarkt zu finden. Und das kostenlos und unabhängig, auch wenn einige Anbieter, die Kammern etwa, selbst Seminare offerieren. Neutral sollen die Beratungsstellen deshalb sein, weil ja Ratsuchende auf verlässliche Informationen und Unterstützung angewiesen sind – und zwar von objektiver Seite.

Besonders entmutigend waren die Beratungsgespräche bei den Arbeitsagenturen.

Doch auch hier waren der Service besser als die Gespräche selber (siehe Tabelle). Die Qualität des Beratungsgesprächs war nirgendwo besser als befriedigend.

Kaum Interesse an Lebensläufen

Jede Beratungsstelle haben sieben Testpersonen mit unterschiedlichen Anliegen besucht – von der Hotelfachfrau mit zwei Kindern, die zurück in den Beruf möchte, über den Zimmermann, der zwischen Meisterschule und Walz schwankt, bis zur Psychologin, die über eine Qualifizierung zum Coach nachdenkt. Alle hofften auf Orientierungs- und Entscheidungshilfen. Viele wurden enttäuscht.

Unsere Hauptkritik: Die Berater informierten zwar, aber die Beratung selbst blieb auf der Strecke. Meist setzten sich die Frauen und Männer in den besuchten Stellen viel zu wenig mit den Anliegen und Biografien der Ratsuchenden auseinander.

Vorabinformationen wie Lebensläufe wurden kaum eingefordert, zum Teil sogar abgelehnt. Kein Wunder, dass das Entwickeln von Lösungswegen nirgends gut gelang, wenn die Bestandsaufnahme nur so dürftig erfolgte.

Falsche Infos bei der Arbeitsagentur

Besonders entmutigt kamen unsere Tester von den Gesprächen bei den Arbeitsagenturen zurück. Diese sind per Gesetz zur Beratung in Sachen Weiterbildung verpflichtet. Doch scheinen die Berater dort vor allem auf die Vermittlung von Arbeitslosen und Personen, die von Arbeitslosigkeit bedroht sind, gepolt zu sein. Für die Weiterbildungsberatung fühlen sie sich offenbar nicht zuständig.

Der Berater einer jungen Marketingfachfrau suchte schnell ein paar Jobangebote heraus und drückte ihr dann ein Bewerbungstraining auf CD-Rom in die Hand. Dabei hatte sie mehrfach betont, über Weiterbildungswege sprechen zu wollen.

Eine kaufmännische Angestellte, Ende 40, musste sich anhören, wie schwer sie – in ihrem Alter – bei Arbeitslosigkeit zu vermitteln sei. Lieber hätte sie erfahren, welche Weiterbildungen ihr helfen könnten, sich dagegen zu wappnen. Aber davon war keine Rede. Sollten nicht die Agenturen am besten wissen, welche Qualifikationen auf dem Arbeitsmarkt gefragt sind? Besonders ärgerlich: Drei Testpersonen mussten sich für die Beratung „arbeitsuchend“ mel- ▶

Verbessert hat sich nichts

Der Test zeigt: Verbessert hat sich seit unserer letzten Untersuchung von vor drei Jahren nichts. Auch nicht bei den Arbeitsagenturen, die ja nicht nur Arbeitslosen bei der Jobsuche helfen sollen, sondern auch Berufstätigen bei der Suche nach einer passenden beruflichen Weiterbildung. Wie schon 2008 lautet das Qualitätsurteil auch diesmal hier nur ausreichend. Zum Teil große Schwächen stellten wir aber auch bei den übrigen Anbietern fest.

Am besten schnitten die Walter-Kolb-Stiftung in Frankfurt am Main und die Frauenberatungsstelle Beff in Stuttgart ab.

Lernladen Pankow (Berlin)	Weiterbildung Hamburg	Frauenberatungsstellen	
		Beff - Berufliche Förderung von Frauen (Stuttgart)	Kobra (Berlin)
BEFRIEDIGEND (2,6)	BEFRIEDIGEND (2,7)	GUT (2,5)	BEFRIEDIGEND (2,8)
befriedigend (2,8)	befriedigend (3,1)	befriedigend (2,7)	befriedigend (3,0)
○	○	+	○
+	○	+	+
○	○	○	⊖
gut (1,7)	sehr gut (1,2)	gut (1,6)	gut (1,8)

Anbieter siehe Seite 97.

So haben wir getestet

Im Test: 12 Anbieter von Weiterbildungsberatung, darunter Arbeitsagenturen, Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern und kommunale Beratungsstellen, davon zwei Frauenberatungsstellen. Geschulte Testpersonen, die den Zielgruppen der Beratungsstellen entsprachen, ließen sich beraten. Die Beratungsfälle waren nicht standardisiert und orientierten sich am Bedarf der Testpersonen.

Jede Beratungsstelle sollte siebenmal in Anspruch genommen werden. Bei vier Beratungsstellen kamen weniger Gespräche zustande. Diese Einrichtungen verwiesen entweder an andere Beratungsstellen oder waren wider Erwarten für das Anliegen der Testpersonen nicht zuständig.

Die Testpersonen dokumentierten Kontaktpphase und Beratungsgespräch in einem Erhebungsbogen. Auf dieser Basis haben wir die Qualität der Beratung beurteilt. Zudem begutachtete ein Experte die Beratungsfälle.

Testzeitraum: Dezember 2010 bis Mai 2011.

BERATUNGSGESPRÄCH: 80 %

Drei Bereiche haben wir geprüft:

Bestandsaufnahme und Zielvereinbarung:

Wir haben unter anderem untersucht, inwieweit das Beratungsanliegen erkannt wurde und ob der Berater gemeinsam mit dem Ratsuchenden Beratungsziele entwickelt hat.

Gesprächsführung: Hier haben wir unter anderem geprüft, wie Gesprächsatmosphäre und -verlauf waren, wie Möglichkeiten und Wege für die berufliche Entwicklung erarbeitet wurden, ob die Ratsuchenden mit ihren Interessen, Fähigkeiten, Bedürfnissen einbezogen wurden. Berücksichtigt wurden auch sozial-kommunikative Aspekte. Wir haben auf die eingesetzten Informations- und Arbeitsmittel geachtet und auf Versuche der Beeinflussung.

Lösungswege entwickeln: Bewertet wurde, ob die Vorschläge des Beraters im Einklang mit dem Anliegen der Tester standen, welche Möglichkeiten der Weiterbildung eröffnet wurden, ob das Gesprächsergebnis zusammengefasst wurde, ob weitere Beratungsmöglichkeiten aufgezeigt wurden und inwieweit die Beratung die Ratsuchenden weitergebracht hat. Zudem berücksichtigten wir folgende Aspekte: Motivation durch die Beratung, Klarheit der nächsten Schritte, Nützlichkeit und Einschätzung der Erfolgsaussichten.

SERVICE: 20 %

Geprüft haben wir die Terminvereinbarung und die Rahmenbedingungen. Dazu zählten unter anderem die Kontaktaufnahme, Wartezeiten, Räumlichkeiten, Termintreue sowie Angemessenheit der Gesprächsdauer.

den. Die Nachfrage bei der Bundesagentur für Arbeit ergab: Das ist nicht notwendig.

Tipp: Wenn Sie berufstätig sind, ist eine Weiterbildungsberatung bei der Arbeitsagentur zurzeit wenig hilfreich. Sollten Sie arbeitslos oder von Arbeitslosigkeit bedroht sein, sind die Agenturen aber erster Ansprechpartner, wenn es um Weiterbildung und ihre Finanzierung geht.

Abgewimmelt bei der IHK Berlin

Auch die Industrie- und Handelskammer (IHK) Berlin enttäuschte. Sie war – wie schon 2008 – mit im Test, fehlt aber in der Tabelle. Der Grund: Nur zwei Tester bekamen dort einen Termin. Fünf andere wurden bereits am Telefon abgewimmelt, nachdem sie ihr Anliegen vorgetragen hatten. Beraten würden nur Personen, die einen anerkannten Kammerabschluss hätten, hieß es da zum Beispiel oder auch: „Wir machen hier keine Lebensberatung.“

Die Industrie- und Handelskammern, die es in den meisten größeren Städten gibt, sind in erster Linie etwas für aufstiegsorientierte Fachkräfte. Bei den zwei Kammern im Test, in Dresden und Hamburg, klappte die Beratung umso besser, je genauer unsere Tester wussten, in welche Richtung es beruflich weitergehen soll.

Ein ähnliches Bild bot sich bei den Handwerkskammern (HWK). Testpersonen mit relativ klaren Vorstellungen von ihrer beruflichen Zukunft hatten eindeutig mehr

von dem Gespräch als jene mit vagen Ideen auf der Suche nach Orientierung.

Fachlich sind die Berater, ob bei der IHK oder HWK, meist auf der Höhe. Sie kennen sich aus mit den verschiedenen Karrierewegen. Leider beraten sie häufig zu sehr mit Blick auf ihr eigenes Kursangebot.

Tipp: Der Weg zu den Kammern lohnt sich, wenn Sie eine Ausbildung mit Kammerabschluss mitbringen und relativ genau wissen, was sie suchen.

Gute Ansätze bei den Kommunen

Eine Beratung, die Orientierung, Überblick sowie Strategien und Perspektiven für den beruflichen Werdegang bietet, bekommen Ratsuchende zurzeit am ehesten bei kommunalen und Frauenberatungsstellen. Dort gab es einige gute Ansätze (*siehe Tabelle*). Leider sind diese von den Kommunen finanzierten Einrichtungen rar gesät und werden wegen knapper Haushaltskassen immer mehr abgebaut.

Tipp: Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe finden Sie unter www.iwwb.de. Gehen Sie in der Linkliste auf der linken Bildschirmseite auf „Beratungssuche“ und geben Sie in die Suchmaske Ihr Bundesland ein.

Geprüft hat die Stiftung Warentest auch, wie gut unterschiedliche Stellen zur Bildungsprämie (*siehe Kasten unten*) beraten. Dafür haben unsere Testpersonen 34 Gespräche geführt. Kleiner Lichtblick: Dort fiel das Fazit insgesamt positiv aus. ■

Auch im Test: Prämienberatung

Korrekt und unabhängig

Neben der Weiterbildungsberatung hat die Stiftung Warentest die Prämienberatung getestet. Diese Beratung ist obligatorisch für jeden, der die Bildungsprämie – das sind staatliche Fördergelder für Weiterbildung – in Anspruch nehmen will (siehe S. 87). Zu den Beratungsstellen gehören viele Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern und Volkshochschulen. Testpersonen haben insgesamt 34 Gespräche in entsprechend zugelassenen Stellen in Berlin, Nordrhein-Westfalen, Bayern und Sachsen geführt.

Ergebnis: Die Einrichtungen informieren korrekt und unabhängig. Wie vorgeschrieben prüften die Berater die Fördervoraussetzungen der Antrag-

steller und empfahlen Kurse verschiedener Anbieter. Im Klartext: Auch die Beratungsstellen mit eigenem Kursprogramm wie Volkshochschulen und Kammern notierten nicht nur Weiterbildungen aus ihrem eigenen Angebot auf dem Gutschein, den der Antragsteller dann bei einem der Anbieter einlösen kann. Interessierte sollten aber vorab schon wissen, zu welchem Thema sie sich weiterbilden wollen. Eine Beratung, die auch Strategien und Perspektiven für den Berufsweg entwickelt, dürfen sie nicht erwarten.

Das Förderprogramm Bildungsprämie läuft noch bis Ende November 2011. Ob es verlängert wird, stand bei Redaktionsschluss noch nicht fest.