Masterarbeit

Informations- und Kommunikations-technologien in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Einflüsse auf das Beratungsgeschehen

Regine Knöpfli

Vertiefungsrichtung Klinische Psychologie

Fachliche Beratung: Prof. Hansjörg Künzli

Moosseedorf, Mai 2012

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Angewandte Psychologie, Minervastrasse 30, Postfach, 8032 Zürich
Abstract


Inhalt

ABBILDUNGEN .............................................................................................................................................III

TABELLEN ...................................................................................................................................................IV

ABKÜRZUNGEN .......................................................................................................................................... V

1 EINLEITUNG ............................................................................................................................................. 1

1.1 AUSGANGSLAGE ................................................................................................................................. 1

1.2 BEGRÜNDUNG DES THEMAS .......................................................................................................... 1

1.3 STAND DER FORSCHUNG ............................................................................................................... 3

1.3.1 Veränderte Rollen und Erwartungen durch Einsatz von IKT .................................................. 3

1.3.2 Einflüsse der IKT auf die Beratungsbeziehung ....................................................................... 3

1.3.3 Rationalisierung und Effektivität der beruflichen Beratung .................................................... 4

1.4 FORSCHUNGSFRAGE ...................................................................................................................... 5

1.5 VORANNAHME .............................................................................................................................. 6

1.6 AUFBAU DER ARBEIT ..................................................................................................................... 6

1.7 ABGRENZUNG DES THEMAS ......................................................................................................... 7

2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN ........................................................................................................ 8

2.1 PSYCHOLOGISCHE BERATUNG .................................................................................................... 8

2.1.1 Was ist professionelle psychologische Beratung? ..................................................................... 8

2.1.2 Theorien psychologischer Beratung ............................................................................................ 10

2.1.3 Abgrenzung zwischen Beratungsformaten .............................................................................. 11

2.1.4 Transtheoretische Diskussion .................................................................................................... 12

2.1.5 Generisches Prozessmodell nach Howard & Orlinsky (1987) ............................................... 12

2.1.6 Allgemeine Wirkfaktoren psychologischer Beratung ............................................................. 14

2.2 BERUFLICHE BERATUNG ............................................................................................................. 15

2.2.1 Definitionen beruflicher Beratung .............................................................................................. 15

2.2.2 Begriffe ........................................................................................................................................ 17

2.2.3 Besonderheiten beruflicher Beratung ........................................................................................ 17

2.2.4 Klassische Theorien beruflicher Beratung .............................................................................. 19

2.2.5 Aktuelle Theorien beruflicher Beratung ................................................................................... 20

2.3 DAS BERATUNGSGESCHEHEN IN DER BSLB ......................................................................... 21

2.3.1 Aktuelle Modelle und Prozesse beruflicher Beratung .............................................................. 21

2.3.2 Rolle und Identität beruflich Beratender .................................................................................. 23

2.3.3 Wirkfaktoren in der beruflichen Beratung .............................................................................. 24

2.3.4 Die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden ........................................................ 26

2.4 INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN IN DER BSLB .................. 28

2.4.1 Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) – Begriffsklärung ......................... 28

2.4.2 IKT in der beruflichen Beratung ................................................................................................ 28

2.4.3 Das Online-Portal der Schweiz www.berufsberechtigung.ch ................................................. 30

2.5 BERUFLICHE BERATUNG UND INFORMATION .................................................................... 31

2.5.1 Bedeutung und Wirkung von Information ............................................................................... 31

2.5.2 Information und Macht ............................................................................................................. 32

2.5.3 Informationsverarbeitungsprozesse in der BSLB ................................................................. 33

2.6 LEITFRAGEN DER UNTERSUCHUNG .................................................................................. 34

2.6.1 Ebene der Kontextvariablen (Organisation und Gesellschaft) .............................................. 34

2.6.2 Ebene des Beratungsprozesses ............................................................................................... 35

3 METHODEN .......................................................................................................................................... 35
3.1 GÜTEKRITERIEN QUALITATIVER FORSCHUNG ................................................................. 35
3.2 STICHPROBE .................................................................................................................. 36
3.3 METHODISCHE GRUNDLAGEN ZUR REKONSTRUKTION ‚SUBJEKTIVER THEORIEN‘ .. 36
3.4 METHODEN DER DATENERHEBUNG ........................................................................... 38
  3.4.1 Der Change Explorer und die Strukturlegetechnik .................................................. 38
  3.4.2 Interviewleitfaden ..................................................................................................... 39
3.5 METHODEN DER DATENANALYSE UND -AUSWERTUNG ........................................... 39

4 DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE ............................................................................. 40
  4.1 KATEGORIENSYSTEM ................................................................................................. 41
  4.2 THEMatische KATEGORIEN ......................................................................................... 41
    4.2.1 Informationsmanagement ..................................................................................... 41
    4.2.2 Informations- und Kommunikationstechnologien .................................................. 46
    4.2.3 Merkmale des Beraters und der Beraterin .............................................................. 51
    4.2.4 Erwartungen der Anspruchsgruppen .................................................................... 53
    4.2.5 Interaktion ............................................................................................................. 57
    4.2.6 Methoden ............................................................................................................... 61
    4.2.7 Merkmale von Klientinnen und Klienten ............................................................... 62
  4.3 METAKATEGORIEN ..................................................................................................... 64
  4.4 ONLINE-FRAGEBOGEN ............................................................................................. 64

5 DISKUSSION ................................................................................................................ 65
  5.1 ZUSAMMENFASSUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE ......................... 65
    5.1.1 Kontextvariablen der Gesellschaft und der Organisation ...................................... 65
    5.1.2 Ebene des Beratungsgeschehens ......................................................................... 67
    5.1.3 Ebene der Inputvariablen ...................................................................................... 69
    5.1.4 Ebene der Prozessvariablen .................................................................................. 73
    5.1.5 Ebene der Outputvariablen ................................................................................... 76
  5.2 FAZIT .......................................................................................................................... 76
  5.3 METHODENKRITIK ..................................................................................................... 78
  5.4 IMPLIKATIONEN FÜR PRAXIS UND FORSCHUNG .................................................. 79
    5.4.1 Implikationen für die Praxis .................................................................................. 80
    5.4.2 Implikationen für die Forschung ........................................................................... 81

6 LITERATURVERZEICHNIS ........................................................................................... 82

ANHANG ........................................................................................................................ 97
<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr.</th>
<th>Titel</th>
<th>Seite</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Generisches Prozessmodell beruflicher Beratung</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Quantitative Veränderungen im Beratungsgeschehen</td>
<td>64</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Subjektive Einschätzung der Produktivität, Arbeitsqualität und Arbeitsbelastung vor und nach Einführung von IKT</td>
<td>65</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Generisches Prozessmodell für berufliche Beratung</td>
<td>109</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Strukturbild zur Illustration der Strukturlege-Technik</td>
<td>110</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Ablaufmodell Inhaltsanalyse nach Mayring (2010)</td>
<td>119</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Übersicht (Inputvariablen: BG_I, Prozessvariablen: BG_P, Outputvariablen: BG_O)</td>
<td>127</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Veränderungen auf Ebene der Inputvariablen (BG_I)</td>
<td>128</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Veränderungen auf Ebene der Prozessvariablen (BG_P)</td>
<td>128</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>„Metacodes’: Quantitative Veränderungen (V) durch IKT auf den Ebenen Beratungsgeschehen (BG), Gesellschaft und Organisation</td>
<td>129</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>Oberkategorie „Informationsmanagement’</td>
<td>129</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>Oberkategorie „Informations- und Kommunikationstechnologien’</td>
<td>129</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Oberkategorie „Merkmale Berater/Beraterin’</td>
<td>129</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Oberkategorie „Erwartungen der Anspruchsgruppen’</td>
<td>130</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>Oberkategorie „Interaktion’</td>
<td>130</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Oberkategorie „Methoden’</td>
<td>130</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Oberkategorie „Merkmale Klienten und Klientinnen’</td>
<td>130</td>
</tr>
</tbody>
</table>
TABELLEN

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nr.</th>
<th>Titel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Kategorien allgemeiner Wirkfaktoren (Grencavage &amp; Norcross, 1980)</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Vorannahmen strukturiert nach generischem Prozessmodell</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Tabellarische Darstellung der Strukturbilder</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>subjektives Erleben der Einführung von IKT damals und heute</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Produktivität, Arbeitsqualität und -belastung vor/nach Einführung von IKT</td>
</tr>
</tbody>
</table>

14
98
110
127
130
### ABKÜRZUNGEN

<table>
<thead>
<tr>
<th>Abkürzung</th>
<th>Deutscher Ausdruck oder Erklärung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>ADHS</td>
<td>Aufmerksamkeitsdefizit und Hyperaktivitäts-Syndrom</td>
</tr>
<tr>
<td>B (b)</td>
<td>Befragte Experten im Interview</td>
</tr>
<tr>
<td>BBG, BBV</td>
<td>Berufsbildungsgesetz, Berufsbildungsverordnung</td>
</tr>
<tr>
<td>BfS</td>
<td>Bundesamt für Statistik</td>
</tr>
<tr>
<td>BIZ</td>
<td>Berufsinformationszentrum</td>
</tr>
<tr>
<td>B(S)LB</td>
<td>Berufs-, (Studien-) und Laufbahnberatung</td>
</tr>
<tr>
<td>CAGS</td>
<td>Computer-aided guidance systems</td>
</tr>
<tr>
<td>EDK</td>
<td>Erziehungsdirektoren Konferenz</td>
</tr>
<tr>
<td>EFZ</td>
<td>Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis</td>
</tr>
<tr>
<td>I (i)</td>
<td>Interviewerin</td>
</tr>
<tr>
<td>ICT</td>
<td>information and communication technologies</td>
</tr>
<tr>
<td>I &amp; D</td>
<td>Fachleute Information &amp; Dokumentation (EFZ)</td>
</tr>
<tr>
<td>IKT</td>
<td>Informations- und Kommunikationstechnologien</td>
</tr>
<tr>
<td>ISM</td>
<td>informationsstrukturelle Methodik (Ertelt &amp; Schulz, 2008)</td>
</tr>
<tr>
<td>IV</td>
<td>Invalidenversicherung</td>
</tr>
<tr>
<td>KBSB</td>
<td>Schweizerische Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung</td>
</tr>
<tr>
<td>PC</td>
<td>Personal Computer</td>
</tr>
<tr>
<td>SCCT</td>
<td>Social Cognitive Career Theory (Lent, Brown &amp; Hackett, 1994)</td>
</tr>
<tr>
<td>SDBB</td>
<td>Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung, Beruf-, Studien- und Laufbahnberatung</td>
</tr>
<tr>
<td>SVB</td>
<td>ehemals: Schweizerischer Verband für Berufsberatung, heute SDBB</td>
</tr>
<tr>
<td>SWE</td>
<td>Selbstawirksamkeitserwartung (Bandura, 1986)</td>
</tr>
</tbody>
</table>
"Technology is seductive when what it offers meets our human vulnerab-
lities." (Sherry Turkle, 2011, p. 1)
1 EINLEITUNG

1.1 AUSGANGSLAGE


1.2 BEGRÜNDUNG DES THEMAS

handelt sich um professionelle Beziehungen zwischen Laien und Fachleuten, welche durch ein Machtgefälle bezüglich des Wissensstandes charakterisiert sind, woraus sich der Beratungsbedarf ergibt.


Bei der breitflächigen Einführung des Internets in der Schule wurden Ängste hervorgerufen, dass Lehrkräfte überflüssig und Lehrer-Schüler-Beziehungen mechanisiert oder technologisiert würden (Bailey, 1987). Tait (1999, p. 113) stellt fest, dass sich menschliche Beziehungen durch den technologischen Einfluss zwar verändern, dass sie aber nicht zwangsläufig abnehmen werden. Er verweist auf die grundsätzliche Angst des Menschen vor Veränderung: „Correspondence and print were as revolutionary in their time in restructuring human relations as telephones have been over the last 50 years, and as computers are at present“ (1999, p. 114). Sozial- und Humanwissenschaften zeigen ein gespaltenes Verhältnis zur Technik, wie Sanders und Rosenfield (1998) dies am Beispiel des Telefons zum Ausdruck bringen: „Social scientists predicted the collapse of normal social relations after the invention of the telegraph“ (p. 5). Das gespaltene Verhältnis oder das Dilemma zwischen Technikfreundlichkeit und –feindlichkeit, wie es Böszörményi (2008, S. 45) bezeichnet, zeigt sich auch in der beruflichen Beratung: „Attitudes to the use of ICT in career...“
guidance ... are at best ambivalent“ (Barnes & La Gro, 2009, p. 70). Der befürchtete Kol
laps ist jedoch keineswegs eingetroffen. In der vorliegenden Arbeit interessieren die durch
technologische Entwicklung erwachsenen Veränderungen im interaktiven Geschehen des
Beratungsprozesses - mit Blick auf damit verbundene Chancen und Risiken.

1.3 STAND DER FORSCHUNG
In der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) ist die Forschungslage zum vorge-
stellten Thema dürftig. Die meisten der vorhandenen Arbeiten stammen aus dem anglo-
amerikanischen Raum. Während der Einführungsphase des Internets, zwischen 1990-2003,
ist das Thema in der Literatur wesentlich präsenter als später, als sich IKT in der BSLB
breitflächig etabliert und bewährt haben. Offenbar sind die anfangs herrschenden Wider-
stände und Ängste gegenüber dem Neuen drängender als spätere Fragen zum Umgang mit
dem Neuen und dessen Auswirkungen. Oft wird pauschal genannt, dass sich das Feld der
beruflichen Beratung durch die Einführung von IKT radikal verändert habe und weiter
verändern werde (Evangelista 2003 S. 1; Hohner, 2006; S. 150, Niles & Harris-Bowlsbey,
sischen Entwicklungen in der BSLB werden vor allem mit Blick auf finanzielle und politi-
sche Auswirkungen (Barnes & La Gro, 2009; Watts 2002), mit dem Fokus auf Effektivität
(Bosley, Krechowiecka & Moon, 2005; Whiston, Brecheisen & Stephens, 2003), auf tech-
nische Neuerungen (Harris-Bowlsbey, Riley, Dikel & Sampson, 1998; Harris-Bowkesby &
Sampson, 2005; Sampson, Kolodinsky & Greeno, 1997; Turcotte & Hiebert, 1999) und auf
ethische Aspekte wie Informationsqualität (Barnes & La Gro, 2009; Davidson 2001; Evan-
gelista, 2003; Hurni, 2007; Kidd, 2006; Sampson 2002) beleuchtet. Wie genau diese Ver-
änderungen sich gestalten und was sie für die Beratenden bedeuten – ausser häufiger For-
derungen nach Weiterbildung im Bereich der Medienkompetenz - wurde bisher jedoch
kaum untersucht.

1.3.1 Veränderte Rollen und Erwartungen durch Einsatz von IKT
Barnes und La Gro (2009) thematisieren veränderte Erwartungen der Ratsuchenden an die
berufliche Beratung in Grossbritannien. Die Veränderungen sind insbesondere im Zusam-
menhang mit jungen „digital natives“ interessant, welche zeitunabhängigen Beratungs-
Service wünschen. „It would allow them to be impulsive, it would be inexpe-
sive ... and it would suit those young people who prefer interactions to be more impersonal...“ (Barnes & La Gro, 2009, p. 71). Das Autorenteam spricht Veränderungen zwischen Beratenden und
Ratsuchenden auf zwei Ebenen an: einerseits kommt die Digitalisierung jenen entgegen,
die Unterstützungsangebote in unverbindlicher Atmosphäre bevorzugen; andererseits un-
terstützen die digitalen Möglichkeiten Ratsuchende in ihrer Autonomie und Selbstkompe-
tenz. „Aligned with this is a move away from a dependency helping model to one of em-

Die Qualitative Umfrage von Evangelista (2003) bei europäischen BSLB zur Frage „how is the Internet changing career’s guidance?“ spricht die Rollen- und Beziehungsveränderungen an. Dadurch, dass die Informations suche entfällt, bleibt mehr Zeit für Beratung, was die Beziehung stärkt. „The problem is no longer to find the data... but to make sense of it and relate it to the clients’ needs...“ (Evangelista, 2003, p. 6).

1.3.2 Einflüsse der IKT auf die Beratungsbeziehung

Tait (1999) weist schon früh darauf hin, dass sich die Beratungsbeziehung durch die zunehmende Technologisierung verändern werde. Der Artikel ist vorausschauend, insofern als der Autor die vermuteten Chancen durch die neue Entwicklung hervorhebt. Tait (1999) betont, wie wichtig es sei zu identifizieren „... how the change process is emerging with the adoption of other media and new technologies, and the ways in which they are reconstructing the processes of guidance and counselling interaction“ (p. 115).


1.3.3 Rationalisierung und Effektivität der beruflichen Beratung

Watts (2002) beforscht die Entwicklung der Informationstechnologie und die Beratungsmodelle, welche in der BSLB eingesetzt werden. Er stellt folgende Fragen: „to what extent can investment in ICT enhance the cost-effectiveness of services? Should investment in ICT be viewed as an alternative to face-to-face services or as a means of enhancing the quality of such services?“ (p. 140). Der Autor identifiziert finanzielle und politische Aspek-
te der Bedeutung dieser Technologien. Das ausführliche Beratungsgespräch ist nicht mehr Standard, sondern wird durch informelle Kurzgespräche und weitere Formen (Gruppenarbeit,...) ergänzt. Watts (2002) erörtert verschiedene mögliche Modelle der Integration von IKT in den Beratungsprozess. Der traditionell hohe Stellenwert der Beratungsbeziehung muss in diesem Zusammenhang neu diskutiert werden. Es kann nicht darum gehen verschiedene Beratungsmodelle gegeneinander auszuspielen, sondern nur darum zu verstehen, „... how technology is enabling such relationships to be developed and sustained in ways which are released from the constraints of space, time and physical presence“ (p.149). Die vielfältigen Interventionsangebote ermöglichen es flexibel auf unterschiedliche Bedürfnisse zu reagieren. Der Autor äussert die Vermutung, dass Bedürfnisse nach face-to-face-Beratung eher steigen als sinken könnten. Er meint, die unterschiedlichen Angebote müssten optimal kombiniert werden, „so that they add value to one another, and provide new service-delivery options for clients“ (Watts, 2002, p. 150).


1.4 FORSCHUNGSFRAGE

Rogers (1947) These, dass erst Beziehung Beratung ermöglicht, wird um den Aspekt der Interaktion mit dem Computer erweitert. Wie modifizieren technische Hilfsmittel das Beratungsgeschehen in der Einzelberatung? Die Fragestellung lautet:

Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung? Daraus ergeben sich für die Befragung folgende konkretisierende Fragestellungen:

- Welche Veränderungen durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien sind im Beratungsgeschehen subjektiv wahrnehmbar?
- Anhand welcher Merkmale, Indikatoren oder Situationen zeigen sich genannte Veränderungen im beruflichen Alltag?
- Welche subjektiven Ursachen werden für genannte Veränderungen vermutet?

Das Ziel der vorliegenden Arbeit besteht darin zu untersuchen, wie digitale Medien das berufliche Beratungsgeschehen verändern und rekonstruieren. Die subjektiv wahrgenommenen Veränderungen über die Jahre seit der Einführung von IKT bis zum heutigen Zeit-
punkt werden aus der Sicht erfahrener Beratender beschrieben. Als Fachpersonen obliegt ihnen die Verantwortung für die Prozesssteuerung der Beratung. Veränderungen auf Seiten Ratsuchender werden in der geplanten Arbeit nur dann berücksichtigt, wenn sie auf das Verhalten der Beratenden großen Einfluss nehmen.

1.5 VORANNAHMEN


Vorannahme 1: Die eigentliche Beratungsarbeit gewinnt dank allgemein zugänglicher Informationen an Bedeutung gegenüber der Zeit vor der breitflächigen Einführung internetgestützter Hilfsmittel.

Vorannahme 2: Die Fülle und schnelle Verfügbarkeit von Informationen für die Allgemeinheit weckt Erwartungen und Ansprüche auf Seiten der Ratsuchenden. Das gezielte und individuelle Informationsmanagement im Rahmen des Beratungsprozesses nimmt einen gewichtigen Platz ein und stellt heute eine spezielle Herausforderung für Beratungsfachpersonen dar.

Vorannahme 3: Vor der Einführung internetgestützter Hilfsmittel war das Machtgefälle in der Beziehung zwischen Beratenden und Ratsuchenden grösser als heute (Macht durch Expertentum). Beratende und Ratsuchende diskutieren heute eher auf partnerschaftlicher Ebene.

1.6 AUFBAU DER ARBEIT

Die Arbeit besteht aus drei Teilen: der theoretische Teil bereitet die Basis zur Untersuchung des Themas auf, im praktisch-empirischen Teil wird die Forschungsfrage untersucht und im Schlussteil werden die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert und in Bezug zum Theorieteil diskutiert.

Die Einleitung spannt den Rahmen der geplanten Arbeit auf, erläutert den gesellschaftlichen Kontext moderner Informations- und Kommunikationstechnologien und zeigt ähnliche Entwicklungen im medizinischen Umfeld auf. Im Anschluss wird der aktuelle Forschungsstand zum Einfluss digitaler Medien im beruflichen Beratungsgeschehen vorge-


1.7 ABGRENZUNG DES THEMAS

internetgestützte Fort- und Weiterbildung (e-learning) werden nicht untersucht.


Der Fokus der Exploration liegt auf dem Setting der Einzelberatung. Andere Arbeitsfelder der BSLB (Gruppenanlässe wie Elternabende, Kurse, ...) werden höchstens am Rande thematisiert. Der Fokus liegt auf den Veränderungen durch IKT für die Beratenden. Veränderungen auf Seiten der Ratsuchenden werden nur berücksichtigt, wenn sie für die Beratung starke Auswirkungen zeigen.

2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN

2.1 PSYCHOLOGISCHE BERATUNG


2.1.1 Was ist professionelle psychologische Beratung?


- Beratung ist in ihrem Kern jene Form einer interventiven und präventiv-helfenden Beziehung, in die ein Berater mittels sprachlicher Kommunikation und auf der Grundlage anregender und stützender Methoden innerhalb eines vergleichsweise kurzen Zeitraums versucht, bei einem desorientierten, inadäquat belasteten Klienten einen auf kognitiv-emotionale Einsicht fundierten aktiven Lernprozess in Gang zu bringen, in dessen Verlauf seine Selbsthilfebereitschaft, seine Selbststeuerungsfähigkeit und seine Handlungsfähigkeit verbessern werden können.

Ähnlich spezifizieren Grossmann & Püschel (2005) Beratung als Gefäss, das Orientierung und Unterstützung in Belastungs- oder Krisensituationen bietet:

- Es besteht die Erwartung, Lösungen für aktuelle Konflikte zu erarbeiten und Hinweise auf Bewältigungsstrategien zu bekommen. Im Gespräch werden Probleme strukturiert, Alternativen der Konfliktbewältigung entwickelt und konkrete Informationen gegeben. Beratung ist als ein Klärungs- und Lernprozess angelegt, in dessen Verlauf der Klient oder die Klientin zunehmend Verantwortung übernimmt. (S.217f.)

Die Autorinnen verstehen Beratung als ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘. Die Ressourcenorientierung
wird in dieser Definition betont und „Information“ als wichtiger Teilaspekt einer Beratung kommt neu hinzu. Abschliessend können Kernmerkmale von Beratung wie folgt zusammengefasst werden:

- Beratung hat präventiven und interventiven Charakter und senkt die Auftretenswahrscheinlichkeit von Problemen
- Beratung findet immer in einem Beziehungs- und Bezugskontext statt, dem je nach „Schule“ unterschiedliches Gewicht beigemessen wird
- Beratung ist Hilfe zur Selbsthilfe und beinhaltet einen Lernprozess, in dem Bewältigungsstrategien erarbeitet werden
- Beratung kann informative Elemente beinhalten

2.1.2 Theorien psychologischer Beratung


Die psychoanalytische oder –dynamische Therapieschule gilt als älteste der drei Kräfte (Freud, 1938). Sie behandelt Probleme als Ausdruck individueller psychodynamischer Konflikte und fokussiert auf unbewusste Prozesse, welche das Verhalten beeinflussen.


2.1.3 Abgrenzung zwischen Beratungsformaten

Die Abgrenzungsdiskussion zwischen Therapie- oder Beratungsschulen wird ähnlich zwischen den Beratungsformaten geführt. (Berufliche) Beratung kann nicht isoliert von anderen Lebensbereichen stattfinden, deshalb finden sich Überschneidungen zu anderen Formaten der „Lebensberatung“, wie der Psychotherapie und dem Coaching. Wie grenzen sich Psychotherapie, Beratung und Coaching voneinander ab?


2.1.4 Transtheoretische Diskussion


2.1.5 Generisches Prozessmodell nach Howard & Orlinsky (1987)


- gesellschaftliche (z.B. Arbeitsmarktsituation, Bildungssystem, rechtliche Grundlagen, technische Entwicklung, ...)
- organisationale (z.B. Finanzierungssystem, IT-Strukturen,...)
- das Beratungssystem, welches wiederum unterteilt werden kann in Ratsuchenden-System und Beratenden-System (z.B. kulturelle Glaubens- und Wertesysteme; ...)

**KONTEXTVARIABLEN DES BERATUNGSPROZESSES**

**INPUTVARIABLEN**
- Eingangsvariablen Ratsuchende/Beratende
  (Persönlichkeitsfaktoren, Haltungen und Einstellungen, Motivation, berufliche Biografie, Rolle und Identität, ...)

**PROZESSVARIABLEN**
- Beziehung/Interaktion Ratsuchende - Beratende
  (Arbeitsbeziehung, Zielklärung,...)
- Methoden und Interventionen Beratende (diagnostischer Prozess, Informationsmanagement, ...)

**OUTPUTVARIABLEN**
- Ausgangsvariablen (Evaluation, Reflexion und Transfer der Ergebnisse)

Abb. 1: Generisches Prozessmodell für berufliche Beratung (nach Orlinsky & Howard, 1987)

Das Beratungsgeschehen im engeren Sinne besteht aus Input-, Prozess- und Outputvariable (Lambert, 2004, pp. 311): **Inputvariablen** beschreiben Ausgangsmerkmale, welche Beratende, Klientinnen und Klienten aufgrund ihrer Sozialisation (Rollenvorstellungen, Einstellungen,...), Persönlichkeit (kognitive Fähigkeiten, Identität, ...) und genetischen Ausstattung in die Beratung mitbringen. **Prozessvariablen** beschreiben Vorgänge, die während des Beratungsprozesses ablaufen, wie z. B. die Bildung und Gestaltung der Arbeitsbeziehung oder Einsatz und Wirkung methodischer Instrumente,... **Outputvariablen** spezifizieren die Folgen der Beratung beiderseits, wie z.B. die Auswertung und den Transfer der
Ergebnisse aus der Beratung, die Reflexion der Beratung, die statistische Aufarbeitung der Ergebnisse,...

2.1.6 Allgemeine Wirkfaktoren psychologischer Beratung


<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategorie</th>
<th>Gemeinsamkeiten</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Client characteristics</td>
<td>positive expectations</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>client distressed or incongruent</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>client actively seeks help</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Therapists qualities</td>
<td>general positive descriptors</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>cultivates hope, enhances expectation</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>warmth, positive regard</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Change process</td>
<td>opportunity for catharsis, ventilation</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>acquisition and practice of new behaviors</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>provision of rationale</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Treatment structures</td>
<td>use of techniques, rituals</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>focus on inner world, exploration of emotional issues</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>adherence to theory</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Relationship elements</td>
<td>development of alliance, relationship (general)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>engagement</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>transference</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Die grösste Übereinstimmung in der Literatur, was die allgemeinen Wirkfaktoren ausmachen, besteht gemäss McLeod (2004, S. 247) bezüglich der therapeutischen Allianz (wird von 56% Autoren zitiert), der Gelegenheit zur Katharsis (38%), des Erlernens neuer Ver-
haltensweisen (32%), der positiven Erwartungen der Klienten (26%), der Qualitäten von Therapeuten und Therapeutinnen (24%) und der Bereitstellung von Erklärungen (24%). „Common factors“ alleine aber garantieren keine erfolgreiche Therapie oder Beratung. Allgemeine Wirkfaktoren müssen eingebettet sein in: „a working alliance between therapist and client, for example, must be formed around strategic and grounded interventions“ (Wampold, 2000, p. 735). Neben den allgemeinen gibt es spezifische Faktoren. Diese „specific factors“, so wie sie seit den 80er Jahren in den therapeutischen Manualen evidenzbasierter Therapien genannt werden, sind zwar nicht für die Veränderungsprozesse verantwortlich, aber sie sind gemeinsam mit den „common factors“ zwingend nötig, um theoretisch konsistente und kohärente Interventionsmodelle gewährleisten zu können.


2.2 BERUFLICHE BERATUNG

Beratung im beruflichen Kontext gilt als eine der ältesten Spezialitäten innerhalb des psychologischen Beratungsgebiets. „Counseling psychology’s roots in vocational psychology and career development have continued to be the strongest and most empirically mature area of research and practice within the field“ (Heppner et al., 2000, p. 33). Die folgenden Unterkapitel beleuchten definitorische, rechtliche und geschichtliche Wurzeln und Hintergründe beruflicher Beratung.

2.2.1 Definitionen beruflicher Beratung

Nachfolgende Definitionen bringen zentrale Aspekte beruflicher Beratung zum Ausdruck. Super zählt zu den Klassikern der Laufbahnforschung und orientiert sich stark an psychologischen Konzepten des Selbst nach Rogers (1947) und Bordin (1943), sowie an Bühlers (1933) Entwicklungspychologischen Schriften. Super (1951) nennt Beratung im beruflichen Kontext „career counseling“ und versteht darunter:

> The process of helping a person to develop and accept an integrated and adequate picture of himself and of his role in a world of work, to test this concept against reality, and to convert it into reality, with satisfaction to himself and benefit to society. (p.92)

Berufliche Beratung soll gemäss Super (1951) die Entwicklung der beruflichen Identitätsentwicklung als Teil der gesamten Identität unterstützen und zu einem befriedigenden (Berufs-)leben führen. Bei der Umsetzung der Ziele erhalten Klientin und Klient Realisie-

A one to one interaction between practitioner and client, usually ongoing, involving the application of psychological theory and a recognised set of communication skills. The primary focus is on helping the client make career-related decisions and deal with career-related issues. (p.1)

Der Beziehungs- und Entscheidungsprozess soll mit (empirisch) anerkannten kommunikativen Mitteln gestaltet werden. Kidd (2006) fasst die Definition weit (career-related decisions and issues) und bildet damit die Vielfalt der Beratungsthemen ab.

Schiersmann (2011) berücksichtigt in seiner Definition, dass Beratende unterschiedlichen „Anspruchsgruppen“ (Rüegg-Stürm, 2003, S. 22) in vielfältigen Lebenslagen gerecht werden sollen, es geht um lebenslange Entwicklung:

Beratung für den Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung stellt ein Angebot dar, das Individuen bzw. Gruppen in allen Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungssituationen ihres Lebens darin unterstützt, ihre Interessen, Fähigkeiten und Kompetenzen zu erkennen und weiterzuentwickeln, Handlungsproblematiken zu bearbeiten und Entscheidungen zu treffen, um eigenverantwortlich ihre Bildungs- und Berufsbiografien zu gestalten. (S. 83)


- Beratung
Diagnostizieren und Evaluieren
Informieren
Durchführen von Gruppenveranstaltungen

Information nimmt in berufs-, studien- und laufbahnberaterischen Dienstleistungen eine herausragende Stellung ein und wird hier explizit genannt. Beratung findet sowohl im klassischen Zweiersetting, aber auch in Gruppen statt, womit die oft systemische Ausrichtung der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung angesprochen ist.

2.2.2 Begriffe


2.2.3 Besonderheiten beruflicher Beratung


geregelt. Es steht den Kantonen frei, Gebühren für ihre Leistungen im Rahmen beruflicher Beratung zu erheben. Um die Chancengleichheit zu gewährleisten und das Risiko für Erwerbslosigkeit zu minimieren, formulierte die Schweizerische Erziehungsdirektoren Konferenz EDK am 16.6.2005 Leitsätze zur Unentgeltlichkeit bzw. Kostenpflicht beraterischer Leistungen als Empfehlung an die Kantone:

- Die Kantone stellen für Personen aller Bildungsstufen ein unentgeltliches Grundangebot an Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung bereit. (S. 2)
- Das Grundangebot kann ergänzt werden durch erweiterte und vertiefende Angebote, die kostenpflichtig sein können. (S. 3)


Herausforderungen als Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung zu begegnen, sind weiter unten (2.2.5, 2.3.1) erläutert.

2.2.4 Klassische Theorien beruflicher Beratung


2.2.5 Aktuelle Theorien beruflicher Beratung

sem Zusammenhang fest: „... we must not lose sight of those valuable contributions of 20th century theories and techniques that remain relevant in this new era. As we go forward, we should manage the great inheritance of the last decades of the 20th century, while increasing its richness.“ Nachfolgend wird exemplarisch eine international anerkannte Theorie skizziert, die bewährte und neue Erkenntnissen miteinander verbindet.


Career counselors contribute to that learning process by helping their clients engage in an active lifestyle to generate unexpected events, to remain alert to new opportunities, and to capitalize on the opportunities they find. (Krumboltz 2009, p.151)


2.3 DAS BERATUNGSGESCHEHEN IN DER BSLB

Im Zentrum dieses Kapitels steht der Prozess beruflicher Beratung: welche Methoden werden verwendet, wie wird die berufliche Rolle ausgefüllt, wie gestaltet sich die Beziehung zwischen den am Prozess Beteiligten und was macht den Erfolg beruflicher Beratung aus?

2.3.1 Aktuelle Modelle und Prozesse beruflicher Beratung


2.3.2 Rolle und Identität beruflich Beratender

Das Verhalten ist mitgeprägt durch Rollenvorstellungen. Der Begriff der Rolle stammt aus der Sozialpsychologie (Mead, 1934) und kann wie folgt definiert werden:

Rollen bezeichnen ein Bündel normativer Erwartungen, die an den Inhaber einer sozialen Position gerichtet sind. Es werden Berufs-, Geschlechts- oder Altersrollen, familiäre Rollen,... unterschieden. Rollen sind mehr oder weniger formalisiert oder institutionalisiert.... Zu unterscheiden sind... Rollenerwartungen des Aussenstehenden, die Rollenperzeption des Betroffenen sowie das aktuelle Rollenverhalten, das aus Erwartungen resultiert. (Wiswede, 2004, S. 463)


Jeder Mensch füllt gewöhnlich eine Mehrzahl oft heterogener Rollen aus... Bei alledem bleibt man jedoch stets die gleiche Person. „Identität“ [Hervorhebung im Original] betont angesichts der individuellen Rollenvielfalt... das Unverwechselbare, Einmalige und Gleichbleibende an einem Individuum. (Mummendy, 2006, S. 85)

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff der (beruflichen) Rolle bevorzugt, obwohl es auch psychologische Konzepte gibt, die „...Identität in Goffmannscher Tradition im Sinne sozialer oder situativer Identität“ (Mummendy, 2006, S. 85f.) verstehen. Das Konzept der Rolle ist flexibler und näher am Bewusstsein als dasjenige der Identität. Die Rolle kann der Situation entsprechend angepasst werden: professionelles Beraten bedeutet, dass einmal durchaus die Expertenrolle sinnvoll ist, in einer anderen Phase hingegen der Wechsel hin zur Prozessbegleiterin zielführend sein kann. Enoch (2011, S. 318) betont, dass ein bewusster Umgang und damit „Rollenklarheit die beste Voraussetzung für gegenseitige Ak-
zeptanz im Beratungsgeschehen“ sei.


2.3.3 Wirkfaktoren in der beruflichen Beratung

Wenn Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung als Disziplin ernst genommen werden will, muss sie qualitative Nachweise in Form systematischer Evaluationen erbringen. Internationa
al ist die allgemeine Wirksamkeit von Berufs- und Studienberatung in kontrollierten Studi
dien nennen übereinstimmend fünf wirksame Aspekte von Beratung:

- Klärung der Laufbahn- und Lebensziele mit schriftlichen Arbeitsheften und Übung
- individuelle Feedbacks (z.B. zu Tests)
- Informationen zur Arbeitswelt
- Erlernen effektiven Laufbahnverhaltens (...)
- Unterstützung durch soziale Netzerweke bei der Umsetzung der Ziele (...)

(Hirschi, 2006, zit. in Hurni, 2007, S. 52)

ingstrument zur Messung unmittelbarer Wirkdimensionen von Laufbahnberatung bei Er
hachsen. Durch Beratung am stärksten beeinflussbar sind die beiden Faktoren „Zielklar
heit“ (Bewusstheit und Klarheit der beruflichen Ziele) und „Informi
ertheit“ (Kenntnis über Aus
- und Weiterbildungen). Diese beiden Faktoren sind eng miteinander verbunden: erst genügend Information verschafft den Überblick über mögliche Ziele und die Vorausset

ungen unmittelbar und transparent abgebildet werden. Die Erhebung basiert auf drei Messzeitpunkten; sie wird an mehreren öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberat
ungen durchgeführt. Projektziel ist die Entwicklung und Implementierung eines webba
sierten Systems, welches Kernprozesse der Beratung evaluiert und „... damit einen Beitrag


2.3.4 Die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden


- client and counselor agreement on the the goals of the treatment
- client and counselor agreement on the tasks to achieve these goals, and
- development of a personal bond between the counselor and the client.

Um diese Arbeitsbeziehung herstellen zu können, sind folgende interpersonelle Variablen nötig. Ratsuchende müssen sich bewusst sein, dass sie Unterstützung benötigen. Beratende müssen wissen hinsichtlich welches Ziels sie die Beziehung gestalten wollen. Im Sinne von Rogers (1957, p. 96) steuern und unterstützen Beratende den Beziehungsaufbau. Sie begegnen den Ratsuchenden mit einer Grundhaltung der Echtheit, Wertschätzung und Em-
pathie. Diese Faktoren versteht Rogers (1957) als „necessary and sufficient conditions“, damit Veränderung eine Chance erhält.


Die Beratungsbeziehung muss im Kontext der Besonderheiten beruflicher Beratung verstanden werden. Sie gilt als klassische Basis eines gelingenden Beratungsprozesses, worauf Interventionen Fuss fassen können. Bisher bleibt offen, welche spezifischen Aspekte von

2.4 INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN IN DER BSLB

Die vorliegende Arbeit befasst sich insbesondere mit den Einflüssen des Computers, des Internet und des Handys auf das Beratungsgeschehen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung.

2.4.1 Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) – Begriffsklärung

„IKT oder ICT“ sind Technologien im Bereich der Information und der Kommunikation und werden definiert als:


2.4.2 IKT in der beruflichen Beratung

skizziert - allerdings ohne auf technische Details einzugehen - damit verbundene Chancen und Risiken werden aufgezeigt.


Das Internet gilt als Hauptinformationsressource in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und hat die Printmedien teilweise abgelöst. Eines der Hauptprobleme besteht darin, dass technische Fortschritte konzeptionellen Überlegungen immer vorausgehen werden. Bei-

(a) quality of the content, (b) inability of counselors to know all of these sites or judge their quality, (c) potential for information overload or confusion for clients, (d) lack of support for clients to process the information they need, and (e) lack of coordination or consistency in the information and services provided. (p. 50)


2.4.3 Das Online-Portal der Schweiz www.berufsberatung.ch


- Inhalte sollen neu strukturiert und in allen drei Sprachen angeglichen werden
- Neuauflaufbau einer Datenbank zu allen Aus- und Weiterbildungen
- Auftrennung von Fakteninhalten und Prozessführung (Trennung der Datenbank-Abfragen und Informations-Seiten von den interaktiven Prozess-Werkzeugen)
- Modernisierung und Verbesserung der Navigation und der Suchabfragen
Erweiterung der Funktionalität, insbesondere im Bereich der Personalisierung der Site und der Vernetzung mit Social Media

Neuer grafischer Auftritt


2.5 BERUFLICHE BERA TUNG UND INFORMATION

In den folgenden Abschnitten wird erörtert, welche Bedeutung Informationen im Kontext beruflicher Beratung zukommen kann.

2.5.1 Bedeutung und Wirkung von Information


Kidd (2008) zeigt auf, dass Ratsuchende unterschiedliche Bedürfnisse nach Information haben, die es zu berücksichtigen gilt: „this will depend on their age, life stage and level of qualification, among other things. ... Information needs will also differ according to the type of decision being made“ (p.113). In diesem Zusammenhang ist die beratende Fachperson laut Kidd (2008, p. 114) verantwortlich für die Vermittlung qualitativ hochstehender Information, für die Zugänglichkeit von Informationen für alle (accessibility) und für die
adäquate Verarbeitung der erteilten Information (s. 2.5.3). Information im berufs- und lauf-
bahnberaterischen Kontext kann erzieherischen oder motivationalen Zwecken dienen (Kidd, 2008, p. 115):

For educational purposes, information may inform thinking, expand and extend it or correct it. … For motivational purposes, information can be used to stimulate clients to seek more information, or challenge or confirm what they already know.


2.5.2 Information und Macht

Greif, Mitrea und Werner (2008, S. 14) stellen fest, dass Information gleichzeitig „ein Gegenstand und ein Mittel [Hervorhebung im Original] des Handelns“ geworden ist. Im Begriff Informationsgesellschaft zeige sich die gewachsene Bedeutung des Wirtschaftsguts Information folgendermassen:


mehr im Informationsvorsprung, sondern darin, Informationen so zu verarbeiten, dass sich daraus sinnvolle Handlungsanleitungen für das Individuum ergeben. Die Unterstützung des Informationsverarbeitungsprozesses als zentrale Aufgabe der Berufs-, Studien- und Laufbahnanalysen ist unten erläutert.

2.5.3 Informationsverarbeitungsprozesse in der BSLB

Die individuelle Aufnahme und -verarbeitungskapazität von Information ist begrenzt. Zentral für beraterisches Informationsmanagement sind die Fragen, wann, wie viele und welche Informationen gebraucht werden, um sie so verarbeiten zu können, dass sie dem Entscheidungsprozess dienen. Eine zusammenfassende Antwort geben Andersen und Vandehey (2012): „Managing the amount of information ... can be critical. Keeping the client focused on small amounts of information will encourage a client-centered interaction as opposed to an information-centered interaction“ (p. 161).

Einen spezifischen und empirisch abgestützten Ansatz haben Ertelt und Schulz (2008, S. 245ff.) entwickelt. Ihre informationsstrukturelle Methodik (ISM, s. auch 2.3.1) berücksichtigt sowohl die inhaltliche Dimension beraterischer Information (Faktenwissen, Wertungswissen und Prozesswissen) als auch die individuellen Heuristiken, sowie die Abhängigkeit des Informationsbedarfes von den Phasen des Problemlöseprozesses. Ertelt und Schulz (2008, S. 257ff.) holen die Klienten und Klientinnen also dort ab, wo sie stehen; sie unterscheiden sechs Typen des Informationsbedarfes, exemplarisch sind die vier häufigst Vorkommenden aufgeführt:

- K-Typen (35%) verfügen zwar über Handlungsalternativen, können diese jedoch nicht gewichten und sind deshalb nicht entscheidungsfähig
- Den R-Typen (32%) fehlen Informationen zur Realisierung des Entschlusses
- A-Typen (11%) verfügen über mangelnde Vorstellungen über mögliche Handlungsalternativen.
- O-Typen (10%) orientieren sich nach einem Bruch im Lebenslauf


2.6 LEITFRAGEN DER UNTERSUCHUNG

Ziel der Untersuchung ist die Erforschung von Einflüssen durch IKT, welche die Befragten in ihrer Beratungstätigkeit subjektiv wahrnehmen. Die Auseinandersetzung mit der Literatur zum Thema wirft Fragen auf, die den Forschungsprozess leiten. Sie sind in Anlehnung an das generische Prozessmodell gegliedert und stellen die Verbindung zwischen Theorie zur Methodik her.

2.6.1 Ebene der Kontextvariablen (Organisation und Gesellschaft)

Seit den 80er Jahren zeigen sich global tiefgreifende Veränderungen (z.B. Digitalisierung, Technologisierung,...) auf gesellschaftlicher Ebene, welche sich in allen Lebensbereichen niederschlagen. In welcher Form ist berufliche Beratung davon betroffen? (Leitfrage 1)

Die Möglichkeiten mittels IKT Abläufe zu standardisieren und effizienter zu gestalten haben sprunghaft zugenommen. Welche Auswirkungen zeigen diese neuen vielfältigen Möglichkeiten im Beratungsgeschehen? (Leitfrage 2)
2.6.2 Ebene des Beratungsprozesses

Inputvariablen:
Verhalten ist beeinflusst durch Einstellung. Die Grundhaltung der Beratenden gegenüber der neuen technologischen Mittel prägt in der Folge die Beratungsgestaltung. Wie hat sich die Einstellung der Beratenden gegenüber IKT über die Jahre verändert? (Leitfrage 3) Klientinnen und Klienten können sich im Internet selbständig informieren. Welche Veränderungen zeichnen sich dadurch im Beratungsprozess ab (berufliche Rolle, veränderte Erwartungen an Beratung, Bedeutung der Beratung, ...)? (Leitfrage 4)

Prozessvariablen:

Outputvariablen:
Datenerfassung und –auswertung ist mittels IKT wesentlich vereinfacht. Welche Veränderungen zeigen sich diesbezüglich im Anspruch Beratender an sich selbst und in Ansprüchen von anderen an Beratende? (Leitfrage 9) Inwiefern hat sich die inter-/intradisziplinäre Zusammenarbeit und der Wissenstransfer zwischen Fachleuten durch die neuen technologischen Möglichkeiten verändert? (Leitfrage 10)

3 METHODEN

3.1 GÜTEKRITERIEN QUALITATIVER FORSCHUNG
Die klassischen Gütekriterien (Objektivität, Validität und Reliabilität) des positivistischen
Forschungsparadigmas können nicht bedingungslos auf qualitative Forschungsprozesse übertragen werden (Steinke, 2009; Choudhuri, Glauser & Peregoy, 2004). „However, the overarching criteria of rigor and credibility found in quantitative research still apply to qualitative research“ (Choudhuri et al., 2004, p. 443). In diesem Sinne legt die Verfasserin Wert darauf, dass „... die Ergebnisse der Untersuchung als Produkt verschiedener Entscheidungs- und Konstruktionsleistungen innerhalb des Forschungsprozesses nachvollziehbar...“ beschrieben sind (Steinke 2009, S. 322).

3.2 STICHPROBE


3.3 METHODISCHE GRUNDLAGEN ZUR REKONSTRUKTION ‚SUBJEKTIVER THEORIEN’

Erfahrene Beratungsfachperson tragen teilbewusste oder bewusste Kognitionen und Reflexionen in sich zum vermuteten Einfluss neuer Medien auf das Beratungsgeschehen. Von außen sind diese Kognitionen und Reflexionen nicht sichtbar. Sie müssen kommunikativ erschlossen werden. Das Forschungsprogramm der ‚Subjektive Theorien’ (Groeben &


3.4 METHODEN DER DATENERHEBUNG

Da das gewählte Thema noch wenig beforscht ist und subjektive Veränderungstheorien untersucht werden sollen, bietet sich ein explorativ-qualitatives Vorgehen an. Folgende Messinstrumente werden eingesetzt und sind im Anhang (B.1) zu finden:

- kurzer Online-Fragebogen
- halbstrukturiertes face-to-face-Interview


3.4.1 Der Change Explorer und die Strukturlegetechnik


gefragt (Greif & Seeberg, 2007, S. 375). Die Untersucherin notiert die individuellen Bewertungsmerkmale und die dafür bestimmten subjektiv empfundenen Ursachen während des Interviews auf Kärtchen. Der genaue Wortlaut der zentralen Aussagen wird in Rücksprache mit den Befragten validiert.


3.4.2 Interviewleitfaden

Der Interviewleitfaden von Greif (Version 4.03) wurde für die vorliegende Fragestellung angepasst und anhand des Forschungstagebuchs im Befragungsprozess laufend bearbeitet. Die Auswertung der Pretests ergibt eine Verkürzung und ermöglicht damit eine höhere Flexibilität sich im Interview auf das Gegenüber einlassen zu können. Die Interviewpartner und -partnerinnen sollen so frei wie möglich explorieren können. Weitere Fragen, um ein Thema vertieft abzufragen, werden spontan formuliert und lehnen sich an die Vorannahmen an.

3.5 METHODEN DER DATENAUFBEREITUNG UND -AUSWERTUNG

Der on-line Fragebogen wird deskriptiv(-quantitativ) ausgewertet. Er dient einerseits der gezielten Vorbereitung der Interviews als auch der sinnvollen Einbettung der Ergebnisse in den Hintergrund der Befragten (berufliche Biografie, Beratungshaltung,...).


Die Textanalyse erfolgt transkriptbasiert. TAMSAnalyzer, ein Software-Tool für Macintosh OS X unterstützt den Auswertungsprozess. Greif und Seeberg (2007, S. 378) schlagen verschiedene Formen der Auswertung vor:

- die Strukturbilder können miteinander verglichen werden, sie dienen als erste
Grundlage für ein deduktives Kategoriensystem (Anhang C.1 und 2)

- die Antworten zu den offenen Fragen werden qualitativ nach inhaltsanalytischen Regeln ausgewertet und in einem Kategoriensystem gruppiert (Anhang C.6)


4 DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE

Anhand von Zitaten aus den Interviews werden die Kategorien dargestellt und illustriert. Die präsentierten Resultate aus den Interviews und dem Online-Fragebogen beziehen sich auf die Forschungsfrage: **Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung?**

Die Resultate beziehen sich weiter auf folgende Anschlussfragen:

- Welche Veränderungen durch neue Informations- und Kommunikationstechnologien sind im Beratungsgeschehen subjektiv wahrnehmbar?
- Anhand welcher Merkmale, Indikatoren oder Situationen zeigen sich genannte Veränderungen im beruflichen Alltag?
Welche subjektiven Ursachen werden für genannte Veränderungen vermutet?

4.1 KATEGORIENSYSTEM

Zugunsten der Übersicht wird ein hierarchisch aufgebautes Kategoriensystem gewählt. Es entstehen drei weitgehend voneinander unabhängige, übergeordnete Kategorienklassen:

1. Thematische Kategorien (Anhang C.6.3.2) bezeichnen inhaltliche Kernthemen der Untersuchung (z.B. 'Informationsmanagement', 'Verbindlichkeit', 'Realitätsbezug'...). Sie sind immer in den Kontext der entsprechenden Metakategorie eingebettet und im Ergebnisteil (4.2) vollumfänglich präsentiert.

2. Metakategorien (Anhang C.6.3.1) beschreiben die Kontextebene der Fundstelle anhand des generischen Prozessmodells. Sie dienen der Einordnung der Ergebnisse in der Diskussion:
   - Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene
   - Veränderungen auf organisationaler Ebene
   - Veränderungen auf der Ebene des Beratungsgeschehens (Input-, Prozess- und Outputvariablen)
   - Subjektive Ursachen für Veränderungen oder vermutete Zusammenhänge

3. strukturelle Kategorien haben nur indirekt mit dem Thema der Untersuchung zu tun und bezeichnen Aussagen zu Fragen, die orientierenden, 'aufwärmenden' oder abschliessenden Charakter haben (z.B. 'Rolle während des Einführungsprozess IKT', 'Rückmeldung aus Interview'...).

4.2 THEMATISCHE KATEGORIEN

Die thematischen Kategorien sind in der Folge entsprechend ihrer Auftretenshäufigkeit im Datenmaterial dargestellt (Anhang C.6.3.2). Die gewählte Priorisierung nach Quantität hat ordnenden Charakter und lässt keine Schlüsse auf die inhaltliche Relevanz der Kategorien zu, ausser es werde explizit darauf hingewiesen. Die einzelnen Oberkategorien sind zur Visualisierung im Anhang (C.6.3.2) grafisch dargestellt.

4.2.1 Informationsmanagement

Die Oberkategorie ,Informationsmanagement‘ (Abb.11) fasst Veränderungen zusammen, die im Alltag der Beratenden im Umgang mit Informationen - insbesondere auf Input- und Prozessebene - wahrgenommen werden.

4.2.1.1 Quantität der Informationen

Die Menge der Informationen hat stark zugenommen. Die Befragten werten die hohe Quantität der Informationen im Internet wesentlich öfter negativ – im Sinne einer Flut -
seltener sprechen sie positiv davon als Fülle und Vielfalt. Mit der negativen Bewertung wird die daraus resultierende Überforderung der Ratsuchenden angesprochen:

#00:09:12-6# b13: ... Es ist eine Wahnsinnsflut, die kommt ... Ich arbeite Tag täglich mit dem, für mich ist es fast jetzt ein wenig wirklich auch so system-immanent geworden, was kommt. Aber für die Leute ist das unglaublich. Also die können vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr, oder vor lauter Wald die Bäume nicht mehr.

Die Flut ist an ein hohes Tempo geknüpft. Informationen sind schnell zu finden, verändern sich aber auch schnell, was das Wahren des Überblicks, das Setzen von Prioritäten und die Aktualisierung der Informationen stark erschwert. Die positiven Seiten der digitalen Informationsfülle bestehen darin, dass (beinahe) zu jeder Frage zeit- und raumunabhängig Informationen in einer hohen Vielfalt und einem hohem Differenzierungsgrad zugänglich sind. Die persönliche haptische Dokumentation wird dadurch praktisch überflüssig, was - widersprüchlich - als Vor- (b2) oder Nachteil (b1) erlebt wird:

#00:00:37-5# b2: Und wir hatten die unseelige Situation, dass wir - gerade in dem Bereich, in dem ich arbeite - Vieles wissen mussten, oder. Und zwar hat man dauernd irgendwelche Informationen erhalten und dann habe ich mir irgendeinen Zettel zurechtgelegt ... ich hatte stapelweise Sachen und habe es dann manchmal auch nicht mehr gefunden. Ich habe dann immer versucht Ordner zu machen, das hat eine Weile gehalten bevor ich die Systematik wieder verlor, oder ... und mit dem (IKT) habe ich gemerkt, dass ich das nicht mehr brauche.

#00:02:43-5# b1: ... Also, früher hatte man so drei bis vier Ordner, in denen man die Berufs- und BIZ-Info/... Die haben wir immer selber eingereiht und die alten Berufsbezeichnungen weggeworfen. Das war also sinnlich erlebbar und man hat das nachlesen können und ich war eigentlich dagegen, dass man das abschafft, weil es mir immer die Gelegenheit gab auf dem neuesten Stand zu bleiben. Es war viel sinnlicher.

Die Menge der Informationen steht in engem Zusammenhang mit dem Umgang und der ‚Verarbeitung‘.

4.2.1.2 ‚Verarbeitung‘ von Informationen

Die Aufgabe der Unterstützung bei der Strukturierung und Verarbeitung von Informationen hat angesichts der Informationsflut und der damit verbundenen Überforderung oder Versicherung an Gewicht zugenommen. Es geht darum Informationen zu priorisieren und so zu verarbeiten, dass sie den Entscheidungsprozess vorbereiten und unterstützen:

#00:04:51-0# b5:... die Klienten können es (Wissen) nicht nutzen, grösstenteils nicht so, wie es aufbereitet wäre und wir müssen immer noch die Art Übermittler, Übersetzerfunktion übernehmen, weil sehr Viele wäre ja für sie zu Hause alleine abrufbar. Aber irgendwie finden sie es nicht, können sie es nicht lesen, können sie es nicht einordnen...

Die Vermittlung von Informationen ist zugunsten der Unterstützung in der Verarbeitung zurückgetreten, vorausgesetzt die Klientin und der Klient finden die notwendigen Informationen und haben Zugang zum Datennetzwerk. Beratende mit hoher Medienkompetenz und technischer Affinität nutzen die neuen Möglichkeiten der Informationsverarbeitung kreativ:
Die Qualität der Informationen hat sich seit der Einführung des Internet stark verändert. Die gestiegene Qualität wird besonders im Zusammenhang mit dem Portal www.berufsberatung.ch und mit professionalisierten Berufsinformationszentren (BIZ) gelobt:

Der Anspruch an hohe Qualität der Informationen ist mit den neuen Möglichkeiten gestiegen. Information soll aktuell, modern, reliabel und valide sein. Hier besteht ein enger Zusammenhang zwischen Quantität und Qualität. Ratsuchende nutzen die Mittel, sind aber überfordert mit der Einschätzung der Relevanz und Qualität von Information:

Auch die Thematik des Überblicks steht im Zusammenhang mit der Menge der Informationen. Die Schwierigkeit den Überblick zu wahren ist stark angestiegen:

Widersprüchlich ist die Ansicht, ob das Detailwissen noch gleichermassen gefragt ist wie früher (b12) oder, ob es ausreicht die Übersicht zu wahren (b10):

Ich habe so den Eindruck, dass sich das vom Wissen her für mich nicht verändert hat. Ich muss es trotzdem präsent haben....Früher war es eigentlich einfacher, wenn man eine super Dok hatte, da war die Dok die Gedächtnisstütze und man musste gar nicht drüber hinaus überlegen.
Beratende, die den Anspruch an ihr Detailwissen aufrechterhalten, erleben eher Belastung. Jene, die Verantwortung für ans digitale Netz abgeben (b2), fühlen sich befreit:

berater, die den Anspruch an ihr Detailwissen aufrechterhalten, erleben eher Belastung. Jene, die Verantwortung für ans digitale Netz abgeben (b2), fühlen sich befreit:

... der Stress, dass ich etwas verpasse, war viel größer. Es war eigentlich, wie wenn Sie ohne BIZ Information machen. Ich frage mich, wie die das auf der freien Wäldhahn (Freischaffende) machen, wenn Sie keine Dokumentation haben... Wie bleibe ich da à jour?

4.2.1.5 Aufbereitung der Information und des Wissens

Der Arbeitsanteil Informationen aufzubereiten hat sich für Beratende in den letzten 14 Jahren stark verändert. Einerseits sind heute viele Informationen online oder über spezialisierte Plattformen abrufbar, was früher in Handarbeit von Beratenden zusammengetragen wurde; Informations- und Dokumentationsfachpersonen (I & D) – eine relativ junge, seit ca. 10 Jahren bestehende Berufsgruppe – entlasten Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterinnen in der Aufbereitung des Wissens erheblich. Andererseits müssen digitale Informationen ständig aktualisiert werden, was teilweise in den Aufgabenbereich der Beraterinnen und Berater fällt und als aufwändig erlebt wird. Als Folge der Digitalisierung und der Entlastung durch Fachleute I & D empfinden Beraterinnen und Berater, dass sie weiter weg sind von realen Geschehen in der Berufswelt und sich gezielter informieren müssen:

... man muss weniger Zeit aufwenden, um es abzulegen, aber es passiert auch nichts mehr so automatisch. Ich muss mir richtig bewusst Zeit nehmen, um mich informieren zu gehen oder wirklich vertieft etwas anschauen. Oder Veranstaltungen besuchen gehen, ist für mich auch immer etwas... man bekommt auch mehr darum herum mit, was ich spannender finde als die reine Info, zu der jeder direkten Zugang hätte.

Eine grosse Herausforderung besteht darin Information für ein BIZ so aufzubereiten, dass sie Suchprozesse steuert und unterstützt. Haptische und digitale Informationen müssen so verbunden werden, dass sie in unterschiedlichen Darreichungsformen ein möglichst breites Publikum ansprechen. Die Ansprüche an die professionelle und standardisierte Aufbereitung von Informationen sind mit den vielfältigen Möglichkeiten gewachsen, was Druck und Unmut auslösen kann, wie b8 lebhaft illustriert:

... Das ganze Powerpoint-Zeug, die ganze Aufbereitung von Informationen für Gruppen oder Seminarien oder Veranstaltungen/ Also ich kann Ihnen nur etwas sagen, ich habe es da oben. ... ich habe schon gerne Form und ich habe schon gerne, wenn es schön ist und gut ist, aber irgendwann reicht es dann auch. Es muss für mich dann nicht noch grün und hellgrün sein. ...Das ist immer sehr zeitintensiv, bis man alles so aufbereitet hat, dass man den Ansprüchen, die offensichtlich herrschen, genügen kann. Und das regt mich auf, ganz fest übrigens.

4.2.1.6 Vorinformation

Informieren als Aufgabe kann je nach Rollenverständnis hin und wieder als uninteressant
oder gar als lästige Pflicht erlebt. Klientinnen und Klienten kommen heute häufig vorinformiert in die Beratung. Als Vorteil und Bereicherung wird dies dann erlebt, wenn Ratsuchende sich selbständig und intensiv mit Themen auseinandergesetzt haben und über Informationen verfügen, auf die in der Beratung aufgebaut werden kann. Als eher nachteilig werden Vorinformationen dann erlebt, wenn sie unvollständig, oberflächlich, verzerrt oder falsch sind:

#00:17:25-3# b6:... im Zusammenhang mit diesen Mitteln/ bei den Ratsuchenden ... ist es natürlich so, dass sie mehr Vorinformationen haben als früher, aber auch unverbundene - das ist dann wieder die negative Seite des Internet - unverbundene Information/ Zufälligkeits-Charakter... man muss dann wie zum Ausgangspunkt zurückgehen, weil sie zu gewissen Sachen schon Vorinformationen haben. Das empfinde ich mehr als früher, .... Und heute haben sie dann mit dem Chat und so schon verschiedene Vorinformationen, aber zum Teil falsche und völlig zufällige...

4.2.1.7 „Suchprozess“

Der Suchprozess wird erleichtert wahrgenommen, weil Informationen schnell, sowie raum- und zeitunabhängig verfügbar sind. Unterschiedliche Suchtechniken - insbesondere Matrixsuchen, wie sie b9 schildert - können kombiniert miteinander zu überraschenden Resultaten führen. Der gezielte Einsatz solcher Strategien erfordert eine hohe Medienkompetenz der Klientin und des Klienten und/oder eine gute Anleitung durch Beratende:

#00:13:45-7# b9: Das ist eine Suchtechnik, die ganz klar ergänzend zu anderen Suchtechniken angewendet werden soll, die du dank ICT resp. Internet zur Verfügung hast und die ich ziemlich gezielt einsetze... #00:32:02-5# Wichtig ist bei der Suchstrategie, es sollen immer Matrixsuchen sein. ... Es geht darum, dass man eigentlich eigene kreative Prozesse oder Vorwissen oder intuitive Ideen mittels Suchstrategien, die IT-gestützt sind kombiniert... Das gibt zum Teil Suchresultate, die auf den ersten Blick völlig daneben liegen, auf den zweiten Blick inspirierend wirken können... das kannst du mit einer gewissen Offenheit sehr innovativ einsetzen. Es ist so wie Mensch und Maschine, die da zusammen arbeiten.

Die Informationsbeschaffung kann erschwert erlebt werden, wenn die Medienkompetenz mangelhaft ist oder wenn Ratsuchende grundsätzlich einen haptischen Zugang bevorzugen. Berufsinformationszentren unterstützen diesen Zugang, sie werden laut Aussagen der Befragten heute auf einem hohen professionellen Niveau geführt und kommen vielfältigen Bedürfnissen entgegen.

#00:27:26-6# b5: ...heute braucht es sieben Leute, um ein BIZ zu bewirtschaften. Für mich ist es einfach dankbar und gut, dass ich so viele Materialien zur Hand habe... Aber ich empfinde es als tolles Angebot, sehr viele Bücher, Tipps, Hefte, die schön aufbereitet sind, die professionell sind, die man sehr gerne auch abgibt.

4.2.1.8 „Informationsmonopol“

Durch die breitflächige Zugänglichkeit von Internet ist die Suche nach beruflichen Informationen nicht mehr automatisch an den Besuch einer Berufs-, Studien- oder Laufbahnbe-
ratung gebunden. Das BIZ kann gemäss b9 (#00:26:42-8#) ins Wohnzimmer geholt werden. Wissen ist verfügbar für alle. Die Ablösung des ursprünglichen Informationsmonopols der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen durch Internet wird je nach Sichtweise als Verlust, Gefahr oder Gewinn erlebt. Die Bewertung der Abgabe des Informationsmonopols wird stark beeinflusst durch das Kostenmodell der Stelle und die berufliche Rollenvorstellung der Befragten. Dort, wo Beratungen kostenlos sind, wird das BIZ kaum besucht, was als Verlust erlebt wird.

#00:29:46-5# b3: Das BIZ ist einiges schlechter, also es hat total verloren und ich sage immer, da müssen wir etwas ganz anders überlegen, als so wie es jetzt ist. Man hat BIZ-Dienst... und man bringt die Leute einfach nicht mehr so hierher. #00:31:49-5# ... Und jetzt sage ich immer, es (BIZ) ist tot.

Hypothetische Gefahr kann dort bestehen, wo ungeschütztes Wissen, welches digital verfügbar ist, missbraucht wird.

#00:28:46-5# b4: ...ich beobachte das, aber ich finde das auch eine krasse Veränderung, im Sinne davon, dass Expertenwissen eigentlich ungeschützt ist. Ich versuche es jetzt neutral zu sagen, oder. Aber es bedeutet auch, dass nicht-Berufsberatende an ein Wissensmonopol herankommen und das selbst wieder vermarkten können oder Geschäfte machen können oder einfach partizipieren... Und das finde ich schon noch relevant für einen Berufsstand.

Der freie Zugang zu Informationen für alle kann von Beratenden als Entlastung erlebt werden nicht mehr alles wissen zu müssen. Ein weiterer Gewinn besteht darin, dass Beratende entlastet sind von gewissen Informationspflichten, die sie teilweise als lästig erleben (vgl. 4.2.1.4).

4.2.2 Informations- und Kommunikationstechnologien

Die Oberkategorie ‚IKT’ (Abb.12) fasst Kategorien zusammen, die von den Befragten als grundsätzliche Themen im Umgang und in der Auseinandersetzung mit IKT zum Ausdruck gebracht werden.

4.2.2.1 ‚Arbeitsbelastung’

Bei der Kategorie der Arbeitsbelastung kommt die Janusköpfigkeit von IKT deutlich zum Ausdruck. Die Arbeitsbelastung wird seit der Einführung von IKT generell tiefer und höher zugleich eingeschätzt; allerdings sind die Voten zugunsten der Entlastung durch IKT weit- aus höher und emotional stärker besetzt, was die Auswertung des online- Fragebogens bestätigt (s. 4.4). Die Arbeitsbelastung wird heute höher eingeschätzt, weil durch die Einführung von IKT die Quantität der zugemuteten Arbeit unverhältnismässig zunimmt und die ehemals gedachte Entlastung zunichte macht:

#00:09:20-2# b2: ...früher als ich in X noch bei der IV gearbeitet habe, hatte ich eine Sekretärin. Heute mache ich den ganzen Papierkram selber, muss die Seiten selber eintragen etc. und das ist dann auch eine grosse Belastung, weil Sie machen eigentlich zwei Jobs und dort ist auch wenig Ehrlichkeit, finde ich, oder.
Die Zunahme der Belastung kann organisatorisch (Ansprüche an Standardisierung, Be richterstattung,...) oder politisch (steigende Fallzahlen durch Sparmassnahmen) begründet sein und muss nicht mit der Einführung von IKT im Zusammenhang stehen. Öfter werden auch schlechte technische Voraussetzungen – besonders im Software-Bereich – für die Mehrbelastung verantwortlich gemacht. Weiter kann die Belastung individuell begründet sein, z.B. durch die Schwierigkeit Prioritäten setzen zu können:

#01:06:59-7# b13: ... Es ist zum Teil auch ein wenig eine Belastung. ... die Herausforderung ist einfach schon stärker. #01:07:43-8# Ich meine die Testauswertung ist das eine, das geht schneller. Aber man macht dann evtl. auch mehr. Die Verführung ist einfach enorm!

Entlastung durch IKT wird erlebt, weil technologischen Hilfsmittel systematisch und effizient arbeiten: IKT suchen so, dass nichts vergessen geht; IKT speichern systematisch, man muss weniger memorieren; IKT arbeiten vernetzt, sie ersetzen teilweise das Papier:


Durch die Entlastung bleibt mehr Zeit zur Reflektion, wie b14 (#00:57:13-9#) feststellt: „...man wird auch effizienter und es bleibt einem mehr Zeit zu überlegen.“

E-Mails werden zwiespältig wahrgenommen: einerseits entlastend, weil Kontakte - anders als mit dem Telefon - zeit- und raumunabhängig gepflegt werden können; andererseits hat die Flut der Post aus denselben Gründen zugenommen. Ein enger Zusammenhang besteht zur grösseren Unverbindlichkeit des Mailkontaktes (s. unten 'Verbindlichkeit, 'Kontakt'): die niederschwellige Art und Weise des schnellen schriftlichen Kontaktes führt zu einer grossen Anzahl Mails, die bearbeitet werden will. Als grosse Entlastung wird die zunehmende Vernetzung empfunden:

#00:29:00-5# b5: ... Auch das Zusammenarbeiten in der Schweiz empfinde ich jetzt als sehr hilfreich, dass man gewisse Listen auch kantons-, oder schweizweit oder regionsweit erfasst.

Dass nicht jeder das selbst machen muss, da bin ich als Beraterin bestimmt entlastet...


4.2.2.2 'Vernetzung'

Grundsätzlich wird die Vernetzung positiv bewertet mit einigen wenigen Ausnahmen. Die
regionale, nationale und internationale Vernetzung führt zu verbesserter und effizienter Zusammenarbeit unter Experten und Expertinnen und zu Projekten, die früher – ohne IKT - nicht möglich gewesen wären. Sie erweitert das Spektrum der Möglichkeiten und über- schreitet Grenzen, was für Klientinnen und Klienten aus geografisch entlegenen Gebieten sehr hilfreich sein kann:

"... Und was auch noch ist, durch Mail haben wir das Tor zur ganzen Welt... wir haben auch aus benachbarten Ländern Anfragen, Leute die hierher arbeiten kommen möchten. ... Wir haben auch Leute, also Auslandschweizerinnen, -schweizer zum Teil, die einfach aus irgendwelchen Gründen mal schauen möchten, "wenn ich zurückkommen möchte, was würde das heissen?"

Im Beratungsprozess können IKT die Zusammenarbeit zwischen Beraterin und Ratsuchenden verstärken, indem sie eine Arbeits-Plattform bieten und ermöglichen, dass unabhängig voneinander an gemeinsamen Dokumenten gearbeitet wird. Die Kategorie „Vernetzung“ ist eng verbunden mit den Kategorien „Verbindlichkeit“, „Transparenz“ und „Bedeutung von IKT“ von Beratung. Im System der Ratsuchenden kann das verdichtete soziale Netzwerk Auswirkungen auf die Nachhaltigkeit von Beratung zeigen:


4.2.2.3 „Verbindlichkeit“


... ich gehe in die Berufsberatung, es ist eigentlich unverbindlich, ich muss nicht, es ist freiwillig - aber: und jetzt hat man gemerkt, eigentlich geht es darum, dass wir alle Partner ins Boot holen, eigentlich geht es darum, ein Netz zu entwickeln und für mich das bereits schon - wie soll ich sagen - eine Weiterentwicklung dieser ganzen Technologie, die ja sehr ins Unverbindliche hinein ging, dass jetzt dadurch wieder eine Verbindlichkeit gelingt. Man holt sie wieder ein, weil der Mensch nicht ein unverbindliches Wesen sondern ein verbindliches Wesen ist.

Wenn diese Zusammenarbeit jedoch nicht institutionalisiert ist, können die neuen Medien
die Verbindlichkeit kaum kompensieren. Bei Erwachsenen wird eine gewisse Unverbindlichkeit im Zusammenhang mit Mailkontakten erwähnt, was aber nicht als negativ, sondern eher als lockeres Abtasten des Angebotes empfunden wird:

#00:51:40-0# b9: Dadurch, dass du eigentlich aus der Wärme deines Schreibtisches rasch eine Mailanfrage machen kannst, haben wir je nachdem Anfragen, die ohne das Mail nicht zu Stande gekommen wären. Also wenn du physisch ins BIZ gehen musst. Dann, so Schnellschüsse oder so, finde ich von dem her nicht so schlimm.

Der unverbindliche Charakter neuer Medien wird als belastend erlebt bei Erwachsenen, die komplexe oder häufige Anfragen per Mail stellen, aber (noch) nicht bereit sind sich auf Beratung einzulassen:

#00:30:38-9# b10: ...Leute, die sich per Mail immer wieder melden und ich immer wieder empfehle, ein Gespräch abzumachen und ich sage, es wäre gut, das einmal persönlich zu besprechen. Die haben dann irgendwie eine Scheu, einerseits melden sie sich immer wieder, das ist das Positive, aber es geht dann irgendwie nicht weiter...

Unverbindlichkeit und Oberflächlichkeit werden teilweise als generelles gesellschaftliches Problem in Zusammenhang mit der Informationsflut und dem hohen Tempo der neuen Medien gesehen:

#00:51:25-4# b8: ... Was ich ganz gefährlich finde bei dem, was mir ja eigentlich gefällt, bei dem schnellen Informationsaustausch, ist, dass man komplett an der Oberfläche bleibt. Das finde ich eine Gefahr und ich finde unsere Welt rauscht darauf zu, auf eine Unverbindlichkeit und Oberflächlichkeit und das hängt damit zusammen, dass die Informationsflut so hoch ist, dass alles so schnell geht und dass alles ganz unverbindlich wird. Das ist für mich gefährlich.

4.2.2.4 ’Zweck’ von IKT

IKT werden grundsätzlich als unterstützende Hilfsmittel im Beratungsprozess eingesetzt, welche entlasten (s. Quantität) und zulassen, dass die Konzentration auf das Wesentliche besser gelingt.

#00:23:20-0# b2: ...Und für mich sind das (IKT) eigentlich Hygienefaktoren. Das heisst, es gehört einfach zur Infrastruktur, oder, wie ein Stuhl oder ein Tisch, den ich hier drin brauche oder/ selbst Lohn, alle diese extrinsischen Momente, die mir erlauben flott vorwärts zu machen, die mich aber nicht im Innerseelischen beeinflussen, das glaube ich nicht. Insofern hat es eine Entlastung gegeben und hat mir vielleicht geholfen, mein Eigentliches in der Beratung mehr herauszuarbeiten, vielleicht könnte man es so sagen.

IKT dienen aber nur solange als Hilfsmittel, als sie verantwortungsbewusst eingesetzt werden. Als negativ wird der Einsatz von IKT dann bewertet, wenn der Arbeitsauftrag aus subjektiver Sicht keinen Sinn macht:

#00:34:52-2 b2: ... Er fragt uns nicht, wie dient es euch am besten, sondern er sagt, man müsste das eigentlich so machen. Und es kann doch nicht sein - ich finde diesen Satz hat eine Kollegin so schön gesagt - dass wir ein System alimentieren müssen, weil das System da ist. Sondern wir müssen ein System haben, dass es uns in unserer Arbeitsauffassung, in dem, was wir brauchen für die Arbeit eigentlich/ dienlich ist, oder.
4.2.2.5 'Transparenz'

IKT verhelfen innerhalb des Beratungsprozesses zu erhöhter Transparenz, weil Abläufe klar werden und Informationen für alle zugänglich sind:

#00:25:25-2#b13: ... Und auch Transparenz, die ist viel höher geworden. Auch wieder auf jeder Ebene... #00:26:16-1# Und das ist auch gesellschaftlich. .... Also, es ist transparenter geworden, es ist offener geworden, es ist nicht mehr so viel geheim. Das ist so.

Die Transparenz bereitet den Boden für die Verbindlichkeit (s. oben) von Beratung vor und verhilft ihr dadurch zu größerer Bedeutung, so wie dies b13 schildert:

#00:20:23-1# b13: ... Also es ist eigentlich ein Outing der Beratung. Und wir geben nachher auch die Testrückmeldung und weitere Schritte mit. Also dadurch können wir auch miteinander kommunizieren, wir sind im Kooperationsmodell drin, man kann unsere Arbeit überprüfen, unsere Arbeit hat eine Bedeutung, sie hat einen Schwerpunkt und sie ist klar, sie ist offen, sie ist deutlich.

4.2.2.6 'Zugänglichkeit'

Zugänglichkeit (Accessibility) zu IKT wird grundsätzlich nicht mehr als Hinderungsgrund an der gesellschaftlichen Teilhabe wahrgenommen. Die meisten Beratenden gehen davon aus, dass IKT allen zur Verfügung stehen und setzen sie dementsprechend ein. Zugänglichkeit ist geknüpft an sachgerechten Umgang und regelmäßige Aktualisierung von Hard- und Software. Dies kann Randgruppen noch stärker ausschliessen:


4.2.2.7 Bedeutung von IKT

Die Kategorie 'Bedeutung' von IKT wird von den Befragten in zweierlei Hinsicht genutzt. Erstens wird der IT-Branche – vornehmlich in den Augen jugendlicher Ratsuchender - wachsendes Prestige beigemessen. Beratende werden oft nach Berufen dieser Branche gefragt. Zweitens erhält die Kategorie eher philosophische Bedeutung, wenn einige Beratende IKT als 'gut' oder 'schlecht' bewerten (s. unten: b8). Für die einen sind IKT simple Hilfsmittel, welche völlig unabhängig vom psychologischen Prozess zu betrachten ist, wie dies b11 metaphorisch schildert:

#00:21:13-5# b11: ... das Wesentliche, das hat nicht mit dem Computer zu tun oder mit irgendwas. Das ist halt zufällig, was gerade im Moment an Möglichkeiten da ist... Es sind einfach jetzt die Zeitspielereien, also, wir haben jetzt die Produkte, wie die Waschmaschine früher. Die ist auch mal entstanden und hat sicher auch einen Schub gebracht, aber es geht immer noch darum, die Wäsche sauber zu kriegen. Und gewisse Sachen sind dadurch dann vielleicht verloren ge-
gangen, wie das Waschfrauengeschwätz...

Andere stellen sich grundsätzlich die Frage, welchen Einfluss Beratung durch die Mensch-Maschine-Interaktion erfährt und äußern Bedenken, dass interaktive Faktoren durch die verführerischen technischen Möglichkeiten leiden könnten:

#00:14:04-5# b8: mm, es besteht meiner Meinung nach eine ganz grosse Gefahr, also dass man... in der Berufsberatung die Prozessvariablen den neuen Medien unterwirft ... Ich bin fähig eine sehr gute Beratung zu machen, aber wir sitzen nur am Computer und das ist etwas, was mich irritiert. ... Und in dem Moment, wo wir zu stark mit den neuen Medien zu tun haben, verschwindet etwas anderes, das eigentlich kostbar ist und das ist die Interaktion... Und das Thema beschäftigt mich sehr, sehr. Ist es denn nur eine gute Beratung, wenn ich nur spreche und zuhöre? Ist es nur eine gute Beratung, wenn ich genau die Bildung finde, die der Mensch jetzt dringend braucht oder möchte? Was ist jetzt gut und was nicht?

Demgegenüber steht die Haltung, dass Mensch und Maschine problemlos zusammenarbeiten können, ohne Beeinträchtigung der relationalen Aspekte:

#00:08:36-7# b9: Ja, ja / Also ich bin heute an einem Punkt, wo ich, wo es sehr wichtig ist, so/ICT soll eigentlich zur Unterstützung eines Prozesses sein, zum Beispiel ein Suchprozess eines Klienten

4.2.3 Merkmale des Beraters und der Beraterin

Die Oberkategorie „Merkmale Berater/Beraterin“ bündelt im Bereich der Inputvariablen sowohl Haltungen und Einstellungen gegenüber IKT als auch fachliche Kompetenzen im Umgang mit IKT (Anhang C.6.3.2). Die hier zum Ausdruck gebrachten Voten decken sich mit den Ergebnissen aus dem Online-Fragebogen zum Thema Medienkompetenz (4.4).

4.2.3.1 „Einstellung gegenüber IKT“

Die häufige Nennung ist keinesfalls als Hinweis auf die hohe inhaltliche Priorität dieser Kategorie zu werten. „Einstellung gegenüber IKT“ wurde eingangs jedes Interviews systematisch erfragt.

Während des Einführungsprozesses von IKT übertrifft die positive, aufgeschlossene Einstellung (gegenüber neuen Medien) im Vergleich die konservative und ambivalente Einstellung um ein Vielfaches (Abb.13, Anhang). Zum heutigen Zeitpunkt ist die Einstellung gegenüber neuen Medien wesentlich differenziert bezüglich der einzelnen Mittel und Anwendungsformen, immer noch mehrheitlich aufgeschlossen, jedoch schwingt die ambivalente Haltung beinahe gleichauf. Daraus kann man schliessen, dass die anfänglich grosse Freude auf und über das Neue durch die reale Auseinandersetzung mit Vor- und Nachteilen einer wesentlich kritischeren Haltung und einer gewissen Resignation gewichen ist. B9 schildert Veränderungsprozesse generell als ein Einpendeln von anfänglich starken Gefühlen, wie Euphorie oder Angst hin zu einem heute „normalisierten“ Umgang:

#00:27:13-6# b9: ... in der Technologie ist Veränderung immer wieder ein Thema. Man muss es zuerst überhöhen, nach dem Motto "nur noch das", damit man es überhaupt rüberbringt und ist
dann so ein Einschwingen, damit man am Schluss eine ideale Kombination hat.

Die damalige aufgeschlossene Haltung äusserte sich undifferenziert und unabhängig von den Mitteln (PC, Internet, Handy,...) von eher verhaltener Freude, dass Veränderungen zum Zeitgeist gehörten und schon in Ordnung seien bis hin zu grosser Freude und Hoffnung auf Entlastung im administrativen Bereich.

Die damalige aufgeschlossene Haltung äusserte sich undifferenziert und unabhängig von den Mitteln (PC, Internet, Handy,...) von eher verhaltener Freude, dass Veränderungen zum Zeitgeist gehörten und schon in Ordnung seien bis hin zu grosser Freude und Hoffnung auf Entlastung im administrativen Bereich.

Die heute vorherrschende positive Einstellung gegenüber den neuen Medien zeigt sich vor allem durch die Entlastung (Mail, Informationsplattformen,...) in der täglichen Arbeit begründet.

Die heute vorherrschende positive Einstellung gegenüber den neuen Medien zeigt sich vor allem durch die Entlastung (Mail, Informationsplattformen,...) in der täglichen Arbeit begründet.

Die Janusköpfigkeit der neuen Medien kommt heute deutlich zum Ausdruck in widersprüchlichen Gefühlen. Ein genannter Vorteil bringt zwingend einen Nachteil mit sich und umgekehrt. In folgenden Gebieten wird die Ambivalenz gegenüber den neuen Medien besonders vehement oder häufig ausgedrückt:

Informationsfülle durch das Internet (inkl. Mail): #00:06:04-5# b6: ... Die Mittel selbst finde ich eigentlich nach wie vor gut, für die Kunden auch. Und das Problem ist ja mehr, wie handeln eben/ diejenigen dahinter, oder. Dass man dadurch auch die Möglichkeit hat permanent etwas Neues drauf zu tun.

Daten- oder Persönlichkeitsschutz: #00:04:48-6# b9: ... aber zum Beispiel Facebook, da habe ich grosse Fragezeichen dahinter, soziale Netzwerke an und für sich. Ich habe zwar einen Account,... bin aber nicht sehr aktiv, ja einfach dass ich nicht ganz von der Familie abgehängt bin, ... also ich habe die Szene von Anfang an mitverfolgt und ich möchte einfach Herr über meine eigenen Daten sein und das bin ich bei Facebook nicht mehr.

Umsetzung der technologischen Möglichkeiten (Management): #00:02:20-7# b10: ... In meinem Alltag als Berater finde ich es (IKT) immer noch sehr positiv. Wenn ich aber so aus einer anderen Sicht schauen würde, aus einer betriebswirtschaftlichen, muss ich sagen, Vieles ist einfach ein Flopp, oder. Also die Ressourcen, die wir da verbraten haben in dem letzten Jahrzehnt hier drin, das ist eigentlich ein Skandal...

4.2.3.2, Beratungskonzept'

IKT zeigen laut Aussagen der Befragten teilweise Auswirkungen auf Beratungskonzepte und –modelle. Insbesondere technisch-affine Beraterinnen und Berater (b9, b10, b13, b14) setzen IKT auf kreative Art und Weise ein.

#00:12:15-9# b9: Durch meinen Typ und meinen Werdegang arbeite ich sehr informationsbezogen. Das heisst, ich mache anhand von, mit den Leuten Brainstormings, in denen wir so exemplarische/ wo wir für sie ideale Jobprofile entwickeln. Und Datenbanken, rsp. Internet haben den
Vorteil, dass du ganz gezielt/ du kannst da ganz anders suchen, als wenn du das nicht zur Verfü-
gung hättest.

Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterinnen, die ihren psychologischen Hintergrund beto-
nen (b1, b2, b7, b11) berichten oft, dass IKT kaum Auswirkungen auf das Beratungskon-
zept zeige mit der Begründung, dass es um Grundhaltungen gehe, die sich nicht so leicht
verändern lassen:

#00:53:04-2# b7: ... also so mein Beratungscredo eigentlich. Und ich denke, es hat sehr sekun-
där mit den neuen Medien zu tun... Ich denke, es würde vielleicht anders aussehen, wenn wir die
Medien nicht hätten, aber die Haltung und die Werte müssten ja fast dieselben sein.

4.2.3.3 'Work-Life-Balance'

Die Grenzen zwischen Raum und Zeit sind durch die neuen Medien fliessend, was als be-
lastend und bereichernd zugleich erlebt wird und einmal mehr die Widersprüchlichkeit der
neuen Medien aufzeigt. Viele Beratende arbeiten in Teilzeitanstellung und schätzen die
neuen Medien (z.B. Smartphones), weil sie dadurch unabhängig sind, zugleich aber auch
Einschränkungen durch die Erreichbarkeit im Privatleben erfahren. Der Umgang mit den
fliessenden Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit ist sehr individuell und muss geübt wer-
den:

#01:07:12-4# b9: ... wir sind ja per iPhone angehängt, ich sehe in die geschäftlichen Mails hin-
ein, und da braucht es einen gewissen Umgang damit. #01:07:38-8# ... Ich schaue zum Teil in die
Mails rein und habe heute einen Umgang. Eigentlich kam es mir in 90% der Fälle entgegen,
weil ich gesehen habe, dass mir jemand abgesagt hat. Hat mich aber auch schon/ also ich habe
Zeugs gesehen, das mich dann mental genervt oder belastet hat. Ganz, ganz selten habe ich vom
iPhone in der Freizeit nachher jemandem geantwortet. Aber dort habe ich gewusst, dass es
wichtig ist. Es ist eine Mischung...

4.2.3.4 'IKT-Kompetenz'

Medienkompetenz wird von allen Befragten als unumgängliche und wichtige Grundlage
für die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung genannt. Nur dann können Medien ver-
antwortungsvoll und sinnstiftend eingesetzt werden:

#00:03:53-2# b7: ... Also ich bin nicht mehr die Informationsvermittlerin, die einen Link für alle
mitgibt, den ich grossartig finde und der reicht. Aber ich muss den Leuten helfen die Informati-
onsmenge zu "tischelen" und ich glaube, das ist etwas sehr Wichtiges. Und deshalb ist es auch
wichtig, dass ich wirklich das Internet kenne. Ich sage nicht gut, aber einigermassen. Oder, dass
ich bb.ch (www.berufsberatung.ch) ziemlich verstehe, die Sachen finde...

4.2.4 Erwartungen der Anspruchsgruppen

Diese Oberkategorie (Abb.14) weist 4 hierarchische Ebenen auf und drückt Erwartungshal-
tungen von oder gegenüber Anspruchsgruppen (Rüegg-Stürm, 2003) des Systems der
BSLB aus, die im Zusammenhang mit IKT stehen und auf welche Beraterinnen und Bera-
ter im Berufsalltag reagieren (müssen). Die Erwartungshaltungen werden generell politisch oder gesellschaftlich geprägt. Sie können sich auf jeder Systemebene (Beratung, Organisation, Gesellschaft) zeigen.

4.2.4.1 'Ökonomisierung'

Die Kategorie der Ökonomisierung fasst Unterkategorien zusammen, die gesellschaftliche oder organisationale Tendenzen zum Ausdruck bringen, in denen finanzielle Überlegungen im weiteren Sinne eine Rolle spielen.

'Administration'

Die Tendenz statistische Erfassungen einzuholen, ist aus Sicht der Beratenden seit der Einführung von IKT deutlich gestiegen. Insbesondere wird die BBT-Statistik erwähnt, die jede Stelle führen muss. Die Mehrheit der Beratenden erlebt diese Erfassungen als zeitraubend, mühsam (b2) und wenig sinnvoll, weil Wesentliches nicht erfasst wird (b10):

#00:08:06-2# b2: ... Umgekehrt muss ich sagen, gibt es dann da aber auch die anderen Folgen, oder. Der Kontrollwahn nimmt halt auch zu in der Verwaltung und das ist ein echt negatives Ding, wirklich ein Kontrollwahn, der sich völlig/ durchdringt... Und das bringt niemandem etwas, sondern es ist reiner Kontrollwahn und dort ist es dann negativ.

#00:33:38-4# b10: ... Aber es gibt immer mehr zusätzliche Arbeit von Leuten, die eigentlich offiziell gar nicht in der Beratung sind. Also da stimmt unsere Statistik nicht mehr mit der Realität überein.

Einige wenige erledigen es einfach und verstehen den Sinn im Rahmen von Qualitätskontrollen. B8 als Ausnahme füllt die Statistik gerne aus, weil sie sich dabei erholen kann von der Beratungsarbeit:

#00:33:25-9# b8: Also, ich geniesse es aber, dass ich die BBT-Statistik machen muss... wobei wir haben jetzt gerade ein neues System und alle haben rote Köpfe, aber das ist wurst, ich finde das toll.

Als weitere Veränderungen innerhalb der Administration werden das Berichtwesen und die Kundenerfassungssysteme genannt. Die Mehrheit erlebt das digitale Erfassen von Berichten positiv im Sinne der Reflexion oder Psychohygiene. B6 sieht es als Schikane, da handschriftliche Notizen existieren:

#00:29:25-7# b6: ...nicht die (Hand-)Notizen an sich, die brauche ich ja schon, aber so etwas für ein System festzuhalten oder, nur für ein System. Es geht ja nachher nirgends hin, wenn ich jetzt einen Bericht an den Ratsuchenden liefern würde, ich meine das kann ich ja auch zeitlich nicht, aber dann hätte es für mich einen anderen Charakter. Dann würde ich das auch wieder sinnvoll finden. ... aber einfach so ist es Selbstzweck ... das ist vielleicht auch noch die Gefahr dieser Technologien... und das finde ich echt einen Mist.

'Rationalisierung'

Rationalisierungsmaßnahmen werden aus der Wahrnehmung der Befragten auf gesellschaftlicher Ebene politisch verfügt und in der Regel als einschränkend und wenig sinnvoll
wahrgenommen.

Ja, Ja, denke ich. Ja, der Mensch, der tendiert, also vor allem der westliche Mensch, denke ich, nach Effizienz und nach Sparen und nach Optimierung. Es ist sehr vieles unter Ökonomie zu verstehen, unter Effizienz. Es scheint schwierig zu eruieren, ob die festgestellten Rationalisierungsmassnahmen durch die Verbreitung der neuen Medien beeinflusst sind, oder ob genau so gut andere Faktoren wie z.B. das Kostenmodell der Stelle oder allgemeine gesellschaftliche Faktoren eine Rolle spielen. Die Einflüsse werden multifaktoriell vermutet. Enge Zusammenhänge werden zwischen IKT und der Tendenzen zur Zentralisierung der BIZ vermutet:

doch, ich mache den Bezug (zu IKT), weil wir das Printmedium je länger je weniger haben, sagen die Entscheidungsträger: ja, da reicht ein BIZ, wir können vier Mieten sparen und haben eine zentralistische Lösung, oder. Jaja, so gesehen ist es wie/ man könnte schon sagen, das könnte ein Auslöser sein, aber die Leute ... die haben ja das Grundlagenwissen nicht, das ist eine politische Ebene.

'Standardisierung'

Genauso wie Rationalisierungsmassnahmen werden vermehrt standardisierte Abläufe eingeführt, was Beratende als Einschränkung erleben:

ja, also das ist ein riesiger Zuwachs an Controlling-Sachen, der uns legitimiert ... ja also, beispielsweise, es wird viel evaluiert. Also, was mich konkret daran stört: ich werde immer am Ende einer Veranstaltung beispielsweise .../ werden die Bögen rumgegeben und wenn man müde ist, es ist eine Pflichtübung, die man dann noch macht. ... auf der anderen Seite sehe ich natürlich schon auch ein, dass es dies braucht, aber/ Ich habe dann so den Zweifel, ob es wirklich Änderungen gibt. Ich glaube, es wird nur gesammelt. Also die Wirkung daraus ist für mich dann sehr bescheiden, habe ich so das Gefühl.

'Kostenmodell'


4.2.4.2 'Datenschutz'

Der sichere und verantwortungsvolle Umgang mit den neuen Medien (Mail) und mit den gesammelten digitalen Daten wird als sehr wichtig erachtet. Die individuelle Verantwortung wird insbesondere von den Beratern mit technischem Hintergrund betont:

...Und man geht mit diesem Hilfsmittel (IKT) allzu locker um. Also wir haben ja alle das Gefühl, das ist lässig, Informatik ist eine Entlastung. Das ist richtig, aber wie soll man sagen, dadurch, dass man die Informatikmittel nicht kritisch hinterfragt, macht man uns als
Personen wahnsinnig gläsern.

4.2.4.3 'Zeitbegriff'

In der Kategorie des Zeitbegriffs wird eine Tendenz auf gesellschaftlicher Ebene ausgedrückt, dass alles sofort, schnell und zu jeder Zeit erreichbar sein muss. Die Möglichkeiten des Computers unterstützen diese Tendenz:

#00:02:30-9# b15: ... Die Zeit ist so raschlebig geworden, oder, mehr Tempo. Die Turbogesellschaft wird natürlich gefördert, meinte ich, aus meiner subjektiven Warte gesehen, dadurch, was der PC so mit sich gebracht hat.

Der Anspruch an erhöhten Rhythmus äußert sich darin, dass Beratung möglichst effizient geführt werden muss, da sie kostenpflichtig ist. Ratsuchende selbst sind tendenziell auf der Suche nach schnellen Lösungen und weniger bereit sich auf längere Prozesse einzulassen, was von Beratenden teilweise als Druck erlebt werden kann:

#01:06:34-5# b14: also ich denke, etwas ganz Wichtiges ist die Schnelligkeit der Verbreitung der Informationen. ... Es gibt manchmal Jugendliche..., die voll im Informationspool drin hängen, die haben manchmal das Gefühl, sie können reinsitzen und innerhalb kurzer Zeit hätten sie die Lösung.

Informationen sind sofort erhältlich, Nachrichten können jederzeit und schnell versandt werden, die Ausbildungslandschaft verändert sich laufend, Beschleunigung fordert Entschlackung. Die Schnelllebigkeit mit ihren Veränderungen kann laut b6 aber auch ihren Reiz haben:

#00:50:25-7# b6: ... Wobei, ich muss ehrlich sagen, ich empfinde es (Beschleunigung) auch als Herausforderung. Es ist jetzt nicht so, dass ich das einfach negativ empfinde. ... dadurch hat sich das ja auch immer verändert, das ist für mich auch der Anteil, der den Job spannend macht, deshalb hatte ich nie das Gefühl, ich müsse wechseln. Sonst wäre es ja vielleicht auch langweilig geworden, aber so ist es eben immer spannend geblieben, weil sich ja auch so viel verändert.

4.2.4.4 'Dienstleistungsgedanke'

Die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung versteht sich als Dienstleistungsangebot. Moderne IKT-Strukturen und publikumsgerechte Kommunikationsmittel ziehen Menschen an und unterstützen den Dienstleistungsgedanken des Service public:

#01:07:38-8# b9: ... Mir ist eigentlich Kundenbindung sehr wichtig, plus auch ein wenig Positionieren, dass wir eigentlich auch neuzeitlich unterwegs sind als öffentliche Stelle. #01:09:14-4#

Das ist vielleicht noch ein Aspekt: wenn du eine e-Mail-Anfrage bei uns machst und du innerhalb kurzer Zeit eine Antwort hast, bekomme ich oft die Rückmeldung, "hej, was, schon eine Antwort", nach dem Motto, "das ist ja eine Beamtenstube, die auf Turbo läuft".

mit grösserer Selbstverständlichkeit in Anspruch genommen.

4.2.4.5 Erwartungen an 'BSLB'

Ansprüche an äusserliche Formalitäten, z.B. im Rahmen einer Powerpoint-Präsentation sind durch die gegebenen technischen Möglichkeiten gestiegen und werden von den Beratenden als Druck erlebt. Genauso nehmen Beratende - von Ratsuchenden – erhöhte Erwartungshaltungen wahr, quantitativ und qualitativ hochstehende Leistung zu erbringen. Teils wird diese Haltung als fördernd im Sinne einer Konsumhaltung erlebt, teils (b6) wird sie relativ neutral bewertet:


4.2.4.6 Erwartungen an 'Klienten und Klientinnen'


#00:38:36-8# b12: ... Bei den Jugendlichen und mit Bewerbungen, da hat sich auch Vieles verändert. Die Ansprüche sind dort so massiv gestiegen und das hat dann für mich hier einen Einfluss auf die Realisierungshilfe. Ich muss ihnen helfen können und die Unterstützung geben, weil die Ansprüche viel höher sind als früher.

4.2.5 Interaktion

Die Oberkategorie 'Interaktion' (Abb.15) fasst Kategorien zusammen, welche Aussagen zu relationalen Aspekten beruflicher Beratung machen.

4.2.5.1 'Kontakt'

Die Kategorie 'Kontakt' sammelt Unterkategorien, welche das Thema der Kontaktgestaltung von der Kontaktaufnahme über die -aufrechterhaltung bis hin zum Kontaktabbruch ansprechen.

'Tempo-Komplexität'

Die Kontaktgestaltung ist auf allen Ebenen dank der Einflüsse von IKT (Smartphones, digitale Agenda, doodle,...) wesentlich schneller und einfacher geworden:
man kann... unter Kollegen und Kolleginnen per Mail, ganz toll und schnell Kontakt aufnehmen und Informationen austauschen. Ich muss nicht telefonieren, ich muss mir nicht Zeit nehmen... und das ist eine perfekte Veränderung... Also davon bin ich totaler Fan.

Komplexer sind Fragen der Abgrenzung und der angemessenen Form des Kontaktes. Abgrenzung muss klarer und deziderter stattfinden, um den Überblick wahren zu können. Der Entscheid, in welcher Form (Mail, Brief, Telefon, SMS,...) Kontakte aufgenommen, unterhalten oder abgebrochen werden, kann manchmal wichtig und/oder schwierig sein:

Also mein Bestreben ist, so schnell wie möglich einen Kontakt aufzubauen. Sei das per e-Mail, also dort wo es Sinn macht, mache ich es per e-Mail, habe aber darauf ganz klar, dass wenn sie Fragen haben, sie mit mir persönlich Kontakt aufnehmen sollen. Und wenn ich das Gefühl habe, dass ich das besser per Telefon/ probiere ich manchmal so den Kontakt zu machen.

B9 betont an anderer Stelle, dass es gerade wegen der schnellen und unkomplizierten Kontaktaufnahme wichtig ist, bald einen persönlichen Kontakt herzustellen, wenn Beratung sinnvoll erscheint.

'Schwelle'
Die unkomplizierten und niederschwelligeren Möglichkeiten dank IKT können Hemmungen und Ängste abbauen und den Kontaktaufbau zu einer Beratungsstelle unterstützen. Gerade bei stark belasteten Ratsuchenden wird diese Möglichkeit als sehr hilfreich erlebt:

Beratung hat so etwas Niederschwelligeres erhalten durch den Kontakt via e-mail, manchmal sogar sms. Wir haben hier sehr viele Jugendliche, aber auch Erwachsene in schwierigen Situationen, ...bei den Erwachsenen ist schätzungweise ein Drittel sozialhilfeabhängig. Und auch die Jugendlichen sind oft in schwierigen Situationen. Und da finde ich, ist es einfacher geworden, den Kontakt aufrecht zu erhalten, wenn jemand mal abtaucht oder mal einen Termin verpasst oder vielleicht auch nach ein paar Monaten wieder nachzufragen.

Dadurch, dass die meisten Jugendlichen persönliche Natels und Mail-Adressen haben, sind sie direkt erreichbar – ohne den Umweg über die Eltern wie früher – was den Kontakt intensivieren kann. Als negativer Punkt wird erwähnt, dass in seltenen Fällen Termine sehr kurzfristig abgesagt werden oder Beschwerden per Mail eintreffen.

'Zeit-Raum-Abhängigkeit'
Die Möglichkeiten Kontakte a-/synchron zu gestalten erleben Beratende als äusserst angenehm. Es verschafft ihnen ein Gefühl von Unabhängigkeit.

Jetzt letzten Montag hat mir der Abteilungsleiter geschrieben, ich möchte morgen mit dir ein Zielvereinbarungsgespräch machen, ok. Dann habe ich ihm geschrieben, könnte wir eine Viertelstunde vorher, ... und das haben wir sofort abgewickelt oder. Da muss er nicht zuerst warten, bis ich da bin oder.

Die Grenzen von Räumen und Zeitabschnitten zerfließen, was auch als herausfordernd...
erlebt wird bezüglich der Abgrenzung zwischen Arbeits- und Privatleben („Work-Life-Balance“).

4.2.5.2 berufliche Rolle'

Ein Rollenwechsel wird im Zusammenhang mit dem Verlust des Informationsmonopols festgestellt:

#00:07:07-1# b10: Ich glaube, es hat ein wenig einen Rollenwechsel gegeben. Berufsberatung früher war ein Stück weit die Hüterin der Information, hatte auch zum Teil ein Informationsmonopol inne. Hier in XY ganz stark zum Beispiel mit den Lehrstellen, die musste man hier abholen ... Also man musste vorsprechen und wenn die Berufsberaterin, der Berufsberater einverstanden war mit dem, was die Leute zu bieten hatten, dann haben die Jugendlichen Adresse erhalten, also (für) diese oder jene Lehrstelle.

Der Rollenwechsel führt weg vom autoritären Expertentum hin zur eher partnerschaftlichen Prozessbegleiterin (b7), zum Moderator (b15) oder zur Ermutigerin (b15). Generell wird die Veränderung von allen begrüsst und als Entlastung erlebt. Hin und wieder blitzt in Erzählungen eine wehmütige Erinnerung an damalige Zeiten auf, als vielwissende Experten und Expertinnen gesellschaftlich angesehen gewesen zu sein:

#00:46:45-4# b6: ... Also ich muss sagen, früher war ich stolz darauf, wieviel ich wusste. Ich hatte wirklich den Ruf, dass ich ganz viel wisse, weil ich mich sehr interessiert habe und ich konnte mir die Dinge immer gleich merken. ...Und da muss ich sagen, das frustriert mich manchmal auch etwas, weil ich das Zeug so schnell nicht mehr weiss.

Das Machtgefälle zwischen Beratenden und Ratsuchenden hat abgenommen, was wiederrum Auswirkungen auf die Beziehung zeigt (s. unten), wie es b7 bildhaft ausdrückt:

#00:45:12-7# b7: Ja ich glaube, Hüterin auch nicht mehr im Sinne von "ich lasse dich herein oder nicht", sondern das Wissen teilen wir jetzt alle...#00:45:26-8# ... das ist etwas, was mir gefällt. Ich gebe den anderen nicht gerne etwas, das ich habe, sondern ich habe gerne, wenn es alle wissen und dann kann man schauen, was man damit macht.

Der Rollenwechsel hat sich teilweise auch durch veränderte und neue Aufgaben ergeben. Die Zeit für Beratung ist zurückgetreten zugunsten anderer Aufgaben, die im Zusammenhang mit IKT stehen (Schriftliches am PC festhalten, Daten erheben,... ). Der Rollenwechsel wird auch als eng verbunden mit gesellschaftlichen Veränderungen erlebt. Der erlernte Beruf ist heute ein Einstieg in die Berufswelt und gilt nicht mehr wie früher als der ‚Lebensberuf‘. Die Aussagen der Beratenden sind in diesem Zusammenhang nicht mehr massgeblich für das ganze Leben.

4.2.5.3 Bedeutung von ‚Beratung’

Die Bedeutung von Beratung hat sich in der Wahrnehmung der meisten Befragten verändert. Die breite Zugänglichkeit von Informationen, aber auch die Überforderung (Informationsflut, ständige Veränderungen in Berufs- und Bildungslandschaft,...) verhelfen dem Beratungsgespräch zu stärkerem Gewicht:
... Also wir sind ja letztlich letztes Glied, das eigentlich hilft Menschen in ihrer Orientierung zu helfen, in dieser hochkomplexen Gesellschaft und diese Herausforderung war glaub ich noch nie so groß.

Im Widerspruch dazu steht die Aussage von B5, die als Teamleiterin von älteren Kollegen und Kolleginnen Klagen hört, dass Beratung informationslastiger erlebt werde und das Gespräch an Bedeutung abgenommen habe. Diese Aussage wird jedoch von den Befragten nicht unterstützt.

Wenn IKT als Hilfsmittel und Entlastung erlebt wird, kann der Fokus stärker auf den Beratungsprozess gerichtet werden, so wie b2 schildert:

Ja, es (IKT) emanzipiert eigentlich diese Drift (Bewegung im Beratungsprozess), wie ich sie nenne, oder. ... sie erlaubt mir Achtsamkeit auf wesentlichere Dinge (Beratungsprozess) zu haben, oder und nicht zu viel da noch anderes Zeug/

Beratung wird als lebendiger und vielfältiger erlebt dank des Einsatzes von IKT. B13 erfährt dadurch, dass Beratungsarbeit sich bewegt und entwickelt.

4.2.5.4 „Beziehung“

Im Zusammenhang mit der Rollenveränderung wird die Arbeitsbeziehung partnerschaftlicher und ausgewogener wahrgenommen:

Wir können viel lockerer miteinander umgehen. Also wissen Sie, ich sage den Jugendlichen immer, wie es läuft. ... Die wissen ganz genau, wann es mir Spass macht und wann es mir stinkt.

früher war das eher eine Einweg-Kommunikation, also ich war der Fachmann und habe Fragen gestellt und heute ist das irgendwie ausgewogener.

„Beziehung“ wird übereinstimmend als Kerngeschäft oder tragender Teil der Beratung wahrgenommen und kann nicht durch IKT abgedeckt werden. Viele Beratende erleben, dass das Beziehungsangebot sehr dankbar und teilweise gierig aufgenommen wird:

Ein Punkt ist auch noch, die Menschen meinen, sie seien verknüpft mit Twitter, Facebook und so und haben aber ein Riesenbedürfnis nach persönlicher Begegnung und das ist ja dann der riesige Vorteil unserer Beratung, dass wir dann neben dem Menschen sitzen, der eine Stunde Zeit erhält und die persönliche Begegnung wird wirklich sehr sehr hoch geschätzt. Auch wenn ich vielleicht in einem Mail dasselbe sagen könnte, aber die Beratung gewinnt irgendwie an Wert, weil die elektronischen Bekanntschaften doch nicht soviel hergeben. Gefühlsmässig sind die Leute manchmal ausgehungert.

In Widerspruch dazu steht eine Aussage, welche den Beziehungscharakter in der Beratung heute tendenziell unpersönlicher und oberflächlicher darstellt:

... Aber es ist vielleicht nicht mehr so eine persönliche/ die persönliche Beziehung ist vielleicht ein wenig anders. ... ja die Beziehungsqualität ist vielleicht auch ein wenig oberflächlicher, nicht von mir her, habe ich das Gefühl, aber auch von den Ratssuchenden. Es ist so/ es ist eine Dienstleistung, die man holen geht.
4.2.6 Methoden

Unter der Oberkategorie 'Methoden' (Abb.16) sind Kategorien zusammengefasst, welche Veränderungen durch IKT im methodischen Instrumentarium der Befragten ansprechen.

4.2.6.1 'Diagnostik'


#00:13:50-4# b5: ... Methoden/ Wenn ich da Diagnostik lese, hat sich das sicher etwas verändert. Es gibt online-Fragebogen, die wir mittlerweile auch einsetzen, die wir früher sicher nicht hatten, die der Klient auch zu Hause mal lösen kann und uns das Ergebnis schicken. Die ganze Diagnostik hat sich ja weiterentwickelt, langsam zwar, denke ich, eher schleppend, da ist noch Bedarf.

Die zunehmende Tendenz, psychologische Tests online 'ungeschützt' anzubieten wird als hochproblematisch erachtet, da Ratsuchende in der Regel die Qualität der Gütekriterien nicht einschätzen können. Einige Befragte entscheiden sich bewusst für Papier-Bleistift-Verfahren, da sie auf diesem Wege wertvollere diagnostische Hinweise erhalten, als wenn Ratsuchende den Test PC-gestützt ausfüllen:

#00:59:19-7# b2: ... ich schicke alle Leute da bei mir an den Tisch. Ich will sehen, wenn sie scharren, ich will sehen, wie sich verhalten und wie ihr Problemlosungsverhalten ist, wie schnell sie sind... Da kann ich sehr viel lernen über Arbeitsstil..., ob eher Handlungsorientierung oder eher Lageorientierung zum Beispiel...

Wann IKT als gemeinsame Plattform eingesetzt werden und Arbeitsdokumente für Ratsuchende und Beratende gleichermassen zugänglich sind, kann der schriftliche Verkehr auch wichtige diagnostische Hinweise bieten.

4.2.6.2 'Vielfalt'

Die Vielfalt des methodischen Instrumentariums hat seit der Einführung von IKT zugenommen und wird durchwegs als bereichernd erlebt. Die verschiedenen Möglichkeiten verleiten zum Spielen:

#01:01:47-0# b13: Schön ist, alles ein bisschen zur Verfügung zu haben. Einfach so ein wenig zu können, einfach so ein bisschen, das ist wie beim Kochen.

Die Vielfalt kann Verwirrung stiften, wenn sie unreflektiert eingesetzt wird:

#00:37:11-3# b13: ... Also es gibt Leute, die das lässig finden..., und es gibt andere, die es erschlägt. ...Du hast alles zur Verfügung, aber nicht jeder braucht alles. Und das ist die Kunst. Und
deshalb ist unsere Beratung eigentlich eine kunstvolle Sache.

4.2.6.3 'Aktivierung'

Mit den Möglichkeiten der IKT können Ratsuchende aktiver in den Beratungsprozess eingebunden werden als früher. So kann beispielsweise ein online- Fragebogen vor dem Erstgespräch zur Reflexion über die eigene Situation und die Fragestellung anregen:

#00:27:33-5# b13:... Wenn ich als Ratsuchende, bevor ich schon an einen Ort gehe, mir Gedanken machen muss über meine Fragen, über meine Erwartungen, dann habe ich eigentlich schon fast - wenn wir jetzt davon ausgehen, dass der Mensch eigentlich die Lösung schon in sich drin hat - dann hat das eine Aktivierung zur Folge.

Oder B2 berichtet, dass er den Abschlussbericht von Beratungen gemeinsam mit Klient und Klientin am PC verfasst und so den Prozessverlauf nochmals reflektiert und validiert:

#01:10:04-7# b2: ...Und fürs Sozialamt muss ich immer einen Bericht schreiben und ... wir schreiben das gemeinsam. ...Ich brauche die Verschriftlichung nochmals, eigentlich um das Resultat zu gestalten mit dem Klienten. ... es geht darum, dass sie sich aktiv beteiligen und sie müssen bei uns mit unterzeichnen und wir müssen es ihnen auch zuschicken.

B4 (#00:24:34-7#) setzt IKT - insbesondere das Portal www.berufsberatung.ch - als 'Multiplikator’ ein und versteht darunter die Effizienz das Instrument an Gruppenveranstaltungen einmal einzuführen und damit viele zu erreichen.

4.2.6.4 'haptisch'

Generell bedauern Beratende den starken Rückgang der Print-Medien:

#00:02:43-5# b1: ...Das war also sinnlich erlebbar und man hat das nachlesen können und ich war eigentlich dagegen, dass man das abschafft. Weil mir gab dies immer die Gelegenheit auf dem neuesten Stand zu bleiben. Es war viel sinnlicher.

Der Verlust haptischer Elemente wird jedoch teilweise kompensiert durch den bewussten Einsatz entsprechender Methodik (Mind- Mapping, Arbeit mit Bildern, Zeichnen am Flip- Chart,...).

4.2.6.5 Andere

Es finden vermehrt Grossgruppenveranstaltungen statt, an denen IKT eingesetzt werden (Powerpoint, Internet,...). Weiter finden sich in dieser Kategorie Methoden, die in keinem erkennbaren Zusammenhang mit IKT stehen und die zum klassischen Repertoire der Beratung gehören (Arbeit mit Metaphern,...).

4.2.7 Merkmale von Klientinnen und Klienten

Diese Oberkategorie (Abb.17) benennt Themen, die Beratende auf der Ebene der Inputvariablen bei Ratsuchenden feststellen und teilweise auf Einflüsse von IKT zurückführen. Diese Veränderungen werden nur ausgeführt, wenn sie Folgen für die Beratungsarbeit zei-
gen.

4.2.7.1 ‚Selbstkompetenz‘ und ‚Realitätsbezug‘

Beratende beobachten, dass Jugendliche geringeren Bezug zur Arbeitswelt haben. Sie vermuten, dass die intensive Auseinandersetzung mit IKT zu Reizüberflutung und Entwicklungsverzögerung führen kann:


Grundsätzlich wird beobachtet, dass es wichtig ist den Realitätsbezug auf unterschiedlichen Ebenen zu unterstützen. Die Welt im Netz vermag den Bezug zu den Sinnen und zum Erleben nur ungenügend zu simulieren. Dadurch hat die Schnupperlehre an Bedeutung gewonnen. In einem gewissen Widerspruch dazu stehen Aussagen, dass Jugendliche als selbständig und selbstverantwortlich wahrgenommen werden was die Terminkoordination betrifft: sie verwalten häufig ihre eigene Agenda auf dem Handy. Im Zusammenhang mit der Reizüberflutung vermuten Beratende, dass die Fähigkeit oder Bereitschaft sich intensiv und differenziert mit Themen auseinanderzusetzen im Vergleich zu früher etwas abgenommen habe.

4.2.7.2 ‚Fachkompetenz‘


4.2.7.3 ‚Sozialkompetenz‘

4.3 METAKATEGORIEN


Abb. 2: Quantitative Veränderungen im Beratungsgeschehen (Input-, Prozess-, Outputvariable, Beratungsgeschehen) verteilt auf thematische Oberkategorien

4.4 ONLINE-FRAGEBOGEN

An dieser Stelle werden Aussagen zur Einstellung gegenüber Medien, zur Medienkompetenz, sowie zur Arbeitsbelastung, Produktivität und Qualität seit Einführung von IKT deskriptiv ausgewertet. Fragen zur Beratungshaltung dienten der Vorbereitung der Interviews und fließen nur punktuell in die schriftliche Auswertung ein.

Die Befragten beurteilten ihre eigene Medienkompetenz im Mittel bei 3.8, als beinahe sicher (auf einer Skala von 1 = sehr unsicher bis 6 = sehr sicher). 5 Befragte sind der Überzeugung, dass Weiterbildung im Bereich IKT nachhaltig zu ihrer Medienkompetenz beitragen könnte. 5 Befragte erachten Weiterbildung als unnötig, da sie über hohe Medienkompetenz verfügen oder Medienkompetenz als unwichtig erachten, der Rest (5) ist unsicher. Die Hälfte der Befragten räumen der Notwendigkeit für Weiterbildung im Bereich IKT hohe Priorität ein, je 3 Berater und Beraterinnen erachten die Priorität von Weiterbildung im Bereich IKT entweder als notwendiges Übel oder am Gegenende der Skala als sehr wichtig. Nur 1 Befragte misst der Priorität von Weiterbildung in diesem Bereich

![Subjektive Einschätzung der Produktivität, Arbeitsqualität und Arbeitsbelastung vor und nach Einführung von IKT](image)

Abb. 3: Subjektive Einschätzung der Produktivität, Arbeitsqualität und Arbeitsbelastung vor und nach Einführung von IKT

5 DISKUSSION

5.1 ZUSAMMENFASSUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE

Die Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse schlägt den Bogen zurück zur Theorie. Das Kapitel beantwortet die Forschungsfrage (1.4): Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung?

Die Ergebnisse werden im Rahmen des ‚generischen Prozessmodells für berufliche Beratung‘ (Abb. 1) diskutiert und beantworten die unter 2.6 aufgeführten Leitfragen. Daraus werden Hypothesen entwickelt.

5.1.1 Kontextvariablen der Gesellschaft und der Organisation

5.1.1.1 Werte- und Strukturwandel

Leitfrage 1
Seit den 80er Jahren zeigen sich global tiefgreifende Veränderungen (z.B. Digitalisierung, Technologisierung,...) auf gesellschaftlicher Ebene, welche sich in allen Lebensbereichen niederschlagen. In welcher Form ist berufliche Beratung davon betroffen?
Leitfrage 2
Die Möglichkeiten mittels IKT Abläufe zu standardisieren und effizienter zu gestalten haben sprunghaft zugenommen. Welche Auswirkungen zeigen diese neuen vielfältigen Möglichkeiten im Beratungsgeschehen?


2. Der veränderte Zeitbegriff erhöht den Anspruch an effiziente Beratung und verlangt schnelle Lösungen.
3. IKT unterstützen die zunehmende Entmischung der Gesellschaft.

5.1.1.2 ’Ökonomisierung’
Finanzielle Überlegungen haben an Gewicht gewonnen. Dies zeigt sich für Befragte beispielsweise darin, dass regionale Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen zu Zentralstellen zusammengefasst werden, dass statistische Erfassungen und Fallzahlen zunehmen, dass Beratungsdienstleistungen bald in jedem Kanton an ein Kostenmodell geknüpft sind, dass Beratungsabläufe teilweise standardisiert werden oder dass vermehrt Gruppenanlässe durchgeführt werden.

4. Quantifizierungsbestrebungen sowie die Rationalisierung und Standardisierung von Abläufen wurden u.a. durch die Einführung von IKT begünstigt.

5.1.1.3 Gestiegene Ansprüche an Beratende, Klientinnen und Klienten

IKT unterstützen den Dienstleistungsgedanken, sie vereinfachen es den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden und schaffen gleichzeitig neue Bedürfnisse. Beispielsweise ermöglichen IKT mit relativ geringem Aufwand perfekt aussehende Dossiers oder Präsentationen zu erbringen. Störend wird daran empfunden, dass Äußerlichkeiten zugunsten des Inhaltes zu viel Gewicht erhalten. Der Druck diesen Erwartungen gerecht zu werden, erhöht die Arbeitsbelastung. Die Hypothesen lauten:

5. IKT vereinfachen es vielgestaltigen Bedürfnissen gerecht zu werden, dadurch schaffen sie neue Bedürfnisse.


5.1.2 Ebene des Beratungsgeschehens

Die Ebene 'Beratungsgeschehen' wirft einen systemischen Blick auf Input-, Prozess- und Outputvariablen und beleuchtet Themen, die über alle Phasen der Beratung hinweg eine Rolle spielen. Von den wahrgenommenen Veränderungen insbesondere betroffen sind die Oberkategorien 'IKT', 'Interaktion' und 'Informationsmanagement' (Abb. 2).

teils entziehen zu können und erhalten sich ihre Autonomie und Gestaltungsspielräume, so wie B15 dies aufzeigt:

#00:51:19-4# b15: ja, es hängt alles sehr stark zusammen. Weil ich habe mein Beratungskonzept, es ist eigentlich noch dasselbe wie damals, als ich angefangen hatte in den Grundzügen... Der Rahmen (umkreist organisationale Ebene), der ist nicht mehr gleich, aber die Tiefe (umkreist Ebene der Beratung), hier habe ich immer noch alle Freiheiten.

5.1.2.1 'IKT' und 'Interaktion': Vernetzung, Transparenz und Datenschutz


IKT können Unverbindlichkeit unterstützen, was in der Kontaktgestaltung als Vor- oder Nachteil beschrieben wird. Unverbindlichkeit kann dann positiv wirken - so wie es Barnes und La Gro (2009, p. 71) bestätigen - wenn IKT durch niederschwelliger Einsatz (Mailkontakt,..) helfen, Ängste gegenüber Beratung abzubauen und so die Veränderungsbereitschaft (Künzli & Zihlmann, 2008) vorbereiten und unterstützen. Hypothesen:

7. IKT ermöglichen dank erhöhter Vernetzung und Transparenz, dass Klientinnen und Klienten aktiver im Beratungsprozess eingebunden sind.

5.1.2.2 Informationsmanagement

IKT werden von sehr medienkompetenten Befragten über den gesamten Beratungsprozess hinweg als gemeinsame Plattform eingesetzt. Diese Befragten arbeiten stark informationsorientiert, verknüpfen Informationen miteinander und machen sie auf einer visualisierten Ebene (z.B. Mind-Map..) den Klientinnen und Klienten zugänglich. (vgl. 4.1.4, 5.1.4.4)

68
5.1.3 Ebene der Inputvariablen

Betroffen von den Veränderungen auf Ebene der Inputvariablen sind insbesondere die Oberkategorien „Informationsmanagement“, „Interaktion“, „Merkmale Klientinnen“ und „IKT“ (Abb. 2).

5.1.3.1 Informationsfülle versus Informationsflut

Leitfrage 4
Klientinnen und Klienten können sich im Internet selbständig informieren. Welche Veränderungen zeichnen sich dadurch für Beratende ab (berufliche Rolle, veränderte Erwartungen an Beratung, ...)?


In der Anfangsphase der Beratung erscheint es wichtig, die Ausgangslage von Klientin und Klient genau zu eruieren, da die Voraussetzungen und Bedürfnisse der Ratsuchenden laut Aussagen Befragter (B10, B15) immer weiter auseinanderklaffen: einerseits hat man es mit sensibilisierteren und mündigeren Ratsuchenden zu tun, andererseits wird eine Randgruppe, die der schnellen Entwicklung nicht gewachsen ist, zunehmend grösser. Ratsuchende sind oft vorinformiert, wenn sie zur Beratung kommen, was zwar hilfreich, aber auch erschwerend erlebt wird. Grundsätzlich werden vorinformierte Ratsuchende motiviert und selbstwirksam wahrgenommen. Die Aufgabe falsche oder verzerrte Vorinformationen und Wahrnehmungen zu korrigieren (Hurni, 2008, S. 60), ist anspruchsvoll aber wichtig. Absätze 5.1.3.2 und 5.1.3.3 geben weitere Antworten auf Leitfrage 4.

Folgende Hypothesen lassen sich ableiten:

10. Die hohe Quantität und schwer einschätzbare Qualität der Informationen im Netz überfordert Klientinnen und Klienten häufig und stellt damit eine Herausforderung an Beratende dar.

11. Beratende, die Wert auf berufskundliches oder bildungssystematisches Detailwissen legen, fühlen sich durch die Informationsfülle stärker belastet als Beratenden, denen es reicht den groben Überblick zu wahren.


5.1.3.2 'Technophile' und 'bibliophile' Berufs-, Studien- und Laufbahnberatende

Leitfrage 3

Verhalten ist beeinflusst durch Einstellung. Die Grundhaltung der Beratenden gegenüber der neuen technologischen Mittel prägt in der Folge die Beratungsgestaltung. Wie hat sich die Einstellung der Beratenden gegenüber IKT über die Jahre verändert?

Die Einstellung der Befragten gegenüber IKT ist im Grundtenor positiv geblieben, jedoch haben ambivalente Stimmen seit der Einführung von IKT stark zugenommen (Abb. 13), was als Widerspruch erscheinen mag. Durch die Auseinandersetzung mit den neuen technologischen Mitteln im beruflichen Alltag ist die Einstellung kritischer geworden. Hier zeigt sich die Janusköpfigkeit von IKT in unzähligen widersprüchlichen Aussagen. Besonders stark drückt sich die Ambivalenz gegenüber der Informationsfülle im Internet (4.2.1.1), der Einschätzung von Arbeitsbelastung (4.2.2.1) und dem Daten- oder Persönlichkeitsschutz (4.2.4.2) aus. Die generell positive Einstellung der Befragten widerspricht Aussagen von Barnes & La Gro (2009, p. 70), welche die Haltung Beratender gegenüber IKT bestenfalls als ambivalent beschreiben. Befragte mit technischem Hintergrund - 'Technophile’ wie sie b9 nennt - unterstützen diese Aussage insofern, als sie Widerstände 'bibliophiler’ (laut b9) Kollegen und Kolleginnen gegenüber IKT erleb(t)en. Hier zeigt sich

IKT entlasten und belasten (intra- und intersubjektiv) zugleich. Die erlebte Entlastung durch IKT überwiegt insgesamt und erlaubt Befragten sich auf das Wesentliche zu konzentrieren. Kritische Stimmen bemerken, dass die Entlastung oft durch steigende „Fallzahlen“ oder andere zusätzliche Tätigkeiten zunicht gemacht wird. Abgeleitete Hypothesen:

14. Medienkompetente Beratende setzen IKT kreativer und lustvoller ein als Beratende, die weniger medienkompetent sind.
15. Medienkompetente Beratende erleben die Entlastung durch IKT tendenziell stärker als weniger medienkompetente Beratende.

5.1.3.3 Interaktion: ‚berufliche Rolle‘


Die Rollenveränderung wird neben den neuen Aufgaben auch im Zusammenhang mit veränderten Erwartungen an Beratende verstanden. Der erlernte Beruf muss nicht mehr lebenslang ausgeübt werden, sondern wird als erster, wichtiger Schritt ins Berufsleben verstanden. Lebenslange Entwicklung, auch in beruflicher Hinsicht, ist heute gesellschaftlich
anerkannt und selbstverständlich. Dadurch fühlen sich beruflich Beratende von Verantwortung und Druck entlastet. Es geht nicht mehr um die Frage, „was wird aus dir?“ sondern darum gemeinsam herauszuschälen, was im Moment am besten passt. Diese Veränderung bestätigt sich u.a. in Krumboltz’ Ansatz (2009) der „happenstance learning theory“, welche besagt, dass berufliche Laufbahn nicht alleine rational planbar ist, sondern dass vielmehr Flexibilität und Kreativität im Umgang mit schnell sich verändernden Gegebenheiten gefragt ist.

Der aufgrund der gesichteten Literatur vermutete Machtverlust durch die Abgabe des Informationsmonopols (Dedding et al. 2011, 2011; Eichenberg, 2009; Wald et al. 2007) bestätigt sich in der Untersuchung nur bedingt bei Beratenden, die Stolz für ihr Informationswissen empfanden. Die meisten nehmen vielmehr eine Entlastung vom Druck wahr, als Experten alles wissen zu müssen oder in Konkurrenz zu Kolleginnen und Kollegen weni- ger zu wissen. Die ungefähr in den 80er Jahren - in die meisten Beratungsberufe - übernommene humanistische Haltung des partnerschaftlichen Verhältnisses zwischen Ratsuchenden und Beratenden (Rogers 1947) hat die aktuelle Rollenverschiebung sicherlich vorbereitet und unterstützt. Hypothesen:

16. Der Verlust des Informationsmonopols wird als nachteilig erlebt, wenn Beratung tendenziell informationslastig gestaltet wird.
17. Der Verlust des Informationsmonopols wird als Gewinn erlebt, wenn Beratung tendenziell als psychologischer Prozess verstanden wird.

5.1.3.4 Merkmale der Klientinnen und Klienten


5.1.4 Ebene der Prozessvariablen

Die häufigsten Veränderungen durch IKT auf der Prozessebene werden beim ‚Info-management’ genannt, weitere wichtige Oberkategorien sind die ‚Methoden’, ‚IKT’ und die ‚Interaktion’ (Abb. 2).

5.1.4.1 Interaktion: Kontaktgestaltung, Beziehung

Leitfrage 7
Die Möglichkeiten der Kontaktgestaltung sind durch neue Kommunikationsmittel erweitert worden. Welche Veränderungen stellen Beratende fest?

Leitfrage 8
Welche Auswirkungen zeigen genannte Veränderungen auf der Beziehungsebene zwischen Ratsuchenden und Beratenden?

Die Kontaktgestaltung ist durch die vielseitigen Möglichkeiten der IKT sehr vereinfacht (schnell und unkompliziert). Dadurch kann unterschiedlichen Bedürfnissen individueller entsprochen werden, beispielsweise sind belastete und jugendliche Ratsuchende besser erreichbar und können dadurch intensiver begleitet werden. Durch die zeit- und raumunabhängigen Kommunikationsmöglichkeiten können Ratsuchende das Tempo und die Häufigkeit der Kontaktgestaltung und des Prozesses mitbestimmen. Die unkomplizierten und niederschwellig COMMunikationsmittel haben den Nachteil, dass mehr geschrieben wird und dadurch eine höhere Arbeitsbelastung entstehen kann. Hypothesen:


22. Beratung wird durch bedürfnisgerechte Kontaktgestaltung niederschwelliger.


5.1.4.2 Informationsmanagement

Leitfrage 5
Informieren zählt zu den zentralen Aufgaben der BSLB. In welcher Form hat sich das Informationsmanagement während des Beratungsprozesses durch die breitflächige Zugänglichkeit von Internet verändert?


Menschen nehmen die Beratungsdienstleistung im Zusammenhang mit der Informationsflut und der dynamischen Berufswelt dankbar in Anspruch. Dadurch erhält Beratung eine neue Wertschätzung. IKT entlasten von der Informationspflicht und schaffen Raum für den Fokus auf die Informationsverarbeitung. Es steht vermehrt die Frage im Zentrum der Beratung, wie die gewonnen Informationen in den Lebenskontext eingebettet werden können. Hypothesen:

23. Das Informationsmanagement stellt heute eine grosse Herausforderung und Verantwortung dar.


Die Ansprüche an die Darbietung von Informationen sind durch die technologischen Möglichkeiten gestiegen. Informationsdarbietung soll möglichst vielfältig sein, damit sie das breite Spektrum von Verarbeitungsformen (Ertelt & Schulz 2008, S. 275) unterstützt, was den professionell geführten BIZ zunehmend gelingt. Der gezielte Einsatz von kreativen Suchstrategien im Netz bedingt eine hohe Medienkompetenz und adäquate Anleitung durch Beratende. Auch affektive Komponenten des Informationsverarbeitungsprozesses, so

**26. Ansprüche an Beratende technologische Möglichkeiten auszuschöpfen, sind gestiegen.**

**27. Nur vielfältige Darbietungsformen von Information können den vielfältigen Bedürfnissen von Menschen entsprechen und Entscheidungsprozesse zielführend unterstützen.**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Leitfrage 6</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Einzelne Schritte im diagnostischen Prozess können dank IKT wesentlich effizienter gestaltet werden (z.B. Computer-gestützte Tests aufnehmen und auswerten). Wie äußern sich Veränderungen durch IKT in der Methodik generell für die Beratenden?</td>
</tr>
</tbody>
</table>


**28. Die Vielfalt der methodischen Möglichkeiten durch IKT erhöht die Attraktivität und Bedeutung von Beratung.**

5.1.4.3 Informations- und Kommunikationstechnologien

IKT können als gemeinsame Arbeitsplattform zwischen Beratenden und Ratsuchenden, zwischen Fachleuten und zwischen Ratsuchenden eingesetzt werden. Sie machen den Beratungsprozess durch die Vernetzung transparenter und verbindlicher (vgl. Hypothese 7). In der Frage, ob Beratung qualitativ überhaupt hochstehend sein könne, wenn der Computer zum Einsatz käme, zeigt sich die genannte kritisch-ambivalente Beziehung sozialwissenschaftlich geprägter Beratender gegenüber technologischen Neuerungen (5.1.3.2). Der Computer wird als Störfaktor oder Konkurrent empfunden, der Beziehung zu technologisieren droht (Bailey, 1987; Sanders & Rosenfield, 1998).
5.1.5 Ebene der Outputvariablen

Leitfrage 9
Datenerfassung und –auswertung ist mittels IKT wesentlich vereinfacht. Welche Veränderungen zeigen sich diesbezüglich im Anspruch Beratender an sich selbst und in Anspruch von anderen an Beratende?

Leitfrage 10
Inwiefern hat sich die inter-/intradisziplinäre Zusammenarbeit und der Wissenstransfer zwischen Fachleuten durch die neuen technologischen Möglichkeiten verändert?


Die Zusammenarbeit auf fachlicher Ebene (intra- und interdisziplinär) ist wesentlich erleichtert dank IKT. Die Vernetzung erleichtert und ermöglicht regionale und überregionale Projekte. Daraus lässt sich die letzte Hypothese formulieren:

30. Die digitale Vernetzung erleichtert den Wissenstransfer und steigert damit die Professionalisierung von BSLB.

5.2 FAZIT

Die öffentliche Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung ist aufgrund ihres Auftrages, Informationen zu vermitteln und zu verarbeiten, eng an die Informations- und Kommunikationstechnologie gekoppelt. Die rasante technologische Entwicklung macht - um qualifiziertere und moderne Dienstleistungen erbringen zu können - dauernde Anpassungsleistungen

Die Untersuchung zeigt augenfällig die Janusköpfigkeit von IKT. Die digitalen Technologien sind integrierte Werkzeuge unseres Alltags, ohne die die Arbeit im Dienstleistungssektor undenkbar geworden ist. Jeder genannte Vor- oder Nachteil zieht beinahe unmittelbar eine Schatten- resp. Sonnenseite nach sich, was die Thematik sehr komplex macht und die Gewichtung einzelner Punkte erschwert.

Tendenzial hat Beratung an Bedeutung gewonnen und bestätigt somit Vorannahme 1 (1.5). Der fortwährende, durch IKT unterstützte Strukturwandel (Technologisierung, Digitalisierung,...), die Überforderung durch Informationsüberflutung und die Entmischung der Gesellschaft machen Beratung zu einem wichtigen Unterstützungsangebot. Die bessere Vernachlässigung dank IKT sorgt dafür, dass Beratungsabläufe transparenter werden, dass gemeinsame Arbeitsplattformen genutzt werden können, dass Klientin und Klient besser in den Prozess eingebunden sind und dass Beratung eine höhere Verbindlichkeit erlangt.

Auf der Interaktionsebene hat sich aus Sicht der Befragten insbesondere die Kontaktgestaltung und das berufliche Rollenverhältnis durch den Einfluss von IKT verändert. Die Kontaktgestaltung ist durch die vielfältigen synchronen und asynchronen Möglichkeiten wesentlich vereinfacht. Dadurch wird Beratung niederschwelliger.

5.3 METHODENKRITIK


Die Erforschung der Ursachen einzelner Veränderungen durch IKT ist aufgrund des eingeschränkten zeitlichen Rahmens (max. 1.5h) vernachlässigt worden. Das Tempo, die Differenziertheit und Tiefe der Reflexion wurden durch die Befragten mitbestimmt. Eine stärkere Gesprächslenkung hätte den Introspektionsprozess aus Sicht der Untersucherin beeinträchtigt. Die Frage nach subjektiven Ursachen (Teil C, Fragen 9 und 10) führte teilweise zu Zirkelschlüssen. Gründe für die Veränderungen wurden in erster Linie auf gesellschaftlicher Ebene gesucht und gefunden, was naheliegend ist, da IKT typische Errungenschaften der modernen Gesellschaft sind. Aus Sicht der Untersucherin ist die Frage nach Ursachen innerhalb eines systemischen Modells nicht zielführend.


5.4 IMPLIKATIONEN FÜR PRAXIS UND FORSCHUNG

Aufgrund der gesammelten Untersuchungserkenntnisse ergeben sich Implikationen für Praxis und Theorie der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung. Das Kapitel stützt sich auch auf Aussagen der Befragten, welche sich Gedanken zur prospektiven Entwicklung des
Berufsfeldes angesichts des rasanten technologischen Fortschritts machen. Die gesetzlich festgelegten Grundwerte der unabhängigen und freiwilligen beruflichen Beratung sollen hochgehalten werden. Sie bereiten den Boden für ein Angebot, das allen eine Chance auf persönliche und berufliche Entwicklung bietet.

5.4.1 Implikationen für die Praxis


5.4.2 Implikationen für die Forschung


6 LITERATURVERZEICHNIS


EDK. Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren. *Umsetzung neues Berufsbildungsgesetz: Leitsätze zur Unentgeltlichkeit bzw. Kostenpflicht berufsberate-


KBSB Schweizerischen Konferenz der Leiterinnen und Leiter der Berufs- und Studienberatung:


ANHANG

Anhang A  Theorie
A1  Vorannahmen.................................................................98
A.1.1 Vorannahmen Kontextvariablen.................................98
A.1.2 Vorannahmen Inputvariablen........................................99
A.1.3 Vorannahmen zu den Prozessvariablen.........................99
A.1.4 Vorannahmen zu den Outputvariablen.........................100

Anhang B  Methoden
B.1 Messmethoden..............................................................101
B.1.1 Infobrief an Stellenleitende und Interviewpartner/-innen........101
B.1.2 Online-Fragebogen.....................................................102
B.1.3 Change Explorer: Interviewleitfaden............................105
B.1.4 Change Explorer: Skalen zur Quantifizierung..................108
  B.1.4.1 Erfolgsskala..........................................................108
  B.1.4.2 Rollen bei Einführung von IKT...............................108
  B.1.4.3 Wichtigkeitsskala..................................................108
B.2 Generisches Prozessmodell (Howard & Orlinsky, 1987)........109

Anhang C  Auswertung
C.1 Strukturbilder..............................................................110
C.2 Transkriptionsregeln.....................................................117
C.3 Ablaufmodell der Textanalyse........................................118
C.4 Sinnstrukturen.............................................................118
  C.4.1 Grobe Zusammenfassung der Interviews......................119
  C.4.2 latente Sinnstrukturen aus Interviews.........................125
C.5 Quantitative Auswertung der Interviews..........................126
C.6 Entwicklung Kategoriensystem......................................127
  C.6.1 Deduktives Kategoriensystem....................................127
  C.6.2 Induktives Kategoriensystem....................................128
    C.6.2.1 Metakategorien....................................................129
    C.6.2.2 Thematische Kategorien nach Auftretenshäufigkeiten......129
C.7 Quantitative Auswertung Online-Fragebogen.....................130
C.8 Kodierleitfaden............................................................131
Anhang A: Theorie

A.1 Vorannahmen

Die Vorannahmen gliedern sich in Form von Clustern in Orientierung am Prozessmodell (2.1.5) wie folgt und sind fragend formuliert:

Tab. 2: Vorannahmen strukturiert nach generischem Prozessmodell

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kontextvariablen</th>
<th>Thema</th>
<th>Vorannahmen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Organisationaler Kontext</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Gesellschaftlicher Kontext</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Inputvariablen</td>
<td>- Beratende (Rollenvorstellungen, Haltungen,...)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- (Ratsuchende)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Prozessvariablen</td>
<td>Beziehungs-/Kontaktgestaltung</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Informationsmanagement</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Outputvariablen</td>
<td>Evaluation und Reflexion der Ergebnisse</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Transfer der Ergebnisse</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

A.1.1 Vorannahmen Kontextvariablen

Organisationaler Kontext (Geschäftsmodell, Finanzierungsmodell, IT-System/-support, ...)
- müssen Beratungsangebote seit Einführung von IKT flexibilisierter an zunehmend unterschiedliche Bedürfnisse der Ratsuchenden angepasst werden? (Barnes & La Gro 2009, p. 74)
- Laufen Beratungen standardisierter ab seit Einführung der IKT?
- Fühlen sich Beratende in ihrem individuellen Beratungsstil und in ihren Gestaltungsfreiräumen eingeengt seit Einführung der IKT?
- Aktualität und Qualität von Informationen (Print, digitale Medien) muss in immer kürzeren Abständen gewährleistet werden. Dies erhöht Zeit- und Kostenaufwand.
- die Verarbeitung (Testerhebung/-auswertung), Verwaltung (Einladung zu Sitzungen, Beratungen, ...) und Speicherung von Daten (Ratsuchenden-Dossier, Statistiken) ist einerseits einfacher geworden, andererseits ist die Forderung restlos alles digital zu erfassen selbstverständlich.
- kontinuierlicher Wissenstransfer innerhalb und zwischen Organisationen muss sichergestellt werden, um Beratungsqualität hoch halten zu können (Hammerer et al. 2011, S. 158ff.)
**Gesellschaftlicher Kontext**
- rasante technologische Entwicklung erfordert Flexibilität, schnelle Anpassung und erhöht Kosten (zugunsten anderer Ausgaben?)
- beschneidet eine stärkere Standardisierung die Individualität grundsätzlich? Müssen alle nach Vorgabe funktionieren?

A.1.2 Vorannahmen Inputvariablen

**Beratende**
Die Grundhaltung der Beratenden gegenüber der digitalisierten Welt prägt den Umgang mit den IKT im Beratungskontext wesentlich:
- sehen Beratende, welche offen und neugierig mit den Neuerungen durch die IKT umgehen eher Vorteile und Gewinne als Nachteile und Probleme?
- und sehen Beratende, welche den Neuerungen durch die IKT entsprechend ängstlich, zurückhaltend oder kritisch begegnen, eher Nachteile und Probleme als Vorteile und Gewinne?
- Hat die unkomplizierte Zugänglichkeit von Informationen die Vorbereitungsarbeit von Beratenden verändert? gehen Beratende eher offener und flexibler (unvorbereiteter) auf Ratsuch zu als früher, wo Informationssuche zeitaufwändig war? Oder leisten Beratende intensivere Vorarbeit, weil grosse Datenmengen (Dossiers,...) kostenlos und schnell vor der Beratung übermittelt werden können?
- ist Erwartung an Ratsuchende, dass sie informiert und vorbereitet in Beratung kommen, höher als früher?
- Beratungszeit kann effizienter eingesetzt werden, da (erwachsene) Ratsuchende oft besser informiert kommen als früher (Evangelista 2003, p. 5).
wie hat sich die berufliche Rolle/Identität verändert durch die Einführung von IKT?
- heute eher „Allgemeinpraktiker“ statt „Experten“? (Kidd 2006, p. 93)
- sehen sich BSLB heute eher in der Rolle der Informationsmanager als in der Rolle der Beraterin (s. Hammerer et al. 2011, S. 64f.)?

A.1.3 Vorannahmen zu den Prozessvariablen

**Beziehungs- und Kontaktgestaltung zwischen Ratsuchenden und Beratenden**
- Ist die Kontaktaufnahme seit Einführung von IKT einfacher/niederschwelliger geworden?
- Ist Kontaktaufrechterhaltung v.a. bei Jugendlichen einfacher (asynchron), niederschwelliger (sms/e-mail) als früher?
- sind Termine unverbindlicher als früher, d.h. werden sie v.a. von Jugendlichen schlechter eingehalten?
war das Machtgefälle vor Einführung internetgestützter Hilfsmittel in der Beziehung zwischen Beratenden und ratsuchenden Erwachsenen grösster als heute (Macht durch Expertentum)? Beratende und Ratsuchende diskutieren heute eher auf partnerschaftlicher Ebene. (Herleitung aus: Engel 2002, S. 144, Nestmann & Sickendiek 2002, S. 166)

Ratsuchende und Beratende begegnen sich heute auf einer demokratischeren Ebene als früher. Beratende können die Beziehungsgestaltung autonomer beeinflussen als früher (Barnes & La Gro 2009, p. 75)

Muss das Vertrauensverhältnis von den Beratenden aktiver gestaltet werden als vor Einführung von IKT? (Nestmann et al. 2007, S. 502)

Verantwortlichkeit: Rollen müssen besser geklärt sein als früher (wer ist wofür verantwortlich?)

Informationsmanagement

- Die Fülle und schnelle Verfügbarkeit von Informationen für die Allgemeinheit weckt Erwartungen und Ansprüche auf Seiten der Ratsuchenden.
- Nimmt das gezielte und individuelle Informationsmanagement im Rahmen des Beratungsprozesses einen gewichtigeren Platz ein als früher? Und stellt es heute eine spezielle Herausforderung für Beratungsfachpersonen dar?
- sind Jugendliche tendenziell überfordert durch die Informationsflut im Internet? Ihre hohe Medienkompetenz nützt ihnen wenig, weil sie nicht wissen, wonach sie suchen und die Informationen nicht zu verarbeiten und einzuordnen wissen.
- Die Informationsflut bedingt, dass BSLB sich dauernd auf dem Laufenden halten. Es ist wichtig eine Meta-Sicht zu wahren: Bildungssystematik, Klassifizierungssysteme, ... gut zu kennen.
- Ist die Tendenz sich zu spezialisieren innerhalb des BIZ (Zuständigkeit für Gesundheitsberufe, Beratung Jugendlicher,...) gestiegen seit Einführung von IKT? Sind BSLB bei der heutigen Informationsflut eher „Allgemeinpraktiker“ als Wissensexperten und Beratende (Kidd 2006, p. 93)?
- Die Anforderung an methodisch-didaktische Fähigkeiten der Beratenden ist gestiegen
- Es ist anspruchsvoller geworden abzuschätzen, wann und bei wem welche Art von Information im Beratungsprozess „wirksam“ werden könnte. (Evangelista 2003, p. 6)
- Sind Jugendliche einfacher zu motivieren (z.B. für Hausaufgaben, Selbsterkundung,...) durch den methodisch geschickten Einsatz von ICT in der Beratung?
- wachsen Selbstwirksamkeitserwartung und Motivation schneller, wenn Beratungsprozess dank allgemein zugänglicher Informationen transparenter und nachvollziehbarer wird?

A.1.4 Vorannahmen zu den Outputvariablen

Evaluation und Reflexion der Ergebnisse

- Werden Beratungen heute systematisch und standardmässig ausgewertet?
- sind Rückmeldungen von Ratsuchenden heute einfacher einzuholen als früher?
- Qualitätssicherung: Werden Kontakte nach Abschluss des Beratungsprozesses heute eher weiterverfolgt (follow-up-Untersuchung), um Nachhaltigkeit der Beratung zu überprüfen?
- Ist der Anspruch, dass Prozesse im Längsschnitt verfolgt werden (Ziel: Qualitätssicherung) grösser geworden (da vereinfacht durch systematische Speicherung der Daten)?

**Transfer der Ergebnisse**

- Ist durch all die statistischen Auswertungsmöglichkeiten der Anspruch an Effizienz gestiegen gegenüber früher?
- Ist der Wissenstransfer inter- und intrainstitutionell heute besser gewährleistet als früher?

**Anhang B:  Methode**

**B.1 Messmethoden**

**B.1.1 Infobrief an Stellenleitende und Interviewpartnerinnen und -partner**

Sehr geehrte Stellenleitende, Interviewpartnerinnen und -partner


**Titel der Untersuchung**
Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) - Einflüsse internetgestützter Hilfsmittel auf das Beratungsgeschehen aus Sicht der Beratenden.

**Fragestellung**
Welchen Einfluss haben die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf das Beratungsgeschehen in der Berufs-, Studien und Laufbahnberatung?

Das Ziel der geplanten Arbeit besteht darin zu untersuchen, wie digitale Medien das berufliche Beratungsgeschehen verändern und rekonstruieren. Schwerpunkte der Untersuchung liegen auf den subjektiv wahrgenommenen Veränderungen der beruflichen Identität und Rolle der Beratenden, des Beratungsgeschehens (Beziehungsaspekte in der Einzelberatung) und des Informationsmanagements.

**Methodisches Vorgehen**
Das gewählte Thema ist weitgehend unbeforscht, daher bietet sich qualitativ-exploratives Vorgehen an. In der geplanten Arbeit werden folgende Instrumente eingesetzt: ein strukturierter on-line Fragebogen dient der Erhebung persönlicher Daten, des berufl-
chen Erfahrungshintergrundes, der Einstellung gegenüber IKT und der Nutzungsgewohnheiten von IKT (ca. 15’)
ein halbstrukturiertes face-to-face-Interview (1 - 1.5h), welches mit Einverständnis der Interviewpartnerin aufgezeichnet wird (audio)
Als Interviewpartnerin erfüllen Sie folgende Kriterien:
Sie sind seit mind. 2000 als BSLB tätig
Sie haben die breitflächige Einführung von www.berufsberatung.ch mit erlebt
Sie verfügen über Beratungserfahrung mit Jugendlichen und Erwachsenen

**Abgrenzung**
es findet keine vertiefe Auseinandersetzung mit den technischen Möglichkeiten und Hintergründen des Internet und des World Wide Web (www) statt
methodisch-didaktische Möglichkeiten des Internet/PC als Hilfsmittel in der Beratung stehen nicht im Zentrum der Arbeit
weder E-counselling, -recruiting, -assessment noch e-learning werden behandelt
die Sichtweise der Ratsuchenden wird nicht berücksichtigt

Den on-line Fragebogen erhalten Sie in elektronischer Form ca. 1 Woche vor dem Interview zusendet. Den Raum, in welchem das face-to-face Interview stattfindet, bestimmen Sie. Er sollte über einen genügend grossen Tisch mit 2 Stühlen verfügen, abgeschlossen und störungsfrei sein.

Bitte zögern Sie nicht mich zu kontaktieren, falls Fragen auftauchen oder Sie gerne ausführlichere Informationen hätten. Auch um kritische Hinweise und Anmerkungen bin ich sehr dankbar:
Regine Knöpfli, Längenbühlstrasse 30, 3302 Moosseedorf, Tel. 031/ 859 33 30; 079/ 719 63 83
Mail to: regine.knoepfli@bluewin.ch
Ich würde mich sehr freuen, wenn ich von Ihrer langjährigen Erfahrung profitieren dürfte.

Mit freundlichen Grüssen Regine Knöpfli

**B.1.2 Online-Fragebogen**

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Herzliche Willkommen zum Online-Fragebogen.</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ihre Angaben werden anonymisiert behandelt, sie dienen mir als Grundlage und Vorbereitung für das nachfolgende Interview. Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen (ca. 10-15 Min.).!</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mit freundlichen Grüssen Regine Knöpfli

Fragen zur Person
1. Seit wie vielen Jahren sind Sie als Berufs-, Studien- und LaufbahnberaterIn tätig?

2. Geschlecht?
   ☐ männlich
   ☐ weiblich

3. geben Sie bitte Ihren Vornamen an. Er dient zur Wiedererkennung bei der Auswertung, wird aber bei der Verarbeitung der Daten anonymisiert.

4. wie alt sind Sie?

5. welche berufliche/n Funktion/en füllen Sie an Ihrer aktuellen Stelle aus?

6. Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie im aktuellen Betrieb?

7. Welches sind Ihre aktuellen Huptaufgabengebiete? (es sind Mehrfachantworten möglich)
   ☐ Berufsberatung von Erstwählenden
   ☐ Laufbahnberatung
   ☐ Studienberatung
   ☐ Case-Management
   ☐ andere: welche?

8. Welche Schulen und Ausbildungen haben Sie absolviert bevor Sie als Berufs-, Studien- und Laufbahnberaterin begonnen haben? (es sind Mehrfachantworten möglich)
   ☐ Berufslehre/n: Abschluss in welchem/n Beruf/en?
   ☐ höhere Fachschule oder Fachhochschule: in welchem/n Gebiet/en und mit welchem Abschluss?
   ☐ Universität: Hauptfach/-fächer, mit welchem Abschluss?
   ☐ Nachdiplomstudium: in welchem/n Gebiet/en und mit welchem Abschluss?
   ☐ andere: welche?

9. über wie viele Stellenprozente (nur Berufs-, Studien- und LaufbahnberaterInnen) verfügt Ihr Betrieb? (Angabe bitte in %)

Fragen zur Beratungsarbeit
10. welche Aus-/Weiterbildungen würden Sie als wegweisend erachten für die Erarbeitung Ihres persönlichen Beratungsstils/-konzepts? Aus welchem Grund?


12. Welche Aus- oder Weiterbildung würde Sie reizen, um Ihre Beratungskompetenzen zu verfeinern? Aus welchem Grund?

Einstellung gegenüber Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)
Wie erlebten Sie Ihre berufliche Produktivität, Ihre Arbeitsqualität und Ihre Arbeitsbelastung vor der breitflächigen Einführung der IKT (z.B. Handy, Internet, Mail,...)?
| - berufliche Produktivität   | □ massiv niedriger □ etwas niedriger □ unverändert □ etwas höher □ massiv höher |
| - Arbeitsqualität          | □ massiv niedriger □ etwas niedriger □ unverändert □ etwas höher □ massiv höher |
| - Arbeitsbelastung         | □ massiv niedriger □ etwas niedriger □ unverändert □ etwas höher □ massiv höher |

Wie haben sich Ihre berufliche Produktivität, Ihre Arbeitsqualität und Ihre Arbeitsbelastung seit der breitflächigen Einführung der IKT (z.B. Handy, Internet, Mail,...) verändert?

- berufliche Produktivität   | □ massiv niedriger □ etwas niedriger □ unverändert □ etwas höher □ massiv höher |
- Arbeitsqualität          | □ massiv niedriger □ etwas niedriger □ unverändert □ etwas höher □ massiv höher |
- Arbeitsbelastung         | □ massiv niedriger □ etwas niedriger □ unverändert □ etwas höher □ massiv höher |

13. Wie wichtig erachten Sie regelmäßige Weiterbildung im Bereich von Informations- und Kommunikationstechnologien (z.B. Suchstrategien im Internet,...) für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatende?

Priorität von Weiterbildung in IKT: □ überflüssig □ nötig □ wichtig □ sehr wichtig

14. wie kompetent fühlen Sie sich im Umgang mit den neuen Medien ( Handy, Internet, div. Anwendungsbereiche des Computers?)

□ sehr unsicher □ etwas unsicher □ unentschieden □ sicher □ sehr sicher

15. Könnten Weiterbildungen in einzelnen Bereichen der IKT Ihre Medienkompetenz nachhaltig verbessern?

□ nachhaltig, in welchem/n Bereichen?
□ Unentschieden. In welchem Bereich am ehesten?
☐ nicht nachhaltig. Warum nicht?

16. Wie häufig nutzen Sie IKT (Handy, Internet, Mail,...) im Privatleben?
   ☐ stündlich
   ☐ mehrmals täglich
   ☐ einmal pro Tag
   ☐ mehrmals wöchentlich
   ☐ seltener als mehrmals wöchentlich
   ☐ sehr unterschiedlich oft

Herzlichen Dank, dass Sie den Fragebogen bis zum Ende ausgefüllt haben. Ich freue mich auf das Interview mit Ihnen!

Regine Knöpfli

B.1.3 Change Explorer: Interviewleitfaden

EINFÜHRUNG
Wie abgemacht, möchte ich mit Ihnen ein Interview über den Einfluss und die Veränderungen, welche IKT auf das Beratungsgeschehen in der Einzelberatung der BSLB nehmen durchführen. Herzlichen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen!

Mit IKT sind alle digitalisierten Hilfsmittel gemeint (Internet und seine Anwendungen: Intranet, Online-Portale, Mail,...; Handy, ...).

Bitte legen Sie beim Erzählen den Fokus auf die Veränderungen, die Sie als beratende Fachperson in der Einzelberatung betreffen. Manchmal lässt sich nicht klar trennen, wen es betrifft, da es sich ja um wechselseitige Interaktionen handelt, das macht aber nichts.

Dieses Interview gliedert sich in vier Teile, welche wie folgt aussehen:
1. kurz schildern, wie Sie die Veränderungen durch Einführung von IKT ganz allgemein erlebt haben.
2. vertiefte Auseinandersetzung mit den Veränderungen und darum, wie Sie persönlich die Veränderungen bewerten und erklären.
3. eruieren, womit die genannten Erklärungen oder Bewertungen zusammenhängen oder wovon sie abhängen könnten.
4. Zum Abschluss des Interviews strukturieren wir das Erzählte so, dass es sich in Form eines Bildes visualisieren lässt. Außerdem werde ich Sie bitten, mir eine Rückmeldung zu geben, wie Sie das Interview erlebt haben.

Sie beginnen mit der Exploration auf einer ganz allgemeinen Ebene und dringen immer tiefer vor. Ich leite Sie durch die unterschiedlichen Ebenen.

Das Interview dauert etwa 60 – 90 Minuten. Die Länge hängt davon ab, wie eingehend wir über die einzelnen Punkte sprechen.

Alles, was Sie mir sagen, werde ich anonymisiert behandeln. Sind Sie immer noch einverstanden, dass ich das Gespräch aufzeichne?
[Bei Einverständnis Gerät jetzt einschalten.]

Haben Sie jetzt noch Fragen zu dem, was ich gerade gesagt habe oder allgemein zum Interviewablauf?

TEIL A: PERSÖNLICHES ERLEBEN DER VERÄNDERUNGEN ALLGEMEIN
1. Bitte erinnern Sie sich, wie Sie damals die Veränderungen durch die Einführung der modernen IKT (Internet, mail,...) allgemein erlebt haben.
   • Veränderungen insgesamt (Internet, Intranet, Mail, SMS,...)

1.a) damalige persönliche Bewertung der Veränderungen im Ganzen gesehen? Schauen Sie sich dazu bitte die folgende Skala an [Erfolgsskala vorlegen]

1.b) heutige persönlich Bewertung der Veränderungen im Ganzen gesehen? [Erfolgsskala vorlegen]

2. mit welchem Ziel sollten die Veränderungen durchgeführt werden? wie wurden sie vorgestellt oder eingeführt?


Sie sehen hier ein Modell für Beratungsprozesse [Prozessmodell vorlegen, kurz erklären, s. Anhang B1.3]. Das Modell dient der Orientierung und kann in der Folge helfen das Erzählen in einen Rahmen zu betten.


5. Persönliche Bewertung der Veränderungen in den einzelnen Gebieten? [Erfolgsskala vorlegen, Bewertung oben re. auf hellgelbe Post-it notieren]

TEIL B: BEWERTUNGSMERKMALE ODER ERGEBNISSE (rot)
6. Woran machen Sie ganz persönlich den „Erfolg/Misserfolg“ für die Veränderungen fest? An welchen Ergebnissen, Merkmalen oder Indikatoren? Es geht also jetzt noch nicht darum, warum oder wie es zu dem Ergebnis kam. (Bsp.! Jugendliche nahmen Termine früher verbindlicher wahr als heute.)
   ♦ Jedes Merkmal soll genau beschrieben werden. Hierzu wird für jedes Merkmal die folgende Frage gestellt:

7. Woran machen Sie das Bewertungsmerkmal konkret fest? Mit konkret meine ich: gibt es
z.B. Ereignisse, Beobachtungen, Zahlen, Empfindungen oder anderes, wodurch sich dieses Merkmal einschätzen lässt? (Bsp.! die Kontaktgestaltung ist zwar einfacher, sie wird dadurch aber auch unverbindlicher. Es kommt vor, dass Jugendl. 5’ vor dem vereinbarten Termin per sms absagen.)

[Fragen 14 und 15 solange wiederholen, bis IP alle als wichtig angesehenen Bewertungsmerkmale erläutert hat]

[Ergänzungsfragen falls bei erfolglosen/erfolgreichen Veränderungen nur negative/positive Merkmale genannt wurden]


Benutzen Sie dazu bitte folgende Skala von 1 bis 5 [Wichtigkeits-Skala vorlegen].

TEIL C: ERFOLGS-/MISSERFOLGSFAKTOREN ODER URSACHEN (blau)

Im weiteren Verlauf des Interviews werde ich Sie nun bitten zu erklären, wovon die geschilderten Ergebnisse Ihrer Meinung nach abhängen könnten.

[siehe rote Zettel Bl-Bn, nach Wichtigkeit anordnen]

9. Was hat nach Ihrer Meinung zu .................[Bewertungsmerkmal nennen] geführt oder was sind die von Ihnen vermuteten Ursachen für dieses Ergebnis? Gibt es Personen und Gruppen, Ereignisse und Situationen, Entwicklungen oder Maßnahmen, die dafür verantwortlich sind oder es ermöglicht haben? (Bsp.! allgemein wachsende Unverbindlichkeit in der Gesellschaft, Bedürfnisse wollen sofort befriedigt werden, Vielfalt von Möglichkeiten nebeneinander,... )

◊ Jede Ursache einzeln ansprechen und protokollieren. Überschrift auf blaue Karte schreiben und Nummer davor schreiben.

10. Wo gibt es nach Ihrer Meinung besonders enge Zusammehänge?

TEIL D: ABSCHLUSS

11. Nun kommen wir zu den Schlussfragen im Interview. Bitte schauen Sie sich das ganze Bild zur Überprüfung noch einmal an. Kann ich alles, was hier steht und wie es hier steht, als Grundlage für die folgende Auswertung verwenden? Möchten Sie noch etwas korrigieren oder fehlt noch etwas Wichtiges?

◊ Korrekturen protokollieren und im Schema korrigieren.

12. In welche Richtung muss sich BSLB aus Ihrer Sicht längerfristig weiterentwickeln, um von der zunehmenden Technologisierung profitieren und sie sinnvoll nutzen zu können?

13. Abschließend möchte ich Sie bitten, das Interview zu bewerten. Was hat Ihnen missfallen, was hat Ihnen gefallen? Inwiefern war es für Sie anregend oder nützlich?

→ Wenn Sie dies wünschen, lasse ich Ihnen nach Fertigstellung eine Kopie der Arbeit kommen.

Herzlichen Dank!
B.1.4 Change Explorer: Skalen zur Quantifizierung

B.1.4.1 Erfolgsskala
wie erleb(t)en Sie die Veränderungen durch IKT?

<table>
<thead>
<tr>
<th>-5</th>
<th>-4</th>
<th>-3</th>
<th>-2</th>
<th>-1</th>
<th>0</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>sehr negativ</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
<td>2</td>
<td>1</td>
<td>neutral</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>sehr positiv</td>
</tr>
</tbody>
</table>

B.1.4.2 Rollen bei Einführung von IKT
- Auftraggeber (z.B. Erziehungsdirektoren-Konferenz, SDBB, andere)
- Aufsichtskommission (Kanton)
- Stellenleitung
- Projektleitung
- Projektmitarbeiter(in), z.B. in einem Projekt- oder Kernteam
- von den Änderungen betroffene Mitarbeiter(in)
- externe Unternehmensberater(in)
- Sonstige

B.1.4.3 Wichtigkeitsskala
Wie wichtig ist das Merkmal für Sie?

<table>
<thead>
<tr>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>sehr geringe Wichtigkeit</td>
<td>geringe Wichtigkeit</td>
<td>mittlere Wichtigkeit</td>
<td>hohe Wichtigkeit</td>
<td>sehr hohe Wichtigkeit</td>
</tr>
</tbody>
</table>
B.2 Generisches Prozessmodell

Abb. 4: Generisches Prozessmodell für berufliche Beratung (Howard & Orlinsky, 1987)
Anhang C: Auswertung

C.1 Strukturbilder

Tab. 3: Tabellarische Darstellung der Strukturbilder

<table>
<thead>
<tr>
<th>Veränderungen durch IKT</th>
<th>Indikatoren und Merkmale im Alltag</th>
<th>Ursachen/Zusammenhänge</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Institution passt dich den Veränderungen von außen an (-2) | - Beratung unverändert (5)  
- BSLB wird zum Lebensunternehmer (4) | **Allgemein:**  
- Globalisierung der Gesellschaft  
- allgemeine technologische Entwicklung gibt Takt vor  
- Grenzen zerfließen (Zeit, Raum)  
- politische Rahmenbedingungen  
- wirtschaftliche Überlegungen (NPM: Effizienz, Spardruck) |
| Informationsmanagement (3-4) | - Geschwindigkeit umfassend | **Analytisch:**  
- Tests sind Mittel zum Zweck, Hilfsmittel, Medium  
- Tests sind Mittel zum Zweck, Hilfsmittel, Medium |
| www.bb.ch (5) | - neutral  
- übersichtlich in Bedienung | **Praktisch:**  
- Tests sind Mittel zum Zweck, Hilfsmittel, Medium  
- Tests sind Mittel zum Zweck, Hilfsmittel, Medium |
| Diagnostischer Prozess (0) | | **Analytisch:**  
- Tests sind Mittel zum Zweck, Hilfsmittel, Medium  
- Tests sind Mittel zum Zweck, Hilfsmittel, Medium |
| Fließender Übergang Privatleben-Arbeitsleben (2) | - es verändert die Arbeit, hin zum freien Mitarbeiter  
- neue zukunftsträchtige Arbeitszeitmodelle müssten entwickelt |  

Abb. 5: Strukturbild zur Illustration der Strukturlege-Technik

www bb.ch
| Ausdehnung der Methodik (2) | - durch IKT ergibt sich breiteres Spektrum an methodischen Möglichkeiten
| Evaluations haben zugenommen (0) | - Pflichtübung, die man widerwillig hinter sich bringt - es ist eine Sammlung, die fragliche oder keine Effekte erzielt
| Globale Vernetzung (2) | - erweitert Denken - erweitert Horizont
| Kontaktgestaltung (5) | - effizient - Vertrauensbeweis (4) - SMS - Verbindung (5)
| Arbeitszeitgestaltung | - Mischform Arbeit-Privat (3)
| Kontrollsucht (3) | - man bekommt nie genug
| Abschlussbericht | - kraftvolle Verstärkung - (transparente Vernetzung)
| BI3 (3) | - kein Leben mehr - Ortlichkeit - Kostenmodell (aktuell: Beratung gratis)
| Output (3) | - Welt öffnet sich (3) - Beziehung zwischen Angeboten (4)
| Informationsflut (1) | - Überforderung (2) - realistische Möglichkeiten berücksichtigen (3) - Überblick schaffen, individuell (4) - reine Information immer weniger (2)
| Kontaktgestaltung | - Ratsuchende schreiben viel mehr

Doppelklick-Generation (-2) - Jugendliche haben weniger sinnliche Erlebnisse - Jugendliche verfügen über wenig reale Arbeitserfahrung - Jugendliche sind tendenziell entwicklungsverzögert

B2

Beratung (3) - unterstützend - entlastend - IKT als Hygienefaktor (5) - Achtsamkeit auf Wesentliches (5) - Angst etwas zu vergessen minimiert

B3
| (+-) | Wahl der diagnos- 
schen Mittel (2) | Diagnostik effizien- 
ter |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>(3)</td>
<td>- Konsumhaltung (4)</td>
<td>- Zeitersparnis (3)</td>
</tr>
<tr>
<td>(3)</td>
<td>- viel Zeitverlust (3)</td>
<td>- Beratung effizienter (3)</td>
</tr>
<tr>
<td>(3)</td>
<td>- mehr Rückmeldungen (3)</td>
<td>- weniger Tests mitgeben, da computergestützt (2)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>B4</th>
<th><a href="http://www.berufsberatung.ch">www.berufsberatung.ch</a> (4-5)</th>
<th>- Effizienz</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>- Initialaufwand (2)</td>
<td>- Möglichkeit der freien Arbeitsgestaltung</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| B4   | Technische Mög- 
lichkeiten (Voraus- 
setzung: Medien-
kompetenz) (4-5) | - Auszeichnung der Seite www.berufsberatung.ch (5) |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>- mehrheitlich anwenderfreundlich (5)</td>
<td>- gute Konzept-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- zeitgemäss (4)</td>
<td>Strukturarbeit</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- heranführen an Seite (3)</td>
<td>- Qualität</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Reaktionen der Jugendlichen (3)</td>
<td>- pädagogische Fähig-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>keiten</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>- Offenheit für Tool</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Erleichterte Informa- 
tionsbeschaf- 
fung (4-5) | - BIZ in Stube holen (4) |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>- freie Nutzung (4)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Verteilung (3)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Wissensmonopol hat sich aufge-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Expertenwissen ungeschützt (2)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kostenlos (4-5)</th>
<th>- Service public (2)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>- höchste Qualität (5)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Dankbarkeit der Klienten (4)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>B5</th>
<th>Halbwissen (3)</th>
<th>Verstehen der schriftlichen Infos erschwert, Schnuppern gewinnt an Bedeutung (5)</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Erhöhter Rhythmus (2)</th>
<th>- gestiegene Ansprüche an Kundinnen und Kunden (3)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>- Beratung gewinnt an Wert durch persönliche Begegnung (5)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Austausch unter Beratenden</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Erwartungen: alles sofort (2)</th>
<th>Methodik Diagnostik (3)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>- Auswertung hat optisch gewonnen (4)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- Nutzung der Fragebogen, schlechte Qualität (2)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Professionalisie-
 rung des BIZ (5) | - nationale und kantonale Zusammenarbeit (4) |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>- abrufen der Infos (5)</td>
</tr>
<tr>
<td>Berichtsart</td>
<td>Inhalt</td>
</tr>
<tr>
<td>------------</td>
<td>--------</td>
</tr>
<tr>
<td>Beratungsbericht (4)</td>
<td>- Qualitätssicherung (4) - alles muss dokumentiert sein, Standardisierung (3)</td>
</tr>
<tr>
<td>Statistische Erfassung</td>
<td>- alles muss dokumentiert sein, Standardisierung (3) - Zeitauflwand für Statistik erhöht (2) - neue Angebote sind entstanden (4) - engere Zusammenarbeit mit anderen Institutionen (4)</td>
</tr>
<tr>
<td>Kontaktgestaltung Jugendliche (3)</td>
<td>- Terminerinnerung bei „Schwierigkeiten“ erleichtert (2)</td>
</tr>
<tr>
<td><a href="http://www.bb.ch">www.bb.ch</a> (5)</td>
<td>- breite Informationspalette (5) - Infos werden geliefert (5)</td>
</tr>
<tr>
<td>Lehrstellennachweis Lena (5)</td>
<td>- ständige Aktualisierung (4) - Infopflicht entfällt (4) - Selbständigkeit der Jugendlichen erhöht (4) - intensivere Bewirtschaftung (3)</td>
</tr>
<tr>
<td>Häufige Mails</td>
<td>- mit Lehrpersonen nach Beratung (4-5)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**B6**

<p>| Oberflächliche Informationen (-2) | Okonomisierung (Wirtschaftsprüfung) |
| Kommunikationsgewohnter (3) | - vereinfacht Gespräch - Anspruch an geistige Flexibilität der Beraterin |
| Mehr Interaktion nach Beratung (4) | - unkomplizierter - örtliche und zeitl. Ungebundenheit als Gewinn |
| Vereinfachter Informationsfluss (4) | Infos weiterleiten für Ratsuchende |
| Selbstverständliche Inanspruchnahme des Service (4) | Höhere Anspruchshaltungen und Erwartungen von Kl an BSLB |
| Unverbindlichere Kontaktgestaltung (0) | Okonomisierung (Wirtschaftsprüfung) |
| Bericht für System zum Selbstzweck (-4) | Okonomisierung |
| Mehr Arbeitsmittel | - Aufgaben für Ratsuchende |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>zur Verfügung (5)</th>
<th>Job-Enrichment für Beratende</th>
<th>Technologische Entwicklung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Erleichterte Informationsbeschaftung (4)</td>
<td>- verbesseretes Netzwerk unter Experten</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kurzlebigkeit der Infos (-4)</td>
<td>Hoher Anspruch à jour zu bleiben</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Möglichkeiten zur Quantifizierung (-), Quantität wird höher gewichtet wie Qualität</td>
<td>- Qualitätsprüfung für Ratsu erschwert - Informationen und Beratung gleich gewichtet</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>B7</td>
<td>Umgang mit Informationen</td>
<td>- wo gibt es Infos (Netzwerk aktivieren) (4) - Infos relativieren (4)</td>
<td>Allgemein:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>- Zeitgeistphänomene - Allgemein hinterfragen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Entscheidungsprozess</td>
<td>- Räume gestalten (5)</td>
<td>Nicht mehr Hütin des Wissens</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Wahlmöglichkeiten gut deklarieren</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>B8</td>
<td>Prozess pseudozu-gzufriedenstellend abkürzen (-2)</td>
<td>Auftrag Informationsflut zu strukturieren</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Informationsflut (2)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Schneller Informationsaustausch (4)</td>
<td>- Gestiegene Ansprüche - zeitintensiv - interkantonale Zusammenarbeit</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>B9</td>
<td>Suchstrategien (4)</td>
<td>Matrixsucher</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Beratungsprozess IT-gestützt</td>
<td>Gemeinsame Arbeitsdokumente</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>„andere“ Beratung als früher</td>
<td>- nicht mehr Eigner der Übersicht - Navigation durch Infos - Informationsmonopol entfällt</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Informationen teilweise vorhanden</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Asynchrone Kontaktgestaltung</td>
<td>- Mails aufwändig - zeitunabhängig, raum-</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Triage Anmeldungen (persönlicher Kontakt hinter Anmeldung)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kundenbindung (Turbo)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>B10</td>
<td>Rollenwechsel (Informationsmonopol)</td>
<td>- spezialisiertes Wissen - Wissen verfügbarer - Beziehung partnerschaftlicher, kooperativer</td>
<td>Allgemein:</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>- Informationsüberflutung - Qualität der Informa-</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Kontaktgestaltung | - einfacher, sehr positiv  
- online-Beratung ist Burn-out-Job  
- niederschwelliger  
- vereinfachte Vernetzung |
|--------------------|-------------------------------------------------|
| Auseinanderklaf-  
fendes Klientel       |                                                |
| Aktualität der Infos |                                                |
| Zeiteökonomie in  
Beschaffung der  
Informationen         |                                                |
| Auswertung diag-  
nostischer Mittel    |                                                |
| Erreichbarkeit (Ju-  
gendl.)                | - dauernde Erreichbarkeit  
- Netzwerkpflege  
- Mail hat Tel. abgelöst  
- Chancengleichheit  
- Austausch mit Eltern zufälliger  
- klarer näher ansprechbar |
| www. Konkret zei-  
gen                  | - verlieren sich  
- Entscheidungshilfen bieten |
| Suchprozess, um  
an Infos heranzu-  
kommen               | Strukturen sind komplexer und ver-  
ändern sich dauernd |
| Realisierungshilfen  
vereinfacht           | - Gestiegen Ansprüche an Bewerbungen  
- Bewerbungsunterlagen bearbeiten |
| Gestiegene Anfor-  
derungen an Medi-  
enkompetenz aller  
„Aktivismus“ ohne  
Rückkoppelung an  
Realität              | Konfrontation |
| Vorbereitung („mi-  
se en place“  
 schriftlich v.a. bei  
Erwachsenen) (4-5)  
Netzwerk verstrickt  
(5)                   | - Aktivierung win-win (4)  
- erste Infos über e-Mail (5) |
| Verbindlichkeit     | Beratung erhält mehr Gewicht (3) |
| (1-2)               |                                                |
| Transparenz erhöht  
(+/- bis +2)         | - mehr Vertrauen, Sicherheit, Ver-  
unsicherung (4) |
| BSLB hat sich  
entwickelt, lebt,  
„Spielen“ als Weiterbildungskom-  
petenz (5)          |                                                |
<table>
<thead>
<tr>
<th>B14</th>
<th>Administrative Vereinfachung</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Kunden in Prozess integrieren</td>
<td>- Schwellenangst reduziert</td>
</tr>
<tr>
<td>BSLB-Prozess ist transparenter geworden (s. Tannenbaum-Modell)</td>
<td>- lockerer Umgang</td>
</tr>
<tr>
<td>Vernetzung</td>
<td>- Verbindlichkeit erhöht</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>B15</th>
<th>Vorinformationen der Ratsuchenden</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Veränderte Interaktion</td>
<td>Allgemein: Wertewandel</td>
</tr>
<tr>
<td>Prozess fließender</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beziehung „ausgeglichener“</td>
<td>- entspannter</td>
</tr>
<tr>
<td>Rollenveränderung: vom Experten zum Moderator</td>
<td>- sensibilisierter</td>
</tr>
<tr>
<td>Identitätsentwicklung retardiert (Jug.)</td>
<td>- besser informiert</td>
</tr>
<tr>
<td>Reizüberflutung</td>
<td>- geklärter</td>
</tr>
<tr>
<td>Veränderter Rahmen</td>
<td>- loslassen können</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>- prozessorientierter oder situations-/kontextorientierter</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Informationsfülle (4) - Informationsmanagement (5) - weniger ist mehr (Belastung, Herausforderung, Verführung) - belebt Prozess (3) - assoziatives Denken schulen (4) - Beratungskunst kommt zum Tragen (1) - Kombinationsmöglichkeiten (5) - spielen mit Infos: „Billardtisch“ (5)

administrative Vereinfachung
Kunden in Prozess integrieren - Schwellenangst reduziert
- lockerer Umgang
- Verbindlichkeit erhöht

BSLB-Prozess ist transparenter geworden (s. Tannenbaum-Modell)

Vernetzung - Zeit zum Hirnen
- man vergisst nichts

Vorinformationen der Ratsuchenden
Veränderte Interaktion
Prozess fließender
Beziehung „ausgeglichener“
Rollenveränderung: vom Experten zum Moderator
Identitätsentwicklung retardiert (Jug.)
Reizüberflutung
Veränderter Rahmen

Allgemein: Schnelligkeit der Informationsverarbeitung

Allgemein: Wertewandel

116
C.2 Transkriptionsregeln (Kuckartz, 2010)

I (i): Interviewerin

B (b) Ziffer: Befragte und Befragter

(l): lachen

(u): unverständlich

/ Satz- oder Wortabbruch

() nachträgliche Ergänzungen zum Verständnis des Kontextes durch Interviewerin

Anonymisiert werden Namen von Personen, von Organisationen, Orten, Kantonen, Systemen, ... um Rückschlüsse auf Befragte möglichst auszuschliessen. Alle Anonymisierungen sind einheitlich durch die Zeichen XY kenntlich gemacht.

Vereinzelte Passagen werden auf ausdrücklichen Wunsch des oder der Befragten nicht transkribiert, um die Vertraulichkeit zu wahren; diese sind gekennzeichnet.

Passagen, in denen die befragte Person sich gestisch auf das Strukturbild bezieht und Aussagen macht, die nachträglich nicht nachvollziehbar sind, werden zusammengefasst und in Klammern wiedergegeben, z.B. #00:43:59-5##00:45:31-7#: (Aufzählung der Wichtigkeit - quantifiziert). Innerhalb der bezeichneten Zeitmarken quantifiziert die Befragte die subjektive Wichtigkeit von genannten Merkmalen.

Passagen, die absolut nichts mit dem Thema zu tun haben, werden zusammengefasst und nicht wörtlich transkribiert. Sie sind entsprechend gekennzeichnet, z.B. #00:43:59-5##00:45:56-9#: (Person erzählt von ihren Erfahrungen als Praktikant im Jugendheim).
C.3 Ablaufmodell der Textanalyse

Das Ablaufmodell der qualitativen Inhaltsanalyse orientiert sich an Mayring (2010, S. 67ff.).

Abb. 6: Ablaufmodell Textanalyse nach Mayring (2010)

C.4 Sinnstrukturen

Bevor die Interviews durch die Kategorisierung zergliedert werden, sollen die Texte in ihrem Sinnzusammenhang erfasst werden. Die grobe Zusammenfassung (C.4.1) ergibt möglicherweise latente Sinnstrukturen (C.4.2), die wiederum das Kategoriensystem erweitern können.
C.4.1 Grobe Zusammenfassung der Interviews

B1: „der Skeptiker über die Doppelclick-Generation“
- Hat Einführung von IKT in der BSLB als kompliziert und langsam erlebt
- Erlebt IKT als Stiefkind im Betrieb: BSLB hinkt immer hinter aktuellen Entwicklungen hinterher (BSLB als Anpasser, aber nicht als Vorläufer)
- ambivalente Einstellung: einerseits interessiert, neugierig, andererseits skeptisch
- sieht IKT als notwendige Arbeitsmittel (Zeitgeist) und tolle Hilfsmittel
- Vermisst haptische, sinnliche Anteile (Papier verschwindet)
- Grosser Fan von www.bb.ch
- Fliessende Grenzen zwischen Freizeit und Privatleben (iPhone)
- Produktgläubigkeit statt Prozess
- Doppelclick-Generation: Leben in Scheinwelt, Verlust von Sinnhaftigkeit
- Alles muss mit Zahlen belegt werden, riesiger Zuwachs an Controlling
- Globale Vernetzung: man überschreitet Grenzen, erweiternder Charakter des Internet
- Vom Berufs- und Laufbahnberater hin zum Lebensunternehmer oder freien Mitarbeiter
- Zunehmende Ökonomisierung der Gesellschaft
- Prospektiv: BSLB müsste flexibler reagieren können auf Veränderungen und direkt kommunizieren mit Zielpublikum

B2: „Wald-Wiesen-Berater versteht Beratung als Driftbewegung“
- BSLB geht mit einem Trend (zunehmende Technologisierung)
- Sinnliches Erleben (Dok in Papierform) macht BSLB verbindlicher
- ist an psychologischen Vorgängen (Motivations-, Entscheidungsprozesse) interessiert, Infos erachtet er als oberflächlich, Berufskunde als uninteressant
- Zunehmende Kontrollsucht: man bekommt nie genug
- Wir alimentieren System, weil es da ist
- IKT als Entlastung, Befreiung und Hygienefaktor, dadurch Fokussierung auf eigentlich Interessantes
- IKT ermöglichen handlungs- u. zielorientierte Arbeit
- Berater als Shift-/Drift-Begleiter
- IKT emanzipieren Drift-Bewegung (innere Bewegung)
- Verbindlichere und vertraulichere Kontakte mit Jug.

B3: „BIZ ist tot“
- Sehr langjährige Mitarbeiterin, hat viele Veränderungen miterlebt
- Hat Umstellungs- und Angewöhnungszeit gebraucht, heute will sie IKT allerdings
nicht mehr müssen
  • BIZ wird weniger gebraucht, ist „tot“, weil Informationen vorhanden, könnte sich ändern, wenn Beratung kostenpflichtig wird
  • War Teammitglied bei der Einführung
  • Bessere Vernetzung innerhalb der Berufsinfo bewirkt, dass man weniger vergisst
  • Die Welt wird grösser und offener, bewirkt, dass genauere Fragen gestellt werden müssen, sind Ideen/Ziele realitäts- und situationsgerecht?
  • Nimmt starke Informationsüberflutung wahr bei Ratsuchenden, dadurch tendenziell intensivere Beratung nötig
  • Zunehmende Konsum-, Erwartungshaltung gegenüber Beraterin
  • Es muss alles schnell gehen (mail-Verkehr hat stark zugenommen)
  • erhält mehr Feedback für Arbeit (e-Mail)
  • Holt sich viele Ideen im Compi (z.B. Mind-Map)
  • Beratungen effizienter (ausfüllen und auswerten innerhalb eines Termins)
  • Offenheit und Flexibilität sind unumgängliche Haltungen als Beraterin

B4 „Multiplikatorin von www.berufsberatung.ch“
  • Freudige, aufgeschlossene Userin neuer Medien
  • Fokussiert stark auf www.bb.ch
  • Setzt www.bb.ch multiplikatorisch ein, Site gewinnt an Effizienz und Nachhaltigkeit
  • Das Wissensmonopol der BSLB ist heute aufgelöst, was mit einem Machtverlust verbunden ist
  • BIZ kann heute ins Wohnzimmer geholt werden, empfindet dies als grosszügige Leistung des Service public
  • Rollenveränderung der BSLB: psychologische Beraterin gewinnt an Bedeutung, Informationsexpertin wird abgelöst
  • Macht sich Sorgen um Qualität der Informationen, weil sie durch Laien missbraucht werden könnten, um Profit damit zu machen

B5 „Freude an Weiterentwicklung durch IKT“
  • Hat von Beginn weg als Berufseinsteigerin mit PC gearbeitet, war offen und gespannt dem Neuen gegenüber
  • Hat Veränderungen auf allen Ebenen erlebt
  • Bedürfnis nach face-to-face-Beratungsgespräch hat eher zugenommen
  • Schnupperlehre hat an Bedeutung gewonnen, da Jugendlich der Bezug zur realen Arbeitswelt fehlt
  • Beraterin muss oft als Übersetzerin arbeiten, Informationen werden schlecht verstanden
• Qualität des Informationsmaterials hat zugenommen, BIZ professionalisiert
• Inter- und intraregionale Vernetzung erleichtert Arbeit der BSLB
• Digitalisierung schafft mehr Arbeit, braucht Ressourcen
• Beratung ist zeitintensiver, hat aber an Qualität und Vielfalt gewonnen
• Ansprüche an Beraterin und an Ratsuchende sind gestiegen
• Innerer Widerspruch dadurch, dass alles schneller und einfacher wird, aber auch komplexer
• V.a. ältere Berater empfinden Rollenveränderungen (Info wichtiger als Beratung) als negativ, jüngere haben keine Probleme damit
• Face-to-face-Beratung wird - parallel zu den digitalisierten Angeboten - ihren Wert behalten und weiter verstärken
• BSLB muss ihr Angebot weiter professionalisieren und erweitern.

B6 „erlebt Veränderungen u.a. als Job-Enrichment“
• Ratsuchende kommen vorinformiert in die Beratung, allerdings sind die Informationen oft oberflächlich, halb-wahr oder verzerrt
• Ratsuchende sind nicht mehr so gewohnt sich vertieft auseinander zu setzen mit Themen, dafür sind sie kommunikationsgewohnter
• Dienstleistung der Beratung wird selbstverständlich in Anspruch genommen
• Methodische Vielfalt hat stark zugenommen, was B6 als Job-Enrichment erlebt
• Vernetzung unter Fachleuten hat zugenommen und ist vereinfacht
• Trend alles zu quantifizieren verdrängt Augenmerk auf Qualität und Inhalt
• Kurzlebigkeit der Informationen und dadurch erhöhter Anspruch der Kl. an BSLB à jour zu sein, ist anstrengend und manchmal frustrierend
• Überprüfung der Qualität der Informationsflut ist sehr anspruchsvoll für Kl.
• Empfindet Überblick über Informationen und psychologischen Prozess als gleich wichtig in der Beratung
• Als schwierig empfindet sie die zunehmende Ökonomisierung der Gesellschaft (Quantität statt Qualität)
• Wichtig, dass BSLB den direkten Kontakt zu den Kl. weiterhin pflegt

B7 „Gestalterin von Räumen, Hinterfragerin“
• Im Zentrum steht nicht mehr Informationsvermittlung, sondern Informationsverarbeitung und die Unterstützung bei Entscheidungsprozessen
• Infos müssen relativiert werden (Qualität) und methodisch auf einer Ebene erklärt, dass sie „begriffen“ werden können (z.B. Bildungssystem zeichnen statt im Internet zeigen)
• Trotz der Flut an Informationen müssen Wahlmöglichkeiten gut deklariert werden, Jugendliche ermutigen sich in unbekannte Räume hinein zu begeben – es kann
nichts passieren
- Ist heute nicht mehr Hüterin des Wissens, sondern teilt es mit allen
- alles ist relativ geworden und muss dauernd hinterfragt werden
- versteht sich und ihre Aufgabe in erster Linie als Prozessgestalterin

B8 „IKT als entlastende, spielerische und verführerische Instrumente“
- Grosser Fan von neuen Medien
- Zentrale Frage: was ist gute Beratung? Wenn ich hinter PC sitze mit Kl. oder wenn ich mich ihnen am Tisch voll und ganz widme als Mensch? (PC als „Go-Between“ oder „Verführer“)
- IKT können psychologische Prozesse „pseudozufriedenstellend“ abkürzen: Informationen erhalten Übergewicht, gehen zulasten des psychologischen Prozesses
- Informationsflut ist irritierend. Als BSLB muss ich Entscheide treffen und dabei in Kauf nehmen nicht alles zu wissen, was nicht schlimm ist
- Schreiben der Berichte empfindet B8 als Psychohygiene-Faktor und macht es sehr gerne
- Vernetzung unter Fachleuten ermöglicht tolle Zusammenarbeitsprojekte, die ohne IKT unmöglich oder viel komplizierter wären
- Gestiegene Ansprüche an Aufbereitung und Erscheinung der Informationen nervt und ist sehr zeitaufwändig

B9 „träumt von idealer Schnittstelle Mensch-Technik“
- Als Elektroniker und Berufs-/Laufbahnbereiter war/ist B9 Wegbereiter bezüglich ICT, war immer voraus und hat einige Systeme aufgebaut und/oder wesentlich vorbereitet
- Berät in erster Linie IT-Fachleute und setzt ICT im ganzen Beratungsprozess intensiv ein
- Er formuliert die Thesen, dass es mehr oder andere Beratung braucht, je mehr ICT man einsetzt. Beziehung bleibt weiterhin das Kerngeschäft der BSLB.
- Der Vernetzungsgrad und die Transparenz innerhalb des Prozesses sind erhöht.
- Mensch und Maschine können kreativ zusammen arbeiten, dabei fungiert IT als gemeinsame Plattform
- Die neuen technologischen Mittel erlauben kreative, vielfältige und individuelle Kombinationen im Bereich der Methodik, des Kontakt- und Beziehungsaufbaus, ...
- Der Schnittstelle Mensch-ICT muss in der Forschung und Entwicklung höchste Priorität eingeräumt werden. Die Bedürfnisse der Menschen sollen im Vordergrund stehen, nicht das technisch Mögliche.

B10 „Schere zwischen Klient/innengruppen geht weit auf“
• Gegenüber IKT grundsätzlich sehr aufgeschlossen, übernahm bei Einführung unterstützende Rolle
• Rollenwechsel (BSLB) hat sich dadurch ergeben, dass BSLB das Informationsmonopol abgeben musste. Kooperatives Modell entspricht B10 viel besser
• B10 empfindet Rollenwechsel einerseits entlastend, weil er dadurch weniger Detailwissen präsent haben muss und andererseits ehrlicher, weil damit auch das Etikett der ‚Geheimwissenschaft‘ vom Berufsstand abfällt
• Durch die breitflächige Verfügbarkeit der Informationen hat sich die Zusammensetzung Klienten verändert und damit die Art der Beratung. Die Schere klafft weit auseinander, sehr einfache, bildungsfere Leute – top ausgebildete Kaderleute. Früher kam größtenteils der ‚Mittelstand‘, der einen ›normalen‹ Beruf erlernen wollte.
• Die Kontaktgestaltung ist wesentlich einfacher geworden durch e-Mail. Kl. können das Tempo des Prozesses einfacher und unkomplizierter mitgestalten. BSLB ist entlastet, muss nicht immer an alles denken, kann etwas Verantwortung abgeben.
• Online-Beratung ist Burn-out-Job: komplexe Fragen fördern aufwändige Antworten. Es erfolgt meist keine Rückmeldung, hohe Unverbindlichkeit,...
• Herkömmliches System erfasst Arbeitsbelastung unzureichend
• Informationsflut geht mit Überforderung einher (v.a. bei Jugendlichen) und manchmal auch mit Realitätsverlust

B11 „IKT und Beratung: zwei voneinander völlig unabhängige Baustellen“
• Empfand die Neuerungen durch IKT damals als großartig, hat sich danach gesehen
• Mittlerweile ist sie unzufrieden mit dem aktuellen System, weil Vieles komplizierter ist als früher und nicht dem Stand der aktuellen Entwicklung entspricht
• z.T. ist sie auf Handnotizen umgestiegen, auch weil sie die getroffenen Massnahmen zum Datenschutz als ungenügend empfindet
• sieht absolut keinen Einfluss von IKT auf ihre Arbeit als psychologische Beraterin, entflieht IKT vollkommen vom Beratungsprozess.
• IKT ist für sie ein Nebenschauplatz, das Kerngeschäft ist die Beratung
• Informationen können schneller und aktueller abgerufen werden
• Haptische Dok hat sich verkleinert, dadurch geht Detailwissen verloren bei BSLB

B12 „Unterstützerin, da Erwartungen massiv gestiegen“
• Erreichbarkeit der Kl. hat sich stark verbessert
• Informationsmanagement ist sehr anspruchsvoll geworden, v.a. bei Erwachsenen, als Ursache dafür sieht B12 die wachsende Informationsflut
• Es ist wichtig den Überblick zu behalten
• Die Anforderungen an Kl. sind massiv gestiegen, dort brauchen sie beraterische
Unterstützung

- Die Informatikbranche wird viel höher gewertet vom Prestige her, viele Jugendliche wollen dort einen Beruf erlernen
- Bei Jugendlichen stellt sie fest, dass ihnen teilweise die Rückmeldungen aus der Realität fehlen, da alles digital abläuft

B13 „BSLB lebt und entwickelt sich ständig weiter“, nutzt IKT als Spielzeug

- dank der technologischen Entwicklungen erhält die BSLB mehr Gewicht und Verbindlichkeit
- Den Entwicklungen gegenüber wohlgesinnt und aufgeschlossen, empfindet immer auch eine persönliche Herausforderung in der Auseinandersetzung damit
- ist seit 30J. Beraterin und empfindet die Entwicklungen des Berufsfeldes als sehr lebendig
- Vernetzung durch IKT führt zu zunehmender Verbindlichkeit und Transparenz innerhalb der Beratung, dadurch erhält Beratung mehr Gewicht und Bedeutung
- Identität und Rolle als psychologische Beraterin hat sich durch IKT grundsätzlich nicht verändert
- Methodische Vielfalt und Kreativität hat durch IKT zugenommen, die neuen Mittel verführen zum Spielen

B14 „Kritischer EDV-Spezialist“ visualisiert Beratungsprozess als „Kindertanne“

- hat Ausbildungen als Maschinentechniker, „legitimer Terrorist“, Sozialpädagoge, Berufs- und Laufbahnberater und ist EDV-Verantwortlicher des Hauses
- beschäftigt sich mit „information warfare“, Arbeitet mit Modell der „Kindertanne“, auf jeder Ebene spielt IKT eine Rolle
- Versteht IKT als sinnvolle und entlastende Hilfsmittel, aber auch als sehr gefährlich, wenn man nicht damit umzugehen weiss (Datenschutz)
- bemängelt die Leichtgläubigkeit und Naivität der Menschen, was Sicherheit im Umgang mit digitalisierten Daten betrifft. Ist selbst sehr vorsichtig und hat eigene Sicherheitsstandards, an denen er sich orientiert
- IKT machen den Menschen gläsern
- Vernetzung kann sichtbar gemacht werden mittels IKT, dadurch wird Beratung wesentlich transparenter
- Verbindlichkeit und Gewicht der Beratung erhöht sich durch Transparenz
- Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratern ist direkter und entspannter geworden

B15 „Gesellschaftsphilosoph“ sieht Beratung als Tankstelle

- Tendenziell kritisch-skeptische Haltung gegenüber IKT, war aber trotzdem neugie-
rig bei der Einführung und hat sich alles Notwendige (selbst) angemacht
• hat Mühe mit der Turbogesellschaft und dem Wertewandel allgemein
• macht als Nutzer das, was nötig ist, hält allgemein Mass im Konsum
• seine Haltung sieht er durch seine (kunsthandwerkliche) Prägung und sein Alter bedingt
• Medienkompetenz entspricht nicht mehr dem neuesten Stand, dadurch steht er etwas alleine da
• Ratsuchende sind mündiger, forscher und kritischer geworden
• Das Beziehungsgefälle hat abgenommen, Berater ist nicht mehr Experte, sondern Moderator, Wegbegleiter und Ermutiger. Sieht als Berater manchmal auch einen pädagogischen Auftrag.
• Beraterin arbeitet heute prozess- und kontextorientiert, früher ergebnisorientiert, Verantwortlichkeit hat sich verändert (verringert), Beratung kann gelassener stattfinden
• Seht uns als Irrläufer der Evolution und stellt Wertewandel fest
• ist skeptisch bezüglich der Zukunft, erhofft sich mehr Respekt, Verzicht, Achtung, Nachhaltigkeit und Frieden

C.4.2 latente Sinnstrukturen aus Interviews
Wie wird IKT wahrgenommen?
IKT zeigen eine gewisse Janusköpfigkeit oder innere Widersprüche: Entlastung und Belastung, Nähe und Distanz, Öffnung und gleichzeitige Einengung der Welt, Qualität der Informationen hat stark zu-respektive abgenommen
IKT als Hilfsmittel und Entlastung ermöglicht Konzentration auf Beratung
IKT als gemeinsame Plattform

Einflüsse von IKT auf berufliche Rolle und Aufgaben
Informationsmonopol ist aufgelöst
Gewährleistung der Datensicherheit ist anspruchsvoll und wichtig
Beratung wird selbstverständlicher in Anspruch genommen, (Hemm-)Schwelle ist gesunken

Einflüsse von IKT auf Beratungsarbeit
Haptische Anteile der beraterischen Arbeit werden z.T. vermisst, z.T. als Entlastung erlebt
Verantwortung für BSLB, dass Qualität der Informationen stimmt, ist gestiegen
Methodische Vielfalt dank IKT
„Andere“ Beratung ist gefragt: Informationsvermittlung tritt zugunsten der Informationsverarbeitung in den Hintergrund
Bessere Vernetzung macht Arbeit transparenter und verbindlicher
Beziehung ist kooperativer und unkomplizierter geworden

Veränderungen auf Seiten der Kunden und Kundinnen
Verminderter Sinn- und Realitätsverlust v.a. bei Jugendlichen
Höhere Erwartungen und Ansprüche an Ratsuchende (gesellschaftlich) überträgt sich auf Beratende
Gesellschaftliche Schere öffnet sich

Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene
zunehmende Ökonomisierung
Quantität erhält gegenüber Qualität stärkeres Gewicht
Die Welt öffnet sich durch zunehmende Vernetzung

C.5 Quantitative Auswertung der Interviews
Die quantitative Auswertung der Interviews beschränkt sich auf das subjektive Erleben der Einführung von IKT damals und dessen Veränderung bis zum heutigen Zeitpunkt (Fragen 1a und 1b, Teil A). Die weiteren Quantifizierungen können nicht generalisiert werden, da sie sich auf unterschiedliche Punkte beziehen. Sie dienten der Orientierung und Priorisierung innerhalb des Interviews.
Im Durchschnitt erlebten die Befragten die Einführung von IKT damals als Erfolg bei einem Mittelwert von 2.13 (auf einer Skala von -5 bis +5). Aus heutiger Sicht hat sich das durchschnittliche Erleben aller Befragten auf einen Mittelwert von 2.97 verbessert. 7 Befragte schätzen IKT heute mehr als damals, bei 5 Befragten ist die Einschätzung unverändert geblieben. 3 Beraterinnen und Berater geben an, dass sie IKT heute als negativer erleben als zum Zeitpunkt der Einführung.
Tab. 4: subjektives Erleben der Einführung von IKT damals und heute

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Erfolgsskala damals</th>
<th>Erfolgsskala heute</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>B1</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>B2</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B3</td>
<td>-3</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>B4</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B5</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>B6</td>
<td>2.5</td>
<td>2.5</td>
</tr>
<tr>
<td>B7</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B8</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B9</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B10</td>
<td>4</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B11</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B12</td>
<td>2.5</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>B13</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B14</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>B15</td>
<td>-3</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Mittelwert</td>
<td>2.13</td>
<td>2.97</td>
</tr>
</tbody>
</table>

C.6 Entwicklung Kategoriensystem

C.6.1 Deduktives Kategoriensystem

Abb. 7: Übersicht (Inputvariablen: BG_I, Prozessvariablen: BG_P, Outputvariablen: BG_O)

Abb. 8: Veränderungen auf Ebene der Inputvariablen (BG_I)
Abb. 9: Veränderungen auf Ebene der Prozessvariablen (BG_P)

Restkategorien:
- Einführungsprozess der IKT, Unterkategorien: Rolle, Verantwortung, Ziel
- Veränderungen auf Ebene der Outputvariablen, Unterkategorie: Kontrolle (Statistik, Standardisierung)
- Beratungskonzept
- Subjektive Ursachen der Veränderungen
- Prospektive Sicht auf Entwicklung der BSLB
- Rückmeldungen aus Interview
- Zweck der IKT, Unterkategorie: Hilfsmittel

Die versuchte Einordnung der Kategorien auf prozessualer Ebene bewährt sich im induktiven Prozess nicht, da es zu viele Überschneidungen und mehrere Kategorien gibt, die nicht klar zuordenbar sind.

C.6.2 Induktives Kategoriensystem
Das deduktive Kategoriensystem wird im induktiven Prozess weiter ausdifferenziert. Die Prozessebenen werden als Metakategorien definiert und können so flexibel zugeordnet werden, unabhängig von der inhaltlichen Kategorisierung der Daten.

C.6.2.1 Metakategorien

Abb. 10: 'Metacodes': Quantitative Veränderungen (V) durch IKT auf den Ebenen Beratungsgeschehen (BG), Gesellschaft und Organisation
C.6.2.2 Thematische Kategorien nach Auftretenshäufigkeit

Abb. 11: Oberkategorie 'Informationsmanagement'

Abb. 12: Oberkategorie 'Informations- und Kommunikationstechnologien'

Abb. 13: Oberkategorie 'Merkmale Berater/Beraterin'

Abb. 14: Oberkategorie 'Erwartungen der Anspruchsgruppen'
Abb. 15: Oberkategorie ’Interaktion’

Abb. 16: Oberkategorie ’Methoden’

Abb. 17: Oberkategorie ’Merkmale Klienten und Klientinnen’

C.7 Quantitative Auswertung Online-Fragebogen

Tab. 5: Produktivität, Arbeitsqualität und -belastung vor/nach Einführung von IKT

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>N</th>
<th>Mittelwert</th>
<th>Streuung</th>
<th>Differenz</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Produktivität vor IKT</td>
<td>14</td>
<td>3.79</td>
<td>.58</td>
<td>0.07</td>
</tr>
<tr>
<td>Produktivität nach IKT</td>
<td>14</td>
<td>3.86</td>
<td>.95</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Arbeitsqualität vor IKT</td>
<td>14</td>
<td>3.57</td>
<td>.85</td>
<td>0.43</td>
</tr>
<tr>
<td>Arbeitsqualität nach IKT</td>
<td>14</td>
<td>4</td>
<td>.78</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Belastung vor IKT</td>
<td>14</td>
<td>4</td>
<td>.68</td>
<td>-1.21</td>
</tr>
<tr>
<td>Belastung nach IKT</td>
<td>14</td>
<td>2.79</td>
<td>.84</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### C.8 Kodierleitfaden

<table>
<thead>
<tr>
<th>Oberkategorie</th>
<th>Kategorie</th>
<th>Subkategorie</th>
<th>Ankerbeispiel</th>
<th>Definition (bei Bedarf Kodierregel)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Informati-onsmanagement</td>
<td>Quantität</td>
<td>Positiv (Auswahl, Differenzierung)</td>
<td>#00:37:11-3# b13: Also es ist natürlich eine Informationsfülle /...</td>
<td>Veränderungen durch IKT was die Quantität - öfter negativ - aber auch positiv, i.S. der Vielfalt von Informati-onen. Quantität ist oft an Zeitbegriff geknüpft: viel Info ist innerhalb kurzer Zeit (schnell) verfügbar.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Negativ (Informationsflut)</td>
<td>#00:39:48-2# b3: ...weil sie so viele Informationen haben, verlieren sie den Überblick und dann kommen sie erst recht. Also ich erlebe es eher so, dass die Leute sagen, &quot;ich bin total überfordert, ich weiss gar nicht, wo anfangen&quot;.</td>
<td>Negative Wertung der Informationsmenge (Flut, Überflutung) oft einhergehend mit Überforderung, Belastung.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Qualität</td>
<td>#00:34:40-2# b1: ...also ich bin ein totaler Fan von dieser Website und das ist mein wichtigstes Instrument geworden neben Google. Das Beste, was sie machen - ja. Es ist wirklich genial.</td>
<td>IKT hat Einfluss auf die Qualität der Informationen (bezgl. Aktualität, Reliabilität, Validität...)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Überblick</td>
<td>#00:33:29-4# e: ...Im Zusammenhang mit einem Vortrag, den ich in der Wirtschaftsschule für die Lehrabgänger der kaufmännischen Ausbildungen halten muss, merke ich, dass die Strukturen eigentlich wichtiger geworden sind für mich. Aber dass man zeigen kann in einer Übersicht, es gibt die Möglichkeiten und die sind auf dieser Stufe. Dass die Leute es konkreter einordnen können, gerade weil das andere so offen ist und sich manchmal verliert. Mir ist die Struktur im Hintergrund als Orientierungshilfe wichtiger geworden.</td>
<td>Veränderungen im Bereich des Informationsmanagements bezüglich des Überblicks über die Informationsvielfalt</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Aufbereitung</td>
<td>#00:36:04-5# b6: ... Ich meine schön die ganze Textverarbeitung und all das mein Gott unsere Mappen. Früher habe ich Mappen geklebt mit Schreibmaschine, oder die Infomappen. Ich meine, das sieht natürlich heute wunderschön aus. Dort finde ich es natürlich einen vollen Erfolg, muss ich jetzt sagen. Das sind Welten qualita-tiv...</td>
<td>Veränderungen bzgl. der Aufbereitung von Informationen, sodass sie für Klienten in unterschiedlichen Phasen des Entscheidungsprozesses optimal nutz-</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
"tiv, nicht inhaltlich aber visuell."  

<p>| Vorinformation | #00:18:17-9# b3: ... Vorher hatte man ja gar keine Ideen und jetzt bringen sie diese teilweise. Oder dann teilweise auch sehr/ oben dann wieder so unrealistische Sachen, die früher vielleicht nicht so kamen, eben durch die ganzen Infos, welche sie dann auch haben. | Veränderungen durch IKT betreffen die Möglichkeiten für KL sich vor, während oder nach Beratungsprozess selbstständig zu informieren. |
| Suchprozess | #00:12:15-9# b9: ...Und Datenbanken, rsp. Internet haben den Vorteil, dass du ganz gezielt kannst/ du kannst da ganz anders suchen, als wenn du das nicht zur Verfügung hättest. | Veränderungen bezüglich Suchstrategien nach Informationen oder der Sammlung von Informationen im Entscheidungsprozess. |
| Informationsmonopol | #00:38:38-7# b7: ... Also für mich hat sich schon verändert, dass ich nicht mehr die Hüterin der Infos bin, welche sie nicht auch haben. Also ich habe das inhaltliche Wissen abgegeben oder es ist mir genommen worden, das kann man jetzt sehen, wie man will. Und das denke ich, ist eigentlich schon noch ein grosser Unterschied. | Das ursprüngliche Informationsmonopol der BSLB verändert sich durch IKT. |
| Informations- und Kommunikationstechnologien | #00:47:29-1# b5: ja, es gibt eigentlich immer mehr Arbeit. Das ist auch noch was Krasses. Eigentlich sollte es (IKT) ja unsere Arbeit entlasten, aber ich glaube es ist umgekehrt, man verbraucht mehr Zeit, das ist noch komisch]. | Durch IKT ist die Arbeitsbelastung verändert, welche ein stark emotionales Moment beinhaltet. |
| | #00:29:00-5# b5: ja. Da ist viel professionalisiert worden. Auch das Zusammenarbeiten in der Schweiz empfinde ich jetzt als sehr hilfreich, dass man gewisse Listen auch kantons-, oder schweizweit oder regionsweit erfasst. Dass nicht jeder das selbst machen muss, da bin ich als Beraterin bestimmter entlastet, weil ich in der Dörf nicht mehr viele Aufgaben habe, was ich früher noch Ordner überarbeiten musste und so, das ist jetzt als Berufserberater auch nicht mehr meine Aufgabe, da haben wir sieben Leute. Also es hat die Arbeit insofern schon ein wenig verändert. | Veränderungen durch IKT bezüglich der Vernetzung innerhalb des Beratungsgeschehens, zwischen Mensch und Maschine, zwischen Menschen und Organisationen oder Institutionen (zeit- und raumunabhängig). |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Verbindlichkeit</th>
<th>#00:26:54-1# b12: Es ist seltener, dass sie sich rasch verändern. Aber das gab es schon früher, dass sie schnell aus der Pause anrufen und hinten hört man noch x.</th>
<th>Veränderungen in Bezug auf die Verbindlichkeit des Beratungsprozesses.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Zugänglichkeit</td>
<td>#00:32:08-2# b1: es (IKT) ist halt eine technologische Entwicklung, die ... halt zur Verfügung steht in jedem Wohnzimmer.</td>
<td>Veränderungen durch das Aufkommen von IKT bezüglich des Informationsstandes. Zugänglichkeit der Informationen ist oft abhängig von finanziellen Möglichkeiten der Infrastruktur.</td>
</tr>
<tr>
<td>Bedeutung von IKT</td>
<td>#00:14:04-5# b8: mm, es besteht meiner Meinung nach eine ganz grosse Gefahr, also dass man in der Beratung, in der Berufsberatung die Prozessvariablen den neuen Medien unterwirft, finde ich, also. Ja, wie soll ich das jetzt erklären? Schlussendlich kann man das ja ganz dramatisch sagen, ist es ein Geben und Nehmen zwischen Maschine und Mensch.</td>
<td>- Bedeutung und Gewicht der IKT hat sich verändert innerhalb der Beratung. - Ansehen oder Prestige der Berufe im Gebiet ist verändert durch IKT.</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkmale Berater/in</td>
<td>Einstellung Damals (beim Einführungsprozess von IKT): aufgegeben; #00:12:45-8# b6: ... Und ich habe das immer etwas gepusht. Ich bin nicht diejenige, die es ausführen kann, ...Und wir haben auch einmal einen Teamtag gemacht zum Thema Wissensmanagement, wo es auch um die Vernetzung des Wissens ging. Und das kann man natürlich mit diesen Mitteln viel besser. ...also ich kann das nicht umsetzen, ich bin computermässig eine Flasche -</td>
<td>Aufgeschlossen; Einstellung gegenüber IKT ist von mehrheitlich positiven Gefühlen begleitet (Erleichterung, Entlastung, Freude, Spannung, Neugier,...)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

133
| Geschlossen, ambivalent, konservativ | aber sicher jemand, die das immer geförderd hat. |  
| Ambivalent: #00:00:30-2# b15: Also persönlich habe ich eher eine Abwehrhaltung gehabt, das war mal das eine, weil ich gar nicht geprägt wurde durch die Geräte, also. Dann kam die Auflage des Staates Kurse zu belegen und dann bin ich halt an die Kurse gegangen, also die Grundkurse damals. Das andere Gefühl war aber auch noch Neugier: ich lasse das einmal etwas auf mich zukommen, oder.  

Konservativ: #00:09:39-9# b15: ... Aber es war zäh bei mir mit der Begeisterung. Ich meine ich bin einfach geprägt, ich habe Malkurse genommen, Freihandzeichnen, wollte Grafiker werden, habe aber keine Lehrstelle gefunden. ... Für mich ist das kein Produkt, wenn ich etwas am PC gestalte, oder, sondern für mich ist es erst ein Produkt, wenn ich die Hände brauche. |
| Heute: aufgeschlossen, ambivalent, konservativ |  
| Beratungskonzept | #01:00:44-6# b15: ... Es ist auch mehr Lebensberatung, dann sind wir wieder beim Life-Designing. Ich gehe auch nicht von Laufbahnberatung aus, das finde ich keinen guten Begriff, weil dort laufen wir. Wovor laufen wir weg oder wohin laufen wir? Es ist Lebensplanung für alle und das hört nie auf.  

#00:06:06-0# b2: ... Es ist aber so, dass das (IKT) immer noch eine äußere Sache ist für mich. Oder, ich bin eigentlich völlig desinteressiert an den Berufen - als Berufsberater, oder. ... Ich könnte niemals arbeiten ohne Dokumentation. Ich kann deshalb auch nicht privat arbeiten, ich würde nicht/ ich bin mehr an der Entscheidung, an der Motivation und an der Rehabilitation interessiert und (u). Das finde ich spannend, wie sich die Entscheidungslagen verändern, ... Und das ist mein Ding. Aber ich bin wirklich völlig desinteressiert an diesen Berufssystematiken, das ist so pseudowissenschaftlicher Mist, finde ich. |
| IKT-Kompetenz | #00:12:56-0# b1: ja, es ist auch ein anderes Denken, oder. Es ist wirklich, wenn man an Google denkt, wie man sucht - Suchstrategien - das ist ja nicht so einfach, wenn es einem nicht liegt. Ich weiss auch nicht. Dann nützt es vielleicht auch mit Schulung nichts (lacht). Das ist so meine Vermutung. Weil es sehr abstraktes Denken ist, das verlangt wird. |
| Erwartungs-Anspruchsgruppen | Statistik: #00:41:18-5# b6: ja, das ist vielleicht überhaupt so, die Quantität hat häufig mehr Bedeutung für die Einführung von Neuem oder dafür Sachen festzuhalten oder so, als das Inhaltliche, und das finde ich falsch. Oder, wenn wir zum Beispiel etwas in die BBT-Statistik eingebe, kann ich von der Studienberatung |

| Statistik: IKT verändert Datenerfassung, -verarbeitung und –auswertung |  

<p>| Ökonometrisierung | Administrativen | Statistik: #00:41:18-5# b6: ja, das ist vielleicht überhaupt so, die Quantität hat häufig mehr Bedeutung für die Einführung von Neuem oder dafür Sachen festzuhalten oder so, als das Inhaltliche, und das finde ich falsch. Oder, wenn wir zum Beispiel etwas in die BBT-Statistik eingebe, kann ich von der Studienberatung |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Zeit (in Minuten: Sekunden)</th>
<th>Textinhalt</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>her ganz viele Sachen gar nicht eingeben, zum Beispiel einen Studienabbruch.</strong> Ganz viele Dinge, die für mich interessant zu wissen wären, kann ich nicht verfolgen. Aber es ist halt vom System her so vorgegeben, fertig, oder. Und das sind solche Beschränkungen, die es jetzt gibt, weil man solche Sachen aufstellen kann, aber man kann dann nicht alles berücksichtigen. Bericht: ...Wir müssen ja immer Berichte schreiben, oder und ich genieße das. Also für jeden Klienten und jeden Schüler, der zu mir kommt, für den mache ich ein Empfehlungsschreiben auf sein Ziel hin und erstelle eigentlich eine Art kleines Gattachen.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Rationalisierung</strong></td>
<td>#00:52:54-1# b15: aber eben, das ist jetzt das, was ich sage, wo ich einen rechten Leidensdruck entwickelt habe in all diesen Jahren... Es gibt zwei Varianten jetzt für den Kanton, und die eine ist zentralistisch. Wir haben ja drei Regionalstellen und die eine davon ist in R, also noch eine vierte. Und jetzt will man eine Stelle machen in H, alle anderen aufheben. Man muss sich das mal vorstellen. Es ist erstens einmal keine ökologische Lösung, dann müssen die Leute von überall her nach H reisen. Schon nur der Gedanke das zu zentralisieren, noch mehr oder, das heisst ja ganz klar/ da geht ganz viel an Beratungskultur, das ist das/ Departement für Erziehung und Kultur. Wir werden erzogen, aber die Kultur nimmt man uns ganz weg. Das sind dann so Strömungen, die ich als kontraproduktiv empfinde...</td>
</tr>
<tr>
<td>Zeitbegriff</td>
<td>#00:12:12-3# b5: nein, mehr mit dem Tempo, das einfach allgemein schneller geworden ist. Man wechselt schneller die Stelle, man kommt schneller an Informationen heran, Tag und Nacht, oder, vierundzwanzig Stunden kann man quasi mailen und Informationen holen und erhalten. veränderter Zeitbegriff betrifft verän- derten Lebensrhythmus, Tempo allge- mein, Kurz- Schnell-Lebigkeit und (zeitliche) Relativität von Berufsbe- zeichnungen, Informationen, etc.</td>
</tr>
<tr>
<td>Dienstleis-</td>
<td>#00:48:44-1# b8: ... Und das einzige, wo ich keine/ wo ich mich danach richten muss, sind die gestiegenen Ansprüche. Also es gibt gestiegene Ansprüche, was die Form betrifft für Präsentationen gegen aussen und das beginnt mich immer mehr aufzuregen. Aber ob das wichtig ist? es nervt mich einfach. IKT verändert Erwartungen von ande- ren an BSLB und von BSLB an sich selbst bezüglicher formal, qualitativ und quantitativ zu erbringender Leis- tung durch BSLB</td>
</tr>
<tr>
<td>BSLB</td>
<td>#00:42:01-0# b7: Mein Anspruch an mich selber ist eigent- lich, dass ich nicht Sachen sage, die nicht stimmen. Aber mein Anspruch ist nicht, dass ich Details kenne. Sondern mein Anspruch ist wirklich, dass - wenn sich jemand für Food Management interessiert - ich weiss, wie die Institution heisst. Also es ist eigent- lich sehr oberflächlich, aber dort möchte ich die Sachen wissen oder richtig sagen. ... Aber nicht falsche Sachen zu sagen, das finde ich wichtig. Lieber nicht wissen. (Lachen) Qualitative Anforderungen an Klientinnen und Klienten von aussen (A rbeitsmarkt,...)</td>
</tr>
<tr>
<td>formal</td>
<td>#00:33:03-0# b6: ... Neben dem, dass dies auch für die Kunden viel aufwändiger ist und sie dadurch eben stärker auf uns Experten angewiesen sind. Also sie erwarteten auch wie einen grösseren Tei an Infos, oder</td>
</tr>
<tr>
<td>qualitativ</td>
<td>#00:40:02-4# b5: ... Die Ansprüche steigen zum Beispiel bei Bewerbungsdo- ssiere, ich meine die müssen perfekt dahekommen. Jeder Schüler, der eine Anleh- ne macht, muss wie ein Erwachsender ein Bewerbungsdossier bringen. Das ist etwas ‚leiderlich‘. Die Ansprüche steigen auch einfach vom Job von einer Anmeldung, eine RAV-Anmeldung ist unglaublich kompliziert (lacht). Das begreifen nicht mehr alle. Man hat so schnell ein Formular drauf. Eine IV-Anmeldung begreift gar niemand, die Leute brauchen Hilfe. Man hat dann eben auch schnell ein Form- ular, ein paar Sachen und Merksätze drauf, welche die Leute nicht mehr verste-</td>
</tr>
<tr>
<td>quantitative</td>
<td>#00:33:03-0# b6: ... Neben dem, dass dies auch für die Kunden viel aufwändiger ist und sie dadurch eben stärker auf uns Experten angewiesen sind. Also sie erwarteten auch wie einen grösseren Tei an Infos, oder</td>
</tr>
</tbody>
</table>
| Klientinnen | #00:40:02-4# b5: ... Die Ansprüche steigen zum Beispiel bei Bewerbungsdossiers, ich meine die müssen perfekt dahekommen. Jeder Schüler, der eine Anleh- ne macht, muss wie ein Erwachsender ein Bewerbungsdossier bringen. Das ist etwas ‚leiderlich‘. Die Ansprüche steigen auch einfach vom Job von einer Anmeldung, eine RA-

| Klienten und Klien-| #00:40:02-4# b5: ... Die Ansprüche steigen zum Beispiel bei Bewerbungsdossiers, ich meine die müssen perfekt dahekommen. Jeder Schüler, der eine Anlehne macht, muss wie ein Erwachsender ein Bewerbungsdossier bringen. Das ist etwas ‚leiderlich‘. Die Ansprüche steigen auch einfach vom Job von einer Anmeldung, eine RA-
| qualitativ | #00:40:02-4# b5: ... Die Ansprüche steigen zum Beispiel bei Bewerbungsdossiers, ich meine die müssen perfekt dahekommen. Jeder Schüler, der eine Anlehne macht, muss wie ein Erwachsender ein Bewerbungsdossier bringen. Das ist etwas ‚leiderlich‘. Die Ansprüche steigen auch einfach vom Job von einer Anmeldung, eine RA-

| 136 |
Veränderungen durch IKT betreffen das Tempo und die Komplexität (Einfachheit) der Kontaktgestaltung

Veränderungen durch IKT betreffen die Schwelle, den Kontakt aufzunehmen, zu gestalten oder aufrecht zu erhalten. Der Kontakt kann durch IKT mehr oder weniger distanziert und/oder persönlich werden. Die Schwelle kann entstehen durch Hemmungen, Angst, Un-/Verbindlichkeit.

Veränderungen durch IKT betreffen die Intensität (emotional) und/oder Häufigkeit der Kontaktgestaltung

Veränderungen durch IKT betreffen die Zeit- und/oder Raumabhängigkeit der Kontaktgestaltung

Veränderungen durch IKT bezüglich der beruflichen Rolle (oder Identität). Hier kann die Veränderung bedeuten, dass das Prestige oder Anspruch sich verändert und/oder Erwartungen,...
<table>
<thead>
<tr>
<th>Experten? #00:48:53-5# b10: ja, die Expertenrolle genau und das hat sich stark verändert und entspricht meiner Haltung viel stärker, ein kooperativeres Modell.</th>
<th>die von ausser an Beraterin gelangen, die Arbeit verändern.... (Im Unterschied zu den Kategorien Beziehung und Kontaktintensität werden hier eher hierarchische Anteile, wie z.B. Macht, Un-/Gleichberechtigung, Kooperation... von Beziehung angesprochen. Die drei Kategorien Rollenverständnis, Qualität der Beziehung und Kontaktgestaltung stehen in engem Bezug zueinander)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beratung #00:39:01-5# b5: Ein Punkt ist auch noch, die Menschen meinen, sie seien verknüpft mit Twitter, Facebook und so und haben aber ein Riesenbedürfnis nach persönlicher Begegnung und das ist ja dann der riesige Vorteil unserer Beratung, dass wir dann neben dem Menschen sitzen, der eine Stunde Zeit erhält und die persönliche Begegnung wird wirklich sehr sehr hoch geschätzt. Auch wenn ich vielleicht in einem Mail dasselbe sagen könnte, aber die Beratung gewinnt irgendwie an Wert, weil die elektronischen Bekanntschaften doch nicht soviel hergeben.</td>
<td>Bedeutung und/oder Ablauf und/oder Gewicht und/oder Qualität der Beratung-(gesprächs) verändern sich durch IKT</td>
</tr>
<tr>
<td>Beziehung #00:27:49-4# b9:...Es ist ein kleinerer Teil, der das braucht, aber dass einfach dass da auf eine Art wie eine Persönlichkeit dahinter steht. Weil Beziehung ist eigentlich unser Kerngeschäft</td>
<td>Aussagen betreffen Veränderungen der Beziehungsqualität und/oder Quantität innerhalb des Beratungsprozesses. (Im Unterschied zur Rolle oder zur Kontaktintensität wird in dieser Kategorie der emotionale Anteil angesprochen, wie z.B. Vertrauen, Nähe, Wärme, Empathie,...)</td>
</tr>
<tr>
<td>Vielfalt #00:33:50-5# b1: ...Methode und Intervention, das habe ich gesagt, also es ist heute zum Teil anders. Man arbeitet wirklich mehr mit den neuen Mitteln. Also mit dem iPhone habe ich auch schon Fotos gemacht von Testsachen und dann einfach zurückgeschickt. Also das ist schon eine Ausdehnung an Möglichkeiten mit so einem Ding, mit so einem Instrument.</td>
<td>Veränderung der Methoden und Flexibilität (Darreichungsformen von Infos, Arbeitsmitteln, Kommunikationsmitteln,...) durch IKT, kann auch kreativ-lustvolles Moment beinhalten,</td>
</tr>
<tr>
<td>Aktivierung #00:55:55-4# b13:...Schau mal, ich bin zwar eine alte Dame, aber ich bin bereit,</td>
<td>Grad der Aktivierung, des Empower-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
ich bin bereit mitzugehen so gut es geht und wenn ich dazu bereit bin, dann müsst
ihr auch. Und sonst geht es nicht. Jetzt zeige ich euch / Aber ich kann euch nicht
beraten, wenn ich selbst nicht mehr bereit bin, auch Sachen in meinem Alter zu
lernen und einzusteigen und zu machen."... Und das ist eben ein schönes Beispiel.
Das meine ich eben damit; spielerisch, lebendig und auch selbst in dem Wachstumsprozess

| Haptisch | #00:01:49-1# b2: ...auch ein Powerpoint schreibe ich beinahe lehren von Hand und
|          | so! Ich kann es schon, aber ich finde es ästhetisch langweilig, so schön die Bildli
|          | sind. |
| andere   | #00:19:26-1# b7: ... Ich arbeite viel mit Metaphern, mit Bildern und das mache
|          | ich immer noch. Und ich glaube, ich arbeite mit meinen Mitteln, weil die halt
dann auch passen. Ich glaube nicht, dass sich die gross verändert haben. |
| Merkmale | Selbstkom
| Klientinnen und Klienten | petenz | #00:35:21-1#b1: ... Auch Leute, die nicht mehr mitkommen mit dieser Informa
|          | tik, die das nötige logisch-abstracte Denken nicht haben, welches nötig wäre. Das
|          | ist vielleicht eine Folge, also dass diese Menschen dann mehr Mühe haben. |
| Realitätsbezug | Fachkom
| Bezugs | petenz | #00:22:20-1# b8: ..Also manchmal eben schon, also das ist ja dann/ Gerade mit
|          | Jugendlichen, da hat man ja das Gefühl, die hätten das alle im Griff. Die haben
|          | überhaupt nicht soviel am Computer im Griff, finde ich. Also die können mir
|          | Spiele zeigen und machen, ja, aber wenn ich dann sage da noch mehr und noch
|          | ments, der Integration der Klientinnen
|          | und Klienten im Prozess ist durch IKT
|          | verändert. |
|          | Einsatz von eher haptisch orientierten
|          | Methoden (Printmedien, Zeichnungen,...) als Gegenpol zur digitalisierten Formen
|          | Methoden werden angesprochen, pas
|          | sen aber in keine der obigen Katego
|          | rien (Traumreisen,...) |
|          | Selbstkompetenz der Kl. hat sich ver
|          | ändert (kognitive Fähigkeiten, Frustra
| | tionstoleranz, Umgang mit Aussenrei
| | zen, Selbstwirksamkeit, ..) |
|          | Der Realitätsbezug (zur Berufswelt
| | oder zur allgemeinen sozialen Umwelt)
| | oder die Sinnhaftigkeit des eigenen
| | Tuns sind durch IKT verändert |
|          | Fachkom
| | petenz | #00:31:58-4# haben sich damit auch
damit arrangiert, und viele leiden aber auch darunter. |
<table>
<thead>
<tr>
<th>Metakategorien</th>
<th>Veränderungen auf organisatorischer Ebene</th>
<th>Veränderungen auf Ebene des Beratungsgeschehens</th>
<th>Veränderungen auf gesellschaftlicher Ebene</th>
<th>Sozialkompetenz der Kl. erscheint verändert durch (übermäßigen Einfluss von) IKT (Empathie-, Konflikt-, Kommunikationsfähigkeit, ...)</th>
<th>Veränderungen durch IKT, die auf der Ebene der Organisation BSLB (regional, kantonal, national) wahrgenommen werden</th>
<th>Veränderungen durch IKT auf der Ebene des Beratungsgeschehens allgemein. Input-, Prozess- und Outputvariablen sind betroffen</th>
<th>Veränderungen durch IKT auf der Ebene der Gesellschaft</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sozialkompetenz</td>
<td>Sozialkompetenz erscheint verändert durch (übermäßigen Einfluss von) IKT (Empathie-, Konflikt-, Kommunikationsfähigkeit, ...)</td>
<td>Veränderungen durch IKT, die auf der Ebene der Organisation BSLB (regional, kantonal, national) wahrgenommen werden</td>
<td>Veränderungen durch IKT auf der Ebene des Beratungsgeschehens allgemein. Input-, Prozess- und Outputvariablen sind betroffen</td>
<td>Veränderungen durch IKT auf der Ebene der Gesellschaft</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>


Was mich sicher/ aber ich weiss nicht, ob es damit zusammenhängt/ ich habe wirklich das Gefühl, dass die Mittelschüler heute kommunikativer seien als vor zwanzig Jahren. Also ich hatte vor zwanzig Jahren viel mehr Schweiger als heute. Es ist natürlich immer noch sehr unterschiedlich, aber im Gesamten gesehen würde ich sagen, sind sie mündlich kommunikationsgewohnter.

Umgekehrt muss ich sagen, gibt es dann da aber auch die anderen Folgen, oder. Der Kontrollwahn nimmt halt auch zu in der Verwaltung und das ist ein echt negatives Ding, wirklich ein Kontrollwahn, der sich völlig/ durchdringt , oder. Also bei uns geht es jetzt noch, aber im Kanton X müssen sie ja jeden Befund von jeder Stunde eintragen in ein System, die haben ja nicht mehr alle Tassen im Schrank, verstehen Sie. #00:09:20-2# Und das bringt niemandem etwas, sondern es ist reiner Kontrollwahn und dort ist es dann negativ.

Was ich ganz gefährlich finde bei dem, was mir ja eigentlich gefällt, bei dem schnellen Informationsaustausch, ist, dass man komplett an der Oberfläche bleibt. Das finde ich eine Gefahr und ich finde unsere Welt rauscht darauf zu, auf eine Unverbindlichkeit und Oberflächlichkeit und das hängt damit zusammen, dass die Informationsflut so hoch ist, dass alles so schnell geht und dass alles ganz unverbindlich wird.
Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benützung anderer als der angegebenen Hilfsmittel verfasst habe.

Unterschrift: