



Masterarbeit im Rahmen des
Masters of Advanced Studies ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Blended Counseling:
Distanzberatung im Beratungsalltag am Übergang 1
eine Bedarfsabklärung unter Jugendlichen der 7. - 9. Klasse im Bieler Seeland

Eingereicht dem IAP Institut für Angewandte Psychologie,
Departement Angewandte Psychologie der ZHAW

von:

Balz Rohr

am:

27. April 2020

Referentin: Anita Glenck, Dozentin und Beraterin am IAP, Zürich

Diese Arbeit wurde im Rahmen der Ausbildung an der ZHAW, **IAP Institut für Angewandte Psychologie**, Zürich verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung des IAP.

Abstract

Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit der Frage, ob Blended Counseling in den öffentlichen BIZ des Kantons Bern eine Ergänzung zu den bereits bestehenden Angeboten sein könnte, oder bestehende Angebote erweitern und agiler machen könnte. Konkret ist das Ziel dieser Arbeit, mittels einer quantitativen Umfrage bei Jugendlichen am Übergang 1 im Bieler Seeland zu eruieren, ob bei ihnen ein Bedarf für Blended Counseling besteht. Unter Blended Counseling wird eine Mischform von Face-to-Face-Beratung(en) und Distanzberatung(en) mit Hilfe von digitalen Medien verstanden. Im Fokus von Blended Counseling steht aber – wie auch bei herkömmlichen Face-to-Face-Beratungen – die Beratung und deren Rhythmisierung. Der technische Wechsel zwischen ‚analog‘ und ‚digital‘ ist von sekundärer Bedeutung und dient als methodischer Support, welcher zum Gelingen der Beratungen beiträgt und diese besser auf die Bedürfnisse der Kunden anpasst.

Neben einem theoretischen Abriss zu Distanzberatung und Blended Counseling, beschreibt diese Arbeit auch die Angebote der BIZ Kanton Bern und 5 Fallbeispiele mit ersten Erfahrungen zu Blended Counseling, welche den Autoren zur quantitativen Umfrage inspirierten. In letzterer wurden 176 Jugendliche aller Bildungsstufen und Klassen der Sekundarstufe 1 von fünf Schulen im Bieler Seeland und einer Schule im Emmental (als ‚Kontrollgruppe‘) befragt.

Die Umfrageresultate zeigen, dass bei den befragten Jugendlichen ein Interesse an Blended Counseling besteht. Dieses ist höher, als das Interesse an reiner Distanzberatung, oder reiner Face-to-Face-Beratung. Vor allem Schüler mit höherem Bildungsniveau, welche relativ weit vom nächsten BIZ entfernt wohnen, könnten sich Blended Counseling gut vorstellen. Ihnen ist aber trotz Distanzberatungsteilen der Aufbau einer Beratungsbeziehung sehr wichtig. Thematisch bevorzugen die Jugendlichen Themen einer klassischen Erstberatung fürs Blended Counseling. Probleme während der Berufswahlphase möchten die Jugendlichen mit dem Berufsberater Face-to-Face besprechen.

Die vorliegende Arbeit kommt zum Schluss, dass sich die Entwicklung eines Distanzberatungskonzeptes für die BIZ Kanton Bern lohnt, vor allem was die Beratung von Jugendlichen anbelangt. Andere Kundengruppen wurden nicht befragt, weshalb zu ihnen keine Aussage gemacht werden kann.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Fragestellung	9
2. Ist-Stand der Distanzberatung im Berufsberatungskontext.....	11
2.1 Ausland	12
2.2 Inland	14
3. Theoretische Grundlagen	15
3.1 Begriffsdefinitionen	16
3.1.1 Distanzberatung.....	16
3.1.2 Blended Counseling.....	18
3.2 Mediennutzung	20
3.3 Medien in der Beratung.....	21
3.3.1 Telefon (inkl. Videotelefonie).....	22
3.3.2 Email	24
3.3.3 Chat.....	25
3.3.4 Forum.....	26
3.4 Vor- und Nachteile von Distanzberatung	27
3.5 Verschiedene Beratungsmodelle mit Fokus Blended Counseling	28
3.6 Sprache in der Distanzberatung	33
3.7 Qualitätsmerkmale der Distanzberatung.....	34
4. Beschreibung der BIZ Kanton Bern.....	36
4.1 Aktuelle Angebote für Jugendliche	36
4.2 Entwicklung eines neuen Laufbahnberatungsmodells.....	37
5. Fallbeispiele von Blended Counseling aus dem Beratungsalltag	38
5.1 S.B., männlich.....	39
5.2 E.P., männlich.....	40
5.3 O.O., männlich	41
5.4 J.K., weiblich	43
5.5 J.K., männlich	44
5.6 Gemeinsamkeiten der 5 Fälle	45

6. Methode	46
6.1 Quantitative Fragebogenumfrage	46
6.2 Der Fragebogen	48
6.3 Durchführung	48
7. Ergebnisse	50
7.1 Allgemeines	50
7.2 Ergebnisse Teil 1: Angaben zur Person	51
7.3 Ergebnisse Teil 2: Nutzung des Smartphones.....	51
7.4 Ergebnisse Teil 3: Berufswahl – Berufsberatung.....	54
8. Diskussion	62
8.1 Vergleich von Klassen (7./8./9. Klasse)	62
8.2 Vergleich von Niveaus (Real/Sekundar)	66
8.3 Vergleich von Schülern mit/ohne Berufsberaterbesuch.....	69
8.4 Vergleich von Biglen mit dem Seeland	71
8.5 Beantwortung der Forschungsfrage(n)	73
9. Handlungsempfehlungen für die BIZ Kanton Bern	76
9.1 Kurzfristige Empfehlungen und Umsetzungen.....	76
9.2 Der typische „Blended-Counseling-Kunde“	79
9.3 Längerfristige Empfehlungen	79
10. Ausblick	81
11. Literaturverzeichnis	84
12. Anhang	93
Anhang 1: Elternbrief Umfrage	93
Anhang 2: Fragebogen	94
Anhang 3: Gesamtergebnisse Umfrage.....	99
Anhang 4: Umfrageergebnisse nach Klassen.....	107
Anhang 5: Umfrageergebnisse nach Niveau	114
Anhang 6: Umfrageergebnisse nach Beraterkontakt.....	120

Anhang 7: Umfrageergebnisse nur Biglen	127
Anhang 8: Umfrageergebnisse nur Bieler Seeland.....	135
Anhang 9: Merkblätter BIZ Kanton Bern	143

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Modell „Abschluss online“.....	30
Abbildung 2: Ergebnisse Frage 15.....	54
Abbildung 3: Ergebnisse Frage 17.....	55
Abbildung 4: Ergebnisse Frage 18.....	56
Abbildung 5: Ergebnisse Frage 20.....	57
Abbildung 6: Ergebnisse Frage 21.....	58
Abbildung 7: Ergebnisse Frage 18 (nach Klassen getrennt).....	64
Abbildung 8: Ergebnisse Frage 18 (nach Niveaus getrennt).....	67
Abbildung 9: Ergebnisse Frage 18 (getrennt nach Berufsberater-Kontakt).....	69

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht über die unterschiedlichen Medien der Onlineberatung.....	21
Tabelle 2: Konzepte von Blended Counseling.....	28
Tabelle 3: Unterschiede im Face-to-Face-Setting versus Onlineberatungs-Setting.	31
Tabelle 4: Angefragte Klassen nach Ort und Stufe.....	48
Tabelle 5: Teilnehmende Klassen nach Ort und Stufe.....	49

Abkürzungsverzeichnis

ASS	Autismus-Spektrum-Störung
BIZ	Berufsberatungs- und Informationszentrum
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
etc.	et cetera
IV	Invalidenversicherung
KBSB	Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung
RAV	Regionale Arbeitsvermittlungszentren
SDBB	Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung / Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
u.a.	unter anderen
VoIP	Voice over Internet Protocol
vs.	versus
z.B.	zum Beispiel

1. Einleitung und Fragestellung

‚Digital‘ und ‚online‘ ist das Thema des letzten und des aktuellen Jahrzehnts. Vielerorts wird digitalisiert, manchmal dadurch auch rationalisiert. Was in der Industrie mit der roboterisierten Fertigung z.B. von Autoteilen schon lange geläufig ist, erobert nun auch den Dienstleistungssektor. Auf der Gemeindeverwaltung kann man sich bei einem Zuzug online anmelden, in ersten Kantonen werden Versuche zu online-Abstimmungen durchgeführt. Viele denken, dass die persönliche Beratung (zu welcher auch die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung gezählt werden kann), welche auch stark durch eine Beziehung geprägt sein kann, wohl eine der letzten Domänen ist, welche sich Gedanken zum Thema Digitalisierung macht. Bei der Verifizierung dieser Vermutung fällt jedoch auf, dass die Begriffsdefinition massgeblich entscheidet, ob sie stimmt oder nicht. In der Literatur (u.a. Engelhardt, 2018) wird oft von Onlineberatung vs. Face-to-Face-Beratung gesprochen. Online suggeriert vom Wort her schon, dass es ums Internet geht und somit neue Medien involviert sein müssen. Entscheidend ist jedoch vielmehr, ob der Kunde vor Ort vom Berater beraten wird, oder aus der Ferne. In diesem Sinne ist der Begriff ‚Distanzberatung‘ passender. Verwendet man den Begriff Distanzberatung, so erweitert sich der Kreis der möglichen Kanäle und schliesst auch das Telefon mit ein. ‚Telefon 143‘ könnte man insofern als Pionier der Distanzberatung bezeichnen. Da die Distanzberatung auch per Videotelefonie durchgeführt werden kann, wäre zu überlegen, ob Face-to-Face-Beratung wirklich noch das passende Antonym zu Distanzberatung ist. Auch per Video kann man ‚von Angesicht zu Angesicht‘ beraten. In der Literatur ist diese Überlegung jedoch noch nicht vorhanden, weshalb im Folgenden nicht näher darauf eingegangen wird.

Viel mehr als Kanäle (Chat, Email, etc.) – zu diesen gibt es genügend Beschreibungen und Arbeiten – interessiert das methodische Konzept, welches hinter einer solchen Distanzberatung steht. Tests in anderen Kantonen haben gezeigt, dass ein Angebot von Distanzberatung nicht von einer grossen Anzahl Kunden wahrgenommen wird. Dies scheint den Schluss zuzulassen, dass Kunden auch in Zukunft nicht gänzlich auf Face-to-Face-Beratung verzichten wollen. Eine Mischform von Distanzberatung und Face-to-Face-Beratung nennt sich Blended Counseling.

Die vorliegende Arbeit untersucht das Interesse am Blended Counseling-Konzept bei Jugendlichen am Übergang 1. Folgende Forschungsfrage soll beantwortet werden: „Haben Jugendliche der 7.-9. Klasse im Bieler Seeland Interesse an Blended Coun-

seling am Übergang 1?“. Aus dieser Forschungsfrage können mehrere Teilfragen abgeleitet werden.

- Wie gross ist das Interesse an Distanzberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung?
- Ist oben genanntes Interesse abhängig vom Themenfeld der Berufswahl (z.B. Berufe kennenlernen, Lehrstelle suchen, Hilfestellungen bei Problemen bekommen, etc.)?
- Ist oben genanntes Interesse abhängig vom Alter der Jugendlichen?
- Gibt es bei den Jugendlichen Präferenzen hinsichtlich der für Distanzberatung zu verwendenden Medien?
- Kann unter den Jugendlichen der 7.-9. Klasse eine Zielgruppe definiert werden, welche für Beratungskonzepte mittels Blended Counseling besonders affin sind?

Ziel dieser Arbeit ist es, einen Ist-Zustand zu erheben, was den Bedarf an Distanzberatung in einem Blended-Counseling-Konzept angeht. Die Daten aus der Region Biel-Seeland (eine von vier Regionen des Kantons Bern) werden den BIZ Kanton Bern zur Verfügung gestellt, mit dem Ziel, ein für den ganzen Kanton gültiges Distanzberatungskonzept zu entwickeln. Hier sei angemerkt, dass es für Jugendliche in ihrer aktuellen Entwicklungsphase nicht ganz einfach ist, über hypothetische Beratungsformen nachzudenken, welche sie nicht kennen. Das Hypothetische ist bei neuen Konzepten allerdings nicht zu verhindern. Immerhin sind die Jugendlichen mit vielen der abgefragten digitalen Tools vertraut, was diesen Teil der hypothetischen Fragen vereinfachen sollte.

Dies ist bereits die zweite Variante der Einleitung. In einer Arbeit über Distanzberatung können einzelne Umsetzungsbeispiele zu Corona-Zeiten nicht unerwähnt bleiben. Die vorliegende Arbeit gewinnt und verliert dank/wegen der speziellen Umstände an Relevanz. Einerseits ist das Thema Distanzberatung Mitte März 2020 innerhalb weniger Tage in vielen Kantonen von fast 0% auf 100% hochgefahren worden. Im Vordergrund stand die Frage der Tools und deren Kapazitätsgrenzen. Andererseits ist natürlich zurzeit nicht an ein Blended Counseling-Konzept zu denken. Kunden, welche vor den vom Bundesrat angeordneten Restriktionen schon in einer Erstberatung waren und nach dem Erlass eine Zweitberatung in Anspruch nehmen, profitieren – teilweise eher ungewollt – von Blended Counseling. Alle anderen Kunden erhalten momentan ‚reine‘ Distanzberatung – sei das per Telefon, Chat, oder Email.

Die in dieser Arbeit durchgeführte Umfrage ist beschränkt auf Jugendliche, welche die 7.-9. Klasse besuchen. Da sie vor Corona durchgeführt wurde, wird sich diesbezüglich nichts in den Ergebnissen ablesen lassen. Wird von einem Distanzberatungskonzept für die BIZ Kanton Bern gesprochen, so müssen selbstverständlich auch alle anderen Kundengruppen betrachtet werden (Erwachsene, von der IV / dem RAV zugewiesene Fälle). In einem ersten Teil (Kapitel 2 - 4) erörtert diese Arbeit den Ist-Stand der Distanzberatung im Berufsberatungskontext, die aktuellen theoretischen Grundlagen zum Thema Distanzberatung mit Fokus auf Blended Counseling und die aktuellen Angebote der BIZ Kanton Bern. Als Überleitung in den zweiten Teil (Kapitel 6 - 10) beschreibt Kapitel 5 erste Fallbeispiele, welche sich teilweise eher zufällig ergaben. Ab Kapitel 6 werden die quantitative Umfrage, deren Ergebnisse und sich daraus ergebende mögliche Handlungsempfehlungen für die BIZ Kanton Bern beschrieben.

Formale-sprachliche Hinweise: Zwecks vereinfachter Lesbarkeit wird in der vorliegenden Masterarbeit jeweils nur die männliche Form verwendet, mit welcher jedoch stets beide Geschlechter gemeint sind. Obwohl für eine wissenschaftliche Arbeit unüblich, werden Teile, welche persönliche Erfahrungen beinhalten, in Ich-Form geschrieben. Dies soll dem Leser das Unterscheiden zwischen persönlichen Erfahrungen auf der einen Seite und Literatur-Recherchen und Umfrageergebnissen auf der anderen Seite vereinfachen.

Im folgenden Kapitel wird als erstes der Ist-Stand in Sachen Distanzberatung im Berufsberatungskontext – national und international – beschrieben. Dieser entspricht dem Stand vor Corona und wird auch so belassen, da momentan schwer abzuschätzen ist, wie viele der ‚Notfallkonzepte‘ nach Beendigung der getroffenen Massnahmen weitergeführt werden. Ebenfalls ist momentan kaum vorauszusehen, wie die Kunden der BIZ nach Corona reagieren werden. Denkbar ist, dass sie sich wünschen, möglichst alle Beratungen Face-to-Face zu erhalten. Es könnte aber auch sein, dass einzelne Kunden die Vorzüge der Distanzberatung schätzten und auch künftig in Anspruch nehmen möchten. Eine Beschreibung des Ist-Standes in den BIZ Kanton Bern während Corona befindet sich in Kapitel 9.1.

2. Ist-Stand der Distanzberatung im Berufsberatungskontext

Die Weiterbildung mit dem Titel ‚Online-Beratung‘ des SDBB wurde im Jahr 2019 wegen sehr hoher Nachfrage gleich dreifach geführt. Nicht nur einzelne Berater,

sondern auch Kantone, bzw. Institutionen scheinen am Thema Distanzberatung sehr interessiert zu sein. In den einen Fällen ist dieses Interesse als erstes Kennenlernen des Einsatzes von digitalen Medien in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung zu bewerten. In anderen Fällen ist die Phase der Vorüberlegungen schon vorbei und ein Distanzberatungs-Konzept ist in Arbeit, oder wurde bereits erstellt. Bei der Beschreibung des Ist-Standes in Sachen Distanzberatung im Berufsberatungskontext ist sicherlich auch ein Blick ins nahe Ausland lohnenswert.

2.1 Ausland

In Deutschland hat die Bundesagentur für Arbeit im Jahre 2017 den „Whatsmebot“ lanciert. Das Wortspiel impliziert eine Mischung aus WhatsApp, Me (what me) und Bot als Kürzel für Chatbot. Unter einem Chatbot versteht man eine mit Algorithmen programmierte Applikation, welche massgeschneiderte Antworten auf elektronischem Wege liefert. Der Automatismus kann also Texte senden und entgegennehmen (Bös & Marx, 2017). Der Whatsmebot funktioniert per WhatsApp. Aushängeschild ist der unter Jugendlichen bekannte und beliebte Youtuber Julien Bam. Den Schülern werden verschiedene Fragen mit je vier Antwortmöglichkeiten gestellt. Antworten können die Schüler mit einem Emoji. Am Schluss des Programms erhält man eine Interesseinteilung in eine von vier Kategorien. Dieser Chatbot soll Jugendliche auf spielerische Art und Weise mit dem Thema Berufswahl in Berührung bringen und steht am ehesten am Anfang ebendieser (Bös & Marx, 2017). Im Jahre 2019 findet man eher wenige Enthusiasten, welche einen Chatbot bereits als Beratung deklarieren würden. Dies könnte sich jedoch dank der rasanten Entwicklung im Feld der Künstlichen Intelligenz in den kommenden Jahren rasch ändern.

„Onlineberatung versteht sich als besonders niedrigschwelliges Verfahren durch unbegrenzte Zugangsmöglichkeiten über das Internet rund um die Uhr. Es ergänzt die bestehenden psychosozialen Beratungsverfahren durch internetgestützte, im Regelfall anonyme und nach dem jeweiligen Stand der Technik abgesicherte, verschlüsselte Online-Beratung.“ (DGOB e.V., 2016, S. 1; zitiert nach Engelhardt, 2018, S.15)

Betrachtet man diese sehr offene Definition von Online-Beratung, so entspricht der Chatbot schon der Mehrheit der oben genannten Kriterien. Jedoch müsste man ein-

wenden, dass die Beratung mittels Chatbot im vorliegenden Beispiel nicht beliebig weitergeführt werden kann. Sind alle standardmässig vorgesehenen Fragen beantwortet, wird man zwar ab und zu wieder vom Chatbot kontaktiert. Gibt man dann darin z.B. an, dass man noch keine Ausbildung gefunden hat, wird man auf die Homepage der Bundesagentur für Arbeit weiterverwiesen, wo man sich auch für eine Face-to-Face-Beratung anmelden kann.

In Österreich gibt es eine ‚Bildungsberatung online‘, welche über eine eigene Homepage verfügt (<https://www.bildungsberatung-online.at/startseite.html>). Diese Distanzberatung ist für Erwachsene gedacht, welche Fragen zum Thema Beruf, Arbeit, Ausbildung und Weiterbildung haben. Leider findet sich keine Literatur zum österreichischen Angebot. Alle Informationen sind der Homepage entnommen, welche vor allem für Kunden gedacht ist. Der Homepage ist zu entnehmen, dass das Projekt ‚Bildungsberatung online‘ vom ‚Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung / Abteilung Erwachsenenbildung‘ initiiert wurde, gefördert mit Mitteln aus dem europäischen Sozialfond. Die Beratung ist kostenlos. Der Kunde errichtet sich ein Login und wählt, ob er per Email, oder per Einzelchat beraten werden will. Für einen Chat kann man auf der Plattform einen Termin buchen. ‚Bildungsberatung online‘ arbeitet mit einer Plattformlösung der Firma Beranet, welche sowohl Email-Nachrichten, als auch Chat-Nachrichten direkt auf der Plattform anbietet. Eine Anfrage bei der zuständigen Stelle nach einem Konzept, bzw. einer Auswertung ihres Projektes blieb leider bis zur Abgabe dieser Arbeit unbeantwortet.

In Dänemark existiert seit 2011 das Angebot ‚eVejledning‘, was übersetzt E-Beratung heisst. Diese E-Beratung ist für Jugendliche und Erwachsene kostenlos. Auf den ersten Blick fallen die grosszügigen Öffnungszeiten auf. Die E-Beratung ist an sieben Tagen in der Woche erreichbar, wochentags teilweise sogar während zwölf Stunden bis 21 Uhr. Jochumsen (2014) beschreibt, dass die Hälfte der 22 E-Berater nur während zwei bis drei Tagen in der Woche als E-Berater arbeiten. Die restlichen Tage arbeiten sie in einem herkömmlichen Beratungszentrum mit Face-to-Face-Beratungen. So kann sich das Berufsbild des Berufs-, Studien- und Laufbahnberaters dank Einsatz moderner Technologien nachhaltig ändern. Die dänische E-Beratung kann via Chat, Email, Telefon, Facebook erreicht werden. Als Besonderheit werden auch noch Webinare angeboten, an welchen teilweise mehrere hundert Personen teilnehmen, z.B. zum Thema Bewerbung. Das Webinar ist als eine Art Gruppenchat aufgebaut, wo die Teilnehmer – moderiert vom Berater – sich aktiv mit Fra-

gen einbringen, oder auch nur mitlesen können (Jochumsen, 2014). Jochumsen (2014) spricht von einer hohen Nachfrage von etwa 100'000 Kontakten pro Jahr. Die meisten Jugendlichen kontaktieren die E-Beratung via Chat, oftmals sogar in der anonymen Variante. Wer sich bei eVejledning meldet, bekommt keinen persönlichen Berater, welcher ihn auch in den nächsten Anfragen betreuen würde. Alle Anfragen werden jeweils an den nächsten freien Berater weitergeleitet. Eine weitere Besonderheit ist ein interner Chat (Jochumsen, 2014). Kennt ein Berater die Antwort auf eine Frage nicht, kann er parallel zur laufenden Beratung einen Kollegen per Chat zu Rate ziehen.

2.2 Inland

Bevor einzelne Kantone beschrieben werden, muss erwähnt werden, dass die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung in der Schweiz – gleich wie die Bildung – föderalistisch in der Hoheit der Kantone liegt. Insofern gibt es in der Schweiz so viele unterschiedliche BIZ und dazugehörige Strategien wie Kantone. Momentan wird aber auf nationaler Ebene – wohl nicht zuletzt dank dem Bericht zur Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (Hirschi, 2018) – an einer nationalen Berufsberatungsstrategie gearbeitet, welche hoffentlich früher oder später gemeinsame Grundlagen für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung bringen wird. Wünschenswert wäre sehr, dass die Distanzberatung Teil dieser gemeinsamen Strategie wäre. Dies würde auch die Basis liefern, dass schweizweit verwendbare Tools zur Distanzberatung entwickelt, bzw. angeschafft werden könnten. Trotz der fehlenden nationalen Strategie bieten bereits heute die meisten Kantone die Möglichkeit, dass man deren Berater oder die Administration per Email oder Telefon kontaktieren kann. So betreiben schon viele Berater seit Jahren Blended Counseling, wahrscheinlich ohne von diesem Fachbegriff Kenntnis zu haben. Nachfolgende Informationen basieren vor allem auf informellen Gesprächen mit Kollegen aus anderen Kantonen.

Im Kanton Thurgau existierte vor einigen Jahren ein Projekt mit Skype-Beratungen. Das Konzept sah vor, Schülern, welche weit entfernt vom nächsten BIZ wohnen, die Möglichkeit anzubieten, sich per Skype beraten zu lassen. So hätten sie bequem von zuhause aus den Berufsberater kontaktieren können. Das Projekt wurde nach kurzer Zeit mangels Nachfrage wieder eingestellt.

Im Kanton Bern gibt es verschiedene Varianten von Distanzberatung: Eine davon ist ebenfalls die Möglichkeit, eine Beratung per Skype zu erhalten. Dies wird für Aus-

landschweizer angeboten. Daneben verfügt der Kanton Bern über eine sogenannte Email-Fachredaktion. Man kann per Email berufskundliche Fragen stellen, welche von Beratern, die sich hierfür wöchentlich Zeit reservieren, beantwortet werden. Die Case Manager Berufsbildung der BIZ Kanton Bern verfügen über ein Diensthandy, mit welchem sie mit ihren Kunden kommunizieren. Dies geschieht – trotz Datenschutzbedenken – meistens per WhatsApp.

Die ask! Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf des Kantons Aargau entwickelten ein Konzept für videogestützte Onlineberatung, welche sie mit dem Tool Blizz anbieten. Dieses Tool erlaubt die Funktionen Video, Chat, Desktopsharing und Dokumentenaustausch. Silfverberg (2018, S. 46) beschreibt, dass Blizz vor allem auch deswegen dem Datenschutz entspreche, weil keine Inhalte online gespeichert werden. Die Handhabung von Blizz ist aber nicht ganz einfach, da das Tool stetig weiterentwickelt wird (Silfverberg, 2018). Eine Konsultation der Homepage von Blizz im Oktober 2019 zeigte, dass mittlerweile Daten in der Cloud gespeichert werden. Dieses Beispiel zeigt deutlich, dass ein Distanzberatungs-Konzept jährlich überarbeitet werden sollte, vor allem hinsichtlich des Datenschutzes bei Weiterentwicklungen der verwendeten Tools. Ask! sieht den grossen Vorteil der Online-Beratungen vor allem in der Zeitersparnis seitens der Kunden. Der Anfahrtsweg entfällt, es können auch Termine zu Randzeiten und von zuhause aus wahrgenommen werden (Silfverberg, 2018).

In privaten Beratungsinstitutionen werden schon seit längerer Zeit Distanzberatungen angeboten. So arbeitet das Institut für Angewandte Psychologie IAP der ZHAW bei Berufsberatungen mit dem Online-Beratungstool CAI World, welches ursprünglich für das Coaching entwickelt wurde, sich aber gut auch in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung einsetzen lässt. Auch diverse kleine private (Einzel-)Unternehmen bieten bereits seit einiger Zeit Distanzberatungen im Bereich der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung an.

3. Theoretische Grundlagen

In diesem Kapitel geht es einerseits um die Definition der verschiedenen Begriffe, welche teilweise auch parallel mit gleicher Bedeutung benutzt werden, und andererseits um die theoretischen Grundlagen, anhand welcher der Fragebogen im empirischen Teil dieser Arbeit entwickelt wurde. Wohl zielt der Fragebogen vor allem auf das in der Fragestellung erwähnte Blended Counseling. Da Blended Counseling je-

doch eine Mischform von Face-to-Face-Beratung und Distanzberatung ist, wird im Kapitel drei auch auf die Distanzberatung an sich eingegangen. Im Gegensatz zur Face-to-Face-Beratung stellt die Distanzberatung den ‚neuartigen Teil‘ des Blended Counselings dar.

3.1 Begriffsdefinitionen

In Kapitel 3.1 findet sich lediglich die Definition der „Oberbegriffe“ Distanzberatung und Blended Counseling. Nach einem Exkurs in die Mediennutzung in Kapitel 3.2, werden die verschiedenen Varianten von Distanzberatung und dazugehörige Medien werden in Kapitel 3.3 definiert.

3.1.1 Distanzberatung

Nach Eugster (2014; zitiert nach Pichler, 2014, S.1) ist Online-Beratung „zum Sammelbegriff geworden“. Begrifflich gibt es viele Varianten, die gleiches und doch leicht unterschiedliches ausdrücken: Online-Beratung, E-Beratung, E-Counseling, digitale Beratung, Distanzberatung. Das ‚E‘ in E-Beratung und E-Counseling steht für ‚electronic‘ und impliziert, dass die Beratung ‚elektronisch‘ stattfindet, also mit Hilfe eines digitalen Mediums. Online-Beratung (oft auch Onlineberatung geschrieben) steht für eine Beratung, welche online, also mit Unterstützung des Internets durchgeführt wird. Dieser Begriff scheint sehr weitläufig verbreitet zu sein. Es kann davon ausgegangen werden, dass der Begriff Face-to-Face-Beratung (u.a. Engelhardt & Storch, 2013) als Antonym für alle oben genannten Begriffsvarianten verwendet wird. Face-to-Face-Beratung bezeichnet die (herkömmliche) Beratung, in welcher Berater und Kunde im gleichen Raum an einem Tisch sitzen und die Beratung live und vor Ort stattfindet (Engelhardt & Storch, 2013). Unter dieser Voraussetzung scheint der deutsche Begriff Distanzberatung als Gegensatz fast am passendsten. Dieser bezeichnet eine Beratungssituation, welche nicht gemeinsam vor Ort, sondern aus der Distanz stattfindet. Distanzberatung schliesst vom Begriff her alle zurzeit gängigen Kanäle/Medien (Telefon, Email, Chat, Forum) mit ein, was bei den anderen Begriffen nicht unbedingt gewährt ist, vor allem, wenn die Telefonberatung gemeint ist. Natürlich kann die aktuelle Telefontechnologie VoIP auch dem Sammelbegriff ‚online‘ zugeschrieben werden. Landläufig wird aber die Telefonie noch nicht zwingend auch zu ‚online‘ gezählt. Brunner (2009; zitiert nach Kühne & Hintenberger, 2009, S.27) fasst dies mit dem Statement „Online-Beratung ist durchaus etwas neues, mediatisierte Beratung jedoch nicht.“ treffend zusammen. Aus eben genannten Gründen wird in

dieser Arbeit – mit Ausnahme des Theorieteils – ausschliesslich der Begriff ‚Distanzberatung‘ verwendet.

Engelhardt & Storch (2013, S.1) konstatieren darüber hinaus etwas ernüchternd, dass der Begriff ‚Onlineberatung‘ „selbst zu diffus und verschwommen ist, um hierüber eine präzise Theorie bilden zu können“. Trotzdem gehen, wie bereits zu Beginn dieses Kapitels erwähnt, mit vielen Publikationen Begriffsdefinitionen oder -annäherungen genau zu diesem Begriff einher. Deshalb soll der Begriff nochmals etwas genauer umrissen und im Folgenden dazu einige Aspekte aus Publikationen erläutert werden, welche zur Begriffsdefinition beitragen. Eine Möglichkeit ist, Onlineberatung mit Schwergewicht auf die verwendeten Technologien zu definieren. Beschrieben wird diese Beratungsform dann als „computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung“ (Gehrmann, 2010; zitiert nach Engelhardt, 2018). Menschen kommunizieren also miteinander mit Hilfe von digitalen Medien (Engelhardt, 2018). Wichtig dabei ist der Faktor Mensch. In dieser Definition von Onlineberatung ist die automatisierte und teilweise avatarbasierte Beratung nicht enthalten. Viel offener definieren Engelhardt und Storch (2013, S.4) den Begriff ‚Onlineberatung‘. Sie gehen davon aus, dass

„Onlineberatung sämtliche Formen der Beratung einschliesst, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron/asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können. Ebenso sind Mischformen denkbar, wenn im Videochat nebenbei geschrieben werden kann oder beim Einsatz von Avataren über das Mikrofon gesprochen wird.“ (S.15)

Das Erwähnen von synchron und asynchron stattfindenden Beratungsprozessen scheint wichtig, da beide Varianten jeweils andere Kanäle implizieren. Hingegen scheint die Erwähnung von Avataren schon eher grenzwertig zu sein. Wenn der Avatar nur die computerisierte Verkörperung des Beraters darstellt, mag sie noch als Beratung durchgehen. Gehen hingegen mit dem Avatar automatisierte Beratungselemente einher, welche einem Bot ähneln, so passt der Begriff ‚Beratung‘ je nach Beratungsverständnis nicht mehr unbedingt. Weiss (2013, S. 10) bestätigt dies mit

ihrer Aussage, dass „die Verwendung des Begriffs ‚Beratung‘ eine wechselseitige Bezugnahme zwischen Beratendem und Ratsuchendem voraussetzt.“ Durch Computertechnik (evtl. sogar Künstlicher Intelligenz) generierte Antworten entsprechen ebenso wenig der ‚Onlineberatung‘, wie reine Informationsangebote. Wenn also die Homepage www.berufsberatung.ch künftig plant, einen Live-Chat auf ihrer Homepage anzubieten, wird dieser wahrscheinlich eher einem Informationsangebot gleichkommen, als einer ganzen Beratung.

Onlineberatung, bzw. Onlinetherapie sind in der psychologischen Betreuung von Kunden ebenfalls verbreitet. In diesem Zusammenhang wird oft von ‚E-Health‘, oder von ‚E-Mental-Health‘ (u.a. Justen-Horsten & Paschen, 2016) gesprochen. Ebendiese nennen alle Schritte, welche von einem Berater online durchgeführt werden ‚Online-Interventionen. Die weitere Begriffsdefinition von Justen-Horsten & Paschen beschränkt sich auf die Beschreibung der einzelnen Kanäle im Sinne von Email, etc.

In der vorliegenden Arbeit sind die Begriffe Distanzberatung und Blended Counseling (siehe 3.1.2) lediglich im Rahmen von Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung gemeint.

3.1.2 Blended Counseling

Etymologisch gesehen basiert der Begriff ‚Blended Counseling‘ auf dem aus der Bildungslandschaft stammenden ‚Blended Learning‘. Bei beiden Begriffen steht der englische Begriff ‚blended‘ für ‚gemischt‘, ‚vermengt‘. Es wird also eine Mischung von zwei verschiedenen Formen angesprochen (Weiss, 2013). Bis dato gibt es keine wirklich zutreffende deutsche Übersetzung für ‚Blended Counseling‘. ‚Hybride Beratung‘ trifft am ehesten zu (Weiss, 2013). Hybrid kennen wir heutzutage eher aus der Automobilwelt, womit Fahrzeuge gemeint sind, welche über einen Verbrennungsmotor und einen Elektromotor verfügen. Je nach Anforderung ans Fahrzeug entscheidet meist der Bordcomputer, welcher Motor gerade passender ist. Es werden also zwei Techniken verwendet, um das gleiche Ziel, nämlich jenes der Fortbewegung, zu verfolgen. Der Inhalt, bzw. das Ziel stehen an oberster Stelle, nicht die Methode dazu. So ist es auch bei Blended Counseling gedacht. Die Beratung an sich stellt den Inhalt und somit das Hauptziel dar und nicht die Methode (Distanzberatung bzw. Face-to-Face-Beratung). Hier sind es der Berater und der Kunde gemeinsam, die die jeweils passende Methode wählen und somit die Funktion des ‚Bordcomputers‘ übernehmen. Im Hybrid-Fahrzeug geht die Technologie heutzutage soweit, dass der Ak-

ku als Antriebsquelle für den Elektromotor während der Fahrt durch kybernetische Energie aufgeladen wird. Blended Counseling zielt darauf ab, die beiden Methoden (Distanzberatung und Face-to-Face-Beratung) derart zu kombinieren, dass ein für den Kunden methodisch optimal passendes Beratungsumfeld etabliert wird. Hörmann & Flammers (2014) formulieren dies so:

„Beratungsangebote im Internet, die eine steigende Nutzung erfahren, stehen zumeist als virtuelle Hilfen parallel zu herkömmlichen Beratungssettings zur Verfügung. Blended Counseling zielt hingegen darauf, die Vorteile der verschiedenen Kanäle systematisch miteinander zu kombinieren.“ (S.14)

Auch Engelhardt (2018, S. 128) schreibt zwecks Definition von ‚Blended Counseling‘, „dass ein Beratungsprozess in mehr als einem Setting (medial unterstützt) verwirklicht wird und hierbei die Stärken des jeweiligen Settings genutzt werden, um den Prozess möglichst zielführend für die Ratsuchenden zu gestalten.“

Wenn diese Stärken genutzt werden, wird sich zwischen dem Berater und dem Kunden eine Beratungsbeziehung auf verschiedenen Kanälen entwickeln (Justen-Horsten & Paschen, 2016). Ebendiese ergänzen – weil sie den Fokus auf die Beratungsbeziehung legen –, dass Blended Counseling den Wechsel von Beratern nicht erträgt, sondern nur mit einem Berater funktioniert, welcher sowohl die Distanzberatungs-, als auch die Face-to-Face-Anteile abdeckt.

Blended Counseling hat zum Ziel, den jeweils passenden Kanal für die Beratung zu wählen. So kann ein Wechsel zwischen Distanzberatung und Face-to-Face-Beratung entstehen. Genauso gut ist möglich, dass innerhalb der Distanzberatung von einem zum nächsten Termin (oder vielleicht sogar innerhalb eines Termins) ein Wechsel des Mediums (z.B. von Chat zu Telefon) stattfindet. Diese Variante von Blended Counseling bezeichnet man als ‚Blended online Counseling‘ (u.a. Weiss, 2013).

Schlussendlich können wahrscheinlich drei ganz kurze fiktive Fallbeispiele die oben beschriebene Definition des Blended Counselings am besten illustrieren:

- Herr Müller war die letzten drei Monate arbeitshalber im Ausland und hat sich online beraten lassen. Er möchte seinen Berater nun persönlich kennenlernen.
- Melanie war bei ihrem Berater auf dem BIZ, um Interessen abzuklären. Nach drei Schnupperlehren hat sie nun einige kurze Fragen zu den verschiedenen Berufen, welche sie dem Berater gerne per Textnachricht stellen möchte.

- Lukas war in seiner Schule in einem Kurzgespräch beim Berufsberater. Zuhause bespricht er die Erkenntnisse mit seinen Eltern und schreibt gemeinsam mit ihnen dem Berater eine Email mit weiterführenden Fragen.

Durch die voranschreitende Digitalisierung und die raschen technologischen Fortschritte, „geht mit der Nutzung der neuen Medien nicht nur eine quantitative Ausweitung der Mediennutzung generell einher, sondern Nutzung und Funktion unterscheiden sich auch qualitativ von der bis dato üblichen Mediennutzung“ (Engelhardt & Reindl, 2016, S. 2). Diese Tatsache vor Augen lohnt sich eine genauere Betrachtung der Mediennutzung, vor allem unter den Jugendlichen der 7.-9. Klasse, welche auch die Zielgruppe für die geplante quantitative Umfrage darstellt.

3.2 Mediennutzung

Instagram, Facebook, Snapchat, etc. sei Dank, verbringt heute der grösste Teil der Menschen, welche Internet nutzen, die Online-Zeit mit Kommunikation (Engelhardt & Reindl 2016). Interessant ist, dass die Kommunikation im Internet mit jener in der Präsenz zu verschmelzen scheint. „Das heisst, es werden virtuelle Räume dazu genutzt, ‚reales‘ Beziehungsleben in virtuelle Räume zu verlängern, und umgekehrt bereichern neue Kontakte aus virtuellen Räumen ‚reales‘ Leben.“ (Theunert & Schorb, 2010; zitiert nach Engelhardt & Reindl, 2016, S. 2)

Mit Fokus auf die Jugendlichen liefert die JAMES-Studie (Jugend / Aktivität / Medien-Erhebung Schweiz) von Suter et al. (2018) interessante Ergebnisse zur Mediennutzung von Jugendlichen in der Schweiz. Die Stichprobe umfasst Jugendliche im Alter zwischen 12 und 19 Jahren. Die Jugendlichen, welche in der quantitativen Umfrage der vorliegenden Arbeit befragt wurden sind schätzungsweise mehrheitlich zwischen 13 und 16 Jahren alt. Sie sind also alle in der oben genannten Studie ebenfalls vertreten. Für die Distanzberatung interessiert vor allem, ob die Jugendlichen zuhause über Handy, PC und Internet verfügen. Werden die Ergebnisse der drei vorgängig genannten Kategorien nach Stadt / Land, sowie nach sozioökonomischem Status getrennt aufgelistet, zeigen sich interessanterweise keine signifikanten Unterschiede. Zwar haben Haushalte, welche sozioökonomisch bessergestellt sind, im Total mehr Geräte, jedoch nicht in den drei obigen Kategorien. 100% der Haushalte, in welchen 12-19-Jährige Jugendliche wohnen, verfügen über mindestens ein Handy im Haushalt; 99% haben einen Laptop oder PC; 97% verfügen über einen Internetzugang (Suter et al., 2018). Aus diesen Zahlen lässt sich folgern, dass Handy, PC und Inter-

netzusage bei den Schweizer Haushalten mit Jugendlichen zur Grundausstattung gehören und vielleicht mittlerweile sogar zu den Grundbedürfnissen. Die JAMES-Studie untersuchte auch den Gerätebesitz von Jugendlichen. Hier zeigt sich, dass 99% der Jugendlichen ein eigenes Handy besitzen. Beim Laptop/PC sind dies 73%, der Internetzugang schlägt mit 40% zu Buche (Suter et al., 2018). Vielfach wird pro Haushalt nur ein (Festnetz-)Internetzugang existieren, weshalb die Jugendlichen wahrscheinlich richtigerweise bei der Frage nach dem eigenen Internetzugang nicht immer mit ‚ja‘ geantwortet haben, auch wenn sie Zugang haben. Der Besitz des eigenen Laptops/PCs steigt mit zunehmendem Alter signifikant. Bei den 12/13-Jährigen besitzen knapp die Hälfte ein solches Gerät. Der Prozentsatz steigt bis auf 85% bei den 16-19-Jährigen (Suter et al., 2018). Dieser Umstand spricht dafür, dass Distanzberatung mit Jugendlichen in der Volksschulzeit am ehesten per Handy (über welchen Kanal auch immer) stattfinden sollte. Ideal wäre also die Verwendung eines Tools, welches gleichermassen auf Laptop/PC, wie auch auf Handy/Tablet laufen würde. Sollte es ein für Laptop/PC entwickeltes Programm sein, so müsste zumindest gewährleistet werden, dass dieses responsive (heisst, dass sich die Darstellung der Oberfläche an die Bildschirmgrösse anpasst) ist. Interessant ist auch, im Ergebnisbericht von Suter et al. (2018) nachzulesen, welche Funktionen die Jugendlichen auf ihren Handys nutzen. Aufgelistet werden nur die für die Distanzberatung relevanten Funktionen: 95% der Befragten benutzen einen Messenger (z.B. WhatsApp) für Einzelchats; 70% telefonieren; 65% nutzen Sprachnachrichten; 54% schreiben und empfangen Emails; 48% nutzen SMS. Bei den Emails gibt es wiederum einen signifikanten Altersunterschied: Fast halb so viele 12-15-Jährige wie 16-19-Jährige nutzen Emails. Dies hat sicherlich auch etwas mit dem Eintritt in die Arbeitswelt zu tun. Im folgenden Unterkapitel werden die für die Distanzberatung benutzten Medien, bzw. Kanäle genauer beschrieben.

3.3 Medien in der Beratung

Laut Hörmann (2014, S.26) ist das Telefon „ein seit Jahrzehnten bewährtes Beratungsmedium, wie beispielsweise das Jugendkrisentelefon 147 oder die Dargebotene Hand zeigen.“ Zeitgeschichtlich betrachtet sind nach der Entwicklung des Telefons neue Kanäle entstanden (viele davon Dank dem Aufkommen des Internets), welche heute zu Beratungszwecken genutzt werden, oder werden könnten: Email, Chat, Videotelefonie (Erweiterung des Telefons mit Bild) und Forum. Zusätzlich sind

kollaborative Kanäle entstanden (z.B. Whiteboard), welche aber in der Literatur zur Distanzberatung kaum gesondert aufgeführt werden. Alle Medien können jeweils je einer der folgenden Kategorienpaare zugeordnet werden: synchron vs. asynchron; textbasiert vs. nicht-textbasiert. Die Einteilung findet sich in folgender Tabelle, wobei anzumerken ist, dass in der Literatur der Chat teilweise als quasi-synchron bezeichnet wird, also als Mischform zwischen synchron und asynchron, da immer etwas Zeit vergeht, bis das Gegenüber wieder geschrieben hat und dies aber trotzdem ‚live‘ stattfindet (u.a. Knatz, 2009; in Kühne & Hintenberger, 2009). Es müssen also alle am Chat beteiligten gleichzeitig online sein, um es als synchrones Medium zu bezeichnen.

	Textbasiert	Nicht-textbasiert
Synchron	Chat, Messenger	Video, Internettelefonie, Avatare
Asynchron	Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Tabelle 1: Übersicht über die unterschiedlichen Medien der Onlineberatung (Engelhardt, 2018, S.16)

Vor der Zeit des Internets fand textbasierte Kommunikation fast immer zeitversetzt statt, also asynchron (Engelhardt, 2018). Die Post musste den Brief zuerst befördern und zustellen, bevor überhaupt gelesen und eine Antwort gesendet werden konnte. „Findet schriftliche Kommunikation per Computer statt, kann sie auch synchron erfolgen.“ (Misoch, 2006; zitiert nach Engelhardt, 2018, S.46) Dies ist zum Beispiel beim Chat der Fall (siehe auch oben). Historisch gesehen könnte man dem Chat die Telegrafie gegenüberstellen, die ebenfalls quasi-synchron erfolgte. In der heutigen Distanzberatung sind im Berufsberatungskontext sicherlich die Kanäle Chat, Video(-Telefonie), Internettelefonie und Mail gut verwendbar. Je nach Thema wäre allenfalls eine Forenberatung auch eine Variante. Diese Kanäle werden in den folgenden Unterkapiteln etwas detaillierter beleuchtet.

3.3.1 Telefon (inkl. Videotelefonie)

Telefonberatung ist die herkömmlichste Distanzberatung. Das Telefon wird heutzutage in den BIZ vor allem zwecks kurzen Informationsaustausches genutzt, so z.B. wenn Eltern bei der Beratung von Jugendlichen nicht anwesend sein können und

sich anschliessend per Telefon über den Ausgang der Beratung informieren. Es kann auch sein, dass der Berater vor einer Beratung kurz beim Kunden nach anstehenden Themen fragt. Und schliesslich werden Beratungstermine immer noch mehrheitlich per Telefon abgemacht. Dass eine ganze Beratung per Telefon stattfindet war (bis zu Corona) nicht üblich. Hörmann (2014, S.26) empfiehlt bei der Verwendung des Telefons als Beratungsmedium folgendes: „Soll das Telefon stärker beraterisch genutzt werden, so eignet es sich insbesondere als Ergänzung zum persönlichen Gespräch, da es unkompliziert und zeitsparend ist und Fachkräften ein zeitnahe Reagieren ermöglicht.“ Diese Einschätzung von Hörmann zeigt, dass sie empfiehlt, das Telefon in einem Blended Counseling-Setting als Ergänzung zur Face-to-Face-Beratung zu nutzen. Das Telefon ist ein nicht-textbasiertes, synchrones Kommunikationsmedium. Beim Telefon entfällt die Möglichkeit, die Mimik und Gestik des Gegenübers wahrzunehmen. Auch schon die Stimme, der Tonfall des Beraters und des Kunden kann jedoch Emotionen transportieren und so Nähe und Beziehung schaffen.

Wenn zum reinen Audio noch ein Video hinzukommt, spricht man von Videotelefonie. In gewisser Literatur wird auch von Videoberatung gesprochen. Es existieren in der Literatur jedoch nicht viele detaillierte Definitionen von Videoberatung. Eine davon stammt von Engelhardt & Gerner (2017, S.21): „Psychosoziale Videoberatung beschreibt eine Form von Onlineberatung, bei der die Kommunikation zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssystem stattfindet, welches bei Bedarf auch um textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann.“ Vorteil des in der Videoberatung zusätzlich vorhandenen Bildes ist unter anderen die Möglichkeit, Mimik und Gestik (wenn auch etwas eingeschränkt) wahrzunehmen (Engelhardt, 2018).

Viele Tools (z.B. Skype for business, Whereby, Zoom, Teams), mit welchen heute Videoberatung gemacht werden kann, verfügen noch über weitere Funktionen, welche parallel genutzt werden können: Dies sind meistens ein Screensharing, mit dessen Hilfe der Berater dem Kunden z.B. auf einer Homepage zeigen kann, wie er selbständig nach Lehrstellen suchen kann. Etwas wertigere Tools haben auch noch ein Whiteboard, welches genutzt werden kann, um gemeinsam Notizen zu machen, oder einen Beratungsinhalt zu visualisieren. In diesem Fall wäre dann die Videoberatung nicht-textbasiert und textbasiert zur gleichen Zeit, je nachdem wie zeitnahe diese Notizen synchronisieren sogar synchron und quasi-synchron. Solche Tools verfügen vielfach auch über eine Chatfunktion. Man kann dann von sogenannten Video-

Chats sprechen, da das Video und der Chat gleichzeitig verwendet werden (Engelhardt & Gerner, 2017).

Ob all der zeitgemässen Tools gerät manchmal etwas in Vergessenheit, dass der Begriff Videoberatung noch eine ganz andere Bedeutung haben kann:

„Während Videoberatung meistens als audio-visuelles Kommunikationstool verstanden wird, das eine quasi-synchrone Gesprächssituation ermöglicht, findet man auch ein ganz anderes Verständnis von Videoberatung, bei dem das (gemeinsame) Ansehen und Besprechen eines aufgezeichneten Videos als solches beschrieben wird.“ (Sirringhaus-Bünder & Bünder, 2005; zitiert nach Engelhardt & Gerner, 2017, S.20)

In den BIZ Kanton Bern findet solche Videoberatung im Workshop ‚Vorstellungsgespräch‘ statt. Der Berater zeichnet von jedem Jugendlichen eine Sequenz eines gestellten Vorstellungsgesprächs auf und analysiert dieses anschliessend mit den Jugendlichen. Dies entspricht der oben zitierten Videoberatung.

3.3.2 Email

Die Mailberatung oder Email-Beratung (Die Feinheiten sind technischer Natur: Emails sollten aus Datenschutzgründen nicht versendet werden, verschlüsselte Nachrichten auf einer Beratungsplattform würde man deshalb eher Mail nennen.) kann sich über einen längeren Zeitraum erstrecken. Es ist unwahrscheinlich, dass während der üblichen Zeit einer Face-to-Face-Beratung (im Kanton Bern 1-1.5h) mittels Mailberatung ein Dialog entsteht. Berater und Kunde müssen also verteilt auf mehrere Tage die Beratung weiterverfolgen. Bei der Mailberatung handelt es sich um eine asynchrone textbasierte Form der Beratung (Engelhardt, 2018). Diese Beratungsform ist die einzige, bei welcher die Aussagen vor dem Absenden mehrfach korrigiert werden kann. Es wird auch empfohlen, vor allem bei heikleren Themen und wenn Berater die Mailberatung erstmals verwenden, das Vieraugenprinzip zu verwenden und die Mails somit gegenlesen zu lassen. Ein weiterer Grund dafür ist sicher, dass versendete Mails den Beratungsprozess ‚wortgetreu‘ dokumentieren. Dies führt dazu, „dass alles was sie geschrieben haben, auch Drittpersonen wortwörtlich zugänglich gemacht werden könnte“ (Engelhardt, 2018, S.60). Kühne (2014) erläutert zusätzliche Verpflichtungen, welche Berater mit der Mailberatung eingehen. „Wenn also beispiels-

weise die Mail einer BeraterIn mit den Worten endet ‚bitte schreiben Sie mir doch ausführlicher zu Ihrem Anliegen, ich antworte Ihnen gerne‘, dann geht die BeraterIn eine Verpflichtung ein, dieses Angebot auch einzulösen.“ (Kühne 2014, S.6)

Visuelle (Gestik, Mimik) und akustische Wahrnehmungen fallen beim Mailberatungsprozess weg. Es ist nur der Text, welcher bei den Kunden eine Wirkung erzielen kann (Knatz 2009, in Kühne & Hintenberger, 2009). Ebendiese geht noch ein bisschen weiter und ergänzt:

„Genau genommen ist es nicht der Text, der spricht, sondern der Berater selbst führt einen Dialog mit sich. Lesen und Sich-berühren-Lassen geschieht immer in konkreten Kontexten, auf dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen, der Lebensgeschichte, des fachlichen Wissens.“ (S.60)

Wahrscheinlich könnte sogar so weit gegangen und behauptet werden, dass das letzte Zitat für viele Formen von Distanzberatung gilt. Egal mit welchem Kanal beraten wird, können auf Distanz nie die gleichen Wahrnehmungen gemacht werden, wie live vor Ort. Es ist jedoch nicht zu vergessen, dass Distanz nicht nur Hindernisse mit sich bringt. In der Mailberatung wird in der Literatur erwähnt, dass der Kunde durch das Schreiben viel eher zu Selbstreflexion angeregt wird (u.a. Knatz 2009, in Kühne & Hintenberger, 2009).

3.3.3 Chat

Etwas plakativ gesagt ist die Chatberatung die ‚Kurzform‘ der Email. Die Kürze der einzelnen Textfragmente ermöglicht, dass Chat eine (quasi-)synchrone und textbasierte Kommunikationsform ist. Die dem Synchronen zu Grunde liegende Unmittelbarkeit stellt also neben den Textfragmenten im Vergleich zu längeren Texten, den grössten Unterschied zur Mailberatung dar. Zwei (oder bei einem Gruppenchat auch mehrere) Personen benutzen gleichzeitig ein internetbasiertes Tool zur schriftlichen Kommunikation (Rüsch, 2010). Wer wie Hintenberger (2009, zitiert nach Kühne und Hintenberger, 2009) eher von der technischen Seite her argumentiert, kommt definitiv zum Schluss, dass er Chat ‚nur‘ quasi-synchron ist:

„Technisch gesehen handelt es sich bei Chatsystemen nicht um eine zeichensimultane Übertragung, da Inhalte in einem ersten Schritt zu Sequenzen zusammengefasst und erst nach dem Drücken der Entertaste abgeschickt wer-

den. Dies bewirkt im Gegensatz zu synchronen Medien (wie z.B. dem Telefon) eine Verzögerung in einer Übermittlung, ermöglicht andererseits aber neue Steuerungsvarianten.“ (S.69)

Wer heutzutage in Schulhäusern, auf Pausenplätzen und in der Stadt Jugendliche beobachtet stellt fest, dass viele von ihnen Textnachrichten zu versenden scheinen, was man als Chat bezeichnen könnte. Diese Tatsache lässt vermuten, dass Chatberatungen bei Jugendlichen am Übergang 1 ein Bedürfnis sein könnten, weshalb in der quantitativen Umfrage dieser Arbeit unter anderen auch nach dem Interesse an diesem Kanal zwecks Kommunikation mit dem Berufsberater gefragt wird. Die Jahresstatistik von Telefon 143 (2018) bestätigt, dass generell eine Zunahme von Onlineberatung zu verzeichnen ist. Zwei Drittel der Onlineberatungen (die Telefonberatungen sind in dieser Statistik als separate Kategorie aufgeführt) fanden per Chat statt, ein Drittel per Email. Chat entstammt etymologisch dem Englischen ‚to chat‘, was in etwa ‚plaudern‘, ‚schwätzen‘ bedeutet (Rüsch, 2010). Gemeint ist also ein informelles Gespräch. Dieses ist sicherlich auch gekennzeichnet durch eine weitaus informellere Sprache, als jene der Mailberatung. Zur informelleren Gesprächssituation tragen sicherlich auch die Verwendung von Emojis, oder von Beschreibungen was man gerade tut (z.B. „lach“) bei. Dies ermöglicht eine Art von virtueller Gestik und Mimik (Weiss, 2013). Beim Chat wird oft vom sogenannten ‚Disinhibition-Effekt‘, oder zu Deutsch ‚Enthemmungs-Effekt‘ gesprochen, was bedeutet, dass Kunden dank der Distanz freierherziger Auskunft über ihre Situation geben, womit der Berater überlegt umzugehen hat (Risau, 2019).

Wichtig zu bestimmen für ein Distanzberatungskonzept scheint, ob es sich bei einem Chat eher um einen Informationschat handelt, mit welchem Jugendliche kurze Informationen zu Berufen etc. erhalten, oder ob es sich um einen Beratungschat handelt, welcher wahrscheinlich meistens im ‚one-to-one-Setting‘ (Engelhardt, 2018) stattfindet.

3.3.4 Forum

Die Forenberatung ist eine textbasierte, asynchrone Kommunikationsform. Wenn von Forenberatung gesprochen wird, ist davon auszugehen, dass auch ein Berater / Experte im Forum mitwirkt. Es handelt sich also nicht ‚nur‘ um Hilfe zur Selbsthilfe, wie dies in vielen Foren der Fall ist. Wir sprechen von einer Community (eine Gruppe von

Personen) im Internet, welche online in einem virtuellen Raum um ein Oberthema diskutiert. Die Besonderheit ist, dass der Berater / Experte des Forums zwar eine im Forum aufgetauchte Frage beantwortet und somit einen Kunden als ‚Gegenüber‘ hat. Gleichzeitig lesen aber unter Umständen viele andere Forummitglieder im Hintergrund mit (Engelhardt, 2018). „Dies birgt Chancen aber auch Risiken und für die Berater*innen bedeutet es deshalb, sorgsam zu formulieren. Vor allem aber wird beratendes Handeln nicht nur transparent, sondern auch kritisierbar.“ (Brunner et.al., 2009; zitiert nach Engelhardt, 2018, S.65) Letztere Tatsache ist der Grund, weshalb die Forenberatung für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung eher weniger geeignet scheint. Die Berufswahl ist sehr persönlich und individuell. Stellt jemand zum Beispiel im Berufswahlprozess die Frage, welche Interessen er habe, ist kaum davon auszugehen, dass andere Forummitglieder bei ihm ‚am Modell‘ lernen könnten – höchstens was die empfohlene Vorgehensweise zur Ermittlung der Interessen betrifft. Fragt jedoch in einem Forum mit anderem Kontext jemand z.B. „Wie lackiere ich mein der Witterung ausgesetztes Gartenhaus aus Fichte witterungsbeständig?“, kann davon eine gewisse allgemeine Gültigkeit abgeleitet werden, welche in anderem Kontext ebenfalls angewendet werden könnte.

Jedes der oben erwähnten Medien hat gewisse Vor- und Nachteile, wie auch die Distanzberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung Vor- und Nachteile birgt. Diese werden im kommenden Unterkapitel beschrieben.

3.4 Vor- und Nachteile von Distanzberatung

Verschiedene Vorteile und Nachteile wurden schon in den vorgängigen Abschnitten im Zusammenhang mit den für Distanzberatung verwendeten Medien beschrieben. Insofern dienen die folgenden Zeilen lediglich als Ergänzung.

Brunner (2009; in Kühne & Hintenberger, 2009) setzt seinen Schwerpunkt bei den Ausführungen zu Vor- und Nachteilen auf die fehlenden sinnlichen Reize in der Distanzberatung (v.a. in textbasierter Distanzberatung). Er stellt die Frage, inwieweit diese kompensiert werden können. Anscheinend gibt es hierzu verschiedene Meinungen. Zwar können Kompensationen z.B. mittels Emojis, oder indem die Emotion verschriftlicht wird, vorgenommen werden. Jedoch weist Brunner (2009; in Kühne & Hintenberger, 2009) auch darauf hin, dass der Effekt beim Übersetzen vom Nonverbalen ins Verbale umstritten ist. Brunner (2009; in Kühne & Hintenberger, 2009) führt als Vorteil auf, dass in Distanzberatungs-Settings manchmal schneller grössere Inti-

mität entsteht, also eine sogenannte Enthemmung stattfindet. Dies kann jedoch gleichzeitig auch als Nachteil betrachtet werden, da die Intimität in der Distanzberatungs-Beziehung viel fragiler ist und es somit schneller zu einem Beratungsabbruch kommen kann – vor allem, wenn die Beratung anonymisiert stattfindet, was zurzeit in den BIZ nicht vorgesehen ist.

Global als Nachteil gesehen werden kann der technisch relativ hohe Aufwand, welcher vor allem bei Videoberatungen, teilweise aber auch bei Chat- und Forenberatungen auftreten kann. Einerseits stellen diese Beratungsformen gewisse Anforderungen an die Ausrüstung (Hardware, Software, Internetbandbreite), andererseits können die vielen technischen Möglichkeiten (z.B. gleichzeitig Chat und Screensharing) auch schnell zu kognitiver Überforderung und Ablenkung vom eigentlichen Beratungsinhalt führen (Engelhardt, 2018).

Ob Vorteile oder Nachteile überwiegen, hängt sicherlich auch von der gewählten Methode ab. Wichtig festzuhalten ist erstmals, dass es verschiedene Modelle der Distanzberatung gibt und sich diese nur teilweise mit Beratungsmodellen der Face-to-Face-Beratung decken. Im kommenden Unterkapitel werden mit Fokus auf Blended Counseling einige Modelle beschrieben.

3.5 Verschiedene Beratungsmodelle mit Fokus Blended Counseling

Blended Counseling beinhaltet Face-to-Face-Beratungsphasen und Distanzberatungsphasen. Zu beiden gibt es jeweils passende Beratungsmodelle. Sicherlich ist die Verwendung eines oder mehrerer Modelle wichtig, gehört zu einem persönlichen Beratungskonzept und trägt massgebend zur Beratungsqualität bei. Es würde jedoch den Rahmen dieser Arbeit sprengen, Modelle aus der Face-to-Face-Beratung und der Distanzberatung zu erläutern. Deshalb konzentriert sich dieser Abschnitt gezielt auf die verschiedenen Formen der Implementierung und Anwendung von Blended Counseling.

Viele dieser Überlegungen werden in der Literatur oft auf dem Hintergrund von psychosozialer Beratung und teilweise auch explizit Therapie gemacht. Diese Überlegungen lassen sich nicht eins zu eins in die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung übernehmen – vor allem nicht in jene der öffentlichen BIZ. In den BIZ Kanton Bern liegt der Durchschnitt von Beratungssitzungen pro Kunde knapp unter zwei Sitzungen. Da es gegen oben kein Limit gibt, bedeutet dies, dass auch etliche Beratungen

mit nur einer Sitzung erledigt sind. Insofern sind die ansonsten über mehrere Sitzungen verteilten Beratungsphasen manchmal in einer Sitzung konzentriert.

Engelhardt (2018) geht von vier Möglichkeiten der Umsetzung von Blended Counseling aus. Diese beruhen lediglich auf den beiden Kategorien ‚Anbahnung des Beratungskontaktes‘ und ‚Weiterführung des Beratungskontaktes‘. Somit kommt sie mathematisch gesehen auf vier verschiedene Kombinationsmöglichkeiten. Diese finden sich in untenstehender Tabelle. Wird die Tabelle genauer betrachtet fällt auf, dass sie bei der ‚Weiterführung des Beratungskontaktes‘ manchmal auch zwei verschiedene Ansätze nennt (Distanzberatung und Face-to-Face-Beratung). Dies deutet darauf hin, dass Engelhardt in der Weiterführung von mehreren Beratungsterminen ausgeht (ausser sie würde während einem Termin wechseln, was eher kompliziert sein könnte).

Anbahnung des Beratungskontaktes	Weiterführung des Beratungskontaktes
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face-Beratung
Mit einem Medium des Distance Counseling	Face-to-Face und mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling
Face-to-Face	Mit einem Medium des Distance Counseling und Face-to-Face

Tabelle 2: Konzepte von Blended Counseling (Engelhardt, 2018, S. 129)

Weiss (2013) benennt vier verschiedene Blended Counseling-Modelle. Diese beruhen auf einem viergeteilten Beratungsprozess-Modell nach König und Vollmer (1996; zitiert nach Weiss, 2013), welches folgende Phasen beinhaltet:

1. Orientierungsphase
2. Klärungsphase
3. Veränderungsphase
4. Abschlussphase

Auf dem Hintergrund dieser vier Phasen entwickelte Weiss (2013) vier verschiedene Modelle, welche im Folgenden vorgestellt werden:

Modell 1: Orientierung online

In diesem Modell findet die erste Phase des Beratungsprozesses (Orientierungsphase) online statt. Dabei handelt es sich um den Kontaktaufbau und die Klärung des Anliegens (Weiss, 2013). Klärungsphase und Veränderungsphase finden Face-to-Face statt, die Abschlussphase kann online, oder Face-to-Face stattfinden. „Dieses Blended-Counseling-Modell wird wohl das am häufigsten angewendete sein“, schreibt Weiss (2013, S.38). Dies trifft wahrscheinlich vor allem auf die längere psychosoziale Beratung zu und dies im Speziellen bei schambesetzten Themen, wo Kunden während der Kennenlernphase gerne noch etwas mehr Distanz zum Berater halten. „Gerade den Beziehungsaufbau kann ein virtueller Erstkontakt erleichtern.“ (Weiss, 2013, S.41) In diesem Modell können beim Übergang vom virtuellen Beginn zur realen Fortsetzung der Beratung Probleme entstehen, weshalb es wichtig ist, mit den Kunden diesen Übergang zu planen und sie darauf vorzubereiten. In der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung wird dieses Modell wahrscheinlich – ohne zu wissen, dass es sich dabei um Blended Counseling handelt – oft bereits heute angewendet. Etliche Berater fragen – gerade wenn es in den BIZ um die kostenpflichtige Laufbahnberatung bei Erwachsenen geht – vor der eigentlichen Face-to-Face-Beratung beim Kunden nach einem Lebenslauf und nach seinen Anliegen für die Beratung.

Modell 2: Veränderung online

Hauptmerkmal dieses Modells ist es, dass die Veränderungsphase online stattfindet. Klärungsphase und Abschlussphase finden Face-to-Face statt, die am Anfang stehende Orientierungsphase kann entweder Face-to-Face oder online stattfinden. Während der Veränderungsphase erledigt der Kunde Aufträge zuhause, wie zum Beispiel eine Ressourcenkarte auszufüllen. Während dem Prozess der Aufgabenerledigung hat der Kunde mehrmals kurzen Onlinekontakt zum Berater, wodurch er eine kontinuierliche Begleitung erfährt (Weiss, 2013).

Wird eine der ‚mittleren‘ Phasen des Beratungsprozesses als Onlinephase gewählt, ist anzunehmen, dass vorher und nachher je noch mindestens eine Face-to-Face-Beratung stattfinden wird. Dies sprengt den Rahmen vieler bisheriger Beratungen in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, weshalb Modell 2 für diese Beratungsorganisation eher suboptimal scheint.

Modell 3: Abschluss online

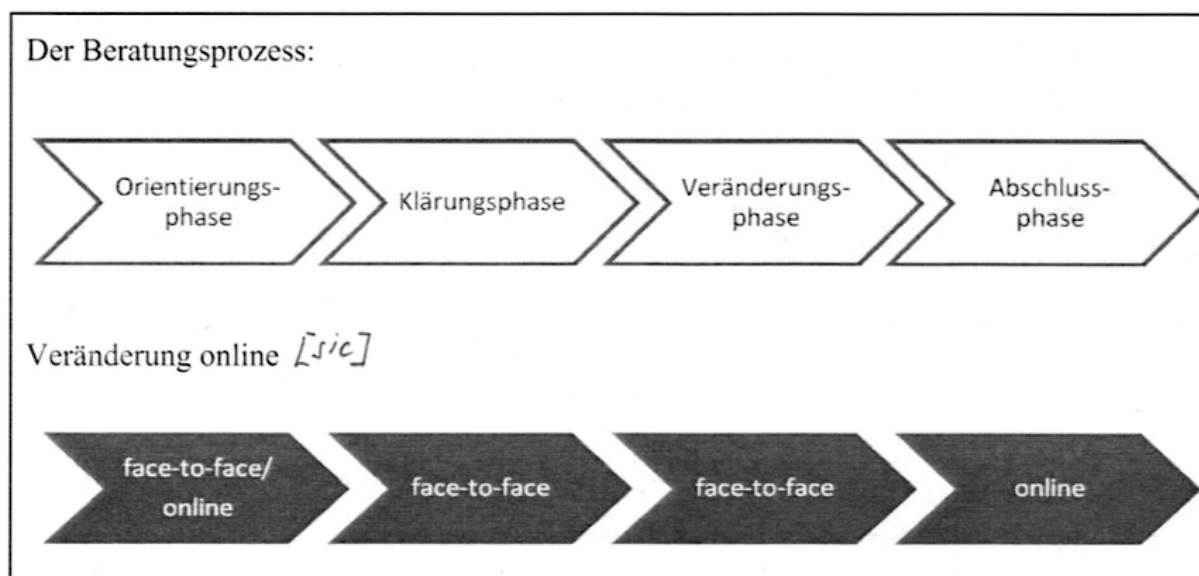


Abbildung 1: Modell „Abschluss online“ (Weiss, 2013, S.54)

In diesem Modell findet die letzte Phase des Beratungsprozesses online statt. Klärungs- und Veränderungsphase finden mittels einer Face-to-Face-Beratung statt, die Orientierungsphase kann auf beide Weise stattfinden. Dieses Modell scheint für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung geeignet zu sein. Es passiert häufig, dass vor allem Jugendliche während der Face-to-Face-Beratung getroffene Abmachungen (z.B. drei Anrufe für Schnupperlehren zu machen) nachher zuhause trotzdem nicht umsetzen, weil sie wieder ins alte Muster vor der Beratung zurückfallen. In der Abschlussphase geht es um einen schrittweisen Ablösungsprozess (Weiss, 2013), welcher im Falle einer Berufsberatung von Jugendlichen zum Beispiel ein bis zwei kurze Anrufe beinhalten könnte, in welchen der Berater nach den gemachten Erfahrungen während den Telefonaten mit potenziellen Schnupperbetrieben fragt.

Bei neuen, bzw. geänderten Beratungsangeboten stellt sich in kantonalen BIZ immer auch die Kostenfrage. Mit Modell 3 könnte einerseits argumentiert werden, dass Zusatzkosten entstehen. Dies ist sicherlich der Fall, wenn ohne Blended Counseling kein Folgetermin stattfinden würde. Geht es bei den zwei oben genannten Telefonanrufen aber um je 10 Minuten, halten sich die Kosten in Grenzen. Andererseits könnte argumentiert werden, dass einige Berater Jugendliche auch zu einem weiteren Face-to-Face-Termin einladen, um die Umsetzung der Abmachungen zu überprüfen, obwohl vom Termin dazu kaum die Hälfte der veranschlagten Zeit gebraucht wird.

Modell 4: Flexibler Wechsel

Dieses Modell beschreibt den flexiblen Wechsel zwischen online und Face-to-Face, auch während einer Beratungsphase. Als Gelingensbedingung nennt Weiss (2013), dass der Kunde vor Beratungsbeginn über diese Möglichkeit informiert werden sollte und dass die Initiierung eines Wechsels sowohl vom Berater, als auch vom Kunden ausgehen kann. „Der Vorteil eines flexiblen Settingwechsels ist der passgenaue Einsatz je nach Bedarf, der sich aus dem Beratungsprozess, durch die Ratsuchende oder die BeraterIn ergibt.“ (Weiss, 2013, S.58) Im Beratungsprozess einer Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist dieses Modell eher schwer vorstellbar. Eine Möglichkeit könnte die plötzliche Ermüdung eines Kunden sein, worauf der Berater vorschlagen könnte, die begonnene Phase später online abzuschliessen.

Um zu entscheiden, welches Modell, bzw. welche Art der Beratung in welcher Beratungsphase für den jeweiligen Kunden ideal ist, hat Engelhardt (2018) untenstehende Tabelle mit Unterschieden zwischen Face-to-Face-Beratung und Onlineberatung verfasst. Diese soll dem Berater als Entscheidungsgrundlage dienen.

Phase	Face-to-Face	Onlineberatung
Orientierungsphase	Höhere Verbindlichkeit, größerer sozialer Druck, ggf. schnellere Auftragsklärung	Niedrigschwelliger Einstieg, höhere Unverbindlichkeit, Ratsuchende* r kann sich vorsichtig herantasten
Klärungsphase	Leichtere Einschätzung möglicher Grenzen und ggf. Weitervermittlung in geeignetes Angebot, Möglichkeit in Krisensituationen direkt eingreifen zu können	Zeit für Auseinandersetzung, schreiben, wenn es am dringendsten ist, kein Druck innerhalb eines Termins, alles sagen zu müssen, was wichtig ist
Veränderungsphase	Direktes »Nachsteuern« möglich	Mehr Verantwortung und Autonomie bei der* dem Ratsuchenden
Abschlussphase	Feedback zum Beratungsprozess einholen meist besser möglich	Möglichkeit, noch Kontakt zur Beratungsstelle zu halten, Stabilität und Sicherheit

Tabelle 3: Unterschiede im Face-to-Face-Setting versus Onlineberatungs-Setting (Engelhardt, 2018, S.133)

Justen-Horsten & Paschen (2016) beschreiben vier sehr ähnliche Modelle wie Weiss (2013). Erstgenannte sprechen aber nicht von Modellen, sondern von Formaten. Ihre Beschreibungen sind sehr stark auf die Therapie fokussiert (sie sprechen diesbezüglich auch von Blended Treatment), weshalb hier im Kontext der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung nicht weiter darauf eingegangen wird.

Zentral bei der Distanzberatung – wie übrigens auch bei der Face-to-Face-Beratung – sind nicht nur Modell und Methodik, sondern auch die gewählte Sprache, welche im folgenden Unterkapitel beschrieben wird.

3.6 Sprache in der Distanzberatung

Die Wichtigkeit der Sprache zu erwähnen mag allzu simpel tönen. Die Sprache ist jedoch neben einigen Arbeitsmitteln und Tests das hauptsächliche Werkzeug der Berufs-, Studien- und Laufbahnberater. Umso wichtiger ist es, die Sprache bewusst an die jeweilige Beratungssituation anzupassen.

Ziegler & Hünninger (2014) beschreiben drei Besonderheiten der Sprache in der schriftbasierten Distanzberatung:

- *Emoticons* (auch Emojis genannt): Diese Zeichen – früher vor allem aus Satzzeichen zusammengesetzt und heute in vielen Onlinekommunikations-Tools bereits vorhanden – sollen Emotionen wiedergeben. Am meisten werden verschiedene Formen von Smileys verwendet. Diese können helfen, Missverständnisse (z.B. bei Ironie) zu vermeiden. Gleichzeitig können sie aber auch – wenn nicht richtig verwendet – zu Verwirrungen führen.
- *Akronyme* sind Abkürzungen, welche die Kommunikation beschleunigen und vielfach aus den Anfangsbuchstaben von mehreren aufeinanderfolgenden Wörtern bestehen. Ein Beispiel dafür ist ‚byod‘, was ‚bring your own device‘ bedeutet; oder ‚LG‘ für ‚Liebe Grüsse‘. Es braucht Übung um diese Akronyme zu verstehen und auch anzuwenden. Unerfahrene Onlineberater fragen bei Kunden, welche solche verwenden, am besten nach der Bedeutung, wenn diese nicht selbsterklärend ist.
- *Handlungs-, Gefühls- und Zustandsbeschreibungen*: Mittels Asterisken (*) beschreibt man seine Handlungen und Gefühle. Das könnte beispielsweise so aussehen: *lach*. Mit dieser Form von Verbalisierung lassen sich viele Handlungen, welche Emotionen ausdrücken (z.B. Hände werfen) beschreiben.

Neben den sprachlichen Besonderheiten in der (textbasierten) Distanzberatung ist zu beachten, dass in den BIZ Kunden mit unterschiedlichstem Bildungsniveau beraten werden. Das Bildungsniveau soll nicht darüber entscheiden, ob Distanzberatung in Frage kommt oder nicht. Deshalb muss der Berater seine Sprache dem Bildungsniveau des Kunden, oder wenn dieses nicht auf Anhieb bekannt ist, zumindest der ‚Antwortsprache‘ des Kunden, anpassen. Helmle (2017, S.4ff) beschreibt folgende Regeln für die Verwendung von sogenannt leichter Sprache:

- „Benutzen Sie einfache Wörter
- Benutzen Sie kurze Wörter
- Vermeiden oder erklären Sie Fach- und Fremdwörter
- Vermeiden oder erklären Sie Abkürzungen (mit der Ausnahme von gängigen Abkürzungen wie WC etc.)
- Benutzen Sie mehr Verben
- Benutzen Sie Sätze im Aktiv statt im Passiv
- Vermeiden Sie das Wort ‚müssen‘
- Vermeiden Sie den Konjunktiv
- Drücken Sie sich klar aus
- Vermeiden Sie Negationen. Benutzen Sie so oft wie möglich positive Sprache
- Machen Sie kurze Sätze
- Vorsicht bei Redewendungen“

Die Verwendung einer adäquaten Sprache ist sicherlich ein mögliches Qualitätsmerkmal für qualitativ hochstehende Distanzberatung. Weitere Merkmale werden im kommenden Unterkapitel beschrieben.

3.7 Qualitätsmerkmale der Distanzberatung

Viele Kantone erarbeiten zur Zeit Konzepte für Distanzberatung in ihren kantonalen BIZ. Es existiert jedoch noch kein Konsens. Nationale Qualitätsstandards in der Distanzberatung wären wichtig. Reindl (2015, S.57) schreibt, dass „dies der Schlüssel für die weitere Institutionalisierung und Professionalisierung der Onlineberatung“ wäre. In der Schweiz ist es die KBSB, welche solche Standards erarbeiten und über-

kantonal empfehlen könnte. Es gibt verschiedene Kategorien von Qualitätsmerkmalen, welche untenstehend kurz beschrieben werden und alle von Reindl (2015) anhand einer durchgeführten Studie definiert wurden:

- *Technikbezogene Qualitätsmerkmale:* Neben der Serversicherheit und der Verschlüsselung, ist auch die Usability entscheidend. Eine Beratungssoftware soll für Kunden einfach zu bedienen sein (v.a. Onboarding). Die Wahl der passenden Beratungssoftware ist also entscheidend. Diese soll nicht nur einfach zu bedienen sein, sondern auch anpassungsfähig auf die jeweilige Beratungssituation sein. Das heisst, dass auf der gleichen Plattform verschiedene Kanäle genutzt werden können.
- *Qualitätsmerkmale in Bezug auf Beratung und Berater:* In einem Distanzberatungskonzept soll definiert werden, nach welchen Beratungsansätzen die Distanzberatungen durchgeführt werden. Die teilnehmenden Berater sollten neben einer Beratungsqualifikation auch über eine Zusatzqualifikation in Distanzberatung verfügen, welche nicht nur methodische Ansätze, sondern auch technische Fertigkeiten beinhaltet. Auch Weiss (2013) findet, dass die Ausbildung von Onlineberatern der Grundstein für eine qualitativ hochstehende Onlineberatung ist. Wichtig ist weiter, dass im Konzept erwähnt wird, wie die Dokumentation der Fälle gemacht wird (z.B. Speicherung des Chatverlaufs).
- *Organisationsbezogene Qualitätsmerkmale:* Institutionen, welche Distanzberatung anbieten, brauchen ein entsprechendes Konzept. Dieses sollte neben anderem auch den Datenschutz und den Umgang mit Datensicherheit regeln. In der Schweiz gelten die Schweizerischen Datenschutzbestimmungen. Diese beinhalten unter anderem, dass der Serverstandort des verwendeten Tools in der Schweiz sein soll und die Kommunikation End-zu-End-verschlüsselt ist, was bei gängigen Email-Diensten nicht gewährleistet ist. Im Konzept einer Organisation sollte weiter definiert werden, welche personellen und materiellen Ressourcen gebraucht und effektiv eingesetzt werden. Nicht zu vergessen dabei ist die technische Ausstattung der Beratungsstellen.
- *Allgemeine Qualitätsmerkmale:* Die angebotenen Distanzberatungsprodukte sollten zielgruppenorientiert sein und auch dementsprechend im Produktkatalog der Institution ausgewiesen und präsentiert werden. Transparenz ist wie auch bei Face-to-Face-Beratungen sehr wichtig. Die Kunden müssen wissen,

wieviel eine Distanzberatung kostet und welche technischen Voraussetzungen bestehen. Auch bei Distanzberatungen ist eine Qualitätssicherung wichtig. Im nächsten Kapitel werden die BIZ Kanton Bern beschrieben, welche für die Durchführung der quantitativen Umfrage massgebend waren.

4. Beschreibung der BIZ Kanton Bern

Mein Blickwinkel in dieser Arbeit ist stark geprägt von der Institution „BIZ Kanton Bern“, in welcher ich als Berufs- und Laufbahnberater tätig bin und wo auch die Fragebogenuntersuchung durchgeführt wurde. Deswegen lohnt sich eine kurze Beschreibung der Institution, auch wenn auf eine Erläuterung des aktuell verwendeten Berner Beratungsmodells verzichtet wird, da dieses gerade einigen Veränderungen unterzogen wird.

Die BIZ Kanton Bern beinhalten acht auf den ganzen Kanton verteilte Beratungszentren (Interlaken, Thun, Langnau, Langenthal, Burgdorf, Bern, Biel/Bienne, Tavannes). Der Standort Tavannes ist gänzlich französischsprachig, am Standort Biel/Bienne gibt es ein deutschsprachiges und ein französischsprachiges Team. Es handelt sich also um einen bilingualen Standort. Insgesamt arbeiten im ganzen Kanton ungefähr 110 Berufs-, Studien- und Laufbahnberater – die meisten davon Teilzeit. Nebst der Beratung verfügen die BIZ Kanton Bern noch über folgende weitere Abteilungen: Information und Dokumentation, Case Management, Zentrale Dienste und Kundenservice.

Die Produkte der BIZ Kanton Bern werden in zwei grosse Kategorien eingeteilt: „BIZstart“ und „BIZnext“. Letzteres umfasst die Laufbahnberatung von Erwachsenen. Diese ist im Kanton Bern kostenpflichtig, sofern eine abgeschlossene Erstausbildung und keine Krankenkassenverbilligung vorliegen. Gratis für alle sind sogenannte 20-minütige Kurzgespräche ohne Voranmeldung. Die BIZ Kanton Bern verfügen über eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit mit dem RAV und mit der IV. Für beide Stellen werden spezifische Produkte angeboten. Die Kategorie „BIZstart“ wird im kommenden Abschnitt genauer beschrieben.

4.1 Aktuelle Angebote für Jugendliche

Zur Zielgruppe des Produktes „BIZstart“ gehören Jugendliche der Volksschule und der Mittelschulen (inkl. Studienberatung). Da in der Fragebogenuntersuchung die Jugendlichen der 7. - 9. Klasse befragt werden, seien hier auch die Angebote für je-

ne Altersgruppe genauer beschrieben. Jede Schule hat einen zuständigen Berufsberater, der die ganze Zusammenarbeit und alle anfallenden Beratungen aus der Schule abdeckt. Je nach Grösse der Schule besucht der Berufsberater ca. einmal im Monat die Schule, in welcher sogenannte Kurzgespräche für 20 Minuten pro Schüler stattfinden. Für alle weiterführenden Beratungen kann der Schüler sich auf dem BIZ anmelden und bekommt dort eine ca. einstündige Beratung, in welcher es oft um Interessenabklärungen geht. Neben diesen beiden Varianten von Beratungen, hat der Jugendliche die Möglichkeit, mindestens einmal in der Woche ohne Voranmeldung im BIZ seine Bewerbung prüfen zu lassen (genannt „Bewerbungscheck“). Wer sich ins Thema „Bewerbung“ vertiefen möchte, kann einen Workshop dazu besuchen. Diesen Workshop gibt es auch zu den Themen „Vorstellungsgespräch“ und „Eignungstest“.

Wie in Kapitel 3.1.2 bereits erwähnt, existiert der Begriff „Blended online Counseling“, welcher den Wechsel von Medien in der Distanzberatung beschreibt. Jugendliche, welche von einem BIZ im Kanton Bern beraten werden, nehmen oft mehr als ein Angebot wahr. Oftmals empfiehlt der Berater auch den Wechsel in ein anderes Angebot. Spinnt man die Logik des obigen Begriffes weiter, könnte man im Falle der verschiedenen Angebote des BIZ Kanton Bern auch gut von ‚Blended Face-to-Face Counseling‘ sprechen. Ein Schüler startet also vielleicht mit einem Kurzgespräch in der Schule, kommt anschliessend aufs BIZ für eine längere Beratung, wertet die während dieser Beratung abgemachten Schnupperlehren im nächstmöglichen Kurzgespräch in der Schule aus und besucht zum Schluss kurz vor der Bewerbung das Angebot „Bewerbungscheck“ auf dem BIZ. Der Schüler hatte also eine Mischung von drei verschiedenen Beratungsformen – alle Face-to-Face.

4.2 Entwicklung eines neuen Laufbahnberatungsmodells

Die BIZ Kanton Bern entwickeln momentan gerade ein neues Laufbahnberatungsmodell – aufbauend auf dem Berner Beratungsmodell – in welchem die Beratung der Erwachsenen neu definiert werden wird. Ziele des neuen Modells sind klare zeitliche Vorgaben, Gleichbehandlung der Kunden bezüglich Kostenpflicht und Vorgehensweise, höhere Transparenz und die Fokussierung auf Anliegen und Fragestellungen der Kunden. Teil dieses neuen Laufbahnberatungsmodells wird neben der ordentlichen Beratung ein sogenanntes Klärungsgespräch sein, in welchem innerhalb einer halben Stunde der Bedarf einer Beratung und die Ziele für diese erarbeitet werden

sollen – sprich eine Art erste Anamnese. Zurzeit ist nicht geklärt, inwiefern auch das Thema Distanzberatung während dieser Projektentwicklung mit einbezogen wird. Wahrscheinlicher ist, dass in einem separaten Projekt das Thema Distanzberatung aufgegriffen werden wird, was durchaus als sinnvoll erscheint, da an einem solchen Projekt nicht nur Beratungsfachpersonen, sondern sicherlich auch IT-Spezialisten und Datenschutzbeauftragte mit einbezogen werden sollten. Es besteht die Möglichkeit, dass die oben beschriebenen Klärungsgespräche künftig auch als Distanzberatung wahrgenommen werden können, um den Kunden den Anfahrtsweg zu ersparen und so das Angebot noch niederschwelliger zu gestalten.

Die im kommenden Kapitel beschriebenen Fallbeispiele zu ersten Erfahrungen in Blended Counseling stammen alle aus dem BIZ Biel.

5. Fallbeispiele von Blended Counseling aus dem Beratungsalltag

In den folgenden Unterkapiteln beschreibe ich Fälle aus meinem eigenen Beratungsalltag, bei welchen ich in irgendeiner Form Blended Counseling angewendet habe. Seit Abschluss der Präsenzveranstaltungen meines Studiums zum Berufsberater habe ich Interesse an Distanzberatung und ihren verschiedenen Formen. Deshalb habe ich in loser Weise über die letzten Jahre meinen Kunden immer wieder angeboten, mich auch aus der Distanz (über mehrere Kanäle) zu kontaktieren. Bei allen beschriebenen Fällen handelt es sich um Schüler, welche vor dem Übergang 1 stehen. Als zusätzliche Information sei noch erwähnt, dass ich standardmässig am Schluss meiner Beratung den Kunden eine Visitenkarte von mir nachhause gebe, auf welcher sich meine Bürotelefonnummer (Festnetz) und meine Emailadresse befindet. Nur auf Anfrage – oder wenn ich das Gefühl habe, dass die Gefahr besteht, keinen Kontakt mehr zum Kunden herstellen zu können – gebe ich auch meine Handynummer heraus. Wir verfügen im BIZ Kanton Bern über kein Diensthandy, weshalb es sich um meine private Nummer handelt. An dieser Stelle sei auch noch der Hinweis angebracht, dass mir – wie in Kapitel 2.2 beschrieben – sehr wohl bewusst ist, dass WhatsApp nicht den aktuellen Datenschutzbestimmungen entspricht. Trotzdem habe ich in zwei Fällen mit WhatsApp kommuniziert. Dies v.a. mangels kostenloser Alternative und mangels Konzept seitens der BIZ Kanton Bern. Ich sehe es als ungünstig, neue Apps (wie zum Beispiel Threema) als einzelner Berufsberater zu verbreiten, ohne dass sich die BIZ Kanton Bern im Klaren sind, wie sie künftig mit ihren Kunden kommunizieren wollen.

5.1 S.B., männlich

S. wurde im Mai der 7. Klasse von seinen Eltern bei mir für eine Beratung angemeldet. Hauptthema war, ob S. die 9. Klasse besuchen, oder ob er schon per Ende 8. Klasse eine Lehrstelle suchen soll. Zur Information: S. befand sich wegen einer Repetition im Primarschulalter in der 7. Klasse bereits im 8. Schuljahr, was im Kanton Bern ein Ausscheiden aus der obligatorischen Volksschule per Ende 8. Klasse ermöglicht. Nach einer Interessenabklärung wurde klar, dass S. noch keine grosse Ahnung hatte, in welche Richtung er sich mal entwickeln will. Klar wurde aber, dass er Interesse an anspruchsvollen Berufen hat (Informatiker EFZ, Automatiker EFZ), welche gute bis sehr gute schulische Leistungen erfordern, welche S. zum damaligen Zeitpunkt nicht erbrachte. Dies wurde wahrscheinlich eher verursacht durch Schulfrust und nicht durch fehlende Intelligenz. Trotzdem kamen wir während der Beratung zum Schluss, dass das 9. Schuljahr wohl für alle damaligen Wunschberufe dringend notwendig sein wird.

Während der 8. Klasse hatte ich mit S. nur einmal im Februar Kontakt, wo er mir in einem Kurzgespräch in der Schule von seinen erfolgreichen Schnupperlehren als Informatiker EFZ und Automatiker EFZ berichtete. Wir vereinbarten damals – aufgrund seiner immer noch eher schwachen schulischen Leistungen – dass er sich noch einen alternativen Beruf anschauen würde (Gärtner EFZ).

Ich rechnete eigentlich damit, dass ich S. nicht mehr sehen und er die nächsten Schritte selbst schaffen würde. In der letzten Schulwoche der 8. Klasse kontaktierte mich S. per Email und fragte nach einem weiteren Termin auf dem BIZ. Dieser fand in den Sommerferien zwischen 8. und 9. Klasse statt. Wir besprachen die noch aktuellen Berufswünsche und überlegten gemeinsam, wie er im Bewerbungsprozess am besten vorgeht. Seit diesem Termin kontaktiert mich S. mehrmals pro Monat per Email mit diversen Fragen. Zuerst mit der Frage nach Übungsmöglichkeiten für den Multicheck. Und seither stellte mir S. unter anderem viele Fragen zu Weiterbildungsmöglichkeiten nach der Lehre.

Im Falle von S.B. hat der Kunde selbst von Face-to-Face zum Email gewechselt und so Blended Counseling in Anspruch genommen. Die Emails von S. entsprechen von der Textlänge her auch der Gattung des Emails. Von der Komplexität seiner gewählten Sprache her ist es schwierig zu urteilen, ob seine Eltern ihn beim Formulieren unterstützen, oder ob er alleine mit mir kommuniziert. Da ich im Fall von S. bezüglich schulischer Leistungen noch immer Fragezeichen habe, merke ich, dass ich mir

wünschen würde, die Eltern auch zu informieren. Hier habe ich noch kein Patentrezept gefunden, wie dies geschehen könnte, ohne S. blosszustellen. Blended Counseling hat bei S. die Beratungskadenz stark erhöht. Er scheint mir in seinen Emails höchst motiviert zu sein, was bei den vorangegangenen Face-to-Face-Beratungen nicht der Fall war. Er zeigte damals eher wenig Interesse am Thema Berufswahl. Dies kann durchaus mit dem Alter, beziehungsweise mit der Berufswahlreife zu tun haben. Es wäre aber auch durchaus möglich, dass S. die selbst gewählte Kommunikationsform des Emails intrinsisch motivierte. Vom Arbeitsaufwand her sind die Fragen von S. nicht allzu komplex und doch erfordern sie etwas Recherche. Ich würde schätzen, dass ich pro Email, welches ich S. schreibe, ungefähr 20 Minuten brauche. Dies würde heissen, dass die bisherigen Emails ungefähr im Umfang einer Beratung auf dem BIZ waren. Sicherlich hat S. vom regelmässigen Kontakt mehr profitiert, als von einer einmaligen Beratung, vor allem auch deswegen, weil sich bei ihm immer wieder neue Fragen ergaben.

5.2 E.P., männlich

E. wurde im November der 8. Klasse von seiner Mutter, welche ihn dann auch in die Beratung begleitete, im BIZ angemeldet. Der Kontakt zu E. während der Beratung war nicht ganz einfach. Er leidet unter einer Autismus-Spektrum-Störung (ASS) mittelschweren Grades. Trotzdem war es möglich, während der Beratung mit E. über seine Interessen zu sprechen. Er schien vor allem im Bereich der Elektronik und Informatik Interessen zu haben. Ein Teil des Beratungsgespräches diente auch dazu, die Mutter darüber aufzuklären, was die Vorteile einer IV-Anmeldung sind. Am Schluss der ungefähr einstündigen Beratung war E. sichtlich erschöpft. Er schaffte es zwar, mit mir zu kommunizieren, sagte aber selbst, dass ihn das viel Kraft koste. Zwischendurch brauchte er immer wieder kürzere Pausen, um meine Fragen einordnen zu können und darauf eine Antwort zu finden. Abschliessend schlug ich E. vor, mit mir künftig per Textnachricht oder Email zu kommunizieren. Er reagierte aber eher verhalten skeptisch. Es scheint, als sei für E. Kommunikation sowieso ein Kraftakt, ganz egal auf welchem Kanal. Meine Idee, von Face-to-Face auf online zu wechseln scheiterte.

Und trotzdem ergab sich kurze Zeit später noch ein Blended Counseling daraus: Ich traf bei unserem IV-Spezialisten noch weiterführende Abklärungen betreffend Ausbildung im ersten Arbeitsmarkt von Schülern mit ASS. Meine Erkenntnisse teilte ich E.s

Mutter Anfang Dezember per Email mit. Frau P. meldete sich dann im Februar der 8. Klasse wieder bei mir, um mir mitzuteilen, dass sich E. für einen Schnuppertag als Elektroniker angemeldet hatte. Später erhielt ich von Frau P. auch den Rückmeldebogen von E.s Schnuppertag. Ich habe mich im Fall von E. entschlossen, die Antworten an Frau P. so zu gestalten, dass sie dazu einladen, wieder zu schreiben. E. würde wahrscheinlich kein zweites Mal zu mir aufs BIZ kommen. Indem ich mit der Mutter per Email kommuniziere, kann ich die Unterstützung in Sachen Berufswahl trotzdem sicherstellen. Die Kommunikation mit Frau P. geschieht eher sporadisch, hielt aber über das ganze Jahr seit der Beratung an. Bisher waren dies 6 Emails, welche ich Frau P. beantwortet habe. Der Aufwand war eher klein, da die Fragen nicht komplex waren. Nur die zu Beginn gemachten zusätzlichen Abklärungen mit dem IV-Spezialisten und einem Lehrmeister, haben viel Zeit in Anspruch genommen. Insgesamt habe ich bisher wahrscheinlich ungefähr zwei Arbeitsstunden investiert. Hätte ich die Möglichkeit der Kommunikation per Email nicht angeboten, wäre es wahrscheinlich zu einem Kontaktabbruch gekommen. Insofern sind die investierten Stunden als zusätzliche Arbeit zu betrachten, die aber dazu führten, den Kontakt zu E. – wenigstens via seine Mutter – zu halten.

5.3 O.O., männlich

O. wurde im März der 8. Klasse von seiner Klassenlehrperson ermuntert, bei mir im Schulhaus in ein Kurzgespräch zu kommen. Schnell wurde dort klar, dass O. zwar schon viel geschnuppert hat, jedoch eher wahllos ganz verschiedene Berufe. Er schaffte es bis dahin nicht, Kriterien zu entwickeln, welche ihm bei der Entscheidungsfindung hätten helfen können. Während dem Kurzgespräch vereinbarten wir einen längeren Beratungstermin auf dem BIZ. O. wünschte sich, einen Interessentest zu absolvieren, um danach eine ‚Rangliste‘ mit all seinen Schnupperlehrberufen zu erstellen. O. wirkte während dem Kurzgespräch im BIZ sehr introvertiert und zwischenzeitlich auch abwesend. Ich war nicht sicher, ob er meinen Überlegungen folgen konnte. Umso mehr war ich überrascht, dass O. in ein längeres Gespräch einwilligte.

Im BIZ absolvierte O. den Interessentest. Dieser zeigte drei Richtungen: Logistik, Bau, Gastronomie. Wir vereinbarten, dass O. in allen drei Berufsfeldern nochmals gezielt eine Schnupperlehre suchen soll. Seine Mutter, welche O. ins BIZ begleitete, äusserte grosse Bedenken, ob O. es schaffen würde, selbständig potenzielle

Schnupperlehrbetriebe anzufragen und sich dann auch noch mit Lebenslauf und Motivationsschreiben zu bewerben. Frau O. ergänzte, dass sie als Eltern zuhause zu wenig unterstützen könnten. Dies war der Grund, weshalb ich O. eine Woche nach dem ersten Termin noch zu einem zweiten Termin auf dem BIZ einlud. Zu diesem Gespräch erschien O. alleine. Wir besprachen detailliert, wie sich so ein Telefongespräch abspielen könnte. Er übte dies exemplarisch mit zwei Betrieben und schaffte es auf Anhieb, zwei Schnupperlehren zu organisieren. Der eine Betriebe verlangte einen Lebenslauf. Ich empfahl O. mir den Lebenslauf, welchen er zuhause auf seinem Computer gespeichert hatte, per Email zu senden, damit ich ihn anschauen und kommentieren kann. Da stellte sich heraus, dass O. über kein eigenes Email-Konto verfügte. Ich empfahl ihm, eines einzurichten und mit mir künftig per Email zu kommunizieren. Dies machte O. noch am gleichen Abend. Seither war er kurz vor den Sommerferien nochmals bei mir in einem Kurzgespräch. Dazwischen und danach tauschten wir sieben Emails aus, in welchen O. vor allem um Rat zu seinen Bewerbungsunterlagen und zum Bewerbungsprozess (Wem muss ich welches Dokument wann in welcher Form senden?) fragte.

In diesem Fall schlug ich das Blended Counseling vor. Gleichzeitig bestimmte ich auch den Kanal (Email). Hintergrund meiner Überlegungen war, dass ich sicherstellen wollte, O. auch nach den Beratungsgesprächen unkompliziert unterstützen zu können. Es kommt hinzu, dass O. nach den letzten Sommerferien für die 9. Klasse eine neue Klassenlehrperson erhalten hat, welche ihn als eher faulen und renitenten Schüler erlebt und nicht zu wenige Möglichkeiten sieht, ihn mit seinem momentanen Verhalten ausreichend zu unterstützen.

Interessant an diesem Fall ist vor allem die Kürze der Nachrichten und die von O. gewählte Sprache. O. sendet die Emails von seinem Handy aus. Manchmal beinhalten die Nachrichten nur ein Attachment und einen Titel, manchmal schreibt er noch einige Worte dazu. O. verwendet eigentlich viel eher die Textform des Chats, was er sich sonst vom Gebrauch seines Handys gewohnt ist. Nun macht er dies einfach per Email – wahrscheinlich, weil ich ihm den Kanal vorgegeben habe. Auffallend ist weiter, dass O. keine komplexen Beratungsfragen stellt, sondern nur Themen anspricht, welche sich gut per Email bearbeiten lassen. Vom Arbeitsaufwand her habe ich bisher für den Kontakt mit O. unter einer Stunde investiert. Da seine Anfragen sehr kurz sind, kann ich auch eher kurze und einfach zu verfassende Antworten senden. Im

Gegenteil zum unter Kapitel 5.1 beschriebenen Fall, stellt in diesem Fall die fehlende Beteiligung der Eltern kein Problem dar.

5.4 J.K., weiblich

Mit J. hatte ich in der 8. Klasse das erste Mal Kontakt. J. stammt aus Syrien und flüchtete in die Schweiz. Sie wohnt nun seit fünf Jahren in der Schweiz. Die Klassenlehrerin hat J. nahegelegt zu mir aufs BIZ zu kommen. So hatte ich im November der 8. Klasse das erste Mal mit J. Kontakt. Sie kam alleine in die Beratung. Ihre Eltern sprechen nur Kurdisch und Arabisch. J. war seit der ersten Beratung regelmässig bei mir. Bisher hatte sie fünf Termine auf dem BIZ und 3 Kurzgespräche in der Schule. Die Interessen von J. waren anfänglich nur nebensächlich. Ich erklärte J. das Schweizer Bildungssystem und machte mit ihr einen Leistungstest, der ergab, dass sie – sobald die Sprachbarrieren mal überwunden sind – die Fähigkeiten hat, eine EFZ-Lehre zu absolvieren. Der Flüchtlingssozialdienst, welcher die Familie von J. betreut, hat für ein zweites Gespräch mit der Mutter einen Übersetzer bezahlt. So konnte ich auch der Mutter J.s Möglichkeiten im Schweizer Bildungssystem aufzeigen. In einem weiteren Schritt ging es darum, mit J. mögliche Berufe zu finden, die sie interessieren könnten. Dies gestaltete sich nicht einfach, da J. von ihrem Heimatland her keine Wahlmöglichkeiten kannte. J. hat Interesse an den Berufsfeldern Gesundheit und Schönheit/Sport. Beim Suchen nach Schnupperlehren merkte ich, dass J. grossen Widerstand verspürt, zu telefonieren. Meiner Ansicht nach spricht sie sehr gut Deutsch. Sie beginnt nun sogar einige Brocken Mundart zu verwenden. J. denkt jedoch, dass ihr Deutsch zu schlecht sei und sie deshalb nicht telefonieren könne. So entschied sie sich, per Email Schnupperlehren zu suchen. Die Beratung mit J. ist beim Verfassen dieses Abschnittes noch nicht abgeschlossen. Aktuell ist sie angemeldet für eine Sprachstanderfassung, welche wir in der kommenden Sitzung besprechen werden. Das Deutsch-Niveau soll aufzeigen, ob J. vor dem Beginn einer Lehre noch ein Zwischenjahr brauchen wird und wenn ja welches.

90% dieser Beratung finden Face-to-Face statt. Den Online-Anteil, welcher den Fall dann zu Blended Counseling machte, würde ich nur als ‚flankierende Massnahme‘ bezeichnen. Mir fiel schon in der ersten Beratung auf, dass das Handy in J.s Alltag eine grosse Rolle zu spielen scheint. Sie erhält ständig Nachrichten und trägt das Handy auch stets gut sichtbar auf sich. So habe ich ihr vorgeschlagen, mich bei Fragen per Handy zu kontaktieren, um zu vermeiden, dass sie telefonieren muss. Bei

der Analyse der WhatsApp-Nachrichten stellt man fest, dass sich mit Ausnahme von einem Kontakt die Kommunikation nur um das Abmachen, Absagen, bzw. Bestätigen von Face-to-Face-Terminen handelte. Bei der einen Ausnahme hat mir J. mitgeteilt, dass sie die Schnupperlehre wegen Krankheit abbrechen musste. Ich habe J. auf WhatsApp bisher 13 Nachrichten geschrieben. Dies hat mich total schätzungsweise etwa 20 Minuten Arbeitszeit gekostet. Ich gehe davon aus, dass J. ohne Online-Kontakt mindestens einen Termin nicht wahrgenommen hätte, ohne sich abzumelden. Insofern habe ich in diesem Fall dank dem Blended Counseling mehr als eine Stunde Arbeitszeit eingespart.

5.5 J.K., männlich

Der Klassenlehrer von J. machte sich grosse Sorgen um J.s Berufswahl, weshalb er ihn Ende 8. Klasse (Juni) in ein Kurzgespräch in der Schule schickte. Während unserem ersten Kontakt erzählte mir J. von seinem Drogenmissbrauch während dem Winterquartal der 8. Klasse und dem anschliessenden Besuch einer Entzugsstation mit integrierter Schule. Ich erklärte J., wie er mit seiner doch eher schwierigen Schulkarriere, welche sich auch entsprechend im Zeugnis abbildet, seinen Berufswahlprozess gestalten könnte und empfahl ihm, möglichst bald mit Schnupperlehren zu beginnen. Zudem vereinbarten wir einen Termin auf dem BIZ, um die ersten Schnuppererfahrungen von J. auszuwerten und sein weiteres Vorgehen zu besprechen. Der Termin fand im November statt. J. hatte als Koch und als Schreiner geschnuppert. Beides gefiel ihm. Für ihn war klar, dass er Koch werden wollte. An jenem Termin erzählte mir J. von seinen schwierigen Familienverhältnissen. Sein Vater war bereits vor zwei Jahren verstorben, seine Mutter heiratete ein Jahr danach ihren damaligen Freund und bekam ein Kind. Da die Mutter arbeitstätig ist, war J. gezwungen, seine kleine Schwester nach der Schule zu betreuen. Der Sozialdienst der entsprechenden Gemeinde war zur damaligen Zeit auch bereits in den Fall involviert. Dies bedeutete leider, dass ein Case Management seitens des BIZ nicht in Frage kam, da die Fallführung im Kanton Bern stets dem Sozialdienst obliegt. Zu dieser Zeit arbeitete aber eine Praktikantin in unserem Case Management, die Realisierungsunterstützung anbot. Dort meldete ich J. in seinem Einverständnis an. Da er zu dieser Zeit eher unzuverlässig war, suchte ich nach einer möglichst niederschweligen Art, mit ihm in Kontakt zu bleiben. Ich kontaktierte ihn deshalb per WhatsApp und wählte so selbst den

Online-Kommunikationskanal, welcher diesen Fall zu einem Blended Counseling machte.

Zwischen November und April der 9. Klasse hatte ich 27 Mal mit J. per WhatsApp Kontakt. Beim erneuten Lesen des Nachrichtenverlaufes fällt auf, dass der Kontakt häufig eher von mir als Berater ausging. Oftmals handelte es sich um Nachfragen, warum er einen Termin verpasst habe, oder ob er noch Unterstützung brauche. J. wählte von Anfang an eine eher jugendliche Sprache. Ich versuchte, ihm in ähnlicher Sprache zu antworten und verwendete auch Emojis. Nach etwa der Hälfte der Kommunikationszeit passierte es mir, dass ich sogar auf Mundart antwortete, obwohl ich mir vorgenommen hatte, bei der Schriftsprache zu bleiben. Ende April der 9. Klasse brach der Kontakt ab. Zu dieser Zeit war J. in der Volksschule wegen seiner vielen Absenzen nicht mehr tragbar und wurde deshalb vom Sozialdienst in einem anderen Kantonsteil fremdplatziert. Leider entzieht es sich meiner Kenntnisse, wie J.s aktueller Stand in Sachen Berufswahl ist.

Nüchtern betrachtet könnte man feststellen, dass der Chat mit J. keine wesentlichen Beratungsinformationen beinhaltete und auch nicht zu den gewünschten Face-to-Face-Kontakten führte. Trotzdem gelang es J. während dieser Zeit einige Bewerbungen von guter Qualität abzuschicken. Es bleibt meinerseits die Hoffnung, dass ihn die intensivere Betreuung vielleicht trotzdem dazu animierte, vermehrt über seine Berufswahl nachzudenken und nach Lehrstellen zu suchen. Ich verwendete für die 27 Kontakte ungefähr die gleiche Zeit wie für eine reguläre Beratung auf dem BIZ (ca. 1.5h).

5.6 Gemeinsamkeiten der 5 Fälle

Die oben beschriebenen Fälle zeigen einige Gemeinsamkeiten. In allen fünf Fällen wählten die Jugendlichen, bzw. die Mutter, das von mir als Berater vorgeschlagene Medium. Interessant abzuklären wäre, ob die Jugendlichen auch bereit wären, z.B. eine speziell für die Beratung geeignete App oder Email, welche den Datenschutzbestimmungen entspricht, zu installieren und gegebenenfalls auch zu bezahlen.

Nur einer der fünf Jugendlichen nutzte die Distanzberatung auch, um aktiv an seinem Berufswahlprozess zu arbeiten. In den anderen vier Fällen handelte es sich eher um ‚flankierende Massnahmen‘, sei das die Korrektur eines Bewerbungsdossiers, oder das Abmachen eines nächsten Termins.

In vier der fünf beschriebenen Fälle hat die Anwendung von Blended Counseling zusätzliche Arbeitszeit generiert, die aber bei einem weiteren Beratungstermin auf dem BIZ höher ausgefallen wäre. Es ist sehr schwierig abzuschätzen, ob die Jugendlichen auch ohne Blended Counseling Angebot ein weiteres Mal in die Beratung gekommen wären. Fast sicher ist, dass sich J.K. nur dank dem WhatsApp-Kontakt für mindestens einen Termin fristgerecht abgemeldet hat.

Alles in allem zeigen die oben beschriebenen Fälle auf, dass bei den Jugendlichen am Übergang 1 ein Bedürfnis nach Blended Counseling besteht. In der Mehrheit der beschriebenen Fälle war es jedoch ich als Berater, der das Blended Counseling initiierte. Betrachtet man diese Tatsache gepaart mit meinem grossen Interesse an der Distanzberatung an sich, wäre es eher fahrlässig, von meinen Fällen auf ein allgemeines Interesse bei Jugendlichen am Übergang 1 an Blended Counseling zu schliessen. Dies ist mit ein Grund, weshalb ich mich für eine quantitative Fragebogenumfrage entschieden habe, um abzuklären, ob tatsächlich ein echtes – intrinsisch motiviertes – Bedürfnis an Blended Counseling besteht, oder ob diese Idee einer Mischform von Beratung eher meinem Wunsdenken und meinem Technikinteresse entspricht. Erläuterungen und Ergebnisse der Fragebogenumfrage finden sich in den folgenden Kapiteln.

6. Methode

Es gibt quantitative und qualitative Befragungsmethoden. Um die Fragestellung der vorliegenden Masterarbeit zu beantworten, wurde eine quantitative Fragebogenumfrage durchgeführt, welche in den folgenden beiden Unterkapiteln etwas genauer beschrieben wird.

6.1 Quantitative Fragebogenumfrage

Obwohl in den Geistes- und Sozialwissenschaften die Ziele der Forschung oft ideografischer Art sind, so wurde für den vorliegenden Forschungsteil trotzdem die nomothetische Art, also die quantitative Forschung gewählt. Atteslander beschreibt in seinen Analyse Kriterien (2010), dass das Ziel quantitativer Sozialforschung ist, Theorien zu prüfen. Qualitative Sozialforschung hingegen (also zum Beispiel narrative Interviews mittels Leitfragen) würden dazu dienen, Theorien zu entwickeln. Bei der eingangs erwähnten Fragestellung geht es nicht darum, zu ergründen, mit welchen Methoden Jugendliche am Übergang 1 am besten beraten werden, sondern es geht um

die Frage, ob sich eben diese Jugendlichen vorstellen können, mittels Blended Counseling beraten zu werden.

Hypothetische Fragen und Fragen, welche die Zukunft betreffen, sind mittels geschlossener Fragen in einem Fragebogen eher schwierig zu eruieren. Die Fragen 21 bis 24 des Fragebogens entsprechen trotzdem solch hypothetischen Fragen. Ziel dieser Fragen ist, noch etwas detailliertere, weiterführende Angaben zu erhalten. Da es sich bei der Frage nach dem Einsatz von Blended Counseling in der Beratung von Jugendlichen am Übergang 1 um eine im Kanton Bern noch nicht, bzw. nur zufällig und sehr unbewusst verwendete Methode handelt, waren einige hypothetische Fragen unumgänglich.

Atteslander (2010) sieht die schriftliche Befragung als positiv, da der Interviewte als Fehlerquelle wegfällt. Trotzdem sagt Atteslander (2010), dass die Befragungssituation nicht genügend kontrolliert werden kann, da einzelne Fragen unsorgfältig und unvollständig beantwortet werden könnten. Der Fragebogen für diese Arbeit wurde unter Anleitung der Lehrpersonen im Klassenverband am Computer ausgefüllt. Obwohl die Lehrpersonen instruiert wurden, ist nicht auszuschliessen, dass sie die Befragung mit zusätzlichen Erklärungen minim beeinflussten.

„Da dem schriftlich Befragten kein Interviewer zur Seite steht, muss jede Frage zweifelsfrei verständlich sein, was von vornherein komplizierte Fragestellungen ausschliesst.“ (Atteslander 2010, S.157) Der vorliegende Fragebogen wurde im Pretest bei zehn Schülern getestet. Im Anschluss wurden die Schüler in einem kurzen Interview gefragt, ob die Fragen verständlich seien, oder ob sie umformuliert werden müssten. Resultat war, dass die Fragen genügend verständlich sind.

Atteslander (2010) sieht die schriftliche Befragung einer geschlossenen und homogenen Gruppe als Ausnahme zu den oben beschriebenen Einschränkungen. Eine Klasse – in welcher die Umfrage durchgeführt wurde – könnte als geschlossene Gruppe beschrieben werden. Ob jedoch die nötige Motivation zur Beantwortung der Fragebogen (Atteslander, 2010) bei allen Schülern vorhanden war, lässt sich nicht nachvollziehen.

Der verwendete Fragebogen entspricht nicht nur dem Genre einer quantitativen schriftlichen Befragung, sondern auch dem einer Online-Befragung. Letzteres beschreibt aber nicht die Art der Befragung, sondern vielmehr „eine neuartige Technik, der Übertragung des Fragebogens zum Befragten und natürlich dessen unmittelbare Rücksendung“ (Somonsen 2001, zitiert nach Atteslander, 2010). Verwendet wurde

für die Online-Befragung die Plattform SurveyMonkey, mit welcher die Antworten direkt erhoben und dargestellt, beziehungsweise ausgewertet werden können.

6.2 Der Fragebogen

Der eingesetzte Fragebogen (siehe Anhang) umfasst 26 Fragen, welche sich in drei Teile gliedern, wobei der dritte Teil mit der ausführlichste ist:

Teil 1: Angaben zur Person (Fragen 1 - 4)

Teil 2: Nutzung des Smartphones (Fragen 5 - 13)

Teil 3: Berufswahl – Berufsberatung (Fragen 14 - 26)

Alle Fragen wurden als geschlossene Fragen formuliert, in welchen die Befragten keinen freien Text verwenden, sondern eine oder mehrere der vorgegebenen Antworten auswählen konnten. Die Befragten müssen bei geschlossenen Fragen lediglich aus den vorgegebenen Antworten ‚ihre‘ Antwort(en) auswählen (Atteslander, 2010). Bei Fragen, in welchen mit den vorgegebenen Antworten nicht alle Möglichkeiten abgedeckt werden konnten, wurde eine Antwort ‚Andere‘ oder ‚Weiteres‘ hinzugefügt. Im Pretest wurde eruiert, ob die in jenen Fragen vorgegebenen Antworten der Mehrheit entspricht. In Einzelfällen wurde eine Möglichkeit ergänzt. So wurde zum Beispiel in Frage 12, bei welcher es um die Kommunikation mit der Lehrperson geht, die Option ‚gar nicht‘ hinzugefügt. Alle 26 Fragen entsprechen sogenannten Single-Choice- oder Multiple-Choice-Fragen. Die Frage 1 („Wo besuchst du die Schule?“) ist zum Beispiel eine Single-Choice-Frage, da nur ein Schulort, also eine Antwortmöglichkeit besteht. Hingegen entspricht die Frage 10 („Wie kommunizierst du mit deinen Freunden/Freundinnen?“) einer Multiple-Choice-Frage, bei welcher die Jugendlichen mehrere Antwortmöglichkeiten wählen konnten.

6.3 Durchführung

Gewählt habe ich alle Schulen im Berner Seeland, welche ich als Berufsberater betreue, da so verhindert werden kann, dass unterschiedliche Einstellungen der verschiedenen Berufsberater unseres BIZ bezüglich Einzug der Digitalisierung in der Beratung, die Resultate beeinflussen könnte. Zwecks Kontrolle dieser Hypothese wurde zusätzlich die Schule Biglen im Berner Emmental, bei welcher ich nicht als Berufsberater tätig bin, angefragt.

Vor dem Versand des Links zur SurveyMonkey-Umfrage, wurden die Schulleiter der Schulen angefragt, ob sie einverstanden sind, wenn ich ihre Lehrpersonen bitte, an der Umfrage teilzunehmen. Alle Schulleiter reagierten vorbehaltlos positiv. Im An-

schluss wurde der Link zum Fragebogen zusammen mit einem Elternbrief inklusiv Einverständniserklärung an die Lehrpersonen versandt. Da die Befragten alle minderjährig sind, habe ich mich dazu entschlossen, eine Einverständniserklärung der Eltern einzuholen, obwohl die Umfrage und deren Auswertung anonymisiert durchgeführt wurden. Zu keiner Zeit war ein Rückschluss auf einzelne Schüler möglich. In untenstehender Tabelle ist ersichtlich, welche Klassen und Schulen angefragt wurden.

Schulort	Anzahl 7. Klassen	Anzahl 8. Klassen	Anzahl 9. Klassen
Biglen	1	1	1
Dotzigen	2	2	1
Kappelen	1 Mischklasse		
Nidau	2	2	2
Orpund	3	3	3
Twann	1 Mischklasse 8./9. Klasse		1

Tabelle 4: Angefragte Klassen nach Ort und Stufe

Insgesamt wurden also die Klassenlehrer von 26 Klassen angefragt. Bei einer Annahme von ungefähr 20 Schülern pro Klasse wurden also indirekt ca. 520 Schüler zur Teilnahme an der Umfrage eingeladen.

Der Online-Fragebogen wurde am 1. Oktober 2019 mittels Weblink freigeschaltet. Gleichzeitig wurden die Emails an die Lehrer versandt. Anfangs Dezember wurde ein Reminder an die Lehrer geschickt, in welchem angekündigt wurde, dass die Umfrage noch bis zum letzten Tag vor den Weihnachtsferien (20. Dezember 2019) online blieb. Der Pretest zeigte, dass die Schüler zwischen fünf und zehn Minuten für das Ausfüllen der Umfrage brauchen.

Um die Umfrage mit ihren Schülern auszufüllen, mussten die Lehrpersonen einen gewissen Aufwand auf sich nehmen: Vorerst musste der Elternbrief kopiert und verteilt und anschliessend die unterschriebenen Einverständniserklärungen der Eltern wieder eingesammelt werden. Danach brauchte es einen freien Computerraum, in welchem für jeden teilnehmenden Schüler ein Gerät zur Verfügung stand. Zudem musste der Umfragelink den Schülern in einem Dokument zugänglich gemacht werden. Die im folgenden Kapitel beschriebenen Ergebnisse zeigen, dass nicht alle Lehrer die Zeit fanden, diesen Zusatzaufwand auf sich zu nehmen.

7. Ergebnisse

7.1 Allgemeines

Die Umfragen wurden im Zeitraum vom 4. November 2019 bis zum 9. Dezember 2019 ausgefüllt. Die Abschlussquote beträgt 100%, was nicht allzu stark zu gewichten ist, da die Einstellungen so gewählt wurden, dass der Fragebogen (mit Ausnahme des Smartphone-Teils) nur beendet werden konnte, wenn jede Frage beantwortet wurde. Die durchschnittliche Beantwortungszeit betrug 7 Minuten und 8 Sekunden.

Die Rücklaufquote ist eher mässig. Insgesamt wurden 176 Befragungen abgeschlossen. Wenn von den oben erwähnten ca. 520 Schülern ausgegangen wird, beträgt die Rücklaufquote 34%. Einige Lehrer berichteten, dass etliche Eltern von der Möglichkeit Gebrauch gemacht hätten, ihre Jugendlichen den Fragebogen nicht ausfüllen zu lassen. Ebenso gab es laut Bericht der Lehrer am jeweiligen Erfassungsdatum immer etliche Schüler, welche den Rückantwortalon zuhause vergessen hatten und somit nicht an der Umfrage teilnehmen konnten. Aus den Resultaten der Frage 1 (Schulort) und der Frage 2 (Schulniveau) lässt sich in etwa abschätzen, wie viele Klassen teilgenommen haben. Die folgende Tabelle soll einen Überblick geben:

Schulort	Anzahl 7. Klassen	Anzahl 8. Klassen	Anzahl 9. Klassen
Biglen	1	1	1
Dotzigen	1	1	1
Kappelen	1 Mischklasse		
Nidau	1	1	0
Orpund	0	1	0
Twann	1 Mischklasse 8./9. Klasse		1

Tabelle 5: Teilnehmende Klassen nach Ort und Stufe

12 von 26 angefragten Klassen haben sich an der Umfrage beteiligt, was die Rücklaufquote mit 46% in etwas besserem Lichte dastehen lässt. Auffallen tut die Schule Orpund. Dort hat von neun Klassen lediglich eine an der Umfrage teilgenommen. Spekulationen über mögliche Gründe wären zu wenig fundiert, um diese hier aufzuführen zu können.

In den folgenden Unterkapiteln werden die Ergebnisse der drei Umfrageteile detailliert beschrieben. Angemerkt sei diesbezüglich, dass die wechselnde grafische Dar-

stellung keine Willkür darstellt, sondern bewusst nach Kriterien bestmöglicher Lesbarkeit gewählt wurde und deshalb von Frage zu Frage differieren kann. Der komplette Satz an Auswertungstabellen befindet sich im Anhang. Zu den Prozentsätzen ist zu sagen, dass der Fragebogen einige Fragen mit der Möglichkeit von Mehrfachantworten enthält, weshalb die Summe nicht immer 100% ergeben muss.

7.2 Ergebnisse Teil 1: Angaben zur Person

Alle angefragten Schulen nahmen an der Umfrage teil. Am meisten Umfrageteilnehmer (47 Schüler, bzw. 26.7%) stammen aus Dotzigen – einer sehr ländlichen Gemeinde im Bieler Seeland. Auffallend ist, dass in Twann (30 Schüler, bzw. 17.1%) und Kappelen (17 Schüler, bzw. 9.7%) jeweils fast 100% aller Schüler in den beiden Schulen die Umfrage ausgefüllt haben. 92 der 176 Schüler (52.3%) sind weiblich, 84 (47.7%) männlich. Dies ist ein ziemlich gutes Abbild der Schweizer Bevölkerung von 50.4% Frauen zu 49.6% Männern (BFS, 2020).

128 der 176 Befragten (72.7%) besuchen die Sekundarschule, was im Kanton Bern dem höheren Bildungsniveau entspricht (siehe für weitere Erklärungen auch Kapitel 8.2). Die Realschule besuchen 48 (27.3%) von 176. Die Bildungsstatistik des Kantons Bern mit Stichtag 31.12.2018 (jene von 2019 wurde beim Verfassen dieser Arbeit noch nicht publiziert) besagt, dass 64.6% aller Schüler im Kanton Bern die Sekundarschule besuchen, 35.4% die Realschule (Allraum et al., 2019). Hier sind also die 176 verglichen mit dem ganzen Kanton Bern nicht ganz repräsentativ. Dies kann unter anderem auch damit begründet werden, dass Klassenlehrer von Realklassen oft mit sehr pluralistischen Aufgaben als Klassenlehrer konfrontiert sind, welche mitunter sehr zeitintensiv sind und sie deshalb eher wenig Zeit fanden die Umfrage mit ihre Klasse auszufüllen.

Im zweiten Teil der Umfrage wurden die Schüler zur Nutzung des Smartphones befragt. Die Ergebnisse finden sich im kommenden Kapitel.

7.3 Ergebnisse Teil 2: Nutzung des Smartphones

Lediglich 2 (1.1%) von 176 Schülern besitzen kein eigenes Smartphone. Dieser Wert kommt sehr nahe an jenen, der in der JAMES-Studie (Suter, 2018) ermittelt wurde. Die JAMES-Erhebung (Suter, 2018) gibt an, dass 99% der Jugendlichen ein eigenes Handy besitzen, was ziemlich genau dem gleichen Wert entspricht, der die 176 Befragten angeben. Wenn überlegt wird, ob Distanzberatung für Jugendliche am Übergang 1 ein mögliches Angebot wäre, so kann festgehalten werden, dass diese Bera-

tungsform am besten mit einer mobilen Applikation, bzw. Funktion des Smartphones durchgeführt würde, da fast alle Jugendlichen ein eigenes Smartphone besitzen. Ein wesentlicher Faktor zur Nutzung von Distanzberatungsangeboten ist die Kostenfreiheit (siehe auch Kapitel 7.4). Hierzu ist sicherlich der erste Schritt ein geeignetes Abonnement auf dem Smartphone der Jugendlichen. Der durchgeführten Umfrage ist zu entnehmen, dass 114 Befragte (66.7%) über ein Abonnement (29.3% sogar über eine Flatrate) verfügen. Ein Drittel der Befragten hat lediglich ein Prepaid-Abonnement. Wenn die Distanzberatung via App oder Email geschehen soll, müssen die Jugendlichen über mobile Daten oder WLAN verfügen. 79.9% geben an, dass sie auf ihrem Smartphone über mobile Daten verfügen. Vergleicht man diesen Wert mit den oben genannten Abonnements kann festgestellt werden, dass auch Jugendliche mit Prepaid-Abonnement auf Ihrem Smartphone mobile Daten nutzen. Lediglich bei 20% der Jugendlichen wäre also eine Distanzberatung via Telefonanruf zu bevorzugen, damit keine zusätzlichen Kosten entstehen (immer davon ausgehend, dass der Berater anruft, bzw. zurückruft).

Im Volksmund spricht man heute häufig von Jugendlichen, welche der Handy-Sucht verfallen seien. Auf diesem Hintergrund erstaunt etwas, dass von den 176 befragten Schülern nur knapp mehr als die Hälfte (50.6%) ihr Handy auch in der Schule stets dabei haben. Immerhin 10.3% geben an, das Handy nie in die Schule mitzunehmen. In den Fragen 10 bis 12 wurden die Schüler nach der Art und Weise gefragt, wie sie mit ihren Freunden, Eltern, Lehrern kommunizieren. Fast alle Befragten (98.9%) kommunizieren mit ihren Freunden regelmässig via WhatsApp-Textnachricht. Bei der Kommunikationsart mit den Freunden findet sich die WhatsApp-Sprachnachricht an zweiter Stelle (74.4%), gefolgt von Snapchat (65.9%) und Instagram (62.5%). Mehr als die Hälfte (55.7%) der Befragten geben auch an, mit ihren Freunden regelmässig zu telefonieren. Vergleicht man diese Antworten mit jenen der nächsten Frage, in welcher nach der Kommunikationsart mit den Eltern gefragt wurde, fällt auf, dass die beiden Social Media Apps Instagram (6.3%) und Snapchat (2.8%) fast gänzlich als Kommunikationsform verschwinden. Die Jugendlichen brauchen jene also fast ausschliesslich in ihrer Peer Group. Gleich wie bei der letzten Frage steht auch hier die WhatsApp-Textnachricht an erster Stelle (91.5%). Erstaunlich viel höher sind Telefon (74.4%) und SMS (40.9% im Vergleich zu 15.3% bei der Kommunikation mit Freunden). In der letzten dieser drei Fragen wurden die Jugendlichen nach ihrer Kommunikationsart mit ihren Lehrern gefragt. 60 Befragte (34.1%) geben an, dass sie gar

nicht mit ihren Lehrern mit einer der vorgeschlagenen Möglichkeiten kommunizieren. Die meisten Jugendlichen, welche ihre Lehrer kontaktieren, nutzen dazu das Email (44.9%), oder eine WhatsApp-Textnachricht (26.1%). Auffallend ist ebenfalls, dass in dieser Frage je ca. 5% der Schüler Microsoft Teams (bei einer erneuten Umfrage nach Corona wäre dieser Wert wohl viel höher) und Threema als Antwort wählten. Ich weiss, dass mindestens eine der beteiligten Schulen Office365 installiert hat und ihren Schülern so die Möglichkeit gibt, mit Microsoft Teams zu kommunizieren. Eine andere Schule stellt ihren Schülern die App Threema (analog WhatsApp, jedoch mit eingehaltenen Schweizer Datenschutzbestimmungen). In allen drei oben besprochenen Fragen hatten die Schüler die Möglichkeit, die Antwort ‚andere‘ zu wählen und mittels Texteingabe weitere verwendete Kommunikationsmittel anzugeben. Teilweise wurden in diesem Feld Antworten eingegeben, welche eigentlich unter den Auswahlmöglichkeiten vorhanden gewesen wären (3x Microsoft Teams, 1x Telefon). Die Sammlung weiterer Antworten zeigt, dass die meisten verwendeten Kommunikations-Apps unter den zur Verfügung gestellten Antwortmöglichkeiten bereits erwähnt wurden. Lediglich drei neue Apps wurden erwähnt: Discord (4x), Tiktok (2x) und Teamspeak (1x). Diese drei Apps wurden alle bei jener Frage erwähnt, in welcher es um die Kommunikation innerhalb der Peer Group geht. Einmal mehr ist die am meisten eingegebene Antwort etwas erstaunlich und gleichzeitig auch erfreulich: 18x wurde „Gespräch“, respektive „reden“ angegeben. Dies könnte ein erstes Indiz dafür sein, dass die Jugendlichen nicht gänzlich auf Face-to-Face-Beratung verzichten wollen (siehe hierzu auch Kapitel 7.4). Richtigerweise muss aber auch relativiert werden: Wahrscheinlich war die Fragestellung der Fragen 10 bis 12 nicht ganz präzise gewählt worden. Gefragt wurde nach der Art der Kommunikation. Gemeint war aber die Art der Kommunikation mit dem Smartphone. Wenn man aus den Fragen 10 bis 12 bereits schliessen möchte, wie die Jugendlichen am liebsten mit dem Berufsberater kommunizieren würden, müsste herausgefunden werden, mit wem sie den Berufsberater gleichsetzen. Als Tendenz könnte man annehmen, dass sie den Berufsberater am ehesten mit dem Lehrer gleichsetzen und somit via Email, WhatsApp-Textnachricht und Telefon mit dem Berufsberater kommunizieren möchten. Sicherlich ausgeschlossen werden können ‚trendige‘ Social Media-Apps wie Snapchat und Instagram, welche die Jugendlichen fast nur in ihrer Peer Group verwenden. In der letzten Frage des zweiten Teils gaben die Jugendlichen an, ob sie ihr Handy brauchen, um für die Schule zu lernen. Lediglich 23.9% der Befragten beantworteten

diese Frage mit ‚nein‘. 62.5% suchen im Internet mit Ihrem Handy nach Informationen. 131 der 176 Befragten nutzen das Handy zu kollaborativem Lernen, indem sie sich mit ihren Kollegen austauschen (58.5% per Text-/Sprachnachricht; 15.9% per Videochat). Die Gewohnheit, sich auszutauschen um zu lernen, könnte auch so interpretiert werden, dass die Jugendlichen über eine gewisse Bereitschaft verfügen, sich per Handy mit anderen Personen auszutauschen um weiterzukommen – z.B. mit dem Berufsberater in Sachen Berufswahl.

Der dritte Teil der Umfrage war mit 13 zu beantwortenden Fragen der längste. Die Auswertung findet sich im folgenden Kapitel

7.4 Ergebnisse Teil 3: Berufswahl – Berufsberatung

In Frage 14 wurde nach dem persönlichen Stand im Berufswahlprozess gefragt. Lediglich 4.6% der Jugendlichen gibt an, dass sie in der 7. Klasse sind und sich noch nicht mit der Berufswahl auseinandergesetzt haben. Auch wenn man die 10.8% der Antwort „Ich weiss noch nicht, was ich später machen will“, welche bewusst etwas indifferenter formuliert wurde, dazuzählt, entsteht lediglich ein Wert von 15.4%. In Anbetracht dessen, dass in Frage 2 29% angegeben haben, die 7. Klasse zu besuchen, erstaunt dieser Wert schon ein bisschen. Man kann also interpretieren, dass sich schon rund die Hälfte alle 7. Klässler aktiv mit der Berufswahl auseinandergesetzt haben. Im Kanton Bern wurde im Jahr 2019 entschieden, dass die Infoveranstaltungen mit den Klassen auf dem BIZ neu bereits ab den Frühlingsferien der 7. Klasse möglich ist und nicht erst nach den Sommerferien zu Beginn der 8. Klasse. Die Resultate der Umfrage zeigen, dass diese Entscheidung richtig war. Angemerkt sei noch, dass im Herbst 2019, zur Zeit der Durchführung der Umfrage, noch keine 7. Klasse bereits Kontakt mit dem BIZ hatte. Die 7. Klässler waren zu diesem Zeitpunkt noch kein halbes Jahr in der 7. Klasse, weswegen man mutmassen könnte, dass sich Schüler intrinsisch motiviert (oder extrinsisch durch ihre Eltern) vor der 7. Klasse mit Berufswahl beschäftigen.

Dass das Smartphone bei Jugendlichen nicht ausschliesslich für YouTube und Games verwendet wird, zeigt die folgende Frage.

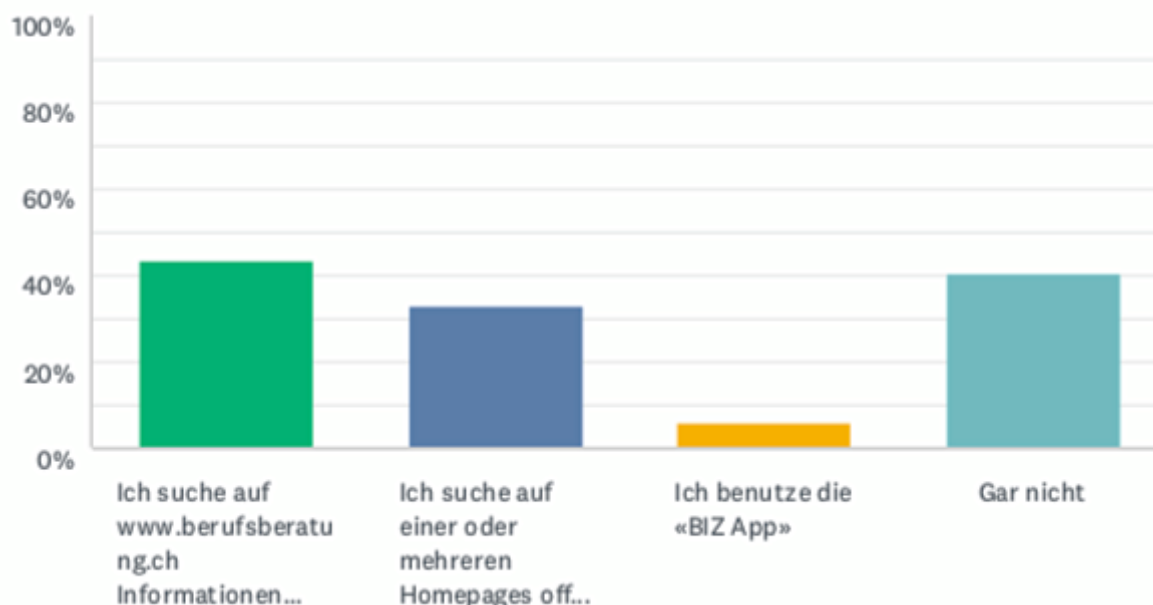


Abbildung 2: Ergebnisse Frage 15

143 der 176 Jugendlichen nutzen ihr Smartphone, oder einen Computer für die Berufswahl, sei das um auf www.berufsberatung.ch Informationen, oder auf verschiedenen Homepages nach Lehrstellen zu suchen. Lediglich 6.3% geben an, dass sie die BIZ App benutzen. 40.3% der Jugendlichen geben an, dass sie für die Berufswahl weder Smartphone, noch Computer brauchen. Hier sei angemerkt, dass viele von ihnen wohl nicht an Bewerbungsschreiben und Lebenslauf gedacht haben, welche heute fast ausschliesslich per Computer verfasst werden.

Die Frage 16, in welcher die Befragten angeben, ob sie schon mal Kontakt mit dem Berufsberater hatten, ist vor allem für die Vergleichsanalyse gedacht (siehe hierzu Kapitel 8.3). Man kann davon ausgehen, dass die 7. Klässler (29%) noch nie mit einem Berufsberater Kontakt hatten. In der aktuellen Frage geben 50% der Befragten an, noch nie mit einem Berufsberater Kontakt gehabt zu haben. Insofern kann man davon ausgehen, dass lediglich 21% (50% minus 29%) der Schüler von allen befragten 8. und 9. Klassen noch nie Kontakt mit einem Berufsberater hatten. 4/5 der Schüler scheinen also während der 8. und 9. Klasse mindestens einmal Kontakt mit einem Berufsberater zu haben.

Die Antworten aus Frage 17 bestätigen, dass hypothetische Fragen, wie dies die Fragen 21 bis 24 sind, unumgänglich waren. 92.6% geben an, dass sie noch nie mit dem Berufsberater online Kontakt hatten. Da es in der Fragestellung darum geht, herauszufinden, ob Jugendliche am Übergang 1 an Blended Counseling – also einer

Mischung von Face-to-Face- und Distanzberatung interessiert sind, war es wichtig, Fragen über Ereignisse, welche noch in der Zukunft liegen, zu stellen.

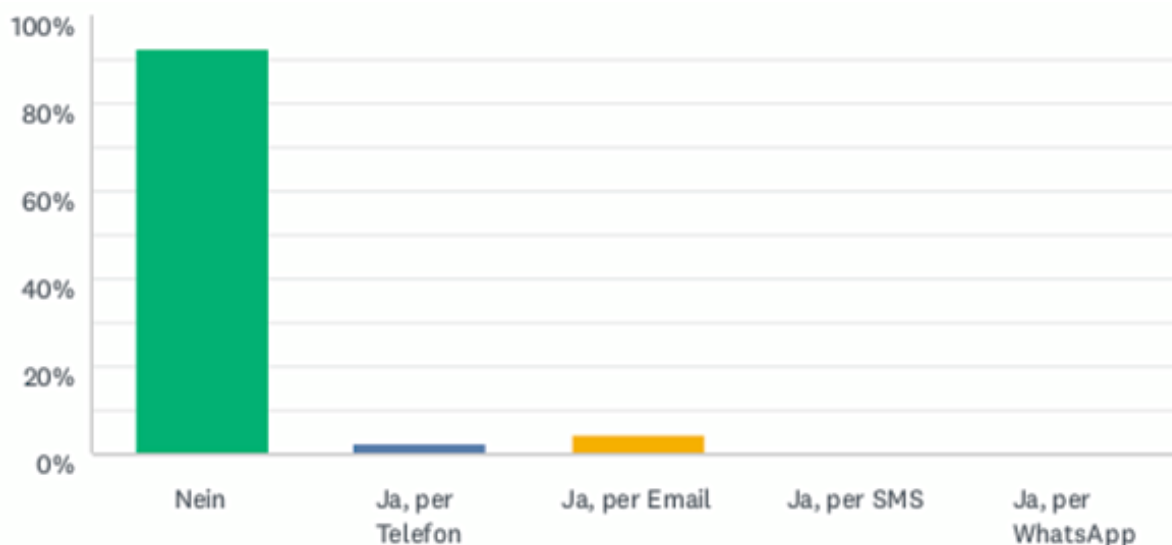


Abbildung 3: Ergebnisse Frage 17

Mit der Frage 18 können zwei Grundsatzfragen geklärt werden: 33% der Befragten möchten vom Berufsberater lediglich Face-to-Face beraten werden. Davon ausgehend, dass alle Jugendlichen, welche den Fragebogen ausgefüllt haben ‚Digital Natives sind‘, ist dieser Wert als relativ hoch einzuschätzen.

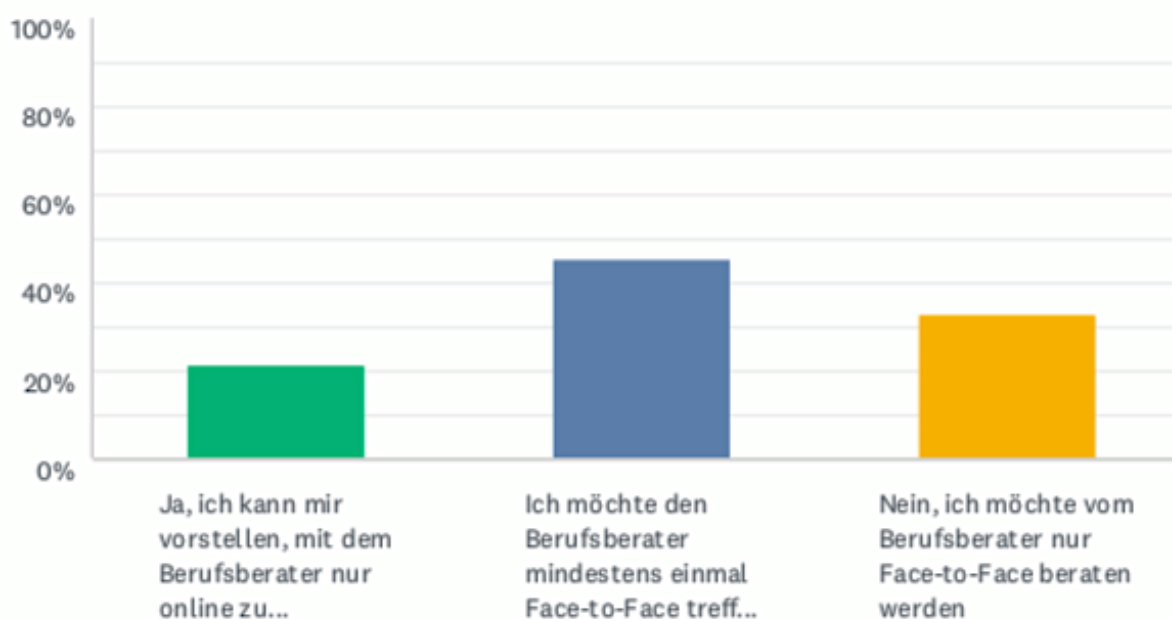


Abbildung 4: Ergebnisse Frage 18

Die Antwortmöglichkeit „Ich möchte den Berufsberater mindestens einmal Face-to-Face treffen. Den Rest können wir auch online besprechen.“ wurde mit 45.5% am häufigsten gewählt. Diese Antwortmöglichkeit entspricht dem Konzept des Blended Counselings. Fast die Hälfte der Befragten würde also ein solches Beratungskonzept begrüßen. 21.5% der Befragten könnten sich sogar vorstellen, mit dem Berufsberater nur online zu kommunizieren. Wahrscheinlich ist in diesen 21.5% ein Teil an Jugendlichen enthalten, die den direkten Kontakt zu Stellen wie der Berufsberatung eher scheuen und darum wirklich nur online mit dem Berufsberater Kontakt aufnehmen würden. Sollte ein künftiges Blended Counseling-Konzept vorsehen, dass zum Beispiel das Erstgespräch stets Face-to-Face stattfindet, so wären aber sicherlich die meisten der oben genannte 21.5% auch einverstanden, die weiteren Termine online durchzuführen. Somit könnte man schlussfolgern, dass 67% der Jugendlichen sich Blended Counseling vorstellen könnten. Die beiden Pole (nur online, nur Face-to-Face) liegen prozentual relativ nahe beieinander. Dies spricht eher für ein flexibel adaptives Blended Counseling-Konzept, welches keinen starren Ablauf – wie oben beschrieben – vorsieht, sondern jedem individuellen Kunden die Wahl frei lässt. Es ist durchaus auch vorstellbar, eine Erstberatung online durchzuführen. In Frage 19 lässt sich jedoch ablesen, dass diese Variante des Blended Counselings einen minimalen Anteil einnimmt, da 62.5% der Befragten angeben, die Variante mit einer Face-to-Face-Beratung als Erstkontakt zu bevorzugen.

In Frage 20 mussten die Befragten angeben, welchen Kontakt zum Berufsberater sie für welche Frage bevorzugen.

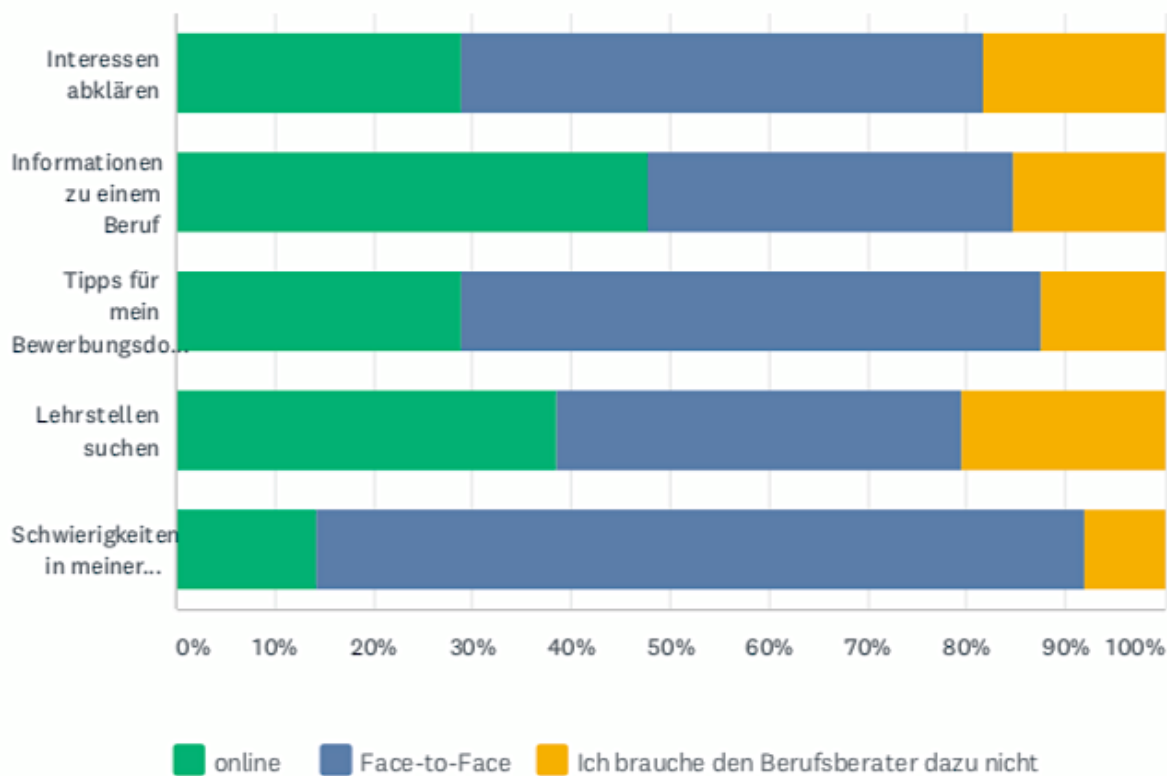


Abbildung 5: Ergebnisse Frage 20

Die Option „gar nicht“ wählten bei der Kategorie „Lehrstellen suchen“ mit 20.5% am meisten Jugendliche. Ansonsten liegt diese Option stets unter 20%, was zeigt, dass 4/5 der Jugendlichen am Übergang 1 die Unterstützung der BIZ in Anspruch nehmen wollen. In der Kategorie „Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen“ gibt eine grosse Mehrheit (77.8%) der Befragten an, dass sie dies gerne Face-to-Face mit dem Berufsberater besprechen möchten. Auch bei den Themen „Interessen abklären“ (52.8%) und „Tipps für mein Bewerbungsportfolio“ (58.52%) überwiegt der Wunsch, Face-to-Face beraten zu werden. Bei Themen, wo die Jugendlichen eine persönliche Einschätzung des Berufsberaters erwarten, oder wo ihre Gefühle involviert sind, setzen sie eher auf Face-to-Face-Beratung. In den eher technischen Kategorien „Informationen zu einem Beruf“, bzw. „Lehrstelle suchen“ sind die Antworten ausgeglichen, oder etwas zu Gunsten der Distanzberatung. Jugendliche in einem Distanzberatungs-Setting in der Suche nach offenen Lehrstellen, oder nach Berufsinformationen zu unterstützen, ist sicherlich einfacher, als das Besprechen von Schwierigkeiten. Würde für die Distanzberatung ein Tool verwendet, mit welchem der Bildschirm des Beraters mit demjenigen des Jugendlichen geteilt werden könnte, wäre diese Anleitung aus der Distanz vielleicht sogar nachhaltiger, weil der Jugendli-

che das Gezeigte direkt in seinem Browser auf seinem gewohnten Gerät ausprobieren könnte.

Wie in den vorangehenden Fragen ersichtlich wurde, sehen die Jugendlichen Blended Counseling am Übergang 1 durchaus als plausibles Beratungskonzept. Zu diesem gehört ein Anteil Distanzberatung, welche sich online abspielt. Hierzu ist es wichtig zu wissen, welche Medien die Jugendlichen bevorzugen. Die Videotelefonie und die Sprachnachricht via Messenger (z.B. WhatsApp oder Threema) wählten nur gerade 17.1%, bzw. 13.1% der Jugendlichen. Diese Optionen können also vernachlässigt werden. Auch wenn die Videotelefonie nicht zu den Topantworten gehört, ist trotzdem anzunehmen, dass es bei einer Erstberatung mittels Distanzberatung für beide Seiten hilfreich sein könnte ein Bild vom Gegenüber zu sehen. Favorit ist bei den Jugendlichen mit 60.8% die Textnachricht. Dies deutet auf die Chatberatung hin, mit welcher das Unterstützen bei der Lehrstellensuche und auf der Suche nach Berufsinformationen sicherlich gut zu realisieren wäre. Das oben erwähnte Teilen des Bildschirms könnte in der Chatberatung durch das Versenden von Screenshots ersetzt werden. Mit 56.3% und 46% kommen aber die Email und das Telefon auch als mögliche Distanzberatungsmedien in Frage.

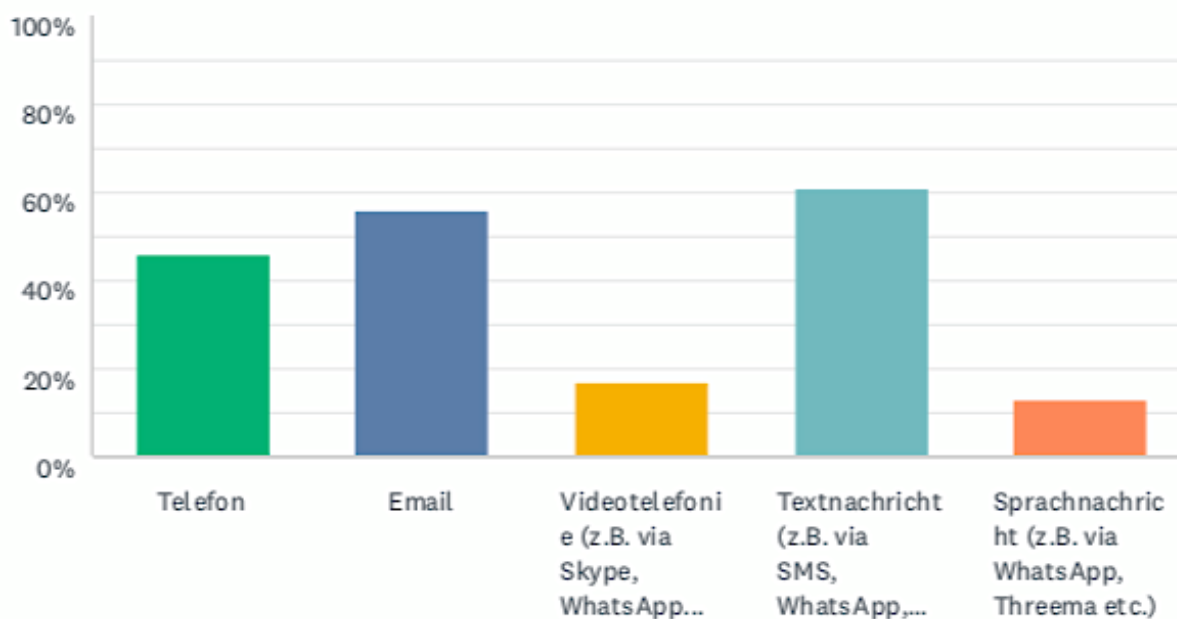


Abbildung 6: Ergebnisse Frage 21

Der Unterschied zwischen Telefon und Textnachricht beträgt nur rund 14%. Bei der Wahl des Mediums könnte es deshalb angebracht sein, eine sogenannte Plattform-

lösung zu wählen, für welche die Ratsuchenden ein Login erhalten und dann jeweils (spontan) wählen können, ob die Distanzberatung per Email, Chat, oder Telefon stattfinden soll. Würde man von einer Plattformlösung absehen, würde das automatisch heissen, dass für Telefon, Email und Textnachricht jeweils ein separates Programm genutzt werden müsste. Dies macht es für die Ratsuchenden unnötig kompliziert und vor allem unwahrscheinlich, dass jemand von der einen zur anderen Beratung auch das Medium wechseln möchte, zumal er sich wieder mit neuen technischen Gegebenheiten vertraut machen müsste. Aus Sicht des Beraters scheint aber nicht jedes Medium für jede Frage gleich geeignet zu sein. So sind sicherlich für das Besprechen von Schwierigkeiten Telefon, bzw. Email geeigneter, als Textnachricht. Eine kurze Nachfrage, was sich aus einer Lehrstellenbewerbung ergeben hat, oder eine Anleitung mittels Screenshots, würde sich gut per Chat machen lassen.

Die Antwort auf die Frage, wer denn eine potenziell gesendete Textnachricht zum Thema Berufswahl beantworten soll zeigt, dass für die Jugendlichen online gar nicht personenunabhängig heisst. 67.6% wünschen sich, dass „ihr Berufsberater“ die gesendete Textnachricht beantwortet. Nur 27.3% geben an, dass es ihnen keine Rolle spielt, wer die Anfrage per Textnachricht beantworten würde. Bei der Interpretation der Antworten auf diese Frage ist trotzdem etwas Vorsicht geboten: Im Kanton Bern sind die Berufsberater den verschiedenen Oberstufenschulhäusern zugeteilt. Dies heisst, dass die Schüler im Normalfall immer mit dem gleichen Berufsberater zu tun haben – sei das am Infoanlass, in einem Kurzgespräch in der Schule, oder in einem Beratungsgespräch auf dem BIZ. Die Schüler kennen also gar keine andere Situation als jene, die die meisten als Antwort gewählt haben.

Da die Jugendlichen im Umgang mit ihrer Peer Group eine eigene Jugendsprache pflegen, könnte man davon ausgehen, dass es eine gewisse Wichtigkeit hat, mit welcher Sprache man den Jugendlichen eine Textnachricht beantwortet. Dies scheint jedoch kaum der Fall zu sein. Die Mehrheit (61.4%) der Jugendlichen wünscht sich, dass der Berater auf Hochdeutsch antwortet. Jedoch würden 53.4% bevorzugen, eine Antwort auf Mundart zu erhalten. Wenn man die beiden Zahlen betrachtet, wird klar, dass auch einige Jugendliche beide Varianten angekreuzt haben. Ihnen scheint also die Sprache nicht wichtig zu sein. Bei der Option „Der Berufsberater darf auch Emojis in seiner Antwort brauchen“ sind die Jugendlichen mit 46% Zustimmung etwas zurückhaltender, jedoch auch nicht ganz abgeneigt. Man könnte also sagen, dass die Frage Mundart oder Hochdeutsch leicht zu Gunsten von Hochdeutsch aus-

fällt. Beim Gebrauch von Emojis könnte ein gangbarer Weg sein, dass man solche nur dann verwendet, wenn die Initiative dazu von den Jugendlichen selbst kommt. In Anbetracht dessen, dass auf den BIZ Jugendliche aller Bildungsniveaus beraten werden, scheint am wichtigsten, dass die Komplexität der Sprache den jeweiligen Jugendlichen angepasst wird (siehe auch Kapitel 3.6).

Die letzten drei Fragen drehen sich um das Thema App für Chatberatungen. Hintergrund dieser drei Fragen ist die Tatsache, dass die meisten Jugendlichen WhatsApp zum Versenden von Textnachrichten nutzen. WhatsApp entspricht jedoch in keinsten Weise den Schweizer Datenschutzbestimmungen. Es ist also unumgänglich, für Chatberatungen entweder auf eine andere App, oder auf ein webbasiertes Chatprogramm zurückzugreifen. 68.8% der Jugendlichen geben an, dass sie sich vorstellen könnten, auf Ihrem Handy eine neue App herunterzuladen, welche zur Chatkommunikation mit dem Berufsberater dient. Da im Moment keine Gratisversionen von solchen Apps existiert, wurden die Jugendlichen gefragt, ob sie bereit wären, in etwa CHF 3.- für eine App zu bezahlen. Als Referenz wurde die Schweizer App Threema genommen, welche den Schweizer Datenschutzbestimmungen entspricht und in der Bedienung fast deckungsgleich mit WhatsApp ist. Lediglich 22.2% der Jugendlichen wären bereit, die CHF 3.- in eine neue App zu investieren. In einem kantonalen Konzept zur Distanzberatung müssten also von Seiten der BIZ sicherlich Überlegungen angestellt werden, ob und wie den Jugendlichen eine App gratis zur Verfügung gestellt werden könnte. Eine Möglichkeit wäre, in die bereits existierende BIZ App eine Chatfunktion zu integrieren. Mittlerweile sind 19 Deutschschweizer Kantone an der BIZ App beteiligt. Da beim Start der BIZ App der Kanton angegeben werden muss, wäre eine Triagierung der Chat-Anfragen nach Kantonen relativ einfach zu bewerkstelligen. Um eine solch gesamtschweizerische Lösung zu realisieren (und finanzieren) wäre sicherlich von Vorteil, wenn bereits ein grosser Teil der Jugendlichen über die BIZ App auf Ihrem Smartphone verfügen würden. Dies ist bei den befragten Jugendlichen jedoch lediglich bei 8.5% der Fall. Dieser Wert erstaunt umso mehr, da alle Jugendlichen von den BIZ Kanton Bern an den obligatorischen Infoveranstaltungen einen Flyer zur BIZ App erhalten. Dieser Argumentation könnte jedoch entgegengesetzt werden, dass wenn in der BIZ App eine Chatfunktion, bei welcher die Jugendlichen mit ihrem Berufsberater in Kontakt treten können, integriert wäre, die Bereitschaft diese zu installieren sicherlich grösser wäre.

8. Diskussion

Nach der Beschreibung der Totalergebnisse kann bereits – stark zusammengefasst – gesagt werden, dass sich 2/3 der befragten Jugendlichen eine Berufsberatung nach einem Blended Counseling-Konzept vorstellen können. Der Distanzberatungsteil sollte nach ihnen vorzugsweise via Textnachricht (Chat), Email, oder Telefon (in absteigender Reihenfolge genannt) stattfinden. In den Kapiteln 8.1 bis 8.4 soll mittels Vergleiche herausgefunden werden, ob sich die ‚Interessengruppe‘, welche Blended Counseling gegenüber positiv gestimmt ist, noch genauer eingrenzen lässt. Beschrieben werden jeweils (mit Ausnahmen) nur jene Fragen aus der Umfrage, welche signifikante Unterschiede aufweisen.

8.1 Vergleich von Klassen (7./8./9. Klasse)

Laut dem Lehrplan 21 sind die Inhalte des Fachlehrplans ‚Berufliche Orientierung‘ über alle drei Schuljahre der Oberstufe (7./8./9. Klasse) zu verteilen. Das erste Mal in Kontakt mit einem Berufsberater kommen die Jugendlichen jedoch frühestens Ende 7. Klasse. Das Konzept des Kantons Bern sieht vor, dass die Infoveranstaltung auf dem BIZ, welche in den meisten Fällen dem Erstkontakt der Schüler mit dem BIZ gleichkommt, zwischen den Frühlingsferien der 7. Klasse und den Herbstferien der 8. Klasse stattfindet. Die vorliegende Befragung fand zwischen Oktober und Dezember statt. Es kann also davon ausgegangen werden, dass keiner der befragten 7. Klässler bereits Kontakt mit dem BIZ, bzw. mit dem Berufsberater hatte. Eruiert werden kann dies in Frage 16. Dort geben 96.1% der Befragten 7. Klässler an, dass sie noch nie Kontakt mit dem Berufsberater hatten. 2 Personen (3.9% aller 7. Klässler) geben an, dass sie schon an einem Kurzgespräch in der Schule teilnahmen. Vereinzelt ist dies der Fall, z.B. bei 7. Klässlern, welche die 7. Klasse wiederholen und in Sachen Berufswahlreife schon weiter sind und manchmal auch überlegen, direkt nach dem 8. Schuljahr der Volksschule eine Lehre zu beginnen. Für den oben beschriebenen Vergleich zwischen den 3 Klassen, können die 2 Personen vernachlässigt werden. Hingegen steht fest, dass alle befragten 8. Klässler zum Zeitpunkt der Befragung mindestens schon die Infoveranstaltung besucht haben. Einige von Ihnen haben auch schon an einem dezentralen Kurzgespräch in der Schule teilgenommen (37% aller 8. Klässler). Weniger 8. Klässler nahmen schon eine längere Beratung auf dem BIZ in Anspruch (29.6%). Ein Blick auf die Werte der 9. Klasse zeigt, dass lediglich 4 der befragten 9. Klässler (entspricht 9.1%) angeben, noch nie mit dem Berufsberater

Kontakt gehabt zu haben (sprich weder Kurzgespräch, noch längere Beratung in Anspruch nahmen).

In Frage 8 wurden die Jugendlichen nach ihrem Handyabo gefragt. In dieser Frage fällt auf, dass unter den 7. Klässlern 49% noch über ein Prepaid-Abonnement verfügen. Bei den 8. Klässlern und 9. Klässlern sind dies 25.6%, respektive 29.6%. In der 8. und 9. Klasse verfügen also jeweils 70-75% der Jugendlichen über ein Abonnement, was eine Distanzberatung, welche via Smartphone stattfindet, sicherlich begünstigt. Jugendliche ohne Abonnement werden wahrscheinlich nicht ihr limitiertes Guthaben für Kontakte mit dem Berufsberater einsetzen wollen. Hier stehen sicherlich Kontakte in der Peer Group und Games im Vordergrund.

Die Fragen 10-13 erfragten die Medien, welche die Jugendlichen zur Kommunikation mit Freunden/Eltern/Lehrern verwenden. Es gibt einzelne signifikante Unterschiede: Die 7. Klässler verwenden in der Kommunikation mit Freunden mehr WhatsApp-Sprachnachrichten, als die 8. und 9. Klässler (84.3% im Vergleich zu 70.4%/70.5%). Ebenfalls in der Kategorie „Kommunikation mit Freunden“ fällt auf, dass die Verwendung von Instagram von der 7. zur 9. Klasse stetig zunimmt (7. Klasse: 52.9%; 8. Klasse: 60.5%; 9. Klasse: 77.3%). Für Distanzberatung ist die Applikation Instagram aber wohl aus Datenschutzgründen eher ungeeignet. In der Kommunikation mit den Eltern fällt auf, dass viele Jugendlichen zum Telefon greifen (zwischen 70.6% und 84.1%). Die Verwendung von SMS verdoppelt sich von der 7./8. Klasse (33.3%; bzw. 34.6%) zur 9. Klasse (61.4%). Eine mögliche Erklärung dafür könnte die Entwicklungsphase sein, in welcher sich diese Jugendlichen befinden. Je älter sie werden, desto grösser wird ihr Fokus auf die Peer Group. Eine Möglichkeit, sich von den Eltern abzugrenzen, könnte auch die Wahl von verschiedenen Kommunikationskanälen sein. Evtl. könnte die Ursache auch die zunehmende Selbständigkeit in der Kommunikation mit Erwachsenen nebst den Eltern sein. Diese Annahme wird von der nachfolgenden Erkenntnis gestützt. Im Bereich „Kommunikation mit den Lehrpersonen“ kann festgestellt werden, dass die Jugendlichen generell je älter sie werden, je mehr mit ihren Lehrpersonen „aus der Distanz“ kommunizieren. Wollte man hier einen Vergleich mit der Berufsberatung anstellen, wäre sie wahrscheinlich am ehesten mit den Lehrpersonen gleichzusetzen, da das BIZ ebenso wie die Schule einer Institution entspricht. Folge dessen könnte gesagt werden, dass die etwas älteren Jugendlichen (9. Klässler) offener sein könnten für Distanzberatung als die jüngeren. Diese Tendenz wird in Frage 17 bestätigt, in welcher die Jugendlichen gefragt wur-

den, ob sie schon online Kontakt zum Berufsberater gehabt hätten. Bei den 9. Klässlern geben 20.5% an, dass sie bereits online Kontakt zum Berufsberater gehabt haben. Bei den 8. Klässlern sind dies lediglich 4.9%. Nun muss noch mit einbezogen werden, dass die 9. Klässler zur Zeit der Umfrage doppelt so lange Kontakt zum BIZ/Berufsberater hatten, wie die 8. Klässler. Auch wenn man den Wert von 4.9% verdoppelt, kommt man aber noch nicht auf die 20.5% der 9. Klässler. Je älter die Jugendlichen werden, oder je weiter fortgeschritten sie im Berufswahlprozess sind, desto affiner scheinen sie für Distanzberatung zu sein. Dies spricht für ein Blended Counseling-Konzept, welches je nach Alter unterschiedlich ausgelegt ist. Die Frage ist nur, ob die 9. Klässler, welche bereits mit dem Berufsberater online Kontakt hatten, dies auch ‚freiwillig‘ taten, oder z.B. auf Nachdruck ihrer Eltern.

In Frage 14 wurden die Jugendlichen nach ihrem aktuellen Stand in der Berufswahl gefragt. Diese Antworten beschreiben im aktuellen Kapitel nicht spezifisch Blended Counseling. Trotzdem scheint es lohnenswert, diese Ergebnisse zu beschreiben. Auffallend sind die 9. Klässler. 68.2% der befragten 9. Klässler hatten im Dezember der 9. Klasse bereits eine Lehrstelle. Dies ist ein relativ hoher Wert. Fast etwas beunruhigend sind die Antworten der 7. Klässler auf diese Frage: Lediglich 15.7% kreuzten die Antwortmöglichkeit „Ich bin in der 7. Klasse und habe mich noch nicht mit Berufswahl beschäftigt“ an. Weitere 23.5% entschieden sich für „Ich weiss noch nicht, was ich später machen möchte“. Daraus ist zu schliessen, dass sich in der 7. Klasse schon mehr als die Hälfte aller Jugendlichen (60.8%) mit dem Thema Berufswahl auseinandergesetzt hat (und dies zu Beginn der 7. Klasse). Einerseits ist dies sicherlich darauf zurückzuführen, dass der Lehrplan 21 von Berufswahlunterricht während allen drei Schuljahren in der Oberstufe ausgeht. Andererseits lassen diese hohen Werte auch einen gewissen Druck seitens der Gesellschaft, sprich der Eltern, älteren Geschwister, Verwandten vermuten. Letzteres spricht für das vor einem Jahr im Kanton Bern angepasste Konzept der BIZ, die Infoveranstaltungen wenn möglich bereits ans Ende der 7. Klasse vorzuverlegen.

In Frage 18 wurden die Jugendlichen gefragt, ob sie sich vorstellen könnten, einen Teil der Berufsberatungen online durchzuführen.

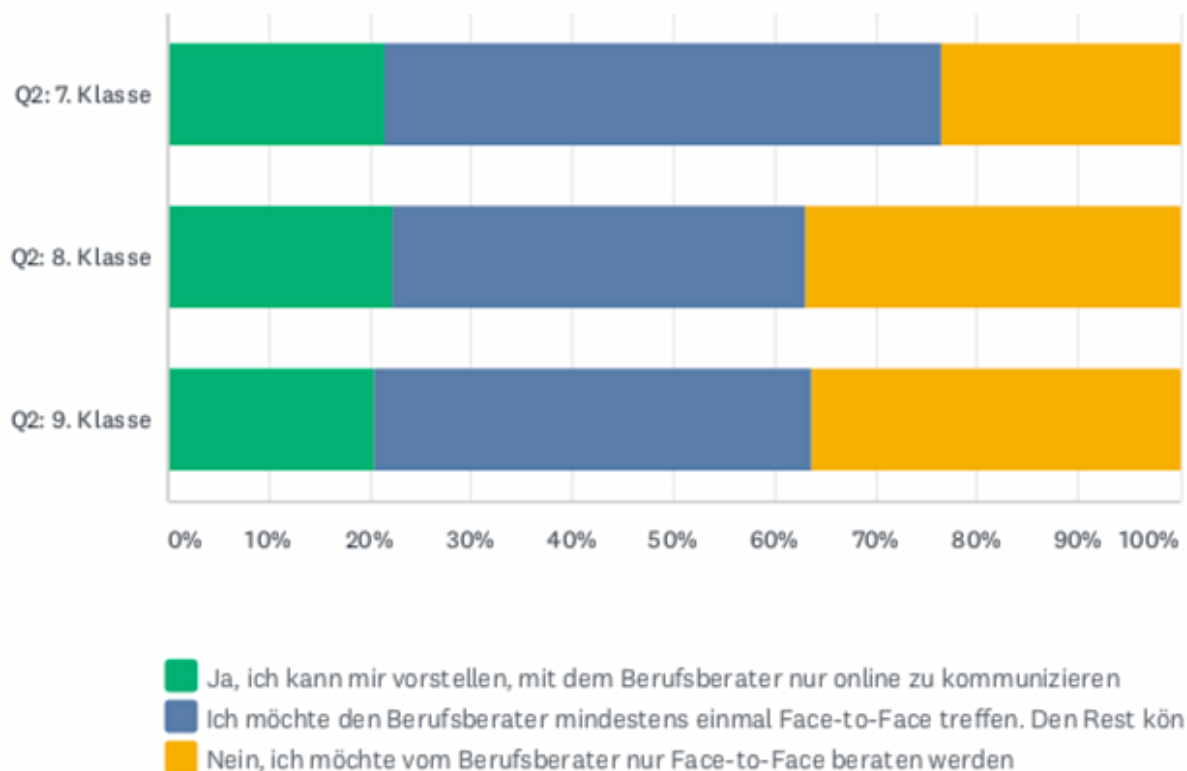


Abbildung 7: Ergebnisse Frage 18 (nach Klassen getrennt)

Die Antwortmöglichkeit „Ich möchte den Berufsberater mindestens einmal Face-to-Face treffen. Den Rest können wir auch online besprechen.“ entspricht dem Blended Counseling-Konzept. Bei diesen Antworten fällt auf, dass die 7. Klässler mit 54.9% zustimmten, die Jugendlichen der 8./9. Klassen jedoch nur mit 40.7%, respektive 43.2%. Dies würde eher dafürsprechen, dass – wie im letzten Abschnitt beschrieben – die bisherigen online-Kontakte der 9. Klässler v.a. extrinsisch motiviert waren. Es ist auch noch anzumerken, dass das Beratungskonzept der BIZ Kanton Bern momentan kein Blended Counseling vorsieht. Jugendliche der 8./9. Klasse haben also meistens Face-to-Face-Beratungen erlebt. Diesbezüglich positive Erfahrungen verstärken sicherlich den Willen, bei Face-to-Face zu bleiben. Über die Hälfte der Jugendlichen, welche noch keinen Kontakt mit den BIZ/dem Berufsberater hatten, zeigen aber Bereitschaft zu Blended Counseling, was das Ausarbeiten eines diesbezüglichen Konzeptes sicherlich rechtfertigt. Lediglich ein bisschen mehr als ein Fünftel (23.5%) der 7. Klässler möchte vom Berufsberater ausschliesslich Face-to-Face beraten werden.

Entscheidend für das Erstellen eines Konzeptes ist auch das Wissen darum, ob die Bereitschaft zur Distanzberatung bei Jugendlichen je nach Berufswahlthema diffe-

riert, was in Frage 20 erhoben wurde. Es zeigen sich hier keine durchgehenden signifikanten Unterschiede zwischen den einzelnen Klassen. Vereinzelt sind Unterschiede zwischen den Klassen vorhanden: Um Interessen abzuklären bevorzugen die 7. und 9. Klassen zu 35.3%, bzw. 40.9% den Online-Kontakt zum Berufsberater. In den 8. Klassen sind dies lediglich 18.5%. Wenn es um das Besprechen von Schwierigkeiten geht, können sich 19.6% der 7. Klässler vorstellen, dies online mit dem Berufsberater zu erledigen. In den 9. Klassen sind dies nur noch 9.1%.

Wichtig bei der Erarbeitung eines Konzeptes ist, dass Tools und Kommunikationswege gewählt werden, welche von den Jugendlichen auch gewünscht werden. Hier zeigt sich über alle drei Klassenstufen, dass die Jugendlichen am liebsten via Textnachricht, Email und Telefon mit dem Berufsberater kommunizieren möchten. Die 7. und 8. Klassen bevorzugen die Kommunikation via Textnachricht. Die 9. Klässler bevorzugen eine Kommunikation via Email (75% im Vergleich zu je rund 50% bei den 7./8. Klassen). Es gibt auf Anhieb keinen offensichtlichen Grund, weshalb die 9. Klässler Emails bevorzugen. Eine Möglichkeit wäre, dass die 9. Klässler kurz vor Weihnachten schon etliche Emails an potenzielle Lehrbetriebe versendet haben, weshalb ihnen dieser Kanal geläufiger ist, als den 7. und 8. Klässlern. Das Telefon als Kommunikationskanal geben alle drei Klassen als dritte Wahl nach Textnachricht und Email an.

In der Frage 23 wurden die Jugendlichen gefragt, welche Sprache sie sich von Berufsberatern in Textnachrichten wünschen. Alle drei Klassenstufen bevorzugen Hochdeutsch gegenüber Mundart. Die 7. Klässler jedoch am deutlichsten mit 68.6% im Vergleich zu 59.3% und 56.8% bei den 8. Klässlern, bzw. den 9. Klässlern.

8.2 Vergleich von Niveaus (Real/Sekundar)

Nicht in allen Kantonen werden die Niveaus auf der Sekundarstufe 1 gleich bezeichnet. Im Kanton Bern entspricht das Niveau ‚Sekundar‘ dem höheren Niveau. ‚Real‘ entspricht dem tieferen Niveau. In einigen Gemeinden gibt es noch ein Niveau ‚Spez.Sek.‘, was Schüler bezeichnet, welche später das Gymnasium besuchen werden. Dies ist jedoch in keiner der befragten Schulen der Fall, was bedeutet, dass Schüler, welche den Besuch einer weiterführenden Schule planen, im Niveau ‚Sekundar‘ mit einbezogen sind. Normalerweise besucht man im Kanton Bern ab der 9. Klasse das Gymnasium. Es gibt aber auch die Möglichkeit, nach der 9. Klasse noch ins Gymnasium zu wechseln. Zudem findet der Wechsel in eine Wirtschafts-, Fach-,

oder Informatikmittelschule ebenfalls nach der 9. Klasse statt. All diese Schüler sind also in der Stichprobe 9. Klasse noch vorhanden. In wenigen Gemeinden des Kantons Bern wird noch eine Kleinklasse geführt, welche von Schülern besucht wird, die schulisch grosse Mühe bekunden. Dies ist bei den befragten Schulen nur in Nidau der Fall. In allen anderen Schulen sind oben erwähnte Schüler in der Realklasse integriert und werden im alltäglichen Unterricht teilweise durch geschulte Heilpädagogen unterstützt. Im folgenden Abschnitt soll eruiert werden, ob die Umfrageergebnisse bei Sekundar- und Realschülern Unterschiede aufweisen.

Bei der Geschlechterverteilung fällt auf, dass das Verhältnis Knaben zu Mädchen in der Sekundarschule ungefähr 45% zu 55% beträgt und in der Realschule gerade umgekehrt. Die Realschüler nehmen ihr Handy öfters in die Schule mit, als die Sekundarschüler: Nur 4.3% geben an, dass sie ihr Handy nie mit in die Schule nehmen. Bei den Sekundarschülern sind dies immerhin 12.6%. Auch verfügen mehr Realschüler (75.5%) über ein Abonnement (Flatrate, oder mit Limiten). Bei den Sekundarschülern sind dies 63.5%. In Frage 13 wurden die Jugendlichen gefragt, ob sie ihr Handy brauchen, um für die Schule zu lernen. Dies verneinen bei den Sekundarschülern nur 18%. Von den Realschülern geben 39.6% an, dass sie ihr Handy nie für das Lernen brauchen. Daraus könnte gefolgert werden, dass die Realschüler ihr Handy vor allem für die Kommunikation mit ihrer Peer Group, für das Spielen von Games und für das Musik hören brauchen. Die gewählten Kanäle für die Kommunikation mit Freunden sind aber bei Sekundarschülern und Realschülern fast identisch. Lediglich der Wert bei Instagram zeigt eine Differenz von mehr als 10 Prozentpunkten auf (Real: 70.8%; Sek: 59.4%). Die gleiche Tendenz wurde im Kapitel 8.1 bereits beschrieben. Bei der Verwendung von Instagram zeigen die Realschüler eine ähnliche Entwicklung wie 9. Klässler.

Frage 16 kann entnommen werden, dass von den Realschülern zur Zeit der Umfrage bereits 58.3% Kontakt mit dem Berufsberater hatten. Bei den Sekundarschülern waren dies lediglich 46.9%. Dieser Wert entspricht der Tatsache, dass es Sekundarschülern in der Regel etwas einfacher fällt, auf Anhieb eine Lehrstelle zu finden und ein Teil von Ihnen auch eine weiterführende Schule besucht. Für ein künftiges Distanzberatungskonzept ist also ein vermehrtes Augenmerk auf die Realschüler zu legen.

Die oben beschriebenen Unterschiede in Sachen Handynutzung zwischen den Sekundarschülern und den Realschülern scheinen nicht für die Verwendung des Han-

dys/Computers zur Berufswahl zu gelten. Beide Gruppen geben an, dass rund 40% von ihnen Handy/Computer nicht für die Berufswahl verwenden. 70.3% der Sekundarschüler können sich vorstellen, mit dem Berufsberater online zu kommunizieren. 50% Prozent geben an, dass sie aber mindestens ein Face-to-Face-Treffen mit dem Berufsberater wünschen, also Blended Counseling der reinen Distanzberatung vorziehen. Bei den Realschülern ist der Wert des Blended Counselings deutlich kleiner (33%), was wohl den grössten Unterschied zwischen Realschülern und Sekundarschülern darstellt.

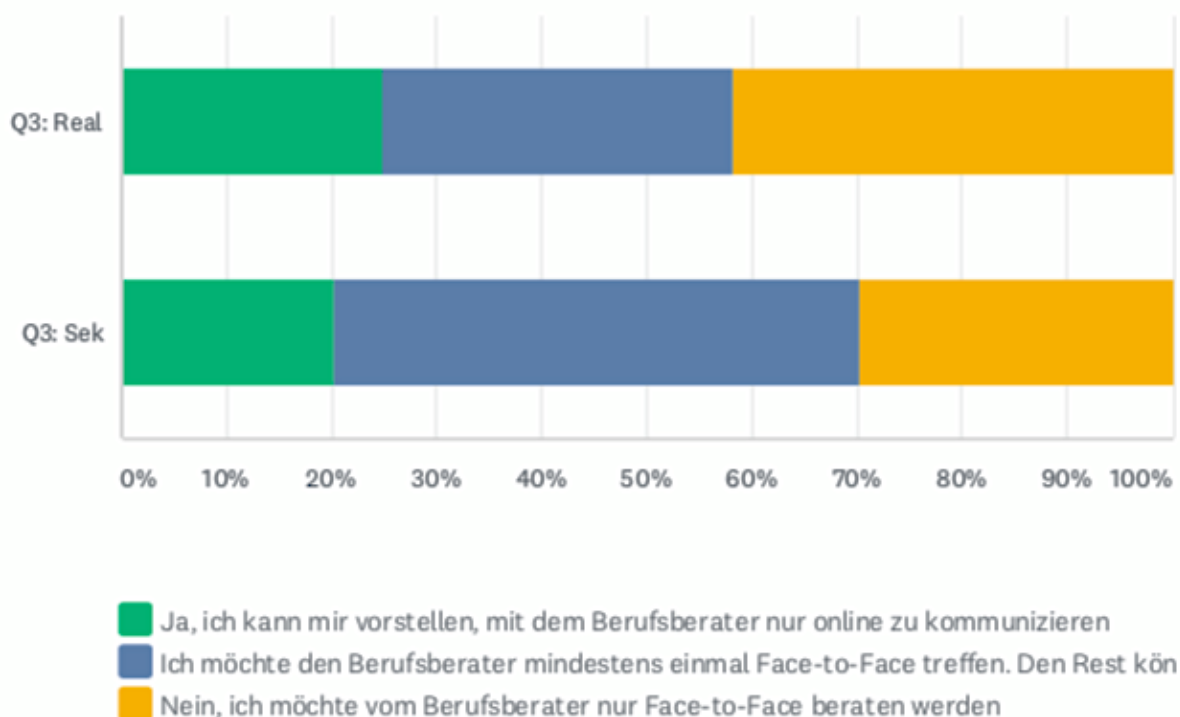


Abbildung 8: Ergebnisse Frage 18 (nach Niveaus getrennt)

Der Wert bei der reinen Online-Kommunikation liegt mit 25% leicht höher (5%) als bei den Sekundarschülern. Insgesamt können sich also 58.3% der Realschüler vorstellen, mit dem Berufsberater online zu kommunizieren. Dieser Wert ist 12 Prozentpunkte tiefer als bei den Sekundarschülern, liegt aber trotzdem noch über der Hälfte. Wahrscheinlich ist dieser etwas tiefere Wert ein Ausdruck dafür, dass Beziehungsarbeit während der Beratung von Realschülern noch zentraler ist, als bei Sekundarschülern. Für ein Distanzberatungskonzept bedeutet dies, dass nicht nur die Wahl des Tools, sondern auch der Aufbau der Beziehung, inkl. der verwendeten Sprache (siehe Kapitel 3.6) zentral sind. Wichtig ist, dass die Sprache der Zielgruppe ange-

passt wird, sodass – v.a. bei schriftlichen Varianten wie Chat und Email – durch die Schriftlichkeit keine zusätzliche Distanz generiert wird.

Dass die Schriftlichkeit für Realschüler ein Problem sein kann, zeigen auch die Antworten in Frage 21, wo die Befragten angeben mussten, über welche Kanäle sie sich eine Kommunikation mit dem Berufsberater vorstellen können. Bei Real- und Sekundarschülern dominieren Textnachricht, Email und Telefon; nur in unterschiedlicher Reihenfolge: Am meisten Realschüler wünschen sich den Kontakt mit dem Berufsberater via Telefon, gefolgt von Textnachricht und Email. Letzteres setzt von Jugendlichen die grösste Schreibkompetenz voraus. Bei den Sekundarschülern hingegen steht der Kontakt via Textnachricht an erster Stelle, gefolgt von Email und Telefon. Letzteres ist relativ weit abgeschlagen. Bei der Verwendung von Emojis und von Mundart (bzw. Hochdeutsch) gibt es keine signifikanten Unterschiede zwischen Real und Sekundar.

8.3 Vergleich von Schülern mit/ohne Berufsberaterbesuch

Die Idee dieses Vergleichs ist herauszufinden, ob Jugendliche, welche schon mal Kontakt zum Berufsberater hatten – sei das an einem oder mehreren 20minütigen Kurzgesprächen in der Schule, oder während einer oder mehrerer längerer Beratung/-en im BIZ (je ca. eine Stunde) – eine andere Einstellung zu Distanzberatung und Blended Counseling haben, als Jugendliche, welche noch keine der oben genannten Beratungen in Anspruch nahmen. Die entsprechende Antwort findet man vor allem in Frage 18 der Umfrage, wo die Jugendlichen gefragt wurden, ob sie sich vorstellen können, einen Teil der Beratung mit dem Berufsberater online durchzuführen. Lediglich 28.4% der Jugendlichen, welche noch nie Kontakt zum Berufsberater hatten, wünschen sich eine reine Face-to-Face-Beratung. Bei den beiden anderen Gruppen ist dieser Wert mit je 37% höher. Auch kann in dieser Frage festgestellt werden, dass die Bereitschaft zu Blended Counseling mit steigender „Beratungserfahrung“ der Jugendlichen stetig sinkt. Von den Jugendlichen ohne Beratungserfahrung können sich 48.8% Blended Counseling vorstellen.

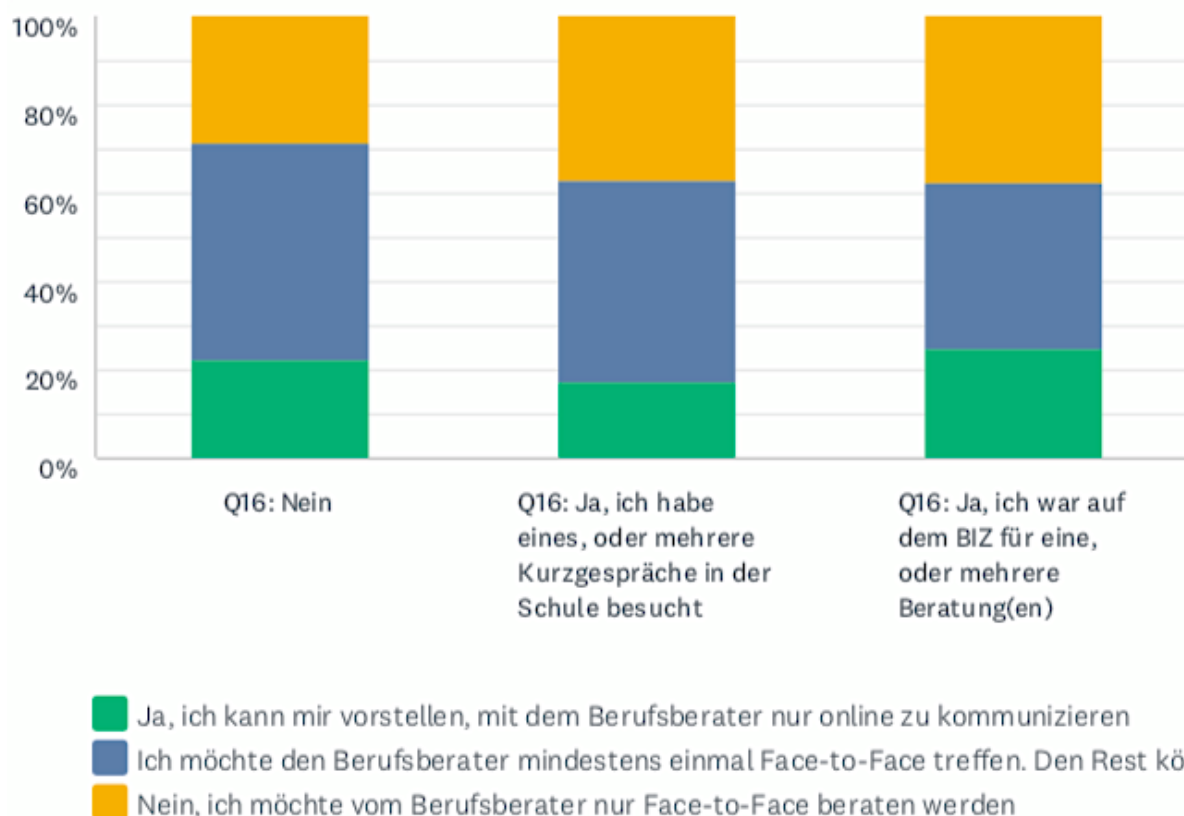


Abbildung 9: Ergebnisse Frage 18 (getrennt nach Berufsberater-Kontakt)

Bei Jugendlichen, welche bereits eines oder mehrere Kurzgespräche besuchten, ist der Wert mit 45.2% sehr nahe. Bei Jugendlichen, welche schon eine längere Face-to-Face-Beratung hatten, sinkt der Wert auf 37.5%. Dies liegt einerseits sicherlich daran, dass es nicht in der Natur des Menschen liegt, funktionierende Konzepte zu überdenken. Andererseits spielt wohl auch die persönliche Beziehung, welche während den Beratungen aufgebaut wurde, eine Rolle. Sehr interessant ist, dass der Anteil an Jugendlichen, welche sich eine reine Online-Beratung vorstellen könnten, bei jener Gruppe am höchsten ist (25%), welche bereits mindestens ein längeres Gespräch auf dem BIZ hatte. Vielleicht hat ihnen die aufgebaute Beratungsbeziehung die Sicherheit gegeben, dass diese auch online weitergehen könnte. Gerade so gut könnte man aber auch interpretieren, dass sich diese Jugendlichen mit der Wahl ‚nur online‘ wieder etwas mehr Distanz wünschen. Diese Erkenntnis widerspricht sich etwas mit der Feststellung, dass sich Jugendliche mit zunehmendem Alter eher eine Face-to-Face-Beratung wünschen. Vielleicht handelt es sich hier auch schlicht um persönliche Vorlieben menschlicher Individuen und es gibt gar keine allgemein gültige Regel.

Wie bereits bei anderen Vergleichen gesehen, sind auch hier die favorisierten Kanäle, über welche die Jugendlichen mit dem Berufsberater kommunizieren möchten, nicht bei allen drei Gruppen identisch. Jene Jugendlichen, welche noch kein Beratungsgespräch in Anspruch nahmen, würden für ein solches zu 65.9% Textnachrichten favorisieren, gefolgt von Email (53.4%) und Telefon (42%). Wer sich also bisher noch nicht für ein persönliches Gespräch entschieden hat, sieht auch in Zukunft in der Schriftlichkeit die grösstmögliche Distanz und bevorzugt deshalb wahrscheinlich diese Kommunikationskanäle. Auch bei den Jugendlichen, welche bereits mindestens in einem Kurzgespräch waren, dominiert der Wunsch nach schriftlichen Kommunikationskanälen. Hier jedoch in umgekehrter Reihenfolge: An erster Stelle liegt die Email mit 64.5%, an zweiter die Textnachricht mit 54.8% und an dritter das Telefon mit 48.4%. Auch bei den Jugendlichen, welche bereits eine längere Beratung in Anspruch nahmen, dominieren Textnachricht (60.4%), Email (58.3%) und Telefon (52.1%); hier mit relativ ausgeglichenen Werten.

Ein kleines Detail lässt sich aus Frage 23 ablesen, wo die Jugendlichen nach der Sprache gefragt wurden. 56.3% der Jugendlichen, welche bereits eine Beratung auf dem BIZ hatte, können sich vorstellen, dass der Berater in Textnachrichten an sie auch Emojis verwendet. Die beiden anderen Gruppen liegen mit 46.8% und 43.2% deutlich dahinter. Wahrscheinlich denken die Jugendlichen, dass sie Emojis vom Berater besser deuten können, wenn sie ihn bereits während längerer Zeit live kennenlernen konnten.

8.4 Vergleich von Biglen mit dem Seeland

Die bei der Planung der Umfrage angestrebte Idee war, zwei unterschiedliche Regionen im Kanton Bern zu vergleichen. Gleichzeitig sollte ein Vergleich zwischen verschiedenen Berufsberatern angestellt werden können. Alle im Bieler Seeland befragten Klassen haben den gleichen zuständigen Berufsberater. In Biglen ist ein anderer Berater zuständig. Nach Beendigung der Umfrage muss aber festgestellt werden, dass der angestrebte Vergleich nur bedingt möglich ist. Die Anzahl Antworten sind sehr unterschiedlich: Von Biglen sind 33 Antworten vorhanden. Aus den verschiedenen Schulen im Bieler Seeland sind 143 Antworten eingegangen. Von der Anzahl Antworten her müsste Biglen am ehesten mit der Schule in Twann verglichen werden. Die Schule in Twann führt jedoch stufenübergreifende Klassen, jene in Biglen je Stufe (7./8./9.) getrennte Klassen. Eine weitere Erschwernis ist die Verteilung von

Antworten aus der 7./8./9. Klasse. Wie in Kapitel 8.1 beschrieben, antworteten die Jugendlichen je nach Klasse unterschiedlich. In Biglen fallen 45.5% der Antworten auf die 9. Klasse, 21.2% auf die 8. Klasse und 33.3% auf die 7. Klasse. Die Verteilung weicht im Bieler Seeland stark ab: Hier stammen 20.3% der Antworten von 9. Klässlern, 51.7% von 8. Klässlern und 28% von 7. Klässlern. Die Zahlen zeigen vor allem bei den 8. und 9. Klassen einen signifikanten Unterschied.

Die wichtigsten Daten, welche zur Beantwortung der Forschungsfrage dienen, werden trotzdem verglichen. Die Resultate des aktuellen Abschnittes sind mit Vorsicht zu geniessen. In Frage 16 wurden die Jugendlichen gefragt, ob sie bereits Kontakt zum Berufsberater hatten. In Biglen verneinen dies 57.6% der Befragten. Im Seeland sind dies mit 48.3% fast zehn Prozentpunkte weniger. Die Jugendlichen aus Biglen sind geografisch dem BIZ Bern-Mittelland zugeordnet. Die Fahrzeit mit dem öffentlichen Verkehr beträgt je nach Verbindung zwischen 50 Minuten und einer Stunde. Im Seeland liegen die Anfahrtswege nach Biel zwischen 10 und 30 Minuten, was deutlich kürzer ist und erklären könnte, dass die Jugendlichen aus Biglen weniger häufig ins BIZ fahren. Der Umkehrschluss daraus müsste sein, dass die Jugendlichen aus Biglen ein grösseres Interesse an Distanzberatung und/oder Blended Counseling zeigen. Tatsächlich ist der dieser Wert in Biglen höher, jedoch in Anbetracht der oben beschriebenen Hürden vernachlässigbar klein: Es hatten bisher 9.1% der Jugendlichen aus Biglen bereits online mit dem Berufsberater Kontakt. Im Bieler Seeland waren dies 7.7%. In diesem Zusammenhang ist hingegen bei Frage 18 ein signifikanter Unterschied festzustellen. Gefragt wurde nach der Bereitschaft, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen. 63.6% der Jugendlichen in Biglen können sich vorstellen, den Berufsberater nur einmal Face-to-Face zu treffen und den Rest online zu besprechen, was dem typischen Blended Counseling entspricht. Im Bieler Seeland liegt dieser Wert mehr als 20 Prozentpunkte darunter bei 41.3%. In derselben Frage war eine weitere Antwortmöglichkeit „Nein, ich möchte vom Berufsberater nur Face-to-Face beraten werden“. Entsprechend den vorherigen Zahlen liegt der Wert hier in Biglen lediglich bei 18.2%, was der Hälfte vom Wert des Bieler Seelandes (36.4%) entspricht. Erstaunlicherweise sind die Zahlen bei der Antwortmöglichkeit „Ja, ich kann mir vorstellen, mit dem Berufsberater nur online zu kommunizieren“ fast identisch. Trotz aller statistischer Ungenauigkeiten des Vergleichs könnte folgende These aufgestellt werden: Je weiter weg ein Jugendlicher vom BIZ wohnt, desto grösser ist seine Bereitschaft zu Blended Counseling.

8.5 Beantwortung der Forschungsfrage(n)

Nach Abschluss der Darstellung aller Ergebnisse geht es in diesem Unterkapitel darum, die zu Beginn der Arbeit im einleitenden Kapitel gestellte Forschungsfrage und die dazugehörigen ‚Unterfragen‘ zu beantworten. Eine solche Beantwortung ist nie abschliessend und auch kaum allgemeingültig, wenn überhaupt, dann für das Bieler Seeland und auch dort ist zu bedenken, dass die Umfrage lediglich von 176 Jugendlichen beantwortet wurde. Der vorliegende Abschnitt ist so aufgebaut, dass zuerst mögliche Antworten auf die ‚Unterfragen‘ skizziert werden, bevor am Schluss die übergreifende Frage beantwortet wird.

Wie gross ist das Interesse an Distanzberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung?

Ganz trennscharf kann diese Frage aufgrund der erhobenen Daten nicht beantwortet werden. Der Grund dafür ist, dass in der für diese Fragestellung relevanten Frage der Erhebung nicht nach zwei Kategorien (Distanzberatung vs. Face-to-Face-Beratung) gefragt wurde, sondern nach drei (Distanzberatung vs. Blended Counseling vs. Face-to-Face-Beratung). Blended Counseling beinhaltet wie in Kapitel 3.1.2 beschrieben einen Anteil Distanzberatung und einen Anteil Face-to-Face-Beratung. Es ist also eine Mischform, welche sich weder der einen, noch der anderen Kategorie gänzlich zuordnen lässt. Werden von den oben beschriebenen drei Kategorien nur die Distanzberatung und die Face-to-Faceberatung verglichen, kann festgestellt werden, dass die befragten Jugendlichen am Übergang 1 mehr Interesse an Face-to-Face-Beratung haben, als an Distanzberatung. Wenn die Kategorie ‚Blended Counseling‘ mit einbezogen wird, kann festgehalten werden, dass die befragten Jugendlichen am meisten Interesse an eben diesem Blended Counseling haben. Würde man davon ausgehen, dass Blended Counseling etwa zur Hälfte aus Distanzberatung und zur anderen Hälfte aus Face-to-Face-Beratung besteht, müsste immer noch festgestellt werden, dass die Jugendlichen mehr Interesse an Face-to-Face-Beratung haben, als an Distanzberatung.

Ist oben genanntes Interesse abhängig vom Themenfeld der Berufswahl (z.B. Berufe kennenlernen, Lehrstelle suchen, Hilfestellungen bei Problemen bekommen, etc.)?

Diese Frage kann ganz klar mit ja beantwortet werden. Am wenigsten Interesse an Distanzberatung haben Jugendliche, wenn es um das Besprechen von Schwierigkei-

ten in der Berufswahl geht. Am höchsten ist das Interesse an Distanzberatung bei den beiden Themen ‚Informationen zu einem Beruf‘ und ‚Lehrstellen suchen‘.

Ist oben genanntes Interesse abhängig vom Alter der Jugendlichen?

Vorauszuschicken ist sicherlich, dass die Berufswahlreife der Jugendlichen zwar mit dem Älterwerden steigt, dies jedoch nicht linear bei allen Jugendlichen gleich. Insofern können zwar Aussagen betreffend Alter der Jugendlichen gemacht werden, jedoch nur unter Vorbehalt der verschiedenen Entwicklungsphasen, in welchen sich die Jugendlichen gerade befinden und in Kenntnis der Tatsache, dass lediglich Jugendliche der 7.-9. Klasse befragt wurden, was nicht einer sehr grossen Altersspanne entspricht.

Das Interesse an Distanzberatung ist (mit Einbezug des Blended Counselings) bei den Jugendlichen tendenziell abhängig vom Alter. Auch hier muss wie bei der ersten Frage wieder zwischen reiner Distanzberatung und Blended Counseling unterschieden werden. So kann bei der reinen Distanzberatung keine Abhängigkeit vom Alter festgestellt werden. Beim Blended Counseling hingegen kann klar festgestellt werden, dass die jüngsten der befragten Jugendlichen (7. Klässler) am meisten Interesse an Blended Counseling haben. Da jedoch die Werte für die höheren Klassen (8. und 9. Klasse) fast identisch sind, muss vielleicht doch davon ausgegangen werden, dass das Alter eine sekundäre Rolle spielt. Wahrscheinlich ist es eher die Entwicklungs-/Berufswahlphase und/oder der Kontakt zum Berufsberater, welche das Interesse an Blended Counseling beeinflussen.

Gibt es bei den Jugendlichen Präferenzen hinsichtlich der für Distanzberatung zu verwendenden Medien?

Es gibt eindeutig Kanäle, welche Jugendliche für Distanzberatung bevorzugen. Es sind deren drei, die zu den Favoriten der befragten Jugendlichen gehören: Textnachricht (z.B. SMS, WhatsApp etc.), Email und Telefon. Die Reihenfolge der bevorzugten Kanäle ist abhängig vom Alter/von der Berufswahlphase und vom Bildungsniveau der Jugendlichen. Je älter ein Jugendlicher ist, desto mehr bevorzugt er das Email als Kommunikationsmittel mit dem Berufsberater. Je tiefer das Bildungsniveau des Schülers ist, desto eher zieht er die Mündlichkeit der Schriftlichkeit vor und präferiert deswegen das Telefon als Kontaktmedium zum Berufsberater.

Kann unter den Jugendlichen der 7.-9. Klasse eine Zielgruppe definiert werden, welche für Beratungskonzepte im Sinne von Blended Counseling besonders affin sind?

Anhand der Umfrageergebnisse kann eine Zielgruppe ausgemacht werden, welche Blended Counseling gegenüber durchwegs positiv gesinnt ist. Zwecks Vermeidung von Redundanz, wird an dieser Stelle aber auf eine Ausführung dieser Zielgruppe verzichtet. Im nachfolgenden Kapitel 9.2 wird in diesem Sinne der „typische Blended-Counseling-Kunde“ beschrieben, welcher mehrheitlich aus oben genannter Zielgruppe generiert wurde.

Forschungsfrage: „Haben Jugendliche der 7.-9. Klasse im Bieler Seeland Interesse an Blended Counseling am Übergang 1?“

Ein simples ‚Ja‘ wird wohl zur Beantwortung der Forschungsfrage einer ganzen Masterarbeit nicht genügen. Natürlich stellt sich die Frage der Perspektive. Welche Prozentzahl muss erreicht werden, damit von Interesse gesprochen werden kann? Auch schon eine ganz kleine Anzahl an Jugendlichen können Interesse bekunden. Und reicht diese kleine Anzahl an Jugendlichen aus, um ein zusätzliches Angebot ins Repertoire der BIZ aufzunehmen? Sind es vielleicht sogar genau diese kleinen Mengen an Jugendlichen, welche wir mit neuen Beratungskonzepten versuchen sollten abzuholen? Schlussendlich ist wohl vieles eine Frage der Passung. Nicht das Beratungskonzept an sich und die Jugendlichen als solches sind massgebend. Es zählt der einzelne Jugendliche in seiner aktuellen Berufswahlsituation und der zuständige Berater, welcher mit dem Jugendlichen eine Beratungsbeziehung aufbaut. So gesehen werden Prozentsätze immer weniger wichtig. Und der anfänglich als *die Forschungsfrage* dargestellte Satz verliert an Wichtigkeit.

Nüchtern gesagt kann man dennoch feststellen, dass knapp die Hälfte der befragten Jugendlichen Interesse an Blended Counseling zeigen. Ergänzt sei noch, dass das Interesse an Blended Counseling höher war, als jenes an reiner Distanzberatung, bzw. reiner Face-to-Face-Beratung. Letztere Tatsache spricht eindeutig dafür, dass es sich für die BIZ Kanton Bern lohnt ein Distanzberatungskonzept zu erarbeiten. Und ja, insofern kann man sagen, dass die Antwort auf die Forschungsfrage ‚ja‘ lauten muss.

9. Handlungsempfehlungen für die BIZ Kanton Bern

An Stelle eines allgemeinen Fazits sollen hier Handlungsempfehlungen für die BIZ Kanton Bern formuliert werden, welche darstellen sollen, was die Forschungsergebnisse nun für die Praxis bedeuten.

Ziel der vorliegenden Arbeit war stets, mit den in obiger Umfrage erhobenen Daten eine Grundlage zu schaffen, um in den BIZ Kanton Bern ein Konzept zur Distanzberatung zu entwickeln. Es war geplant, dass ich nach Abschluss der Masterarbeit im Frühsommer 2020 Teil dieser Arbeitsgruppe werden sollte, um bei der Entwicklung des Konzeptes mitzuwirken. Als jedoch der Bundesrat aufgrund der Corona-Pandemie am 13. März 2020 mit seinen beschlossenen Massnahmen die Face-to-Face-Beratung von Kunden im BIZ von einem Tag auf den anderen verunmöglichte, wurde aus der geplanten Arbeitsgruppe schnell eine ‚Notfall-Arbeitsgruppe‘. Auftrag der BIZ-Leitung war, einerseits Merkblätter zu Telefon- und Chatberatung zu entwickeln, welche den Beratenden möglichst niederschwellige Tipps geben. Andererseits ging es darum, Tools zu suchen, die Videotelefonie und Chat ermöglichen. Das nachfolgende Kapitel 9.1 wurde deshalb aus aktuellem Anlass eingefügt. In ihm werden die getroffenen Massnahmen werden. Für das längerfristige Konzept, welches noch immer geplant ist, sind die Kapitel 9.2 und 9.3 gedacht.

9.1 Kurzfristige Empfehlungen und Umsetzungen

Wie in Kapitel 3.7 beschrieben gibt es auch für Distanzberatung Qualitätsmerkmale. Ein wichtiges Merkmal ist die Ausbildung der Berater. Die Annahme, dass ein Berater, der bisher stets mehrheitlich Face-to-Face-Beratungen durchführte, auch automatisch auf gleich hohem Niveau online beraten kann, ist – wie die Literatur zeigt – ein Trugschluss. Noch unmöglicher scheint jedoch, alle Berufsberater des Kantons Bern innert Wochenfrist auszubilden. Deshalb wurde entschieden, Merkblätter zu erstellen, welche auf die wichtigsten Unterschiede von Distanzberatung und Face-to-Face-Beratung hinweisen. Die Berater sollen niederschwellige Tipps erhalten, die sie eins zu eins in den Distanzberatungen umsetzen können. Der durchgeführten Umfrage ist zu entnehmen, dass die von den Jugendlichen präferierten Kommunikationskanäle Textnachricht, Email und Telefon sind. In der ‚Notfall-Arbeitsgruppe‘ erstellten wir als erstes ein Merkblatt zur Telefonberatung, da das Medium Telefon für die Berater am naheliegendsten ist und auch vom Datenschutz hergesehen – da via Skype for business durchgeführt – vorerst unproblematisch, was vom gewöhnlichen

unverschlüsselten Email nicht behauptet werden kann. Emails dienen zurzeit eher dazu, um den Kunden Zusammenfassungen der Gespräche und die besprochenen Dokumente/Links zukommen zu lassen. Aus der Umfrage ist bekannt, dass sich v.a. auch die Jugendlichen eine Beratung via Textnachrichten (Chat) gut vorstellen können. Deshalb wurde ein zweites Merkblatt zum Thema Chatberatung erstellt. Die Berater der BIZ interessierten sich spannenderweise – nicht wie die in der Umfrage befragten Jugendlichen – vorab für den Kommunikationskanal der Videotelefonie. In Zeiten der Krise scheinen Arbeitnehmer zu versuchen, ihre vertraute Arbeitsumgebung nachzustellen, bzw. zu simulieren. Da die Berater ihre Kunden bisher fast ausnahmslos sehen konnten, suchten sie wahrscheinlich nach technischen Möglichkeiten, dies auch während der (verordneten) Distanzberatung zu ermöglichen. Zumindest was die Jugendlichen angeht kann aber festgehalten werden, dass dieses Bedürfnis vielmehr ein Wunsch der Berater und nicht der (jugendlichen) Kunden ist. Viel intensiver als das Schreiben der Merkblätter, was mit der für diese Arbeit bereits recherchierten Literatur nicht sehr anspruchsvoll war, gestaltete sich die Suche nach geeigneten Tools. Mit der im BIZ bereits vorhandenen Telefon-Lösung von Skype for business war die Telefonie bereits abgedeckt. Videotelefonie ist via Skype for business jedoch nur möglich, wenn der Kunde dieses Programm auf seinem Computer auch installiert. Uns schwebte eine webbasierte Lösung vor, für welche der Kunde keine Installationen vornehmen muss, denn Installationen bedeuten immer auch die Möglichkeiten von „Löchern“, welche es ermöglichen, auf Daten des Computers zuzugreifen. Zudem bedingt die Installation ein gewisses technisches Wissen seitens der Kunden, welches das Angebot eines technischen Supports seitens der BIZ bedarf.

Dieses webbasierte Tool sollte folgenden Anforderungen genügen:

- Der Datenschutz soll bestmöglich eingehalten werden. In einigen bildungsnahe Institutionen wurden Stimmen laut, die glaubten, dass der Datenschutz in der aktuellen Krisensituation vernachlässigbar wäre. Diese Ansicht teilen wir nicht. Wichtig ist also auch eine sogenannte End-zu-End-Verschlüsselung, welche oft mit dem Schlosssymbol in der Adresszeile des Browsers angezeigt wird.
- Das Onboarding und die Usability sollen für die Kunden möglichst einfach sein, wenn möglich mittels Klick auf einen Link.

- Der Gesprächsraum soll während dem Gespräch geschützt sein, sodass andere Personen – auch wenn sie über den entsprechenden Link verfügen – nicht „eindringen“ können.
- Screensharing ist vor allem für die Beratung von Jugendlichen wichtig.
- Das Tool soll die Möglichkeit bieten, bereits vor der Teilnahme Mikrofon und Kamera auszuschalten, sodass es als reines Chattool verwendet werden kann.
- Mit dem Tool sollten auch Gruppensitzungen durchgeführt werden, um die vom BIZ angebotenen Validierungskurse sicherzustellen, sprich es müssen mindestens 10 Teilnehmende möglich sein.
- Da davon auszugehen ist, dass das Interesse an Distanzberatung unter den Beratern nicht sehr hoch ist, wird ein Gratis-Tool bevorzugt. In Zeiten der Krise viel Geld zu investieren für Programme, welche nach Rückkehr der Normalität nicht mehr gebraucht werden, scheint wenig sinnvoll.
- Fast das wichtigste Kriterium ist, dass das gewählte Tool auch zu Krisenzeiten mit massiv höherem Datenverkehr (v.a. auf Videoplattformen) eine einigermaßen akzeptable Performance gewährt.

Nach Recherchen wurde schnell klar, dass es nicht möglich sein wird, ein Tool zu finden, welches alle oben genannten Kriterien erfüllt. Nachdem das Tool ZOOM bezüglich mangelhaften Datenschutzes und Sicherheitslücken in aller Munde ist, haben wir uns für ein norwegisches Tool namens Whereby entschieden. Dieses ist eher wenig bekannt, was unseres Erachtens aber auch während dieser Zeit des erhöhten Datenvolumens ein entscheidender Vorteil sein kann. Whereby entspricht zwar nicht zu 100% den schweizerischen Datenschutzbestimmungen. Es ist aber End-zu-End-verschlüsselt und erfüllt die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Einzig der Serverstandort befindet sich nicht in der Schweiz. Auch beim Onboarding müssen gewisse Abstriche gemacht werden. Wie viele andere Tools funktioniert auch Whereby am besten auf dem Browser Google Chrome. So müssen Kunden, welche diesen nicht bereits in den Grundeinstellungen als Hauptbrowser gewählt haben, den Link zur Beratung kopieren und im Adressfeld von Chrome einfügen. In der Gratisversion von Whereby können bis zu vier verschiedene Teilnehmer an der Beratung teilhaben. Die Validierungskurse erhielten eine Pro-Version. Für Berater und Kunden wurden Anleitungen verfasst, welche die Handhabung von Whereby

vereinfachen sollten. Alle verfassten Merkblätter und Anleitungen befinden sich im Anhang.

9.2 Der typische „Blended-Counseling-Kunde“

Der Titel dieses Unterkapitels ist eher provokativ. Natürlich gibt es keinen ‚typischen Blended-Counseling-Kunden‘. Trotzdem lässt sich aus den in den Kapiteln sieben und acht beschriebenen Ergebnissen eine Art Modellkunde für ein Blended-Counseling-Konzept konstruieren, was gleichzeitig als eine kurze Zusammenfassung verstanden werden kann. Dieser Modellkunde soll dazu dienen, ein Konzept zur Distanzberatung – welches wohl am ehesten auf Blended Counseling beruhen wird – für die BIZ Kanton Bern zu entwickeln.

Dieser Modellkunde wohnt mehr als eine halbe Stunde Anfahrtsweg (mit öffentlichen Verkehrsmitteln) vom nächsten BIZ entfernt. Er ist Sekundarschüler, steht in seiner Berufswahl noch am Anfang und besucht die 7. Klasse. Kontakt zum Berufsberater hatte der Modellkunde bisher noch keinen. Er möchte vom Berufsberater nach einer anfänglichen Face-to-Face-Beratung am liebsten per Chat beraten werden. Grundsätzlich könnte er sich vorstellen, hierzu eine neue Applikation auf seinem Smartphone zu installieren. Diese müsste aber zwingend gratis sein. Noch einfacher wäre für ihn wahrscheinlich ein Link, mit welchem er direkten Zugang zum (webbasierten) Chat-Tool erhalten würde (Bei einer Beratung, welche über mehrere Sitzungen geht, macht eher eine Applikation mit Login Sinn, das die Kunden den Link wieder verlieren). Sehr wichtig ist dem Modellkunden, dass trotz der Distanz ein Beziehungsaufbau während der Beratung stattfindet. Er wünscht sich, dass der Berufsberater mit ihm Hochdeutsch kommuniziert und (v.a. anfangs) eher zurückhaltend ist mit dem Verwenden von Emojis. Besprechen möchte der Modellkunde mit dem Berufsberater online vorwiegend Themen eines Erstgespräches (Interessensabklärung etc.). Er wünscht sich, dass er bei auftauchenden Problemen im Berufswahlprozess vom Berufsberater Face-to-Face beraten wird. Der Modellkunde will bei der Distanzberatung und bei der Face-to-Face-Beratung vom selben Berater beraten wird.

9.3 Längerfristige Empfehlungen

Am Fachforum für Onlineberatung in Nürnberg wurde im Eröffnungsworkshop von Risau (2019) folgende Aussage gemacht: „Onlineberatung darf nicht einfach passieren.“ Einerseits zielt diese Aussage sicherlich auf den Datenschutz, welchen es peinlich genau zu beachten gilt. Andererseits sind auch die Berater selbst damit gemeint.

Es ist nicht selbstverständlich, dass Berater auch online beraten können. Distanzberater müssen fundiert ausgebildet werden. Nicht nur gestaltet sich die Art des Beziehungsaufbaus mit den Ratsuchenden online anders, sondern die Berater sind meist automatisch auch erste Ansprechperson für technische Problemstellungen.

Konventionelle Berater denken heute oft, dass sie bei ihrem Vis-à-vis herauslesen können, was sie denken, fühlen, etc. In der Distanzberatung fallen viele Sinneskanäle weg. Erfahrene Distanzberater berichteten in Nürnberg, dass in vielen Fällen die Distanz auch Nähe brachte. Ein Ziel von Distanzberatung muss sein, dass damit Kunden erreicht werden, die sonst weder in eine Beratung auf dem BIZ, noch in ein Kurzgespräch kommen würden. Bezogen auf die vorliegende Arbeit könnte man also folgern, dass mit einem Distanzberatungskonzept nicht nur die in Kapitel 9.2 beschriebenen Modellkunden mittels Distanzberatung erreicht werden sollen, sondern auch jene, die bis anhin mit herkömmlicher Face-to-Face Beratung noch nicht erreicht werden und eine Beratung trotzdem brauchen könnten. Die grosse Frage ist nur, wie letztere Kundengruppe auf unser Angebot der Distanzberatung aufmerksam gemacht werden kann.

Sobald mehrere Personen in einer Institution online beraten, braucht es ein detailliertes Konzept. Im Distanzberatungskonzept der BIZ Kanton Bern sollten folgende Fragen geklärt werden:

- Nach welcher Methodik wird gearbeitet?
- Besteht die freie Wahl des Beraters?
- Wie wird mit Anfragen ausserhalb der Bürozeiten umgegangen?
- Wie lange darf die Wartezeit bis zur Erstantwort maximal sein?
- Wie werden die verschiedenen Varianten von Distanzberatung dokumentiert?
- Wie wird mit zahlungspflichtigen Kunden abgerechnet?
- Wie erfassen die Berater die teilweise vielleicht kurzen (z.B. in einem Chat) Beratungen?
- Welche Zielgruppe soll mit der Distanzberatung angesprochen werden?
- Wie können die Zielgruppen auf das Angebot der Distanzberatung aufmerksam gemacht werden
- Wie werden die Berater der BIZ Kanton Bern in Distanzberatung ausgebildet, um Qualität zu erreichen?

- Welches Tool, bzw. welche Tools werden verwendet und wie werden Berater und Kunden geschult?

Die Wahl des Tools wird zeitlich einen grossen Teil der Konzeptarbeit beanspruchen. Wenn seriös gewählt werden soll, muss vorgängig getestet werden. Sicherlich gelten die in Kapitel 9.1 genannten Anforderungen an das Tool auch für ein längerfristiges Konzept. Entscheidend ist zudem herauszufinden, ob es ein Tool gibt, welches für alle Kundengruppen (Jugendliche, Erwachsene, Case Management-Fälle, RAV, IV) gleichermassen verwendet werden könnte. Dies würde wahrscheinlich eine sogenannte „Plattform-Lösung“ bedingen, wo die Kunden ein Login erhalten und dann jeweils nach erfolgreichem Einloggen wählen, ob sie mit dem Berater per gesichertem Email, Chat, oder via (Video-)telefonie kommunizieren möchten. Wichtig zu entscheiden ist auch, ob beim an Kunden vergebenen Login eine Zugangsbegrenzung eingefügt werden kann. Wenn nicht, werden die Berater mit der Zeit von vielen Kunden auch im Nachhinein kontaktiert werden – evtl. ohne gebuchten Termin. Die Wahl des Tools wird auch bestimmen, welche zusätzlichen Funktionen noch eingebaut werden können. Zu prüfen wäre im Sinne des Wissensmanagements der BIZ Kanton Bern ein Expertenchat nach dem Vorbild des dänischen Modells.

Unabhängig vom Tool und von der Methodik ist folgendes am wichtigsten: Ratsuchende, welche künftig mittels Distanzberatung beraten werden, sollen – wie auch in der Face-to-Face-Beratung – ein normiertes Angebot bekommen, welches nicht abhängig ist vom einzelnen Berater. Beim Entwickeln des Konzeptes ist es wichtig, dass nicht nur Beratungspersonen, sondern alle wichtigen Stakeholder involviert sind. Dazu gehören auch die IT-Abteilung und die Rechtsabteilung (für Datenschutzfragen).

10. Ausblick

Laut Duden ist ein Ausblick eine „Vorausschau auf in der Zukunft Liegendes“ (Bibliographisches Institut, 2020). Steve Jobs präsentierte im Januar 2007 die erste Generation von iPhones. In den vergangenen 13 Jahren hat sich die digitale Kommunikationstechnologie derart rasant entwickelt, dass es schwierig ist, heute diesbezüglich vorzuschauen. Sicherlich werden sich auch in den kommenden Jahren neue Technologien entwickeln, welche durchaus auch der Distanzberatung dienlich sein

könnten. Der technologische Aspekt der Distanzberatung und dessen Entwicklung ist also kaum vorauszusehen.

Wenn hingegen der methodische Aspekt der Distanzberatung betrachtet wird, kann gesagt werden, dass diese schon auf eine relativ lange Vergangenheit zurückblickt. 1959 wurde im Kanton Bern die Telefonseelsorge Bern gegründet – heute die Dargebotene Hand (Tel. 143). Insofern kann davon ausgegangen werden, dass sich die Distanzberatung methodisch in den kommenden Jahren nicht allzu sehr ändern wird. Die Methoden werden höchstens für allenfalls neu verwendete Medien adaptiert.

Ob der Anteil an Distanzberatung in den kommenden Jahren zunehmen wird, ist schwer vorauszusehen. Die Tatsache, dass sicherlich nicht nur im Kanton Bern künftig ein Konzept zu Distanzberatung entwickelt werden wird, könnte dafürsprechen, dass es eher einen Ausbau geben wird. Wie sich allerdings die aktuelle Corona-Pandemie auf einen allfälligen Ausbau von Distanzberatung auswirken wird, ist noch nicht abzuschätzen. In den Medien war in den letzten Wochen viel von erwarteten Veränderungen in vielen Bereichen der Gesellschaft zu lesen. Ob und in welche Richtung sich diese entwickeln wird, wird sich weisen.

In Kapitel 9 wurde bereits beschrieben, was die Erkenntnisse dieser Arbeit nun für die Praxis bedeuten. Die vorliegende Arbeit ist eher als Momentaufnahme zu verstehen – vor allem der Teil der quantitativen Umfrage. Als nächster Schritt in der Forschung wäre interessant, nach Lockerung der Corona-Massnahmen die Umfrage erneut durchzuführen, um festzustellen, ob sich die Einstellung der Jugendlichen im Bereich der Berufswahl betreffend Blended Counseling geändert haben und wenn ja in welche Richtung. Denkbar ist sowohl ein gewisser Überdross an digitaler Kombination, welcher den Wunsch von Face-to-Face-Beratung verstärkt. Möglich scheint aber auch, dass die Jugendlichen während der Schulschliessungs-Periode gemerkt haben, dass Kommunikation über digitale Kanäle aus der Distanz einige Mühen, wie z.B. den Anfahrtsweg in die Schule bzw. das BIZ, ersparen und sie somit vermehrt Interesse an Distanzberatung respektive Blended Counseling zeigen werden. Ein Grundinteresse an Blended Counseling wird sicherlich auch künftig bestehen bleiben. Schliesslich kommt das Blended Counseling sehr nahe an die Lebensform der Jugendlichen heran. Auch in ihrer Peer Group und in ihren Familien leben die Jugendlichen, was die Kommunikation anbelangt, ‚Hybrid-Beziehungen‘. Ein Teil ihrer Kommunikation findet online, ein Teil offline, bzw. live/Face-to-Face statt. Die steti-

gen (kommunikations-)technologischer Fortschritte bewirken sicherlich nicht, dass diese Hybridform künftig verschwinden wird.

Wenn ein künftiges Distanzberatungskonzept der BIZ Kanton Bern auf Umfrageergebnisse abgestützt werden soll, müssten sicherlich noch weitere Befragungen stattfinden: Die vorliegende Umfrage unter Jugendlichen beschränkt sich (mit Ausnahme von Biglen) auf eine von fünf Regionen der BIZ Kanton Bern. Um ein flächendeckenderes Ergebnis zu erhalten, müsste diese Umfrage auf den ganzen Kanton ausgeweitet werden, vor allem auch deshalb, weil der Kanton Bern vom Bergdorf bis zur Grossstadt demografisch sehr unterschiedliche Regionen beherbergt. Die Jugendlichen am Übergang 1 sind nur eine ganz spezifische Kundengruppe der BIZ. In einem Distanzberatungskonzept sind zwingend auch die anderen Kundengruppen (Erwachsene, etc.) zu beachten. Dies bedeutet, dass die Forschung in einer breiter angelegten Umfrage erweitert werden müsste.

11. Literaturverzeichnis

- Andermatt, O., Flury, A., Eidenbenz, F., Lang, J., Theunert, M. (2003). *Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen*. Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP. Zugriff am 25. Juli 2019 unter <http://www.onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>
- Allraum, J., Weissbaum, M., Wassmer, C. (2019). *Bildungsstatistik Kanton Bern: Basisdaten 2018*. Bern: Generalsekretariat/Fachbereich Bildungsstatistik, Erziehungsdirektion des Kantons Bern. Zugriff am 26. Februar 2020 unter https://www.erz.be.ch/erz/de/index/direktion/organisation/generalsekretariat/statistik/bildungsstatistischepublikationen.assetref/dam/documents/ERZ/GS/de/GS-biev-statistik/ERZ_INS_2019_Bildungsstatistik_Kt_BE_Basisdaten_2018.pdf
- Atteslander, P. (2010). *Methoden der empirischen Sozialforschung* (13. Aufl.). Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Berger, T., Heim, E., Maercker, A., & Schaub, M. P. (2017). *Qualitätsstandards Onlineinterventionen. Für Fachpersonen Psychotherapie*. Bern: Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP. Zugriff am 25. Juli 2019 unter https://www.psychologie.ch/sites/default/files/media-files/2019-03/standards_online-interventionen_therapie_de.pdf
- Bibliographisches Institut (2020). *Duden*. Zugriff am 13. April 2020 unter <https://www.duden.de/>
- Blohmann, B. (2014). *Ganz fern und doch so nah! Nutzen und Wirksamkeit einer Intervention im Bereich Distanz-Beratung – Pilotversuch*. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW.
- Bös, N. & Marx, U. (2017). Chatbot der Arbeitsagentur. Berufsberatung per WhatsApp. *Frankfurter Allgemeine*. Zugriff am 10. Oktober 2019 unter <https://www.faz.net/aktuell/karriere-hochschule/buero-co/chatbot-der-arbeitsagentur-berufsberatung-per-WhatsApp-14764096.html>

Bundesamt für Statistik (2020). *Bevölkerungsstatistik*. Zugriff am 26. Februar 2020 unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung.html>

Die Dargebotene Hand (2018). *Jahresbericht 2018*. Zugriff am 23. Juli 2019 unter https://www.143.ch/Dokumente/Jahresberichte/Jahresbericht-2018_Einzelseiten

Drda-Kühn, K., Hahner, R., Schlenk, E. (2018). Mit Smartphone, Tablet und Sozialen Medien – Online-Beratung und -Therapie für die Generation der „Digital Natives“. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14(1), 27-37. Zugriff am 11. Juli 2018 unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/04/drda-kuehn_hahner_schlenk.pdf

EDÖB. (2019). *Datenschutz*. Zugriff am 25. Juli 2019 unter <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/datenschutz/ueberblick/datenschutz.html>

Eichenberg, C., & Kühne, S. (2014). *Einführung in die Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Eichenberg, C., & Küsel, C. (2016). Zur Wirksamkeit von Online-Beratung und Online-Psychotherapie. *Resonanzen – E-Journal Für Biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 93 - 107. Zugriff am 25. Juli 2019 unter <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/391>

Engelhardt, E.M., Henrich, M., Reindl, R., Weinhardt, M., Zauter, S., Dietrich, C. (2019). Beratungsbedingte Internetnutzung. Welche Dienste und Angebote nutzen Beratungsfachkräfte privat und beruflich? *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 15(1), 38-55. Zugriff am 24. Juli 2019 unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/04/Engelhardt_etal.pdf

- Engelhardt, E.M. (2018). *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, E.M. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 13(1), 18-29. Zugriff am 22. August 2017 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf
- Engelhardt, E.M. & Reindl, R. (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? *Resonanzen – E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 130-144. Zugriff am 22. Juli 2019 unter <https://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/393>
- Engelhardt, E.M. & Storch, S.D. (2013). Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der „Beratung im Internet“. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(2), 1-12. Zugriff am 22. August 2017 unter https://e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf
- Feikert, L. (2016). Zugänge, Schnittstellen, Nutzen - Ergebnisse einer empirischen Analyse von den Online-Beratungsangeboten der bke-jugendberatung und von [U25]-Deutschland. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 12(1), 14-33. Zugriff am 22. August 2017 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0116/feikert.pdf
- Geissler, H. & Metz, M. (Hrsg.). (2012). *E-Coaching und Online-Beratung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Geissler, H. (2014). Traditionelle und moderne Medien im Coaching. In: R. Wegener, M. Loebbe, A. Fritze (Hrsg.), *Coaching-Praxisfelder*, 135-158. Wiesbaden: Springer.
- Glenck, A. (2016). *Die neue Welt der Online-Beratung [Blog]*. Zugriff am 25. Juli 2019 unter <https://blog.zhaw.ch/iap/2016/07/01/die-neue-welt-der-online-beratung/>

- Häne, M. (2015). *Leichter lesen – leichter leben*. Zugriff am 22. Juli 2019 unter <https://www.myhandicap.ch/recht-behinderung/begriffe-im-schweizer-gesundheitswesen/leichtesprache/>
- Helmle, K.-S. (2017). *Leichte Sprache für Institutionen des Arbeitsmarktes. Regeln und Beispiele für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*. Zugriff am 22. Juli 2019 unter https://klever-iq.adis-ev.de/wp-content/uploads/sites/15/2018/10/IQ_Leichte_Sprache_A4.pdf
- Hinterberger, G. (2019). Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 15(1), 26-37. Zugriff am 24. Juli 2019 unter https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/03/hintenberger_2019_01.pdf
- Hirschi, A. (2018). *Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB). Bericht im Auftrag des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation SBFI im Rahmen des Projekts „Berufsbildung 2030 - Vision und Strategische Leitlinien“*. Bern: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI.
- Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D., Wenzel, J. (2019). *Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt*. Zugriff am 22. Juli 2019 unter http://www.blended-counseling.ch/forschung_entwicklung/2019_Face_to_Face_und_mehr_Schlussbericht_FHNW.pdf
- Hörmann, M. & Flammer, P. (2017). Blended Counseling: Näher an der Lebenswelt durch die Kombination verschiedener Kommunikationskanäle in der Beratung. *Sozial aktuell*, 5, 12. Zugriff am 24. Juli 2019 unter http://www.blended-counseling.ch/literatur/2017_Sozial_aktuell_Beitrag_H_Fla.pdf

- Hörmann, M. (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. *ZESO - Zeitschrift für Sozialhilfe*, 04, 26-27. Zugriff am 24. Juli 2019 unter http://www.blended-counseling.ch/literatur/2014_ARTZESO_Hrmann_Blended_Counseling.pdf
- Jochumsen, A. (2014). eVeiledning – ein Online-Bildungsberatungsangebot in Dänemark. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 10(2), 103-113. Zugriff am 22. August 2017 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0214/jochumsen.pdf
- Jordaan, L., Eckert, M., Tarnowski, T. (2016). Kollegiale Beratung als blended-coaching Instrument. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 12(1), 1-13. Zugriff am 22. Juli 2019 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0116/jordaan_eckert_tarnowski.pdf
- Justensen-Horsten, A., Paschen, H. (2016). *Online-Interventionen in Therapie und Beratung – ein Praxisleitfaden*. Weinheim: Beltz.
- Klarer, S., & Niederer, T. (2018). *Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft in der BSLB?* Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW.
- Klein, A. (2009). Niedrigschwelligkeit durch Technik? Chancen und Herausforderungen internetbasierter Beratungsangebote für Jugendliche. *Sozial Extra*, 33(1-2), 14-17. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Knöpfli, R. (2012). *Informations- und Kommunikationstechnologien in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Einflüsse auf das Beratungsgeschehen*. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW. Zugriff am 25. Juli 2019 unter <https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/903/1/ma0070.pdf>
- Kuhn, L. (2018). *Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung goes digital. Chancen, Herausforderungen und nächste Schritte für die Implementierung von Distanz-Beratungsangeboten in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung*. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW.

- Kühne, S. (2016). Onlineberatung. In W. Gieseke & D. Nittel (Hrsg.), *Handbuch Pädagogische Beratung über die Lebensspanne* (S. 805–815). Weinheim und Basel: BELTZ Juventa Verlag GmbH.
- Kühne, S. (2014). Einmal, nochmal, immer wieder – Mailberatung zwischen professionellem Handeln und Brieffreundschaft. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 10(1), 32-39. Zugriff am 22. August 2017 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0114/kuehne.pdf
- Kühne, S. (2012). eVejledning – Ein nationales Portal der Bildungs- und Berufsberatung in Dänemark. Interview mit Anette Jochumsen. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 8(2), 1-6. Zugriff am 22. August 2017 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0212/jochumsen.pdf
- Kühne, S., & Hinterberger, G. (Hrsg.). (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kühne, S. (2009). Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 5(2), 1–8. Zugriff am 25. Juli 2019 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. (2018). *JIM-Studie 2018. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger*. Zugriff am 26. Juli 2019 unter https://www.mpfs.de/fileadmin/files/Studien/JIM/2018/Studie/JIM_2018_Gesamt.pdf
- Otto, J. (2014). Mit dem Handy always on. In J. Lauffer & R. Röllecke (Hrsg.), *Lieben, Spielen – Digitale Kommunikation und Selbstdarstellung Jugendlicher heute* (S. 67-74). München: Kopaed.

Pichler, Karlheinz (2014). „*Think mobile*“ beeinflusst auch das Beratungsgeschäft.

Interview mit R. Eugster. Zugriff am 24. Juli 2019 unter <https://ictk.ch/inhalt/think-mobile-beeinflusst-auch-das-beratungsgeschäft>

Reindl, R. (2018). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14(1), 16-26. Zugriff am 24. Juli 2019 unter <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/reindl.pdf>

Reindl, R. (2015). Psychosoziale Online-Beratung – von der praktischen zur geprüften Qualität. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 55-68. Zugriff am 24. Juli 2019 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf

Risau, P. (2019). *Einführungsveranstaltung* (Vortrag am 16. September 2019). Nürnberg: Fachforum Onlineberatung.

Rüsch, S. (2010). *Chat-Beratung der Dargebotenen Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein. Eine qualitative Untersuchung von Chat-Protokollen nach Konzepten der Transaktionsanalyse*. Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW.

SDBB. (2017). *BSLB 4.0 – Die Berufsberatung im digitalen Wandel. Resultate der nationalen Fachtagung 2017. Die Berufsberatung im digitalen Wandel*. Bern: Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung und Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB. Zugriff am 25. Juli 2019 unter http://www.sdbb.ch/dyn/bin/209109-209764-1-sdbb-tagung_2017_bslb_4_0_matrix.pdf

Simonett, Anton (2012). *Das Berner Beratungsmodell (aktualisierte und ergänzte Fassung)*. Zugriff am 24. Juli 2019 unter https://www.biz.erk.be.ch/biz_erk/de/index/ueber_uns/ueber_uns/Direkteinstieg_fuer/Beratende_Coachs_Partner/Beratungsqualitaet.assetref/dam/documents/ER_Z/MBA/de/berufsberatung/BernMittelland/berner_beratungsmoell.pdf

- Silfverberg, M. (2018). *Videogestützte Onlineberatung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Erste Erkenntnisse aus einem Pilotprojekt bei ask! Beratungsdienste für Ausbildung und Beruf*. Basel: Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Wirtschaft.
- Soziale Dienste Zürich (2018). Blended Counseling – die Mischung macht's. Interview mit Martina Hörmann. *sd magazin*, 50, 10-11. Zugriff am 24. Juli 2019 unter https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber_das_departement/publikationen/sd-magazin/sd-magazin-nr--50---april-2018.html
- Steiner, O. (2017). Mediatisierung und Soziale Arbeit – what's next? *Sozial aktuell*, 5, 8-12. Zugriff am 24. Juli 2019 unter http://www.blended-counseling.ch/literatur/2017_Sozial_aktuell_Beitrag_H_Fla.pdf
- Suter, L., Waller, G., Bernath, J., Külling, C., Willemse, I., Süss, D. (2018). *JAMES. Jugend, Aktivitäten, Medien – Erhebung Schweiz*. Zugriff am 22. Juli 2019 unter https://www.zhaw.ch/storage/psychologie/upload/forschung/medienpsychologie/james/2018/Ergebnisbericht_JAMES_2018.pdf
- Weinhardt, M. (2013a). Beratung im Internet – Theoriebautechnische Fragen an eine nicht mehr so neue Hilfeform. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(2), 1-5. Zugriff am 24. Juli 2019 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/weinhardt.pdf
- Weinhardt, M. (2013b). Zur Zukunft der Online-Beratung. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 9(1), 1-12. Zugriff am 24. Juli 2019 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0113/weinhardt.pdf
- Weiss, S. (2013). *Blended Counseling. Zielorientierte Integration der Off- und Onlineberatung*. Hamburg: Diplomica.

- Weiss, S. & Engelhardt, E. (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 8(1), 1-9. Zugriff am 22. August 2017 unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf
- Wenger, A., Schaub, M.P. (2013). *Qualitätsstandards in der eBeratung - Internetumfrage zu Qualitätsstandards und detaillierte Beurteilung von Websites Definitiver Schlussbericht. Begleitforschung eSuchtportal*. Zugriff am 25. Juli 2019 unter https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/87266/1/eSuchtportal_Meilenstein5_Qualitaetsstandards_in_der_eBeratung.pdf
- Wenzel, J. (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt - Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 11(1), 36-54. Zugriff am 24. Juli 2019 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf
- Wenzel, J. (2013a). Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 31(3), 105-110. Zugriff am 24. Juli 2019 unter <https://www.dgsf.org/service/wissensportal/Neue%20Medien%20veraendern%20die%20Beratungslandschaft%20nachhaltig%20-2013.pdf>
- Wenzel, J. (2013b). *Wandel der Beratung durch Neue Medien*. Göttingen: V&R Unipress.
- Zbinden Lüthi, A. (2017). Berufsberatung 4.0. *Panorama Fachzeitschrift für Berufsberatung, Berufsbildung, Arbeitsmarkt*, (6). Zugriff am 25. Juli 2019 unter http://www.panorama.ch/dyn/3545.aspx?id_article=1695#
- Ziegler, F., Hünninger, J. (2014). Jugendsprache im Beratungsforum - Von Akronymen, Asterisken und Emoticons. *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 10(1), 40-52. Zugriff am 22. August 2017 unter https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0114/ziegler_huenniger.pdf

12. Anhang

Anhang 1: Elternbrief Umfrage

Die BIZ sind eine Dienstleistung der Erziehungsdirektion des Kantons Bern



BIZ Biel
Zentralstrasse 64
2503 Biel/Bienne
T +41 31 635 38 38
biz-biel@erz.be.ch
www.be.ch/biz

BIZ Biel, Zentralstrasse 64, 2503 Biel/Bienne

An die Eltern der
7.-9. Klassen

Balz Rohr
Berufs- und Laufbahnberater

031 636 17 77
balz.rohr@erz.be.ch

Biel, 5. November 2019

Umfrage Blended Counseling



Sehr geehrte Eltern

Im Rahmen der Ausbildung zum Berufsberater schreibe ich momentan eine Masterarbeit zum Thema «Blended Counseling». Dies bezeichnet eine Mischform von Beratung vor Ort (Face-to-Face) und online (z.B. via Chat). Hierzu führe ich eine Befragung der Schülerinnen und Schüler verschiedener Oberstufen durch, um zu erheben, ob sie Bedarf für eine solche Beratungsform hätten. Meine Umfrageergebnisse und die dazugehörige Arbeit werden in ein bevorstehendes Projekt zum Thema Online-Beratung der BIZ Kanton Bern einfließen. Wir streben hiermit eine stetige Verbesserung unserer Dienstleistungen an.

Ihr Kind wird mit der Klassenlehrperson die Umfrage in der Schule online auf dem Umfrageportal «SurveyMonkey» ausfüllen. Die erhobenen Daten lassen keine Rückschlüsse auf Personen zu. Neben den themenbezogenen Fragen, werde ich das Geschlecht, die Klasse und den Schulort erheben. Die Daten werden anonymisiert ausgewertet. Selbstverständlich ist die Teilnahme an der Umfrage freiwillig. In Absprache mit der Schulleitung und der Klassenlehrperson bitte ich Sie, untenstehenden Talon auszufüllen und der Klassenlehrperson zukommen zu lassen. Sollten Sie Fragen zum Inhalt des Fragebogens, oder Interesse an den Ergebnissen haben, dürfen Sie mich jederzeit kontaktieren (Kontaktangaben oben links).

Freundliche Grüsse
BIZ Biel

Balz Rohr
Berufs- und Laufbahnberater

Name, Vorname des Kindes: _____

Schulort: _____

Wir sind mit der Teilnahme unseres Kindes an der Umfrage «Blended Counseling» einverstanden.

Wir möchten NICHT, dass unser Kind an der Umfrage teilnimmt.

Unterschrift der Eltern: _____

Anhang 2: Fragebogen

Liebe Schülerin, lieber Schüler

Ich möchte meine Beratung, welche ich dir vom BIZ her anbieten kann, weiterentwickeln. Um herauszufinden, wie ich dies am besten tue, bin ich dir dankbar, wenn du an meiner Umfrage teilnimmst.

Herzlichen Dank und liebe Grüsse

Balz Rohr

* 1. Welche Schule besuchst du?

Biglen

Nidau

Dotzigen

Orpund

Kappelen

Twann

* 2. Welche Klasse besuchst du?

7. Klasse

8. Klasse

9. Klasse

* 3. Welche Schulstufe besuchst du?

Real

Sek

* 4. Geschlecht?

weiblich

männlich

* 5. Besitzt du ein eigenes Smartphone?

Ja

Nein (bitte bei Frage 10 weiterfahren)

6. Nimmst du dein Handy in die Schule mit?

Immer

Ab und zu

Nie

7. Hast du auf deinem Handy mobile Daten?

Ja

Nein

1

8. Was für ein Abo hast du?

- Prepaid
- Flatrate: unlimitiertes Telefonieren und unlimitierte mobile Daten
- Abo mit Limiten

9. Hast du in der Schule Zugang zu WLAN?

- Ja
- Nein

* 10. Wie kommunizierst du **mit deinen Freunden/Freundinnen**? (mehrere Antworten möglich)

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> WhatsApp: Sprachnachricht | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> WhatsApp: Textnachricht | <input type="checkbox"/> SMS |
| <input type="checkbox"/> Snapchat | <input type="checkbox"/> Threema |
| <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> Wire |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Signal |
| <input type="checkbox"/> E-Mail | |

Andere (bitte angeben)

* 11. Wie kommunizierst du **mit deinen Eltern**? (mehrere Antworten möglich)

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> WhatsApp: Sprachnachricht | <input type="checkbox"/> Telefon |
| <input type="checkbox"/> WhatsApp: Textnachricht | <input type="checkbox"/> SMS |
| <input type="checkbox"/> Snapchat | <input type="checkbox"/> Threema |
| <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> Wire |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Signal |
| <input type="checkbox"/> E-Mail | |

Andere (bitte angeben)

* 12. Wie kommunizierst du mit deinen Lehrpersonen? (mehrere Antworten möglich)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> WhatsApp: Sprachnachricht | <input type="checkbox"/> SMS |
| <input type="checkbox"/> WhatsApp: Textnachricht | <input type="checkbox"/> Threema |
| <input type="checkbox"/> Snapchat | <input type="checkbox"/> Wire |
| <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> Signal |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Microsoft Teams |
| <input type="checkbox"/> E-Mail | <input type="checkbox"/> Gar nicht |
| <input type="checkbox"/> Telefon | |

Andere (bitte angeben)

* 13. Brauchst du dein Handy, um für die Schule zu lernen? (mehrere Antworten möglich)

- Nein
- Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Text- oder Sprachnachricht (z.B. auf WhatsApp)
- Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Videochat
- Ja, ich suche im Internet Informationen

Weiteres (bitte angeben)

* 14. Wo stehst du in Sachen Berufswahl?

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Ich bin in der 7. Klasse und habe mich noch nicht mit Berufswahl beschäftigt | <input type="radio"/> Ich habe mich für einen Plan A (und evtl. einen Plan B) entschieden und suche nun eine Lehrstelle |
| <input type="radio"/> Ich weiss noch nicht, was ich später machen möchte | <input type="radio"/> Ich habe bereits eine Lehrstelle |
| <input type="radio"/> Ich schwanke zwischen einigen konkreten Möglichkeiten, kann mich aber noch nicht entscheiden. | <input type="radio"/> Ich besuche nach der 8./9. Klasse eine Mittelschule (Gymnasium, FMS) |

* 15. Für welche Teile der Berufswahl brauchst du dein Handy oder einen Computer? (mehrere Antworten möglich)

- Ich suche auf www.berufsberatung.ch Informationen (Filme etc.) zu Berufen
- Ich suche auf einer oder mehreren Homepages offene Lehrstellen
- Ich benutze die «BIZ App»
- Gar nicht

Weitere (bitte angeben)

3

* 16. Hattest du schon Kontakt mit dem Berufsberater? (mehrere Antworten möglich)

Nein

Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht

Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)

* 17. Hattest du mit dem Berufsberater schon online Kontakt?

Nein Ja, per SMS

Ja, per Telefon Ja, per WhatsApp

Ja, per Email

* 18. Kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen?

Ja, ich kann mir vorstellen, mit dem Berufsberater **nur online** zu kommunizieren

Ich möchte den Berufsberater **mindestens einmal Face-to-Face** treffen. Den Rest können wir auch online besprechen.

Nein, ich möchte vom Berufsberater **nur Face-to-Face** beraten werden

* 19. Welche der folgenden Varianten würdest du für den Kontakt zum Berufsberater bevorzugen?

1. Kontakt Face-to-Face > 2. Kontakt online

1. Kontakt online > 2. Kontakt Face-to-Face

* 20. Welchen Kontakt zum Berufsberater bevorzugst du für welche Frage?

	online	Face-to-Face	Ich brauche den Berufsberater dazu nicht
Interessen abklären	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationen zu einem Beruf	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tipps für mein Bewerbungsdossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lehrstellen suchen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 21. Über welchen Kanal/welche Kanäle kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater zu kommunizieren? (mehrere Antworten möglich)

Telefon Textnachricht (z.B. via SMS, WhatsApp, Threema, Microsoft Teams etc.)

E-Mail Sprachnachricht (z.B. via WhatsApp, Threema etc.)

Videotelefonie (z.B. via Skype, WhatsApp etc.)

- * 22. Gehen wir davon aus, dass du Fragen zu deiner Berufswahl per Textnachricht stellen kannst (z.B. auf WhatsApp). Welche der folgenden Aussagen trifft **am meisten** auf dich zu?
- Ich möchte, dass meine Nachricht von **meinem** Berufsberater beantwortet wird
 - Ich möchte, dass meine Nachricht von einer **realen Person** beantwortet wird. Wer das ist, spielt mir aber keine grosse Rolle
 - Ich kann mir auch vorstellen, dass ein **Computer/Roboter** (Chatbot) meine Nachricht beantwortet
- * 23. Gehen wir davon aus, dass dich der Berufsberater **per Textnachricht** (z.B. auf WhatsApp) kontaktiert. Welche Sprache findest du für seine Antwort passend? (mehrere Antworten möglich)
- Der Berufsberater soll mir Mundart schreiben.
 - Der Berufsberater soll mir Hochdeutsch schreiben.
 - Der Berufsberater darf auch Emojis in seiner Antwort brauchen.
- * 24. Könntest du dir vorstellen, extra eine neue App herunterzuladen, um mit dem Berufsberater per Chat zu kommunizieren?
- Ja
 - Nein
- * 25. Wärest du bereits, für eine neue App (siehe Frage 23) ungefähr 3 Franken zu bezahlen?
- Ja
 - Nein
- * 26. Hast du auf deinem Handy die «BIZ App» installiert?
- Ja
 - Nein
 - Ich habe kein Handy

Anhang 3: Gesamtergebnisse Umfrage

Blended Counseling

SurveyMonkey

F1 Welche Schule besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Biglen	18.75%	33
Dotzigen	26.70%	47
Kappelen	9.66%	17
Nidau	19.89%	35
Orpund	7.95%	14
Twann	17.05%	30
GESAMT		176

F2 Welche Klasse besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
7. Klasse	28.98%	51
8. Klasse	46.02%	81
9. Klasse	25.00%	44
GESAMT		176

F3 Welche Schulstufe besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Real	27.27%	48
Sek	72.73%	128
GESAMT		176

F4 Geschlecht?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
weiblich	52.27%	92
männlich	47.73%	84
GESAMT		176

F5 Besitzt du ein eigenes Smartphone?

1 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	98.86%	174
Nein (bitte bei Frage 10 weiterfahren)	1.14%	2
GESAMT		176

F6 Nimmst du dein Handy in die Schule mit?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Immer	50.57%	88
Ab und zu	39.08%	68
Nie	10.34%	18
GESAMT		174

F7 Hast du auf deinem Handy mobile Daten?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	79.89%	139
Nein	20.11%	35
GESAMT		174

F8 Was für ein Abo hast du?

Beantwortet: 171 Übersprungen: 5

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Prepaid	33.33%	57
Flatrate: unlimitedes Telefonieren und unlimitierte mobile Daten	29.24%	50
Abo mit Limiten	37.43%	64
GESAMT		171

F9 Hast du in der Schule Zugang zu WLAN?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	65.52%	114
Nein	34.48%	60
GESAMT		174

F10 Wie kommunizierst du mit deinen Freunden/Freundinnen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	74.43%	131
WhatsApp: Textnachricht	98.86%	174
Snapchat	65.91%	116
Instagram	62.50%	110
Facebook	1.14%	2
Email	7.95%	14
Telefon	55.68%	98
SMS	15.34%	27
Threema	2.84%	5
Wire	0.57%	1
Signal	0.57%	1
Befragte insgesamt: 176		

F11 Wie kommunizierst du mit deinen Eltern? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	37.50%	66
WhatsApp: Textnachricht	91.48%	161
Snapchat	2.84%	5
Instagram	6.25%	11
Facebook	1.70%	3
Email	9.09%	16
Telefon	74.43%	131
SMS	40.91%	72
Threema	0.57%	1
Wire	0.00%	0
Signal	0.00%	0
Befragte insgesamt: 176		

F12 Wie kommunizierst du mit deinen Lehrpersonen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	0.00%	0
WhatsApp: Textnachricht	26.14%	46
Snapchat	0.00%	0
Instagram	0.00%	0
Facebook	0.00%	0
Email	44.89%	79
Telefon	19.32%	34
SMS	13.07%	23
Threema	5.11%	9
Wire	0.00%	0
Signal	0.57%	1
Microsoft Teams	5.68%	10
Gar nicht	34.09%	60
Befragte insgesamt: 176		

F13 Brauchst du dein Handy, um für die Schule zu lernen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	23.86%	42
Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Text- oder Sprachnachricht (z.B. auf WhatsApp)	58.52%	103
Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Videochat	15.91%	28
Ja, ich suche im Internet Informationen	62.50%	110
Befragte insgesamt: 176		

F14 Wo stehst du in Sachen Berufswahl?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ich bin in der 7. Klasse und habe mich noch nicht mit Berufswahl beschäftigt	4.55%	8
Ich weiss noch nicht, was ich später machen möchte	10.80%	19
Ich schwanke zwischen einigen konkreten Möglichkeiten, kann mich aber noch nicht entscheiden.	27.27%	48
Ich habe mich für einen Plan A (und evtl. einen Plan B) entschieden und suche nun eine Lehrstelle	20.45%	36
Ich habe bereits eine Lehrstelle	19.32%	34
Ich besuche nach der 8./9. Klasse eine Mittelschule (Gymnasium, FMS)	17.61%	31
GESAMT		176

F15 Für welche Teile der Berufswahl brauchst du dein Handy oder einen Computer? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ich suche auf www.berufsberatung.ch Informationen (Filme etc.) zu Berufen	43.75%	77
Ich suche auf einer oder mehreren Homepages offene Lehrstellen	32.95%	58
Ich benutze die «BIZ App»	6.25%	11
Gar nicht	40.34%	71
Befragte insgesamt: 176		

F16 Hattest du schon Kontakt mit dem Berufsberater? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	50.00%	88
Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	35.23%	62
Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	27.27%	48
Befragte insgesamt: 176		

F17 Hattest du mit dem Berufsberater schon online Kontakt?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	92.61%	163
Ja, per Telefon	2.27%	4
Ja, per Email	4.55%	8
Ja, per SMS	0.57%	1
Ja, per WhatsApp	0.57%	1
Befragte insgesamt: 176		

F18 Kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja, ich kann mir vorstellen, mit dem Berufsberater nur online zu kommunizieren	21.59%	38
Ich möchte den Berufsberater mindestens einmal Face-to-Face treffen. Den Rest können wir auch online besprechen.	45.45%	80
Nein, ich möchte vom Berufsberater nur Face-to-Face beraten werden	32.95%	58
GESAMT		176

F19 Welche der folgenden Varianten würdest du für den Kontakt zum Berufsberater bevorzugen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
1. Kontakt Face-to-Face > 2. Kontakt online	62.50%	110
1. Kontak online > 2. Kontakt Face-to-Face	37.50%	66
GESAMT		176

F20 Welchen Kontakt zum Berufsberater bevorzugst du für welche Frage?

6 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Interessen abklären	28.98% 51	52.84% 93	18.18% 32	176
Informationen zu einem Beruf	47.73% 84	36.93% 65	15.34% 27	176
Tipps für mein Bewerbungsossier	28.98% 51	58.52% 103	12.50% 22	176
Lehrstellen suchen	38.64% 68	40.91% 72	20.45% 36	176
Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen	14.20% 25	77.84% 137	7.95% 14	176

F21 Über welchen Kanal/welche Kanäle kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater zu kommunizieren? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
Telefon	46.02% 81
Email	56.25% 99
Videotelefonie (z.B. via Skype, WhatsApp etc.)	17.05% 30
Textnachricht (z.B. via SMS, WhatsApp, Threema, Microsoft Teams etc.)	60.80% 107
Sprachnachricht (z.B. via WhatsApp, Threema etc.)	13.07% 23
Befragte insgesamt: 176	

F22 Gehen wir davon aus, dass du Fragen zu deiner Berufswahl per Textnachricht stellen kannst (z.B. auf WhatsApp). Welche der folgenden Aussagen trifft am meisten auf dich zu?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
Ich möchte, dass meine Nachricht von meinem Berufsberater beantwortet wird	67.61% 119
Ich möchte, dass meine Nachricht von einer realen Person beantwortet wird. Wer das ist, spielt mir aber keine grosse Rolle	27.27% 48
Ich kann mir auch vorstellen, dass ein Computer/Roboter (Chatbot) meine Nachricht beantwortet	5.11% 9
GESAMT	176

F23 Gehen wir davon aus, dass dich der Berufsberater per Textnachricht (z.B. auf WhatsApp) kontaktiert. Welche Sprache findest du für seine Antwort passend? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

7 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Der Berufsberater soll mir Mundart schreiben.	53.41%	94
Der Berufsberater soll mir Hochdeutsch schreiben.	61.36%	108
Der Berufsberater darf auch Emojis in seiner Antwort brauchen.	46.02%	81
Befragte insgesamt: 176		

F24 Könntest du dir vorstellen, extra eine neue App herunterzuladen, um mit dem Berufsberater per Chat zu kommunizieren?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	68.75%	121
Nein	31.25%	55
GESAMT		176

F25 Wärscht du bereit, für eine neue App (siehe Frage 23) ungefähr 3 Franken zu bezahlen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	22.16%	39
Nein	77.84%	137
GESAMT		176

F26 Hast du auf deinem Handy die «BIZ App» installiert?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	8.52%	15
Nein	90.34%	159
Ich habe kein Handy	1.14%	2
GESAMT		176

Anhang 4: Umfrageergebnisse nach Klassen

Blended Counseling

SurveyMonkey

F1 Welche Schule besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	BIGLEN	DOTZIGEN	KAPPELEN	NIDAU	ORPUND	TWANN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	21.57% 11	17.65% 9	3.92% 2	33.33% 17	0.00% 0	23.53% 12	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	8.64% 7	32.10% 26	8.64% 7	22.22% 18	17.28% 14	11.11% 9	46.02% 41
Q2: 9. Klasse	34.09% 15	27.27% 12	18.18% 8	0.00% 0	0.00% 0	20.45% 9	25.00% 11
Befragte insgesamt	33	47	17	35	14	30	176

F2 Welche Klasse besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	7. KLASSE	8. KLASSE	9. KLASSE	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	100.00% 51	0.00% 0	0.00% 0	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	0.00% 0	100.00% 81	0.00% 0	46.02% 41
Q2: 9. Klasse	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 44	25.00% 11
Befragte insgesamt	51	81	44	176

F3 Welche Schulstufe besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	REAL	SEK	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	29.41% 15	70.59% 36	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	25.93% 21	74.07% 60	46.02% 41
Q2: 9. Klasse	27.27% 12	72.73% 32	25.00% 11
Befragte insgesamt	48	128	176

F4 Geschlecht?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WEIBLICH	MÄNNLICH	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	52.94% 27	47.06% 24	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	50.62% 41	49.38% 40	46.02% 41
Q2: 9. Klasse	54.55% 24	45.45% 20	25.00% 11
Befragte insgesamt	92	84	176

F5 Besitzt du ein eigenes Smartphone?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN (BITTE BEI FRAGE 10 WEITERFAHREN)	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	100.00% 51	0.00% 0	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	97.53% 79	2.47% 2	46.02% 41
Q2: 9. Klasse	100.00% 44	0.00% 0	25.00% 11
Befragte insgesamt	174	2	176

F6 Nimmst du dein Handy in die Schule mit?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

Blended Counseling

SurveyMonkey

	IMMER	AB UND ZU	NIE	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	43.14% 22		49.02% 25	7.84% 4
Q2: 8. Klasse	59.49% 47		29.11% 23	11.39% 9
Q2: 9. Klasse	43.18% 19		45.45% 20	11.36% 5
Befragte insgesamt	88	68	18	174

F7 Hast du auf deinem Handy mobile Daten?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	80.39% 41	19.61% 10	29.31% 51
Q2: 8. Klasse	82.28% 65	17.72% 14	45.40% 79
Q2: 9. Klasse	75.00% 33	25.00% 11	25.29% 44
Befragte insgesamt	139	35	174

F8 Was für ein Abo hast du?

Beantwortet: 171 Übersprungen: 5

	PREPAID	FLATRATE: UNLIMITIERTES TELEFONIEREN UND UNLIMITIERTE MOBILE DATEN	ABO MIT LIMITEN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	48.98% 24		14.29% 7	36.73% 18
Q2: 8. Klasse	25.64% 20		33.33% 26	41.03% 32
Q2: 9. Klasse	29.55% 13		38.64% 17	31.82% 14
Befragte insgesamt	57	50		64

F9 Hast du in der Schule Zugang zu WLAN?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	62.75% 32	37.25% 19	29.31% 51
Q2: 8. Klasse	68.35% 54	31.65% 25	45.40% 79
Q2: 9. Klasse	63.64% 28	36.36% 16	25.29% 44
Befragte insgesamt	114	60	174

F10 Wie kommunizierst du mit deinen Freunden/Freundinnen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SIGNAL	
Q2: 7. Klasse	84.31% 43	100.00% 51	64.71% 33	52.94% 27	1.96% 1	5.88% 3	56.86% 29	15.69% 8	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	
Q2: 8. Klasse	70.37% 57	97.53% 79	64.20% 52	60.49% 49	0.00% 0	9.88% 8	53.09% 43	18.52% 15	6.17% 5	1.23% 1	1.23% 1	
Q2: 9. Klasse	70.45% 31	100.00% 44	70.45% 31	77.27% 34	2.27% 1	6.82% 3	59.09% 26	9.09% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	
Befragte insgesamt	131	174	116	110	2	14	98	27	5	1	1	
	ANDERE (BITTE ANGEBEN)							GESAMT				
Q2: 7. Klasse								0				
Q2: 8. Klasse								0				
Q2: 9. Klasse								0				

F11 Wie kommunizierst du mit deinen Eltern? (mehrere Antworten möglich)

Blended Counseling

SurveyMonkey

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SIGNA
Q2: 7. Klasse	37.25% 19	92.16% 47	3.92% 2	9.80% 5	3.92% 2	5.88% 3	70.59% 36	33.33% 17	0.00% 0	0.00% 0	0.00%
Q2: 8. Klasse	40.74% 33	93.83% 76	2.47% 2	3.70% 3	0.00% 0	12.35% 10	71.60% 58	34.57% 28	1.23% 1	0.00% 0	0.00%
Q2: 9. Klasse	31.82% 14	86.36% 38	2.27% 1	6.82% 3	2.27% 1	6.82% 3	84.09% 37	61.36% 27	0.00% 0	0.00% 0	0.00%
Befragte insgesamt	66	161	5	11	3	16	131	72	1	0	0
ANDERE (BITTE ANGEBEN)								GESAMT			
Q2: 7. Klasse									0	0	
Q2: 8. Klasse									0	0	
Q2: 9. Klasse									0	0	

F12 Wie kommunizierst du mit deinen Lehrpersonen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SIGNA
Q2: 7. Klasse	0.00% 0	7.84% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	29.41% 15	13.73% 7	11.76% 6	0.00% 0	0.00% 0	0.00%
Q2: 8. Klasse	0.00% 0	28.40% 23	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	46.91% 38	24.69% 20	12.35% 10	11.11% 9	0.00% 0	0.00%
Q2: 9. Klasse	0.00% 0	43.18% 19	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	59.09% 26	15.91% 7	15.91% 7	0.00% 0	0.00% 0	2.27%
Befragte insgesamt	0	46	0	0	0	79	34	23	9	0	1
ANDERE (BITTE ANGEBEN)								GESAMT			
Q2: 7. Klasse									0	0	
Q2: 8. Klasse									0	0	
Q2: 9. Klasse									0	0	

F13 Brauchst du dein Handy, um für die Schule zu lernen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	NEIN	JA, ICH BESPRECHE MICH MIT KOLLEG/-INNEN PER TEXT- ODER SPRACHNACHRICHT (Z.B. AUF WHATSAPP)	JA, ICH BESPRECHE MICH MIT KOLLEG/-INNEN PER VIDEOCHAT	JA, ICH SUCHE IM INTERNET INFORMATIONEN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	31.37% 16		50.98% 26	11.76% 6	56.86% 29
Q2: 8. Klasse	23.46% 19		54.32% 44	17.28% 14	74.43% 131
Q2: 9. Klasse	15.91% 7		75.00% 33	18.18% 8	61.36% 27
Befragte insgesamt	42	103	28	110	176
WEITERES (BITTE ANGEBEN)				GESAMT	
Q2: 7. Klasse					0
Q2: 8. Klasse					0
Q2: 9. Klasse					0

F14 Wo stehst du in Sachen Berufswahl?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

	ICH BIN IN DER 7. KLASSE UND HABE MICH NOCH NICHT MIT BERUFSWAHL BESCHÄFTIGT	ICH WEISS NOCH NICHT, WAS ICH SPÄTER MACHEN MÖCHTE	ICH SCHWANKE ZWISCHEN EINIGEN KONKRETEN MÖGLICHKEITEN, KANN MICH ABER NOCH NICHT ENTSCHEIDEN.	ICH HABE MICH FÜR EINEN PLAN A (UND EVTL. EINEN PLAN B) ENTSCIEDEN UND SUCHE NUN EINE LEHRSTELLE	ICH HABE BEREITS EINE LEHRSTELLE	ICH BESUCHE NACH DER 8./9. KLASSE EINE MITTELSCHULE (GYMNASIUM, FMS)	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	15.69% 8	23.53% 12	33.33% 17	19.61% 10	1.96% 1	5.88% 3	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	0.00% 0	8.64% 7	38.27% 31	19.75% 16	3.70% 3	29.63% 24	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	22.73% 10	68.18% 30	9.09% 4	25.00% 44
Befragte insgesamt	8	19	48	36	34	31	176

F15 Für welche Teile der Berufswahl brauchst du dein Handy oder einen Computer? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH SUCHE AUF WWW.BERUFSBERATUNG.CH INFORMATIONEN (FILME ETC.) ZU BERUFEN	ICH SUCHE AUF EINER ODER MEHREREN HOMEPAGES OFFENE LEHRSTELLEN	ICH BENUTZE DIE «BIZ APP»	GAR NICHT	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	17.65% 9	5.88% 3	0.00% 0	82.35% 42	30.68% 17
Q2: 8. Klasse	61.73% 50	39.51% 32	11.11% 9	16.05% 13	59.09% 104
Q2: 9. Klasse	40.91% 18	52.27% 23	4.55% 2	36.36% 16	33.52% 59
Befragte insgesamt	77	58	11	71	176
WEITERE (BITTE ANGEBEN)				GESAMT	
Q2: 7. Klasse			0		0
Q2: 8. Klasse			0		0
Q2: 9. Klasse			0		0

F16 Hattest du schon Kontakt mit dem Berufsberater? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	NEIN	JA, ICH HABE EINES, ODER MEHRERE KURZGESPRÄCHE IN DER SCHULE BESUCHT	JA, ICH WAR AUF DEM BIZ FÜR EINE, ODER MEHRERE BERATUNG(EN)	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	96.08% 49	3.92% 2	0.00% 0	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	43.21% 35	37.04% 30	29.63% 24	50.57% 89
Q2: 9. Klasse	9.09% 4	68.18% 30	54.55% 24	32.95% 58
Befragte insgesamt	88	62	48	176

F17 Hattest du mit dem Berufsberater schon online Kontakt?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	NEIN	JA, PER TELEFON	JA, PER EMAIL	JA, PER SMS	JA, PER WHATSAPP	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	98.04% 50	1.96% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	28.98% 15
Q2: 8. Klasse	95.06% 77	2.47% 2	1.23% 1	1.23% 1	0.00% 0	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	81.82% 36	2.27% 1	15.91% 7	0.00% 0	2.27% 1	25.57% 45
Befragte insgesamt	163	4	8	1	1	176

F18 Kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

	JA, ICH KANN MIR VORSTELLEN, MIT DEM BERUFSBERATER NUR ONLINE ZU KOMMUNIZIEREN	ICH MÖCHTE DEN BERUFSBERATER MINDESTENS EINMAL FACE-TO-FACE TREFFEN. DEN REST KÖNNEN WIR AUCH ONLINE BESPRECHEN.	NEIN, ICH MÖCHTE VOM BERUFSBERATER NUR FACE-TO-FACE BERATEN WERDEN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	21.57% 11	54.90% 28	23.53% 12	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	22.22% 18	40.74% 33	37.04% 30	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	20.45% 9	43.18% 19	36.36% 16	25.00% 44
Befragte insgesamt	38	80	58	176

F19 Welche der folgenden Varianten würdest du für den Kontakt zum Berufsberater bevorzugen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	1. KONTAKT FACE-TO-FACE > 2. KONTAKT ONLINE	1. KONTAKT ONLINE > 2. KONTAKT FACE-TO-FACE	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	58.82% 30	41.18% 21	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	64.20% 52	35.80% 29	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	63.64% 28	36.36% 16	25.00% 44
Befragte insgesamt	110	66	176

F20 Welchen Kontakt zum Berufsberater bevorzugst du für welche Frage?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Interessen abklären				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	35.29% 18	50.98% 26	13.73% 7	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	18.52% 15	58.02% 47	23.46% 19	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	40.91% 18	45.45% 20	13.64% 6	25.00% 44
Informationen zu einem Beruf				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	45.10% 23	45.10% 23	9.80% 5	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	45.68% 37	37.04% 30	17.28% 14	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	54.55% 24	27.27% 12	18.18% 8	25.00% 44
Tipps für mein Bewerbungsdossier				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	29.41% 15	64.71% 33	5.88% 3	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	29.63% 24	50.62% 41	19.75% 16	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	27.27% 12	65.91% 29	6.82% 3	25.00% 44
Lehrstellen suchen				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	39.22% 20	50.98% 26	9.80% 5	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	35.80% 29	38.27% 31	25.93% 21	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	43.18% 19	34.09% 15	22.73% 10	25.00% 44
Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	19.61% 10	70.59% 36	9.80% 5	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	13.58% 11	77.78% 63	8.64% 7	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	9.09% 4	86.36% 38	4.55% 2	25.00% 44

F21 Über welchen Kanal/welche Kanäle kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater zu kommunizieren? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	TELEFON	EMAIL	VIDEOTELEFONIE (Z.B. VIA SKYPE, WHATSAPP ETC.)	TEXTNACHRICHT (Z.B. VIA SMS, WHATSAPP, THREEMA, MICROSOFT TEAMS ETC.)	SPRACHNACHRICHT (Z.B. VIA WHATSAPP, THREEMA ETC.)	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	45.10% 23	50.98% 26	11.76% 6	58.82% 30	17.65% 9	53.41% 94
Q2: 8. Klasse	48.15% 39	49.38% 40	19.75% 16	66.67% 54	9.88% 8	89.20% 157
Q2: 9. Klasse	43.18% 19	75.00% 33	18.18% 8	52.27% 23	13.64% 6	50.57% 89
Befragte insgesamt	81	99	30	107	23	176

F22 Gehen wir davon aus, dass du Fragen zu deiner Berufswahl per Textnachricht stellen kannst (z.B. auf WhatsApp). Welche der folgenden Aussagen trifft am meisten auf dich zu?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH MÖCHTE, DASS MEINE NACHRICHT VON MEINEM BERUFSBERATER BEANTWORTET WIRD	ICH MÖCHTE, DASS MEINE NACHRICHT VON EINER REALEN PERSON BEANTWORTET WIRD. WER DAS IST, SPIELT MIR ABER KEINE GROSSE ROLLE	ICH KANN MIR AUCH VORSTELLEN, DASS EIN COMPUTER/ROBOTER (CHATBOT) MEINE NACHRICHT BEANTWORTET	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	74.51% 38	23.53% 12	1.96% 1	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	66.67% 54	25.93% 21	7.41% 6	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	61.36% 27	34.09% 15	4.55% 2	25.00% 44
Befragte insgesamt	119	48	9	176

F23 Gehen wir davon aus, dass dich der Berufsberater per Textnachricht (z.B. auf WhatsApp) kontaktiert. Welche Sprache findest du für seine Antwort passend? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	DER BERUFSBERATER SOLL MIR MUNDART SCHREIBEN.	DER BERUFSBERATER SOLL MIR HOCHDEUTSCH SCHREIBEN.	DER BERUFSBERATER DARF AUCH EMOJIS IN SEINER ANTWORT BRAUCHEN.	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	52.94% 27	68.63% 35	39.22% 20	46.59% 82
Q2: 8. Klasse	55.56% 45	59.26% 48	48.15% 39	75.00% 132
Q2: 9. Klasse	50.00% 22	56.82% 25	50.00% 22	39.20% 69
Befragte insgesamt	94	108	81	176

F24 Könntest du dir vorstellen, extra eine neue App herunterzuladen, um mit dem Berufsberater per Chat zu kommunizieren?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	68.63% 35	31.37% 16	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	70.37% 57	29.63% 24	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	65.91% 29	34.09% 15	25.00% 44
Befragte insgesamt	121	55	176

F25 Wärsst du bereit, für eine neue App (siehe Frage 23) ungefähr 3 Franken zu bezahlen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	23.53% 12	76.47% 39	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	19.75% 16	80.25% 65	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	25.00% 11	75.00% 33	25.00% 44
Befragte insgesamt	39	137	176

F26 Hast du auf deinem Handy die «BIZ App» installiert?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	ICH HABE KEIN HANDY	INSGESAMT
Q2: 7. Klasse	3.92% 2	96.08% 49	0.00% 0	28.98% 51
Q2: 8. Klasse	11.11% 9	86.42% 70	2.47% 2	46.02% 81
Q2: 9. Klasse	9.09% 4	90.91% 40	0.00% 0	25.00% 44
Befragte insgesamt	15	159	2	176

Anhang 5: Umfrageergebnisse nach Niveau

Blended Counseling

SurveyMonkey

F1 Welche Schule besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	BIGLEN	DOTZIGEN	KAPPELEN	NIDAU	ORPUND	TWANN	INSGESAMT
Q3: Real	6.25% 3	35.42% 17	35.42% 17	2.08% 1	6.25% 3	14.58% 7	27.27% 48
Q3: Sek	23.44% 30	23.44% 30	0.00% 0	26.56% 34	8.59% 11	17.97% 23	72.73% 128
Befragte insgesamt	33	47	17	35	14	30	176

F2 Welche Klasse besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	7. KLASSE	8. KLASSE	9. KLASSE	INSGESAMT
Q3: Real	31.25% 15	43.75% 21	25.00% 12	27.27% 48
Q3: Sek	28.13% 36	46.88% 60	25.00% 32	72.73% 128
Befragte insgesamt	51	81	44	176

F3 Welche Schulstufe besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	REAL	SEK	INSGESAMT
Q3: Real	100.00% 48	0.00% 0	27.27% 48
Q3: Sek	0.00% 0	100.00% 128	72.73% 128
Befragte insgesamt	48	128	176

F4 Geschlecht?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WEIBLICH	MÄNNLICH	INSGESAMT
Q3: Real	43.75% 21	56.25% 27	27.27% 48
Q3: Sek	55.47% 71	44.53% 57	72.73% 128
Befragte insgesamt	92	84	176

F5 Besitzt du ein eigenes Smartphone?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN (BITTE BEI FRAGE 10 WEITERFAHREN)	INSGESAMT
Q3: Real	97.92% 47	2.08% 1	27.27% 48
Q3: Sek	99.22% 127	0.78% 1	72.73% 128
Befragte insgesamt	174	2	176

F6 Nimmst du dein Handy in die Schule mit?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

	IMMER	AB UND ZU	NIE	INSGESAMT
Q3: Real	46.81% 22	48.94% 23	4.26% 2	27.01% 47
Q3: Sek	51.97% 66	35.43% 45	12.60% 16	72.99% 127
Befragte insgesamt	88	68	18	174

F7 Hast du auf deinem Handy mobile Daten?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

Blended Counseling

SurveyMonkey

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q3: Real	85.11% 40	14.89% 7	27.01% 47
Q3: Sek	77.95% 99	22.05% 28	72.99% 127
Befragte insgesamt	139	35	174

F8 Was für ein Abo hast du?

Beantwortet: 171 Übersprungen: 5

	PREPAID	FLATRATE: UNLIMITIERTES TELEFONIEREN UND UNLIMITIERTE MOBILE DATEN	ABO MIT LIMITEN	INSGESAMT	
Q3: Real	24.44% 11		31.11% 14	44.44% 20	26.32% 45
Q3: Sek	36.51% 46		28.57% 36	34.92% 44	73.68% 126
Befragte insgesamt	57	50		64	171

F9 Hast du in der Schule Zugang zu WLAN?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q3: Real	55.32% 26	44.68% 21	27.01% 47
Q3: Sek	69.29% 88	30.71% 39	72.99% 127
Befragte insgesamt	114	60	174

F10 Wie kommunizierst du mit deinen Freunden/Freundinnen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SIGNAL
Q3: Real	79.17% 38	97.92% 47	66.67% 32	70.83% 34	4.17% 2	4.17% 2	60.42% 29	14.58% 7	4.17% 2	0.00% 0	0.00% 0
Q3: Sek	72.66% 93	99.22% 127	65.63% 84	59.38% 76	0.00% 0	9.38% 12	53.91% 69	15.63% 20	2.34% 3	0.78% 1	0.78% 1
Befragte insgesamt	131	174	116	110	2	14	98	27	5	1	1
	ANDERE (BITTE ANGEBEN)							GESAMT			
Q3: Real								0			
Q3: Sek								0			

F11 Wie kommunizierst du mit deinen Eltern? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SIGNAL
Q3: Real	33.33% 16	85.42% 41	6.25% 3	8.33% 4	6.25% 3	8.33% 4	81.25% 39	39.58% 19	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0
Q3: Sek	39.06% 50	93.75% 120	1.56% 2	5.47% 7	0.00% 0	9.38% 12	71.88% 92	41.41% 53	0.78% 1	0.00% 0	0.00% 0
Befragte insgesamt	66	161	5	11	3	16	131	72	1	0	0
	ANDERE (BITTE ANGEBEN)							GESAMT			
Q3: Real								0			
Q3: Sek								0			

F12 Wie kommunizierst du mit deinen Lehrpersonen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SIGNA
Q3: Real	0.00% 0	22.92% 11	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	41.67% 20	25.00% 12	14.58% 7	6.25% 3	0.00% 0	0.00%
Q3: Sek	0.00% 0	27.34% 35	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	46.09% 59	17.19% 22	12.50% 16	4.69% 6	0.00% 0	0.78%
Befragte insgesamt	0	46	0	0	0	79	34	23	9	0	1
ANDERE (BITTE ANGEBEN)											GESAMT
Q3: Real											0
Q3: Sek											0

F13 Brauchst du dein Handy, um für die Schule zu lernen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	NEIN	JA, ICH BESPRECHE MICH MIT KOLLEGI-INNEN PER TEXT- ODER SPRACHNACHRICHT (Z.B. AUF WHATSAPP)	JA, ICH BESPRECHE MICH MIT KOLLEGI-INNEN PER VIDEOCHAT	JA, ICH SUCHE IM INTERNET INFORMATIONEN	INSGESAMT	
Q3: Real	39.58% 19		35.42% 17	8.33% 4	54.17% 26	37.50% 66
Q3: Sek	17.97% 23		67.19% 86	18.75% 24	65.63% 84	123.30% 217
Befragte insgesamt	42	103	28	110	176	
WEITERES (BITTE ANGEBEN)					GESAMT	
Q3: Real					0	
Q3: Sek					0	

F14 Wo stehst du in Sachen Berufswahl?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH BIN IN DER 7. KLASSE UND HABE MICH NOCH NICHT MIT BERUFSWAHL BESCHÄFTIGT	ICH WEISS NOCH NICHT, WAS ICH SPÄTER MACHEN MÖCHTE	ICH SCHWANKE ZWISCHEN EINIGEN KONKRETEN MÖGLICHKEITEN, KANN MICH ABER NOCH NICHT ENTSCHEIDEN.	ICH HABE MICH FÜR EINEN PLAN A (UND EVTL. EINEN PLAN B) ENTSCIEDEN UND SUCHE NUN EINE LEHRSTELLE	ICH HABE BEREITS EINE LEHRSTELLE	ICH BESUCHE NACH DER 8./9. KLASSE EINE MITTELSCHULE (GYMNASIUM, FMS)	INSGESAMT
Q3: Real	4.17% 2	12.50% 6	37.50% 18	22.92% 11	22.92% 11	0.00% 0	27.27% 48
Q3: Sek	4.69% 6	10.16% 13	23.44% 30	19.53% 25	17.97% 23	24.22% 31	72.73% 128
Befragte insgesamt	8	19	48	36	34	31	176

F15 Für welche Teile der Berufswahl brauchst du dein Handy oder einen Computer? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH SUCHE AUF WWW.BERUFSBERATUNG.CH INFORMATIONEN (FILME ETC.) ZU BERUFEN	ICH SUCHE AUF EINER ODER MEHREREN HOMEPAGES OFFENE LEHRSTELLEN	ICH BENUTZE DIE «BIZ APP»	GAR NICHT	INSGESAMT	
Q3: Real	43.75% 21		31.25% 15	4.17% 2	41.67% 20	32.95% 58
Q3: Sek	43.75% 56		33.59% 43	7.03% 9	39.84% 51	90.34% 159
Befragte insgesamt	77	58	11	71	176	
WEITERE (BITTE ANGEBEN)					GESAMT	
Q3: Real					0	
Q3: Sek					0	

F16 Hattest du schon Kontakt mit dem Berufsberater? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

	NEIN	JA, ICH HABE EINES, ODER MEHRERE KURZGESPRÄCHE IN DER SCHULE BESUCHT	JA, ICH WAR AUF DEM BIZ FÜR EINE, ODER MEHRERE BERATUNG(EN)	INSGESAMT
Q3: Real	41.67% 20	43.75% 21	29.17% 14	31.25% 55
Q3: Sek	53.13% 68	32.03% 41	26.56% 34	81.25% 143
Befragte insgesamt	88	62	48	176

F17 Hattest du mit dem Berufsberater schon online Kontakt?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	NEIN	JA, PER TELEFON	JA, PER EMAIL	JA, PER SMS	JA, PER WHATSAPP	INSGESAMT
Q3: Real	87.50% 42	4.17% 2	10.42% 5	0.00% 0	0.00% 0	27.84% 49
Q3: Sek	94.53% 121	1.56% 2	2.34% 3	0.78% 1	0.78% 1	72.73% 128
Befragte insgesamt	163	4	8	1	1	176

F18 Kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA, ICH KANN MIR VORSTELLEN, MIT DEM BERUFSBERATER NUR ONLINE ZU KOMMUNIZIEREN	ICH MÖCHTE DEN BERUFSBERATER MINDESTENS EINMAL FACE-TO-FACE TREFFEN. DEN REST KÖNNEN WIR AUCH ONLINE BESPRECHEN.	NEIN, ICH MÖCHTE VOM BERUFSBERATER NUR FACE-TO-FACE BERATEN WERDEN	INSGESAMT
Q3: Real	25.00% 12	33.33% 16	41.67% 20	27.27% 48
Q3: Sek	20.31% 26	50.00% 64	29.69% 38	72.73% 128
Befragte insgesamt	38	80	58	176

F19 Welche der folgenden Varianten würdest du für den Kontakt zum Berufsberater bevorzugen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	1. KONTAKT FACE-TO-FACE > 2. KONTAKT ONLINE	1. KONTAKT ONLINE > 2. KONTAKT FACE-TO-FACE	INSGESAMT
Q3: Real	70.83% 34	29.17% 14	27.27% 48
Q3: Sek	59.38% 76	40.63% 52	72.73% 128
Befragte insgesamt	110	66	176

F20 Welchen Kontakt zum Berufsberater bevorzugst du für welche Frage?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Interessen abklären				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q3: Real	25.00% 12	58.33% 28	16.67% 8	27.27% 48
Q3: Sek	30.47% 39	50.78% 65	18.75% 24	72.73% 128
Informationen zu einem Beruf				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q3: Real	27.08% 13	45.83% 22	27.08% 13	27.27% 48
Q3: Sek	55.47% 71	33.59% 43	10.94% 14	72.73% 128
Tipps für mein Bewerbungsdossier				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q3: Real	35.42% 17	45.83% 22	18.75% 9	27.27% 48
Q3: Sek	26.56% 34	63.28% 81	10.16% 13	72.73% 128

Blended Counseling

SurveyMonkey

Lehrstellen suchen				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q3: Real	37.50% 18	35.42% 17		27.08% 13
Q3: Sek	39.06% 50	42.97% 55		17.97% 23
Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q3: Real	20.83% 10	66.67% 32		12.50% 6
Q3: Sek	11.72% 15	82.03% 105		6.25% 8

F21 Über welchen Kanal/welche Kanäle kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater zu kommunizieren? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	TELEFON	EMAIL	VIDEOTELEFONIE (Z.B. VIA SKYPE, WHATSAPP ETC.)	TEXTNACHRICHT (Z.B. VIA SMS, WHATSAPP, THREEMA, MICROSOFT TEAMS ETC.)	SPRACHNACHRICHT (Z.B. VIA WHATSAPP, THREEMA ETC.)	INSGESAMT
Q3: Real	56.25% 27	47.92% 23	4.17% 2	52.08% 25	14.58% 7	47.73% 84
Q3: Sek	42.19% 54	59.38% 76	21.88% 28	64.06% 82	12.50% 16	145.45% 256
Befragte insgesamt	81	99	30	107	23	176

F22 Gehen wir davon aus, dass du Fragen zu deiner Berufswahl per Textnachricht stellen kannst (z.B. auf WhatsApp). Welche der folgenden Aussagen trifft am meisten auf dich zu?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH MÖCHTE, DASS MEINE NACHRICHT VON MEINEM BERUFSBERATER BEANTWORTET WIRD	ICH MÖCHTE, DASS MEINE NACHRICHT VON EINER REALEN PERSON BEANTWORTET WIRD. WER DAS IST, SPIELT MIR ABER KEINE GROSSE ROLLE	ICH KANN MIR AUCH VORSTELLEN, DASS EIN COMPUTER/ROBOTER (CHATBOT) MEINE NACHRICHT BEANTWORTET	INSGESAMT
Q3: Real	70.83% 34	25.00% 12	4.17% 2	27.27% 48
Q3: Sek	66.41% 85	28.13% 36	5.47% 7	72.73% 128
Befragte insgesamt	119	48	9	176

F23 Gehen wir davon aus, dass dich der Berufsberater per Textnachricht (z.B. auf WhatsApp) kontaktiert. Welche Sprache findest du für seine Antwort passend? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	DER BERUFSBERATER SOLL MIR MUNDART SCHREIBEN.	DER BERUFSBERATER SOLL MIR HOCHDEUTSCH SCHREIBEN.	DER BERUFSBERATER DARF AUCH EMOJIS IN SEINER ANTWORT BRAUCHEN.	INSGESAMT
Q3: Real	52.08% 25	62.50% 30	45.83% 22	43.75% 77
Q3: Sek	53.91% 69	60.94% 78	46.09% 59	117.05% 206
Befragte insgesamt	94	108	81	176

F24 Könntest du dir vorstellen, extra eine neue App herunterzuladen, um mit dem Berufsberater per Chat zu kommunizieren?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q3: Real	64.58% 31	35.42% 17	27.27% 48
Q3: Sek	70.31% 90	29.69% 38	72.73% 128
Befragte insgesamt	121	55	176

Blended Counseling

SurveyMonkey

F25 Wärschtu bereit, für eine neue App (siehe Frage 23) ungefähr 3 Franken zu bezahlen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q3: Real	18.75% 9	81.25% 39	27.27% 48
Q3: Sek	23.44% 30	76.56% 98	72.73% 128
Befragte insgesamt	39	137	176

F26 Hast du auf deinem Handy die «BIZ App» installiert?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	ICH HABE KEIN HANDY	INSGESAMT
Q3: Real	4.17% 2	93.75% 45	2.08% 1	27.27% 48
Q3: Sek	10.16% 13	89.06% 114	0.78% 1	72.73% 128
Befragte insgesamt	15	159	2	176

Anhang 6: Umfrageergebnisse nach Beraterkontakt

Blended Counseling

SurveyMonkey

F1 Welche Schule besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	BIGLEN	DOTZIGEN	KAPPELEN	NIDAU	ORPUND	TWANN	INSGESAMT
Q16: Nein	21.59% 19	29.55% 26	3.41% 3	26.14% 23	5.68% 5	13.64% 12	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	22.58% 14	14.52% 9	17.74% 11	8.06% 5	9.68% 6	27.42% 17	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	8.33% 4	35.42% 17	14.58% 7	16.67% 8	8.33% 4	16.67% 8	27.27% 48
Befragte insgesamt	33	47	17	35	14	30	176

F2 Welche Klasse besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	7. KLASSE	8. KLASSE	9. KLASSE	INSGESAMT
Q16: Nein	55.68% 49	39.77% 35	4.55% 4	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	3.23% 2	48.39% 30	48.39% 30	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	0.00% 0	50.00% 24	50.00% 24	27.27% 48
Befragte insgesamt	51	81	44	176

F3 Welche Schulstufe besuchst du?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	REAL	SEK	INSGESAMT
Q16: Nein	22.73% 20	77.27% 68	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	33.87% 21	66.13% 41	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	29.17% 14	70.83% 34	27.27% 48
Befragte insgesamt	48	128	176

F4 Geschlecht?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WEIBLICH	MÄNNLICH	INSGESAMT
Q16: Nein	52.27% 46	47.73% 42	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	50.00% 31	50.00% 31	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	56.25% 27	43.75% 21	27.27% 48
Befragte insgesamt	92	84	176

F5 Besitzt du ein eigenes Smartphone?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN (BITTE BEI FRAGE 10 WEITERFAHREN)	INSGESAMT
Q16: Nein	98.86% 87	1.14% 1	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	100.00% 62	0.00% 0	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	97.92% 47	2.08% 1	27.27% 48
Befragte insgesamt	174	2	176

F6 Nimmst du dein Handy in die Schule mit?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

Blended Counseling

SurveyMonkey

	IMMER	AB UND ZU	NIE	INSGESAMT
Q16: Nein	47.13% 41	42.53% 37	10.34% 9	50.00% 87
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	46.77% 29	43.55% 27	9.68% 6	35.63% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	57.45% 27	29.79% 14	12.77% 6	27.01% 47
Befragte insgesamt	88	68	18	174

F7 Hast du auf deinem Handy mobile Daten?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q16: Nein	74.71% 65	25.29% 22	50.00% 87
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	85.48% 53	14.52% 9	35.63% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	85.11% 40	14.89% 7	27.01% 47
Befragte insgesamt	139	35	174

F8 Was für ein Abo hast du?

Beantwortet: 171 Übersprungen: 5

	PREPAID	FLATRATE: UNLIMITIERTES TELEFONIEREN UND UNLIMITIERTE MOBILE DATEN	ABO MIT LIMITEN	INSGESAMT	
Q16: Nein	41.67% 35		25.00% 21	33.33% 28	49.12% 84
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	27.42% 17		29.03% 18	43.55% 27	36.26% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	21.28% 10		38.30% 18	40.43% 19	27.49% 47
Befragte insgesamt	57	50	64		171

F9 Hast du in der Schule Zugang zu WLAN?

Beantwortet: 174 Übersprungen: 2

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q16: Nein	57.47% 50	42.53% 37	50.00% 87
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	79.03% 49	20.97% 13	35.63% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	65.96% 31	34.04% 16	27.01% 47
Befragte insgesamt	114	60	174

F10 Wie kommunizierst du mit deinen Freunden/Freundinnen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SI
Q16: Nein	77.27% 68	98.86% 87	63.64% 56	57.95% 51	1.14% 1	5.68% 5	52.27% 46	14.77% 13	0.00% 0	1.14% 1	
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	67.74% 42	100.00% 62	59.68% 37	62.90% 39	1.61% 1	12.90% 8	59.68% 37	17.74% 11	6.45% 4	0.00% 0	
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	79.17% 38	97.92% 47	75.00% 36	72.92% 35	0.00% 0	8.33% 4	66.67% 32	12.50% 6	2.08% 1	0.00% 0	
Befragte insgesamt	131	174	116	110	2	14	98	27	5	1	1

Blended Counseling

SurveyMonkey

	ANDERE (BITTE ANGEBEN)	GESAMT
Q16: Nein	0	0
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	0	0
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	0	0

F11 Wie kommunizierst du mit deinen Eltern? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SI
Q16: Nein	38.64% 34	93.18% 82	3.41% 3	6.82% 6	2.27% 2	5.68% 5	71.59% 63	34.09% 30	0.00% 0	0.00% 0	
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	32.26% 20	93.55% 58	1.61% 1	6.45% 4	0.00% 0	11.29% 7	80.65% 50	51.61% 32	0.00% 0	0.00% 0	
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	41.67% 20	89.58% 43	2.08% 1	6.25% 3	2.08% 1	16.67% 8	79.17% 38	45.83% 22	2.08% 1	0.00% 0	
Befragte insgesamt	66	161	5	11	3	16	131	72	1	0	0
	ANDERE (BITTE ANGEBEN)								GESAMT		
Q16: Nein									0	0	
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht									0	0	
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)									0	0	

F12 Wie kommunizierst du mit deinen Lehrpersonen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	WHATSAPP: SPRACHNACHRICHT	WHATSAPP: TEXTNACHRICHT	SNAPCHAT	INSTAGRAM	FACEBOOK	EMAIL	TELEFON	SMS	THREEMA	WIRE	SI
Q16: Nein	0.00% 0	17.05% 15	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	38.64% 34	14.77% 13	10.23% 9	1.14% 1	0.00% 0	
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	0.00% 0	40.32% 25	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	46.77% 29	29.03% 18	16.13% 10	9.68% 6	0.00% 0	
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	0.00% 0	35.42% 17	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	58.33% 28	18.75% 9	18.75% 9	6.25% 3	0.00% 0	
Befragte insgesamt	0	46	0	0	0	79	34	23	9	0	1
	ANDERE (BITTE ANGEBEN)								GESAMT		
Q16: Nein									0	0	
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht									0	0	
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)									0	0	

F13 Brauchst du dein Handy, um für die Schule zu lernen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	NEIN	JA, ICH BESPRECHE MICH MIT KOLLEGI- INNEN PER TEXT- ODER SPRACHNACHRICHT (Z.B. AUF WHATSAPP)	JA, ICH BESPRECHE MICH MIT KOLLEGI- INNEN PER VIDEOCHAT	JA, ICH SUCHE IM INTERNET INFORMATIONEN	INGSAMT
Q16: Nein	27.27% 24	53.41% 47	11.36% 10	62.50% 55	77.27% 136
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	12.90% 8	66.13% 41	20.97% 13	69.35% 43	59.66% 105
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	25.00% 12	64.58% 31	20.83% 10	60.42% 29	46.59% 82
Befragte insgesamt	42	103	28	110	176

Blended Counseling

SurveyMonkey

	WEITERES (BITTE ANGEBEN)	GESAMT
Q16: Nein		0
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht		0
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)		0

F14 Wo stehst du in Sachen Berufswahl?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH BIN IN DER 7. KLASSE UND HABE MICH NOCH NICHT MIT BERUFSWAHL BESCHÄFTIGT	ICH WEISS NOCH NICHT, WAS ICH SPÄTER MACHEN MÖCHTE	ICH SCHWANKE ZWISCHEN EINIGEN KONKRETEN MÖGLICHKEITEN, KANN MICH ABER NOCH NICHT ENTSCHIEDEN.	ICH HABE MICH FÜR EINEN PLAN A (UND EVTL. EINEN PLAN B) ENTSCHIEDEN UND SUCHE NUN EINE LEHRSTELLE	ICH HABE BEREITS EINE LEHRSTELLE	ICH BESUCHE NACH DER 8./9. KLASSE EINE MITTELSCHULE (GYMNASIUM, FMS)	INSGESAMT
Q16: Nein	9.09% 8	15.91% 14	32.95% 29	20.45% 18	6.82% 6	14.77% 13	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	0.00% 0	3.23% 2	25.81% 16	17.74% 11	35.48% 22	17.74% 11	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	0.00% 0	6.25% 3	14.58% 7	20.83% 10	33.33% 16	25.00% 12	27.27% 48
Befragte insgesamt	8	19	48	36	34	31	176

F15 Für welche Teile der Berufswahl brauchst du dein Handy oder einen Computer? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH SUCHE AUF WWW.BERUFSBERATUNG.CH INFORMATIONEN (FILME ETC.) ZU BERUFEN	ICH SUCHE AUF EINER ODER MEHREREN HOMEPAGES OFFENE LEHRSTELLEN	ICH BENUTZE DIE «BIZ APP»	GAR NICHT	INSGESAMT
Q16: Nein	37.50% 33	20.45% 18	4.55% 4	55.68% 49	59.09% 104
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	54.84% 34	45.16% 28	9.68% 6	20.97% 13	46.02% 81
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	47.92% 23	47.92% 23	8.33% 4	25.00% 12	35.23% 62
Befragte insgesamt	77	58	11	71	176

	WEITERE (BITTE ANGEBEN)	GESAMT
Q16: Nein		0
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht		0
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)		0

F16 Hattest du schon Kontakt mit dem Berufsberater? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	NEIN	JA, ICH HABE EINES, ODER MEHRERE KURZGESPRÄCHE IN DER SCHULE BESUCHT	JA, ICH WAR AUF DEM BIZ FÜR EINE, ODER MEHRERE BERATUNG(EN)	INSGESAMT
Q16: Nein	100.00% 88	0.00% 0	0.00% 0	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	0.00% 0	100.00% 62	35.48% 22	47.73% 84
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	0.00% 0	45.83% 22	100.00% 48	39.77% 70
Befragte insgesamt	88	62	48	176

F17 Hattest du mit dem Berufsberater schon online Kontakt?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

	NEIN	JA, PER TELEFON	JA, PER EMAIL	JA, PER SMS	JA, PER WHATSAPP	INSGESAMT
Q16: Nein	98.86% 87	1.14% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	83.87% 52	3.23% 2	11.29% 7	1.61% 1	1.61% 1	35.80% 63
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	79.17% 38	6.25% 3	14.58% 7	0.00% 0	2.08% 1	27.84% 49
Befragte insgesamt	163	4	8	1	1	176

F18 Kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA, ICH KANN MIR VORSTELLEN, MIT DEM BERUFSBERATER NUR ONLINE ZU KOMMUNIZIEREN	ICH MÖCHTE DEN BERUFSBERATER MINDESTENS EINMAL FACE-TO-FACE TREFFEN. DEN REST KÖNNEN WIR AUCH ONLINE BESPRECHEN.	NEIN, ICH MÖCHTE VOM BERUFSBERATER NUR FACE-TO-FACE BERATEN WERDEN	INSGESAMT
Q16: Nein	22.73% 20		48.86% 43	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	17.74% 11		45.16% 28	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	25.00% 12		37.50% 18	27.27% 48
Befragte insgesamt	38	80	58	176

F19 Welche der folgenden Varianten würdest du für den Kontakt zum Berufsberater bevorzugen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	1. KONTAKT FACE-TO-FACE > 2. KONTAKT ONLINE	1. KONTAKT ONLINE > 2. KONTAKT FACE-TO-FACE	INSGESAMT
Q16: Nein	56.82% 50	43.18% 38	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	66.13% 41	33.87% 21	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	68.75% 33	31.25% 15	27.27% 48
Befragte insgesamt	110	66	176

F20 Welchen Kontakt zum Berufsberater bevorzugst du für welche Frage?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Interessen abklären	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q16: Nein	32.95% 29	48.86% 43	18.18% 16	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	27.42% 17	51.61% 32	20.97% 13	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	27.08% 13	62.50% 30	10.42% 5	27.27% 48

Informationen zu einem Beruf	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q16: Nein	48.86% 43	40.91% 36	10.23% 9	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	46.77% 29	35.48% 22	17.74% 11	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	52.08% 25	25.00% 12	22.92% 11	27.27% 48

Blended Counseling

SurveyMonkey

Tipps für mein Bewerbungsdossier				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q16: Nein	29.55% 26	60.23% 53	10.23% 9	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	30.65% 19	58.06% 36	11.29% 7	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	20.83% 10	60.42% 29	18.75% 9	27.27% 48
Lehrstellen suchen				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q16: Nein	39.77% 35	45.45% 40	14.77% 13	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	40.32% 25	35.48% 22	24.19% 15	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	35.42% 17	41.67% 20	22.92% 11	27.27% 48
Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen				
	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Q16: Nein	18.18% 16	73.86% 65	7.95% 7	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	11.29% 7	85.48% 53	3.23% 2	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	6.25% 3	81.25% 39	12.50% 6	27.27% 48

F21 Über welchen Kanal/welche Kanäle kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater zu kommunizieren? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	TELEFON	EMAIL	VIDEOTELEFONIE (Z.B. VIA SKYPE, WHATSAPP ETC.)	TEXTNACHRICHT (Z.B. VIA SMS, WHATSAPP, THREEMA, MICROSOFT TEAMS ETC.)	SPRACHNACHRICHT (Z.B. VIA WHATSAPP, THREEMA ETC.)	INSGESAMT
Q16: Nein	42.05% 37	53.41% 47	14.77% 13	65.91% 58	17.05% 15	96.59% 170
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	48.39% 30	64.52% 40	14.52% 9	54.84% 34	11.29% 7	68.18% 120
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	52.08% 25	58.33% 28	22.92% 11	60.42% 29	6.25% 3	54.55% 96
Befragte insgesamt	81	99	30	107	23	176

F22 Gehen wir davon aus, dass du Fragen zu deiner Berufswahl per Textnachricht stellen kannst (z.B. auf WhatsApp). Welche der folgenden Aussagen trifft am meisten auf dich zu?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	ICH MÖCHTE, DASS MEINE NACHRICHT VON MEINEM BERUFSBERATER BEANTWORTET WIRD	ICH MÖCHTE, DASS MEINE NACHRICHT VON EINER REALEN PERSON BEANTWORTET WIRD. WER DAS IST, SPIELT MIR ABER KEINE GROSSE ROLLE	ICH KANN MIR AUCH VORSTELLEN, DASS EIN COMPUTER/ROBOTER (CHATBOT) MEINE NACHRICHT BEANTWORTET	INSGESAMT
Q16: Nein	71.59% 63	27.27% 24	1.14% 1	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	66.13% 41	29.03% 18	4.84% 3	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	68.75% 33	18.75% 9	12.50% 6	27.27% 48
Befragte insgesamt	119	48	9	176

F23 Gehen wir davon aus, dass dich der Berufsberater per Textnachricht (z.B. auf WhatsApp) kontaktiert. Welche Sprache findest du für seine Antwort passend? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

	DER BERUFSBERATER SOLL MIR MÜNDART SCHREIBEN.	DER BERUFSBERATER SOLL MIR HOCHDEUTSCH SCHREIBEN.	DER BERUFSBERATER DARF AUCH EMOJIS IN SEINER ANTWORT BRAUCHEN.	INSGESAMT
Q16: Nein	51.14% 45	61.36% 54	43.18% 38	77.84% 137
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	53.23% 33	62.90% 39	46.77% 29	57.39% 101
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	56.25% 27	60.42% 29	56.25% 27	47.16% 83
Befragte insgesamt	94	108	81	176

F24 Könntest du dir vorstellen, extra eine neue App herunterzuladen, um mit dem Berufsberater per Chat zu kommunizieren?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q16: Nein	73.86% 65	26.14% 23	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	58.06% 36	41.94% 26	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	75.00% 36	25.00% 12	27.27% 48
Befragte insgesamt	121	55	176

F25 Wärsst du bereit, für eine neue App (siehe Frage 23) ungefähr 3 Franken zu bezahlen?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	INSGESAMT
Q16: Nein	23.86% 21	76.14% 67	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	16.13% 10	83.87% 52	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	25.00% 12	75.00% 36	27.27% 48
Befragte insgesamt	39	137	176

F26 Hast du auf deinem Handy die «BIZ App» installiert?

Beantwortet: 176 Übersprungen: 0

	JA	NEIN	ICH HABE KEIN HANDY	INSGESAMT
Q16: Nein	5.68% 5	93.18% 82	1.14% 1	50.00% 88
Q16: Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	11.29% 7	88.71% 55	0.00% 0	35.23% 62
Q16: Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	10.42% 5	87.50% 42	2.08% 1	27.27% 48
Befragte insgesamt	15	159	2	176

Anhang 7: Umfrageergebnisse nur Biglen

Blended Counseling

SurveyMonkey

F1 Welche Schule besuchst du?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Biglen	100.00%	33
Dotzigen	0.00%	0
Kappelen	0.00%	0
Nidau	0.00%	0
Orpund	0.00%	0
Twann	0.00%	0
GESAMT		33

F2 Welche Klasse besuchst du?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
7. Klasse	33.33%	11
8. Klasse	21.21%	7
9. Klasse	45.45%	15
GESAMT		33

F3 Welche Schulstufe besuchst du?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Real	9.09%	3
Sek	90.91%	30
GESAMT		33

F4 Geschlecht?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
weiblich	51.52%	17
männlich	48.48%	16
GESAMT		33

F5 Besitzt du ein eigenes Smartphone?

1 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	100.00%	33
Nein (bitte bei Frage 10 weiterfahren)	0.00%	0
GESAMT		33

F6 Nimmst du dein Handy in die Schule mit?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Immer	33.33%	11
Ab und zu	57.58%	19
Nie	9.09%	3
GESAMT		33

F7 Hast du auf deinem Handy mobile Daten?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	66.67%	22
Nein	33.33%	11
GESAMT		33

F8 Was für ein Abo hast du?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Prepaid	42.42%	14
Flatrate: unlimitedes Telefonieren und unlimitierte mobile Daten	21.21%	7
Abo mit Limiten	36.36%	12
GESAMT		33

F9 Hast du in der Schule Zugang zu WLAN?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	84.85%	28
Nein	15.15%	5
GESAMT		33

F10 Wie kommunizierst du mit deinen Freunden/Freundinnen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	72.73%	24
WhatsApp: Textnachricht	100.00%	33
Snapchat	72.73%	24
Instagram	66.67%	22
Facebook	0.00%	0
Email	6.06%	2
Telefon	51.52%	17
SMS	6.06%	2
Threema	0.00%	0
Wire	0.00%	0
Signal	0.00%	0
Befragte insgesamt: 33		

F11 Wie kommunizierst du mit deinen Eltern? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	42.42%	14
WhatsApp: Textnachricht	90.91%	30
Snapchat	3.03%	1
Instagram	3.03%	1
Facebook	0.00%	0
Email	9.09%	3
Telefon	81.82%	27
SMS	48.48%	16
Threema	0.00%	0
Wire	0.00%	0
Signal	0.00%	0
Befragte insgesamt: 33		

F12 Wie kommunizierst du mit deinen Lehrpersonen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	0.00%	0
WhatsApp: Textnachricht	30.30%	10
Snapchat	0.00%	0
Instagram	0.00%	0
Facebook	0.00%	0
Email	30.30%	10
Telefon	6.06%	2
SMS	12.12%	4
Threema	0.00%	0
Wire	0.00%	0
Signal	0.00%	0
Microsoft Teams	24.24%	8
Gar nicht	42.42%	14
Befragte insgesamt: 33		

F13 Brauchst du dein Handy, um für die Schule zu lernen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	9.09%	3
Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Text- oder Sprachnachricht (z.B. auf WhatsApp)	72.73%	24
Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Videochat	18.18%	6
Ja, ich suche im Internet Informationen	72.73%	24
Befragte insgesamt: 33		

F14 Wo stehst du in Sachen Berufswahl?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ich bin in der 7. Klasse und habe mich noch nicht mit Berufswahl beschäftigt	6.06%	2
Ich weiss noch nicht, was ich später machen möchte	9.09%	3
Ich schwanke zwischen einigen konkreten Möglichkeiten, kann mich aber noch nicht entscheiden.	15.15%	5
Ich habe mich für einen Plan A (und evtl. einen Plan B) entschieden und suche nun eine Lehrstelle	24.24%	8
Ich habe bereits eine Lehrstelle	36.36%	12
Ich besuche nach der 8./9. Klasse eine Mittelschule (Gymnasium, FMS)	9.09%	3
GESAMT		33

F15 Für welche Teile der Berufswahl brauchst du dein Handy oder einen Computer? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ich suche auf www.berufsberatung.ch Informationen (Filme etc.) zu Berufen	48.48%	16
Ich suche auf einer oder mehreren Homepages offene Lehrstellen	30.30%	10
Ich benutze die «BIZ App»	6.06%	2
Gar nicht	42.42%	14
Befragte insgesamt: 33		

F16 Hattest du schon Kontakt mit dem Berufsberater? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	57.58%	19
Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	42.42%	14
Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	12.12%	4
Befragte insgesamt: 33		

F17 Hattest du mit dem Berufsberater schon online Kontakt?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	90.91%	30
Ja, per Telefon	0.00%	0
Ja, per Email	6.06%	2
Ja, per SMS	3.03%	1
Ja, per WhatsApp	0.00%	0
Befragte insgesamt: 33		

F18 Kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja, ich kann mir vorstellen, mit dem Berufsberater nur online zu kommunizieren	18.18%	6
Ich möchte den Berufsberater mindestens einmal Face-to-Face treffen. Den Rest können wir auch online besprechen.	63.64%	21
Nein, ich möchte vom Berufsberater nur Face-to-Face beraten werden	18.18%	6
GESAMT		33

F19 Welche der folgenden Varianten würdest du für den Kontakt zum Berufsberater bevorzugen?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
1. Kontakt Face-to-Face > 2. Kontakt online	66.67%	22
1. Kontak online > 2. Kontakt Face-to-Face	33.33%	11
GESAMT		33

F20 Welchen Kontakt zum Berufsberater bevorzugst du für welche Frage?

6 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Interessen abklären	42.42% 14	45.45% 15	12.12% 4	33
Informationen zu einem Beruf	60.61% 20	30.30% 10	9.09% 3	33
Tipps für mein Bewerbungsossier	33.33% 11	57.58% 19	9.09% 3	33
Lehrstellen suchen	48.48% 16	33.33% 11	18.18% 6	33
Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen	27.27% 9	72.73% 24	0.00% 0	33

F21 Über welchen Kanal/welche Kanäle kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater zu kommunizieren? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
Telefon	24.24% 8
Email	54.55% 18
Videotelefonie (z.B. via Skype, WhatsApp etc.)	9.09% 3
Textnachricht (z.B. via SMS, WhatsApp, Threema, Microsoft Teams etc.)	81.82% 27
Sprachnachricht (z.B. via WhatsApp, Threema etc.)	21.21% 7
Befragte insgesamt: 33	

F22 Gehen wir davon aus, dass du Fragen zu deiner Berufswahl per Textnachricht stellen kannst (z.B. auf WhatsApp). Welche der folgenden Aussagen trifft am meisten auf dich zu?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
Ich möchte, dass meine Nachricht von meinem Berufsberater beantwortet wird	75.76% 25
Ich möchte, dass meine Nachricht von einer realen Person beantwortet wird. Wer das ist, spielt mir aber keine grosse Rolle	24.24% 8
Ich kann mir auch vorstellen, dass ein Computer/Roboter (Chatbot) meine Nachricht beantwortet	0.00% 0
GESAMT	33

F23 Gehen wir davon aus, dass dich der Berufsberater per Textnachricht (z.B. auf WhatsApp) kontaktiert. Welche Sprache findest du für seine Antwort passend? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

7 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Der Berufsberater soll mir Mundart schreiben.	57.58%	19
Der Berufsberater soll mir Hochdeutsch schreiben.	42.42%	14
Der Berufsberater darf auch Emojis in seiner Antwort brauchen.	36.36%	12
Befragte insgesamt: 33		

F24 Könntest du dir vorstellen, extra eine neue App herunterzuladen, um mit dem Berufsberater per Chat zu kommunizieren?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	66.67%	22
Nein	33.33%	11
GESAMT		33

F25 Wärscht du bereit, für eine neue App (siehe Frage 23) ungefähr 3 Franken zu bezahlen?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	24.24%	8
Nein	75.76%	25
GESAMT		33

F26 Hast du auf deinem Handy die «BIZ App» installiert?

Beantwortet: 33 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	6.06%	2
Nein	93.94%	31
Ich habe kein Handy	0.00%	0
GESAMT		33

Anhang 8: Umfrageergebnisse nur Bieler Seeland

Blended Counseling

SurveyMonkey

F1 Welche Schule besuchst du?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Biglen	0.00%	0
Dotzigen	32.87%	47
Kappelen	11.89%	17
Nidau	24.48%	35
Orpund	9.79%	14
Twann	20.98%	30
GESAMT		143

F2 Welche Klasse besuchst du?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
7. Klasse	27.97%	40
8. Klasse	51.75%	74
9. Klasse	20.28%	29
GESAMT		143

F3 Welche Schulstufe besuchst du?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Real	31.47%	45
Sek	68.53%	98
GESAMT		143

F4 Geschlecht?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
weiblich	52.45%	75
männlich	47.55%	68
GESAMT		143

F5 Besitzt du ein eigenes Smartphone?

1 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	98.60%	141
Nein (bitte bei Frage 10 weiterfahren)	1.40%	2
GESAMT		143

F6 Nimmst du dein Handy in die Schule mit?

Beantwortet: 141 Übersprungen: 2

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Immer	54.61%	77
Ab und zu	34.75%	49
Nie	10.64%	15
GESAMT		141

F7 Hast du auf deinem Handy mobile Daten?

Beantwortet: 141 Übersprungen: 2

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	82.98%	117
Nein	17.02%	24
GESAMT		141

F8 Was für ein Abo hast du?

Beantwortet: 138 Übersprungen: 5

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Prepaid	31.16%	43
Flatrate: unlimitedes Telefonieren und unlimitierte mobile Daten	31.16%	43
Abo mit Limiten	37.68%	52
GESAMT		138

F9 Hast du in der Schule Zugang zu WLAN?

Beantwortet: 141 Übersprungen: 2

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	60.99%	86
Nein	39.01%	55
GESAMT		141

F10 Wie kommunizierst du mit deinen Freunden/Freundinnen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	74.83%	107
WhatsApp: Textnachricht	98.60%	141
Snapchat	64.34%	92
Instagram	61.54%	88
Facebook	1.40%	2
Email	8.39%	12
Telefon	56.64%	81
SMS	17.48%	25
Threema	3.50%	5
Wire	0.70%	1
Signal	0.70%	1
Befragte insgesamt: 143		

F11 Wie kommunizierst du mit deinen Eltern? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	36.36%	52
WhatsApp: Textnachricht	91.61%	131
Snapchat	2.80%	4
Instagram	6.99%	10
Facebook	2.10%	3
Email	9.09%	13
Telefon	72.73%	104
SMS	39.16%	56
Threema	0.70%	1
Wire	0.00%	0
Signal	0.00%	0
Befragte insgesamt: 143		

F12 Wie kommunizierst du mit deinen Lehrpersonen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
WhatsApp: Sprachnachricht	0.00%	0
WhatsApp: Textnachricht	25.17%	36
Snapchat	0.00%	0
Instagram	0.00%	0
Facebook	0.00%	0
Email	48.25%	69
Telefon	22.38%	32
SMS	13.29%	19
Threema	6.29%	9
Wire	0.00%	0
Signal	0.70%	1
Microsoft Teams	1.40%	2
Gar nicht	32.17%	46
Befragte insgesamt: 143		

F13 Brauchst du dein Handy, um für die Schule zu lernen? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	27.27%	39
Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Text- oder Sprachnachricht (z.B. auf WhatsApp)	55.24%	79
Ja, ich bespreche mich mit Kolleg/-innen per Videochat	15.38%	22
Ja, ich suche im Internet Informationen	60.14%	86
Befragte insgesamt: 143		

F14 Wo stehst du in Sachen Berufswahl?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ich bin in der 7. Klasse und habe mich noch nicht mit Berufswahl beschäftigt	4.20%	6
Ich weiss noch nicht, was ich später machen möchte	11.19%	16
Ich schwanke zwischen einigen konkreten Möglichkeiten, kann mich aber noch nicht entscheiden.	30.07%	43
Ich habe mich für einen Plan A (und evtl. einen Plan B) entschieden und suche nun eine Lehrstelle	19.58%	28
Ich habe bereits eine Lehrstelle	15.38%	22
Ich besuche nach der 8./9. Klasse eine Mittelschule (Gymnasium, FMS)	19.58%	28
GESAMT		143

F15 Für welche Teile der Berufswahl brauchst du dein Handy oder einen Computer? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ich suche auf www.berufsberatung.ch Informationen (Filme etc.) zu Berufen	42.66%	61
Ich suche auf einer oder mehreren Homepages offene Lehrstellen	33.57%	48
Ich benutze die «BIZ App»	6.29%	9
Gar nicht	39.86%	57
Befragte insgesamt: 143		

F16 Hattest du schon Kontakt mit dem Berufsberater? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	48.25%	69
Ja, ich habe eines, oder mehrere Kurzgespräche in der Schule besucht	33.57%	48
Ja, ich war auf dem BIZ für eine, oder mehrere Beratung(en)	30.77%	44
Befragte insgesamt: 143		

F17 Hattest du mit dem Berufsberater schon online Kontakt?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Nein	93.01%	133
Ja, per Telefon	2.80%	4
Ja, per Email	4.20%	6
Ja, per SMS	0.00%	0
Ja, per WhatsApp	0.70%	1
Befragte insgesamt: 143		

F18 Kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater einen Teil der Beratung online durchzuführen?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja, ich kann mir vorstellen, mit dem Berufsberater nur online zu kommunizieren	22.38%	32
Ich möchte den Berufsberater mindestens einmal Face-to-Face treffen. Den Rest können wir auch online besprechen.	41.26%	59
Nein, ich möchte vom Berufsberater nur Face-to-Face beraten werden	36.36%	52
GESAMT		143

F19 Welche der folgenden Varianten würdest du für den Kontakt zum Berufsberater bevorzugen?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
1. Kontakt Face-to-Face > 2. Kontakt online	61.54%	88
1. Kontak online > 2. Kontakt Face-to-Face	38.46%	55
GESAMT		143

F20 Welchen Kontakt zum Berufsberater bevorzugst du für welche Frage?

Blended Counseling

SurveyMonkey

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

	ONLINE	FACE-TO-FACE	ICH BRAUCHE DEN BERUFSBERATER DAZU NICHT	INSGESAMT
Interessen abklären	25.87% 37	54.55% 78	19.58% 28	143
Informationen zu einem Beruf	44.76% 64	38.46% 55	16.78% 24	143
Tipps für mein Bewerbungsossier	27.97% 40	58.74% 84	13.29% 19	143
Lehrstellen suchen	36.36% 52	42.66% 61	20.98% 30	143
Schwierigkeiten in meiner Berufswahl besprechen	11.19% 16	79.02% 113	9.79% 14	143

F21 Über welchen Kanal/welche Kanäle kannst du dir vorstellen, mit dem Berufsberater zu kommunizieren? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
Telefon	51.05% 73
Email	56.64% 81
Videotelefonie (z.B. via Skype, WhatsApp etc.)	18.88% 27
Textnachricht (z.B. via SMS, WhatsApp, Threema, Microsoft Teams etc.)	55.94% 80
Sprachnachricht (z.B. via WhatsApp, Threema etc.)	11.19% 16
Befragte insgesamt: 143	

F22 Gehen wir davon aus, dass du Fragen zu deiner Berufswahl per Textnachricht stellen kannst (z.B. auf WhatsApp). Welche der folgenden Aussagen trifft am meisten auf dich zu?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN
Ich möchte, dass meine Nachricht von meinem Berufsberater beantwortet wird	65.73% 94
Ich möchte, dass meine Nachricht von einer realen Person beantwortet wird. Wer das ist, spielt mir aber keine grosse Rolle	27.97% 40
Ich kann mir auch vorstellen, dass ein Computer/Roboter (Chatbot) meine Nachricht beantwortet	6.29% 9
GESAMT	143

F23 Gehen wir davon aus, dass dich der Berufsberater per Textnachricht (z.B. auf WhatsApp) kontaktiert. Welche Sprache findest du für seine Antwort passend? (mehrere Antworten möglich)

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

7 / 8

Blended Counseling

SurveyMonkey

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Der Berufsberater soll mir Mundart schreiben.	52.45%	75
Der Berufsberater soll mir Hochdeutsch schreiben.	65.73%	94
Der Berufsberater darf auch Emojis in seiner Antwort brauchen.	48.25%	69
Befragte insgesamt: 143		

F24 Könntest du dir vorstellen, extra eine neue App herunterzuladen, um mit dem Berufsberater per Chat zu kommunizieren?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	69.23%	99
Nein	30.77%	44
GESAMT		143

F25 Wärscht du bereit, für eine neue App (siehe Frage 23) ungefähr 3 Franken zu bezahlen?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	21.68%	31
Nein	78.32%	112
GESAMT		143

F26 Hast du auf deinem Handy die «BIZ App» installiert?

Beantwortet: 143 Übersprungen: 0

ANTWORTOPTIONEN	BEANTWORTUNGEN	
Ja	9.09%	13
Nein	89.51%	128
Ich habe kein Handy	1.40%	2
GESAMT		143

Anhang 9: Merkblätter BIZ Kanton Bern



Distanzberatung

Praxistipps zur Telefonberatung

Einleitung

Telefonberatung ist eine Variante von Distanzberatung. Da die Beratungsperson und der Kunde, die Kundin zeitgleich an der Beratung teilnehmen, spricht man von synchroner Distanzberatung. Ziel dieses Merkblattes ist es, Tipps und Tricks zur synchronen Distanzberatung aufzulisten und durch Kolaboration auf BIZNet auch stets zu erweitern. Kommentare sind also sehr willkommen und werden laufend ergänzt – ganz nach dem Motto «Erfahrung macht den (Telefon-)Meister».

1. Technische Aspekte

Funktionierende Technik erleichtert die Distanzberatung enorm. Und trotzdem ist zu Zeiten von extensivem Homeoffice nicht sicher, dass die Technik auch standhalten wird. Deshalb hier einige Überlegungen technischer Natur:



Thema	Erläuterung
Skype for business	Es ist erstrebenswert, mit den Kund/-innen per Bürotelefon zu kommunizieren. Dies funktioniert einerseits, wenn man im Büro ist, andererseits, wenn man zuhause einen Laptop/Desktop mit einem PKI-Zertifikat, bzw. einem Maschinenzertifikat hat. Achtung: Auch beim Maschinenzertifikat muss eine Freischaltung beantragt werden.
Telefonnummern	Da es bei Festnetz und Handynet zur Zeit vermehrt zu Unterbrüchen kommen kann, ist es hilfreich, von den Kund/-innen beide Nummern zu haben, um im Notfall wechseln zu können.
Nummer unterdrücken	Wer zuhause gezwungen ist, sein privates Handy zu nutzen, unterdrückt vor jedem Anruf seine private Nummer. Am besten gibt man hierzu auf Google den eigenen Handtyp (z.B. «iPhone Xr») und die Bemerkung «Rufnummer unterdrücken» ein. Wird die Handyhilfe von Swisscom angezeigt, ist dies die einfachste Erklärung mit Bildern.
Headset	Wer sein Büro-Headset nicht zuhause hat, kann auch gut mit einem Headset des Handys telefonieren. Auch so hat man die Hände frei, um während dem Gespräch Stichworte für ein späteres Protokoll zu notieren.
Videotelefonie	Bei einer Beratung via Videotelefonie kommen neben der Stimme auch die Gestik und Mimik zur Geltung. Die IT BKD trifft momentan Abklärungen betreffend geeignetem Tool. Sobald Genaueres vorhanden ist, wird dies hier ergänzt. Achtung: Die Monitore in unseren Büros verfügen über keine Webcam.
Acrobat pro	Um Testergebnisse verschlüsselt an unsere Kund/-innen senden zu können, braucht es Acrobat pro. Dieses Programm kann bei der IT bestellt werden. Siehe hierzu den BIZnet-Eintrag des Testzentrums.

Die BIZ Berufsberatungs- und Informationszentren sind eine Dienstleistung der Erziehungsdirektion des Kantons Bern
www.be.ch/biz



Telefonkonferenz	In seltenen Fällen - z.B. wenn Mutter/Vater am Arbeiten sind und die/der Jugendliche zuhause ist - kann eine Telefonkonferenz sinnvoll sein. Von Skype for business aus ruft man hierzu zuerst die eine Rufnummer an, anschliessend drückt man in der oberen rechten Ecke auf das runde Symbol mit dem Plus und wählt die nächste Nummer. Auch auf dem Handy sollte dies gehen, z.B. nach dem ersten Anruf über einen Befehl "Anruf hinzufügen" (oder ähnliche).
------------------	--

2. «Alltagstipps»

Viele Beratungspersonen werden die nachfolgenden Tipps nicht brauchen, da einiges sehr ähnlich ist, wie in regulären Face-to-Face-Beratungen. Die untenstehende Liste ist also nicht als Belehrung, sondern als Reminder – angereichert mit Spezialitäten der Telefonberatung – gedacht.

Thema	Erläuterung
Vorabklärungen	In einem Anruf vor der eigentlichen Beratung können wichtige Informationen abgeholt, bzw. weitergegeben werden: <ul style="list-style-type: none"> – Themen für die Beratung – Allfällig vorgängig zu versendende Tests – Hinweis für die Kund/-innen: «Sehen Sie für das Telefongespräch die Arbeit an einem ruhigen Ort, inkl. Notizmaterial und wenn möglich mit Computer und Internetzugang vor.»
«Netiquette»	Andere Kommunikationsformen können manchmal dazu führen, dass Kund/-innen anders reagieren als gewohnt. Zu Beginn der Beratung macht man mit ihnen deshalb Spielregeln für die Telefonberatung ab.
«Beratungsort»	Es kommt vor, dass Kund/-innen während dem Gespräch unterwegs sind. Deshalb lohnt es sich, zu Beginn des Gesprächs nachzufragen, wo sie sich befinden. Wenn es für die Beratung erforderlich ist, dass die Kund/-innen Notizen machen und online Informationen nachschlagen können, könnte der Termin auch um wenige Minuten verschoben werden, bis die Kund/-innen zuhause sind.
Passive Teilnehmer	Vor allem bei der Beratung von Jugendlichen ist davon auszugehen, dass (evtl. nur im Hintergrund) noch weitere Gesprächsteilnehmer/-innen vorhanden sind. Für die Beratungsperson ist es wichtig zu wissen, wer am Gespräch in welcher Form teilnimmt. Es empfiehlt sich, dies am Anfang des Gesprächs zu klären. Während dem Gespräch können Personen im Hintergrund immer wieder direkt angesprochen und so mit einbezogen werden.
Rahmenbedingungen	Zu Beginn des Gesprächs wird geklärt, wie die Beratung ablaufen wird, welcher Zeitrahmen zur Verfügung steht und welche Ziele erreicht, bzw. welche Themen besprochen werden sollen. Ein roter Faden ist noch wichtiger, als bei einer Face-to-Face-Beratung.
Beziehungsaufbau	Fast sämtliche Rituale aus der Face-to-Face-Beratung zwecks Beziehungsaufbau entfallen. Auch im virtuellen Gesprächsraum ist es jedoch wichtig, sich Zeit zu nehmen, um anzukommen und eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Ein Lächeln hilft, auch wenn es der Kunde, die Kundin nicht sieht.
Sprache	Eine bildhafte, einfache Sprache ist am Telefon verständlicher als viele Fachbegriffe zu verwenden. Aktives Zuhören funktioniert am

2



	Telefon v.a. via paraphrasieren. Auch ein «Nicken» muss mit sprachlichen Ausdrücken verdeutlicht werden («mh» etc.). Füllwörter und Konjunktive vermeiden.
Konzentrationsspanne	Kund/-innen können etwa 30 Sekunden zuhören. Danach ist es wichtig, eine kurze Pause zu machen und so den Kund/-innen die Möglichkeit zu eigenen Gedanken zu geben.
Fragen	In Telefonberatungen gibt es die Tendenz, allzu schnell in den «Lösungsmodus» zu geraten. Es lohnt sich aber, genau und immer wieder nachzufragen und hinzuhören, um die Situation adäquat zu erfassen.
Zwischenevaluationen	In Telefonberatungen lohnt es sich häufiger als üblich eine Zwischenevaluation zu machen, bzw. zusammenzufassen. Dies zeigt den Kund/-innen, dass man sie versteht und gleichzeitig gelingt es einem auch, so die Kontrolle über das Gespräch zu behalten.
Pausen	Stille ist in Ordnung und Pausen sind wichtig. Vielleicht kann manchmal sogar vereinbart werden, dass man nach 5-10 Minuten erste wieder anruft. In der Zwischenzeit können sich die Kund/-innen Gedanken zu einem Thema machen und evtl. sogar etwas notieren.
Metakommunikation	Es sollte nie vergessen werden, dass einen die Kund/-innen nicht sehen können. Deshalb ist es wichtig, zu beschreiben, was man gerade macht, bzw. worüber man nachdenkt (z.B. «Bleiben Sie am Telefon, ich schaue online nach, ob ich noch freie Lehrstellen finde»; oder «Darüber muss ich einige Sekunden nachdenken, hängen Sie nicht auf.»; «Sie hören im Hintergrund das Klappern meiner Tastatur. Ich mache Gesprächsnotizen.»). Evtl. gelingt es sogar, die Kund/-innen ebenfalls dazu zu bringen, diese Kommunikation mit einzubeziehen. Sollte das nicht der Fall sein, empfiehlt es sich, nachzufragen (z.B. «Brauchen Sie 5 Minuten Zeit, um darüber nachzudenken?»; oder «Möchtest du dich kurz mit deinem Vater besprechen?»).
Zweites Medium	Sind Kund/-innen digital einigermaßen gewandt, kann vorgeschlagen werden, im Hintergrund noch ein Mailprogramm offen zu halten, um Dokumente auszutauschen. Dies kann jedoch auch zu Stress führen. Zusätzliche Dokumente und Links können von den Beratungspersonen auch im Anschluss an die Beratung per Email versandt werden.
Protokoll	Während dem Telefonat wird es wohl nur für stichwortartige Notizen reichen. Am besten werden diese direkt nach dem Gespräch ergänzt. Alternativ könnte der Kundin, dem Kunden eine Email mit einer kurzen Gesprächszusammenfassung gesendet werden. So kann sichergestellt werden, dass die Mündlichkeit nicht zu Missverständnissen führt.



3. Arbeitsmittel

Alle verfügbaren Tests auf otp.sdbb.ch und auf gewusst-wie.ch, sowie der Explorix können von den Kund/-innen auch online auf ihrem eigenen Computer zuhause gelöst werden. Insofern die Fragestellung bereits vorgängig bekannt ist, kann der Test schon vor der Telefonberatung durchgeführt werden. Das gibt den Beratenden auch genügend Zeit, die Resultate herunterzuladen und per Email zu versenden.

Hinweis zum Datenschutz: Das mündliche Einverständnis der Kund/-innen genügt nicht, um die Testergebnisse per ungesichertem Email nachhause zu senden. Die Ergebnisse müssen zwingend verschlüsselt werden. Hierzu wird Acrobat pro benötigt (siehe unter 1.). Das Infoblatt des Testzentrums erklärt den Umgang mit den Testergebnissen. Alternativ können die Testergebnisse auch per Briefpost versendet werden.

In einer Beratung mit Jugendlichen ist auch der Berufeexplorer eine gute Möglichkeit (<https://www.berufsberatung.ch/dyn/show/147350>). Die Jugendlichen können am Schluss ihre Favoriten als PDF herunterladen. Für die Beratung genügt es, wenn die Jugendlichen der Beratungsperson die Berufsbezeichnungen nennt.

4. Arbeit mit einem Modell

In Anlehnung an das 4C-Modell von E-Guidance in Dänemark wird untenstehend eine mögliche Gesprächsstruktur einer Telefonberatung aufgezeigt:

Phase	Erläuterung
1. Kontaktphase	<i>Ziel:</i> Beziehungsaufbau, den Anrufgrund herausfinden <i>Beratungshaltung:</i> Neugier auf den Kunden, Raum zur Reflektion geben
2. Phase der Zielvereinbarung	<i>Ziel:</i> Gegenseitige Erwartungen klären, die Themen strukturieren <i>Beratungshaltung:</i> Gemeinsam strukturieren, Raum zur Reflektion geben
3. Phase der Besprechung der vereinbarten Themen	<i>Ziel:</i> Bearbeitung der vereinbarten Themen <i>Beratungshaltung:</i> Gemeinsam zu Lösungen kommen, informieren
4. Konklusionsphase	<i>Ziel:</i> Die vereinbarten Beratungsziele evaluieren, den Kunden zum Handeln animieren



5. Umgang mit herausfordernden Settings

Diese Rubrik ist noch in Bearbeitung. Hier werden laufend Situationen ergänzt, welche wegen der Distanzberatung «Speziallösungen» erfordern.

Thema	Erläuterung
Case Management	<p>Triage: Aktuelle Anmeldungen ins SEMO: Anstelle eines Telefongesprächs wird das standardisierte Mail (siehe unten) verschickt.</p> <p><i>*Anrede*</i></p> <p><i>Sie haben sich an die Triagestelle angemeldet. Leider ist zurzeit aufgrund der Massnahmen des Bundesrates anlässlich der Coronaviruspandemie eine Zuweisung in die Semos nicht möglich. Wir werden mit Ihnen Kontakt aufnehmen, sobald sich die Situation wieder ändert.</i></p> <p><i>Freundliche Grüsse</i></p> <p>Anmeldungen Brückenangebote ab August 2020: Das Triagegespräch findet telefonisch statt (siehe «Praxistipps zur Telefonberatung»).</p> <p>CMBB: Die Beratungen finden telefonisch statt. Es gelten die allgemeinen Praxistipps zur Telefonberatung.</p> <p>Alternativen zum Telefontermin: In Abklärung und in Kontakt mit der IT BKD und dem kantonalen Amt für Informatik und Organisation (KAIO).</p> <p>CMBB-Assessment: Erstgespräche werden in der Regel telefonisch durchgeführt. Schriftliche Unterlagen (zum Beispiel Vereinbarung, ev. Assessmentbogen) können vor dem Telefongesprächstermin an die Beteiligten verschickt werden.</p> <p>Erstgespräch mit fremdsprachigen Personen: Kann innerhalb der Familie eine Person die Übersetzung übernehmen? Alternative: Comprendi miteinbeziehen (siehe unten).</p> <p>Erstgespräch mit bildungsfernen Familien: Einfache Sprache anwenden und Kernaussagen schriftlich festhalten (siehe unten).</p> <p>Es stellt sich die Frage, wie nachhaltig der Beziehungsaufbau in der Assessmentphase unter diesen Bedingungen gelingen kann. Evtl. muss das Assessment auf die Zeit nach der Corona-Epidemie verlegt werden.</p>
Fremdsprachige Kund/-innen und Beratungen mit Übersetzungsdienst	<p>Comprendi stellt einen Telefon-Dolmetschdienst zur Verfügung. In einem Leitfaden (https://www.caritas-bern.ch/was-wir-tun/dolmetschdienst-comprendi-vermittlung-von-interkulturell-dolmetschenden) wird der Vorgang beschrieben. Es muss leider mit Wartezeiten gerechnet werden. Auch muss man sich neu zuerst auf einer Vermittlungsplattform registrieren.</p> <p>Siehe auch 5. «Beratung mit Übersetzungsdienst» und 2. «Alltagstipps».</p>
Runder Tisch	<p>Aktuell finden im CMBB keine Runden Tische statt.</p> <p>Diese können erst stattfinden, wenn ein passendes Tool vorhanden ist (in Abklärung und in Kontakt mit IT BKD & KAIO).</p>



Bildungsferne Kund/-innen	In einfacher und verständlicher Sprache sprechen (siehe 2. «Alltagstipps»). Kernaussagen des Gesprächs in einfacher Sprache schriftlich festhalten und einen möglichen Folgetelefontermin auch schriftlich mitteilen (SMS, Mail). https://www.buero-leichte-sprache.ch/wie-wir-arbeiten.html
---------------------------	--

Quellen:

- Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich, Fachbereich Berufsberatung (2020): «Kleine Praxishilfe für die Telefon-Beratung und Auskunftserteilung»
- Hörmann, M. (2014). Die beraterische Nutzung von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. ZESO - Zeitschrift für Sozialhilfe, 04, 26-27. Zugriff am 24. Juli 2019 unter http://www.blended-counseling.ch/literatur/2014_ARTZESO_Hrmann_Blended_Counseling.pdf
- https://www.dhs.de/fileadmin/user_upload/pdf/Broschueren/Manual_Sucht-und_Drogenhotline.pdf
- Hinweise von Anette Jochumsen, E-Guidance Center, Dänemark
- Erkenntnisse aus der Summer School in Finnland und einem Interkantonalen Austausch (2019) von Marianne Rust
- Erkenntnisse aus dem Fachforum für Onlineberatung in Nürnberg (2019) von Balz Rohr



Distanzberatung

Praxistipps zur Chatberatung

Einleitung

Chatberatung ist eine Variante von Distanzberatung. Da die Beratungsperson und der Kunde, die Kundin praktisch zeitgleich an der Beratung teilnehmen, spricht man von quasi-synchroner Distanzberatung. Ziel dieses Merkblattes ist es, Tipps und Tricks zur quasi-synchronen Distanzberatung aufzulisten.

1. Technische Aspekte

Zentral für die Chatberatung ist die Wahl des passenden Tools. Gängig sind Apps zum chatten (z.B. «Threema»). Etliche webbasierte Tools haben gleichzeitig eine Videotelefonie- und eine Chatfunktion. Oft kann in diesen Tools die Kamera und das Mikrofon ausgeschaltet werden, sodass der Chat im Vordergrund steht. Die meisten dieser webbasierten Tools laufen am besten mit der aktuellsten Browser-Version von "Chrome" oder «Firefox». Die Luxusvariante im Chatbereich (v.a. wenn es um Informationschats und nicht um längere Beratungssequenzen geht) sind direkt in die Homepage einer Beratungsstelle integrierte Chats, welche von mehreren Firmen angeboten werden. So oder so gilt es – auch zu Corona-Zeiten – darauf zu achten, dass der geltende Datenschutz respektiert wird.



2. «Alltagstipps»

Beratungsperson können selbstverständlich auf dem vorhandenen Wissen aus Face-to-Face- oder Mailberatungen aufbauen. Trotzdem erscheint es wichtig zu sein, einige Aspekte und die damit verbundene Dynamik zu erkennen und für die Beratung zu nutzen. In der Mailberatung und in den Chats kommuniziert man ausschliesslich schriftlich, die Kommunikation ist auf diesen Kanal beschränkt. Auch die nonverbale Kommunikation erfolgt schriftlich und dies muss in der Beratung besonders berücksichtigt werden. Zudem bietet die ausschliesslich schriftliche Kommunikation mehr Raum für Projektionen und Missverständnisse bei Kund/-innen und Beratenden.

Und sie bietet grosse Chancen für hilfreiche Beratungsprozesse! So getrauen sich viele, im Chat mehr persönliche Themen zu besprechen als im direkten Kontakt mit der Beratungsperson. Zudem bringt die schriftliche Kommunikation den Vorteil, dass während dem Schreibprozess mehr reflektiert wird. Gerade Jugendliche chatten häufig gerne, weil Sie in dieser schriftlichen Kommunikation von zu Hause aus mehr Kontrolle über die Situation wahrnehmen, als wenn Sie im Büro der Beratungsperson sind.

Folgende Tipps sollen eine fachlich fundierte und hilfreiche Onlineberatung ermöglichen:

Thema	Erläuterung
Vorabklärungen	Im Vorfeld der eigentlichen Beratung sollten folgende Punkte (z.B. per Chat oder Mail) geklärt werden: <ul style="list-style-type: none"> – Terminfindung – Thema der Beratung festlegen («Chattitel») – Technische Fragen klären (Chatraum, Zugang, etc.)
Chat als Sequenz	Häufig entsteht ein Chat aus einer Mail-, Telefon- oder Face-to-Face-Beratung heraus und wird ergänzend eingesetzt. Beispielsweise kann im Rahmen einer Chat-Sitzung an einem bestimmten Thema gearbeitet werden.

Die BIZ Berufsberatungs- und Informationszentren sind eine Dienstleistung der Erziehungsdirektion des Kantons Bern
www.be.ch/biz



«Netiquette»	Andere Kommunikationsformen können manchmal dazu führen, dass Kund/-innen anders reagieren als gewohnt. Zu Beginn der Beratung macht man mit ihnen deshalb Spielregeln für die Chatberatung ab (z.B. «Muting», siehe weiter unten). Es sollte geklärt werden, wer auf dem Mobiltelefon tippt und wer die PC-Tastatur verwendet - das Tempo ist so unter Umständen sehr unterschiedlich.
«Beratungsort»	Es kommt vor, dass Kund/-innen während dem Gespräch unterwegs sind. Deshalb lohnt es sich, zu Beginn des Gesprächs nachzufragen, wo sie sich befinden. Wenn es für die Beratung erforderlich ist, dass die Kund/-innen Notizen machen und online Informationen nachschlagen können, könnte der Termin auch um wenige Minuten verschoben werden, bis die Kund/-innen zuhause sind.
Mehrere Teilnehmende	Für die Beratungsperson ist es wichtig zu wissen, wer am Gespräch in welcher Form teilnimmt. Es empfiehlt sich, dies am Anfang des Gesprächs zu klären. Allenfalls kann es Sinn ergeben, weitere Personen in den Chatraum einzuladen. In einem solchen Gruppenchat kommt neben der Beratungsauch eine Moderationsfunktion hinzu.
Rahmenbedingungen	Zu Beginn des Gesprächs wird geklärt, wie die Beratung ablaufen wird, welcher Zeitrahmen zur Verfügung steht und welche Ziele erreicht, bzw. welche Themen besprochen werden sollen. Ein roter Faden ist noch wichtiger, als bei einer Face-to-Face-Beratung.
Beziehungsaufbau	Fast sämtliche Rituale aus der Face-to-Face-Beratung zwecks Beziehungsaufbau entfallen. Auch im virtuellen Gesprächsraum ist es jedoch wichtig, sich Zeit zu nehmen, um anzukommen und eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Die Beziehung ist beim Chatten brüchiger als im Beratungszimmer, deshalb muss auch mehr in sie investiert werden. Metakommunikation ist für die Beziehung noch wichtiger als bei Face-to-Face-Beratungen. Gefühle können anstatt über die Mimik mit Worten rückgespiegelt werden («Das tönt als ob du sehr enttäuscht wärst, stimmt das? »). Empathie kann also mit Rückfragen zum Ausdruck gebracht werden.
Online Disinhibition (Enthemmung)	Einige Kunden erzählen beim Chatten mehr über sich selbst als sie das normalerweise tun. Sorgsamer Umgang mit dieser Tatsache auf Seite der Beratenden ist wichtig.
Sprache	Die Onlinesprache im Chat ist weitaus weniger formal als in der Kommunikation per Mail. Auf Gross- und Kleinschreibung kann verzichtet werden, non-verbale Elemente werden häufig eingesetzt. Es entsteht also eher ein Dialog, einfach in schriftlicher Form. Emoticons vorsichtig einsetzen, da sie zu Missverständnissen führen können. Besser Emotionen direkt sprachlich ausdrücken («schade, hast du eine Absage bekommen, bist du fest enttäuscht? »). Bei unklaren Emoticons von Jugendlichen nachfragen, was sie damit meinen.
Textmenge	Grundsätzlich pro Mitteilung nur kurze Sätze oder Fragen schreiben, keine langen Texte («Ping-Pong-Kommunikation»). Trotz der kurzen Sätze dem «Kommunikationston» besondere Beachtung schenken. Bei längeren Antworten ist es sinnvoll, die Technik des «Chunking» einzusetzen. Das heisst, man sendet einzelne zusammenhängende Absätze bereits los und tippt dann weiter. Durch «...» am Ende eines jeden Textsegmentes wird verdeutlicht, dass noch etwas kommt. Bei vielen Chunks kann am Ende «fertig!» geschrieben werden, damit der Kunde weiss, wann er antworten kann.



Fragen	In Chatberatungen gibt es die Tendenz, allzu schnell in den «Lösungsmodus» zu geraten. Es lohnt sich aber, genau und immer wieder nachzufragen und «hinzuhören», um die Situation adäquat zu erfassen. Ressourcen- und lösungsorientierte Fragen eignen sich sehr gut in der Chatberatung. Nicht zu viele Fragen auf einmal stellen.
Gesprächsstruktur	Besondere Achtung auf die Struktur des Gesprächs geben: Häufig stellt der eine Chatpartner schon die nächste Frage, während man noch am Verfassen der Antwort ist. In Chatberatungen lohnt es sich, häufiger als üblich eine Zwischenevaluation zu machen bzw. zusammenzufassen. Dies zeigt den Kund/-innen, dass man sie versteht und gleichzeitig gelingt es einem auch, so die Kontrolle über das Gespräch zu behalten.
Pausen	Stille ist in Ordnung und Pausen sind wichtig. Um zu verdeutlichen, dass man über eine Frage zunächst einmal nachdenken muss, empfiehlt es sich zu schreiben «nachdenk» oder ähnliches. Das Schreiben stärkt die Selbstreflexion der Kunden. Vielleicht kann manchmal sogar vereinbart werden, dass man sich nach 5 bis 10 Minuten wieder meldet. In der Zwischenzeit können sich die Kund/-innen Gedanken zu einem Thema machen und allenfalls sogar etwas notieren.
Muting	Tritt nach dem Absenden einer Botschaft eine längere Pause (etwa 2 Minuten) ein, so kann dies viele Ursachen haben, die jedoch zwangsläufig von der Empfänger/-in interpretiert werden müssen. Da die Kommunikation unterbrochen ist (Schweigen in Chatberatung: Muting), kann über keinen gemeinsamen Verfahrensweg für das Ereignis entschieden werden. Um das Auftreten solcher Störungen zu verhindern, ist es ratsam, Muting in der Eingangsphase anzusprechen. Das Thematisieren von Störungen in der Eingangsphase ist insofern wichtig, als dass sich die Gesprächspartner/-innen an die Tippgeschwindigkeiten des/der anderen gewöhnen und darüber aufklären welche Störungen auftreten können («hab nicht viel Zeit, meine Ma sagt, es gibt gleich essen»).
Dokumentenaustausch	Sind Kund/-innen digital einigermaßen gewandt, kann vorgeschlagen werden, im Hintergrund noch ein Mailprogramm offen zu halten, um Dokumente auszutauschen. Dies kann jedoch auch zu Stress führen. Zusätzliche Dokumente und Links können von den Beratungspersonen auch im Anschluss an die Beratung per Email versandt werden. In manchen Chat-Tools können auch Dokumente direkt ausgetauscht werden. Wiederum andere (webbasierte) Tools erlauben «Screensharing», was es den Beratungspersonen ermöglicht, z.B. jemandem eine Seite auf berufsberatung.ch gleich direkt zu zeigen.
Abschluss	Zeitmanagement ist ebenso wichtig, wie in anderen Beratungsformen. Etwa 5 bis 10 Minuten vor dem vereinbarten Ende des Chats zu einem Ende kommen und besprechen, wie weiter vorgegangen werden kann.
Nachbearbeitung	Wenn auf die Chatberatung eine Mailberatung folgt, kann zum Ende des Chats die «Hausaufgabe» gestellt werden, die zentralen Ergebnisse des Chats zusammenzufassen. Ist der Chat ein einmaliges Ereignis, ist es empfehlenswert, das Chatprotokoll durchzulesen und zu reflektieren, worauf beim nächsten Chat geachtet werden kann.



3. Arbeitsmittel

Alle verfügbaren Tests auf otp.sdbb.ch und auf gewusst-wie.ch, sowie der Explorix können von den Kund/-innen auch online auf ihrem eigenen Computer zuhause gelöst werden. Insofern die Fragestellung bereits vorgängig bekannt ist, kann der Test schon vor der Chatberatung durchgeführt werden. Das gibt den Beratenden auch genügend Zeit, die Resultate herunterzuladen und per Email zu versenden.

Hinweis zum Datenschutz: Das mündliche Einverständnis der Kund/-innen genügt nicht, um die Testergebnisse per ungesichertem Email nachhause zu senden. Die Ergebnisse müssen zwingend verschlüsselt werden. Eine solche Verschlüsselung kann zum Beispiel mit Acrobat pro erstellt werden. Alternativ können die Testergebnisse auch per Briefpost versendet werden.

In einer Beratung mit Jugendlichen ist auch der Berufeexplorer eine gute Möglichkeit (<https://www.berufsberatung.ch/dyn/show/147350>). Die Jugendlichen können am Schluss ihre Favoriten als PDF herunterladen. Für die Beratung genügt es, wenn die Jugendlichen der Beratungsperson die Berufsbezeichnungen nennt.

4. Arbeit mit einem Modell

Nach Heider (2008)

Phase	Erläuterung
1. Vorbereitungsphase	Klärung organisatorischer Aspekte (Terminfindung, technische Fragen etc.).
2. Eingangsphase	Begrüssung, Vorstellung, Regeln, Rahmen und Dauer des Chats. Bei einem Einzelchat sollte die Dauer maximal 60 Minuten umfassen (Konzentrationsfähigkeit).
3. Auftragsklärung	Ermittlung des Beratungsauftrags.
4. Themenbesprechung	Bearbeitung des Anliegens, Beantwortung von Fragen.
5. Abschlussphase	Rückmeldungen an die Fachkraft, Überleitung in die asynchrone Beratung (z.B. Mail).
6. Nachbereitung	Aufforderung, die wichtigsten Ergebnisse aus dem Chat noch einmal in der Mailberatung zusammenzufassen.

Quellen:

- Engelhardt, E.M. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0208/heider.pdf
- https://www.safezone.ch/newsletter_06-interview_de.html
- Erkenntnisse aus der Summer School in Finnland
- Trine Natasja Sindahl, T.N. & Forlag, B.V. (2011). *Chat Counselling for Children and Youth - a Handbook*. Child Helpline International.



Anleitung für Beratende

Whereby: Videotelefonie und Chat

Kurzbeschreibung

Auf Anraten der IT BKD wurde letzten Freitag beschlossen, dass wir für die Übergangszeit während des Corona-Lockdowns Whereby als Tool benutzen, um Beratungen per Videotelefonie und/oder Chat durchzuführen. Whereby ist ein norwegisches Produkt, welches sich an die DSGVO (europäische Datenschutz-Grundverordnung) hält. Der Sicherheitsbeauftragte der IT BKD hat für Whereby grünes Licht erteilt. Mit der Gratisversion von Whereby können maximal 4 Personen gleichzeitig an einer Videokonferenz teilnehmen. Dies sollte auch runde Tische ermöglichen. Für die Validierungs-Kurse (Fachstelle BAE) wurde eine Pro-Version angeschafft, mit welcher maximal 12 Teilnehmende möglich sind. Sollten weitere Pro-Versionen benötigt werden, müssten diese beantragt werden.



Technische Voraussetzungen

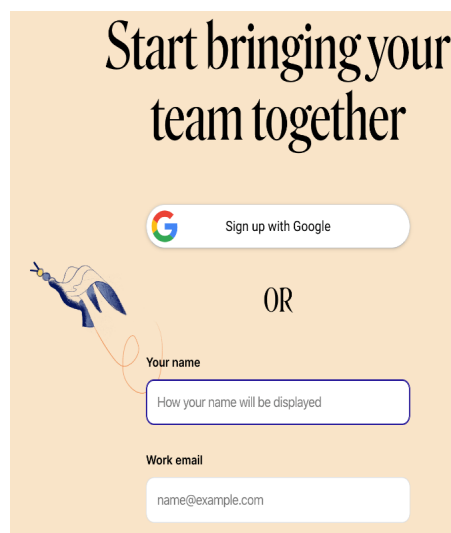
Whereby sollte theoretisch in allen Browsern funktionieren. Bei Tests hat sich gezeigt, dass es auf Chrome gut läuft. Chrome ist auf den Bürocomputern vorinstalliert. Um per Videotelefonie zu beraten, bräuchte es eine Webcam, welche in unseren Monitoren nicht vorhanden ist. Momentan sind Webcams fast überall ausverkauft, weshalb keine zusätzlichen kurzfristig angeschafft werden können. Diesbezüglich müsste auf ein privates Gerät ausgewichen werden. Die BIZ-Laptops haben Webcams.

Anleitung zur Installation eines Kontos

Im Folgenden soll Schritt für Schritt erklärt werden, wie bei Whereby ein Konto eröffnet und ein Link erstellt werden kann:

1. Emailadresse und Name eingeben

Auf folgender Homepage kann ein Konto bei Whereby eingerichtet werden:
www.whereby.com. Wähle in der oberen rechten Ecke den Button «Get Started». Gib anschliessend in den vorgesehenen Feldern einen Namen (z.B. BIZ Biel / Maria Meyer) und eine Emailadresse ein. Hinweis: Da nicht abzusehen ist, ob von der gleichen Domain («be.ch») so viele Gratiskonten eingerichtet werden können, empfehlen wir eher das Verwenden einer privaten Emailadresse. Dies ist aber nicht Pflicht. Achtung: Wer privat auch noch ein Whereby-Konto einrichten möchte, muss wissen, dass mit einer Email-Adresse nur ein Gratiskonto erstellt werden kann.

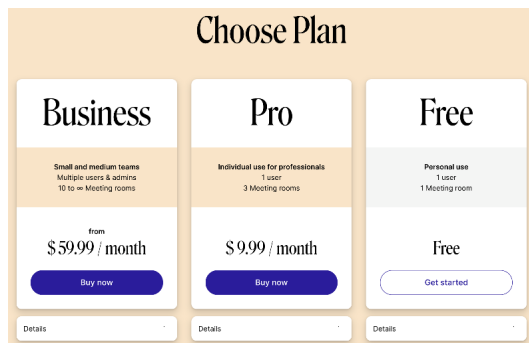
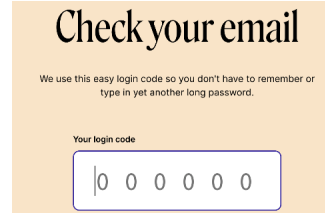


Die BIZ Berufsberatungs- und Informationszentren sind eine Dienstleistung der Erziehungsdirektion des Kantons Bern
www.be.ch/biz



2. Verifizierungscode

Als nächster Schritt sendet Whereby einen Verifizierungscode an die angegebene Emailadresse. Dieser muss im Feld «Your login code» eingegeben werden.

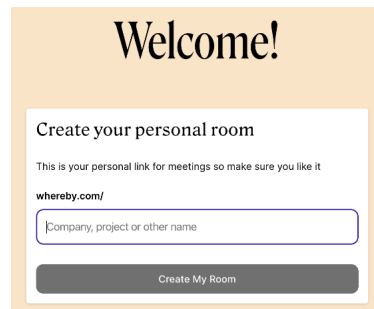


3. Version

Anschliessend kann die Version gewählt werden. Für den Moment verwenden wir in den BIZ Kanton Bern die Gratisversion, weshalb bei «Choose plan» unter «Free» auf «Get started» gedrückt werden muss.

4. Raum kreieren

Nach dem Erstellen des Logins, kann ein eigener Raum erstellt werden. Es wird eine permanente URL generiert, welche anschliessend an Kund/-innen versendet werden kann. Zum Erstellen des Raumes muss ein Name gewählt werden. In diesem Namen sollten das BIZ, sowie der Name der Beratungsperson erkennbar sein (z.B. www.whereby.com/bizbielrohr). Eingegeben werden muss nur der Name hinter dem «Slash». Anschliessend kann auf «Create my room» gedrückt werden. Die hier kreierte URL sollte notiert werden, sodass sie anschliessend versendet werden kann.



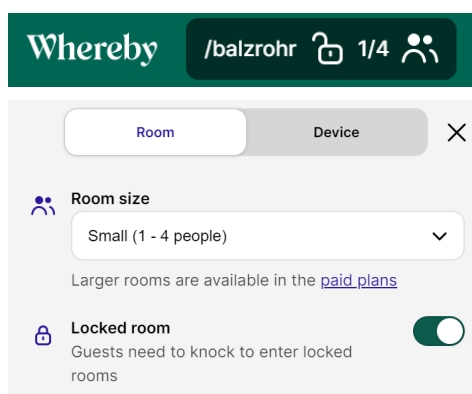
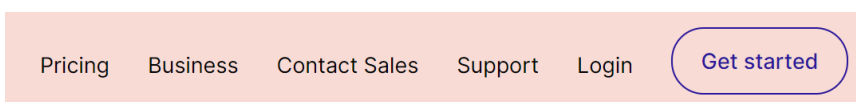
Anwendung von Whereby

Wichtig zu wissen ist, dass ihr stets als Administrator/-in eures Whereby-Kontos angemeldet sein müsst, um über vollumfängliche Funktionen zu verfügen, was wir sehr empfehlen. Diese Funktionen braucht es, um z.B. den Raum zu sperren, sodass während einer Beratung nicht plötzlich jemand anders in der Besprechung auftauchen kann. In den nächsten Schritten werden die wichtigsten Funktionen von Whereby erklärt:



1. Als Administrator/-in anmelden

Auf der Startseite von Whereby (www.whereby.com) kann man in der oberen rechten Ecke «Login» wählen. Anschließend muss die Emailadresse des Kontos eingegeben werden. Whereby arbeitet stets mit Verifizierungs-codes, weshalb sich jetzt das Prozedere von oben (siehe 2. auf Seite 2) wiederholt. Wenn man sich anschließend für eine weitere Sitzung auf dem gleichen Gerät/Browser in seinen Raum einwählt, sollte die Anmeldung noch gespeichert sein.

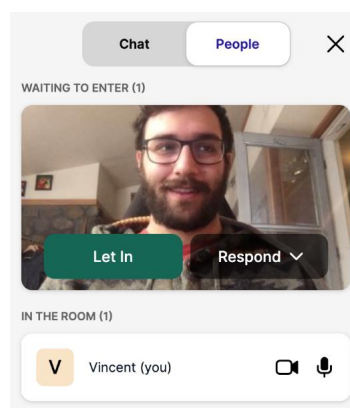


2. Raum sperren

Im eigentlichen Raum gibt es eine Anzahl von Funktionen. Wir empfehlen, dass der Raum als Erstes gesperrt wird. So können Kund/-innen nicht direkt an einem Meeting teilnehmen; sie müssen zuerst «anklopfen». Um den Raum zu sperren, drückt man in der oberen linken Ecke auf das Schlosssymbol. Anschließend kann im neuen Fenster der Regler beim Schlosssymbol nach rechts gezogen werden. So wird der Raum gesperrt.

3. Kund/-innen «eintreten lassen»

Wenn mit einem geschlossenen Raum gearbeitet wird, erhält man Nachricht, sobald ein Kunde/eine Kundin «anklopft». Den Kunden/die Kundin kann man eintreten lassen, indem man auf «Let in» drückt. Alternativ kann man mit dem Button «Respond» das Eintreten ablehnen, oder den Kunden/die Kundin zwischenzeitlich warten lassen.





4. Kontrolle der Teilnehmenden während des Meetings

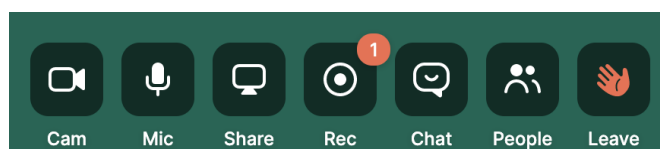
Als Administrator/-in hat man die Möglichkeit gewisse Kontrolle über die Teilnehmenden wahrzunehmen. In der oberen rechten Ecke der Bilder der Teilnehmenden befindet sich das Menü. Folgende Aktionen sind möglich:

- «Mute»: Teilnehmende stummschalten (geschieht nur auf dem eigenen Gerät, nicht aber auf den anderen Geräten)
- «Maximize»: Stellt den gewählten Bildschirm in Maximalgröße (neben den anderen) dar
- «Remove»: Schliesst den Teilnehmer/die Teilnehmerin aus dem Meeting aus
- «Fullscreen»: Stellt diesen Teilnehmenden auf dem ganzen Bildschirm dar



5. Funktionen während des Meetings

Im Raum selbst gibt es verschiedene Funktionen, die via Toolbar gewählt werden können. Unter dem Bild befinden sich die Beschreibung dieser Funktionen:



- «Cam»: An- und abstellen der eigenen Kamera (oranges Symbol = abgestellt)
- «Mic»: An- und abstellen des eigenen Mikrofons (oranges Symbol = abgestellt)
- «Share»: Den eigenen Bildschirm mit den Teilnehmenden teilen (nach einem Klick muss der Bildschirm, bzw. das Fenster gewählt werden, welches geteilt werden soll. Danach mit «Teilen» bestätigen)
- «Rec»: Das Meeting aufnehmen (aus Datenschutzgründen sollte darauf verzichtet werden)
- «Chat»: Wenn man den Cursor auf diesen Button bewegt, können Emojis gewählt werden. Ein Klick auf den Button öffnet am rechten Bildrand ein Chatfenster
- «People»: Diese Funktion zeigt am rechten Bildrand die Teilnehmenden des Meetings
- «Leave»: Am Schluss des Meetings müssen alle Teilnehmenden diesen Button drücken, um den Raum zu verlassen (entspricht dem Aufhängen des Telefons)

6. Whereby für Chatberatungen

Whereby kann auch ausschliesslich für Chat gebraucht werden. Dies bedingt, dass die Beratungsperson zu Beginn des Meetings ihr Mikrofon und ihre Kamera ausschaltet. Gleiches gilt für die Kund/-innen. Sie müssen die Kamera und das Mikrofon schon vor dem «Anklopfen» im kleinen Bildschirm ausschalten (wird auf der Anleitung für Kund/-innen auch noch erklärt). Der Bildschirm kann trotz ausgeschalteter Kamera und ausgeschaltetem Mikrofon geteilt werden.



Weiterführende Anleitungen

Auf der Homepage von Whereby findet man noch detailliertere Anleitungen mit Screenshots. Diese sind nur in Englischer Sprache vorhanden. In der Not können diese aber auch übersetzt werden (z.B. mit www.deepl.com). Die Anleitungen sind unter folgendem Link zu finden: <https://whereby.helpscout-docs.com/> (Dieser Link entspricht gleichzeitig auch der hauptsächlich verwendeten Quelle für das vorliegende Merkblatt.)



Anleitung für Kund/-innen

Whereby: Videotelefonie / Chat

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Sie haben sich für eine Beratung mittels Videotelefonie und/oder Chat entschieden. Die BIZ Kanton Bern arbeiten während der Corona-Zeit mit dem Tool «Whereby». Dieses stammt aus Norwegen und entspricht der DSGVO (europäische Datenschutz-Grundverordnung). Ihre Beraterin / Ihr Berater wird Ihnen per Email einen Link zukommen lassen. Untenstehend finden Sie eine kurze Anleitung zu Benutzung von Whereby.

Technische Voraussetzungen

Wir empfehlen Ihnen, Whereby nicht auf dem Handy, sondern **am PC** zu benutzen. Wenn Sie mit uns per Bild kommunizieren möchten, brauchen Sie eine **Webcam** (ist in den meisten Laptops vorhanden). Betroffend Browser benutzen Sie am besten die neueste Version von «**Chrome**» oder «**Firefox**».



Teilnehmen an einer Sitzung

1. Kopieren Sie den von Ihrer Beraterin / Ihrem Berater erhaltenen Link und fügen Sie ihn in der Adresszeile des Browsers «Chrome» oder «Firefox» ein. Sollte einer dieser Browser Ihrem Standard entsprechen, können Sie auch direkt auf den Link klicken.

<https://whereby.com/kbcreator>

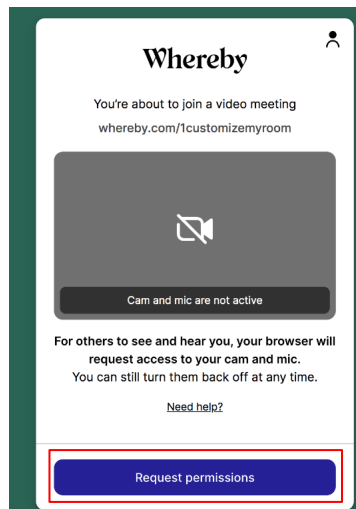
2. Notieren Sie anschliessend Ihren Namen im Feld «Enter your name» und klicken Sie auf «Continue».

A screenshot of the Whereby web interface. At the top, the 'Whereby' logo is displayed. Below it, the text reads 'You're about to join a video meeting' followed by the URL 'whereby.com/1customizemyroom'. A red-bordered box highlights a text input field labeled 'Your name' with the placeholder text 'Enter your name'. Below the input field, there is a line of text: 'By using this service you agree to our Terms of Service'. At the bottom of the page, a blue button with the text 'Continue' is highlighted with a red border.

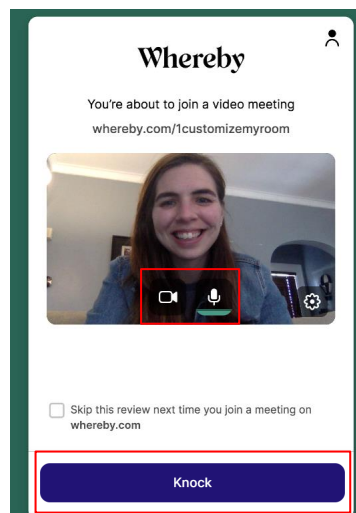
Die BIZ Berufsberatungs- und Informationszentren sind eine Dienstleistung der Erziehungsdirektion des Kantons Bern www.be.ch/biz



3. Drücken Sie im nächsten Fenster «Request Permission», um Ihre Kamera und Ihr Mikrofon zu aktivieren. Es öffnet sich ein neues Fenster, wo Sie «Erlauben» klicken müssen.



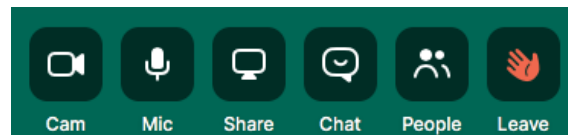
4. Im nächsten Fenster sehen Sie ein Bild von sich selbst. WICHTIG: Wenn Sie lediglich chatten wollen, müssen Sie hier die Kamera und das Mikrofon deaktivieren. Anschliessend Klicken Sie auf «Knock», was «anklopfen» bedeutet. Nun sollten Sie an der Sitzung teilnehmen können. Hinweis: Es kann sein, dass Ihr Berater / Ihre Beraterin über keine Webcam verfügt. Sie sehen in diesem Fall einfach ein schwarzes Quadrat mit Initialen in der Mitte.





Die wichtigsten Funktionen

Im «Beratungsraum» gibt es verschiedene Funktionen, die via Toolbar gewählt werden können. Unter dem Bild befindet sich die Beschreibung der wichtigsten Funktionen. Ihr Berater / Ihre Beraterin wird Ihnen diese Funktionen gerne auch während der Beratung noch erklären.



- «Cam»: An- und abstellen der eigenen Kamera (oranges Symbol = abgestellt)
- «Mic»: An- und abstellen des eigenen Mikrofons (oranges Symbol = abgestellt)
- «Share»: Den eigenen Bildschirm mit den Teilnehmenden teilen (nach einem Klick muss der Bildschirm, bzw. das Fenster gewählt werden, welches geteilt werden soll. Danach mit «Teilen» bestätigen)
- «Chat»: Wenn man den Cursor auf diesen Button bewegt, können Emojis gewählt werden. Ein Klick auf den Button öffnet am rechten Bildrand ein Chatfenster
- «People»: Diese Funktion zeigt am rechten Bildrand die Teilnehmenden des Meetings
- «Leave»: Am Schluss des Meetings müssen alle Teilnehmenden diesen Button drücken, um den Raum zu verlassen (entspricht dem Aufhängen des Telefons)

Nun wünschen wir Ihnen viel Spass bei Ihrer Online-Beratung!

Quelle: <https://whereby.helpscoutdocs.com/>