

eVejledning – ein Online-Bildungsberatungsangebot in Dänemark

Anette Jochumsen

Zusammenfassung

Bereits seit 2011 gibt es in Dänemark das Online-Bildungsberatungsangebot „eVejledning“. Der vorliegende Artikel ist ein Bericht über die Erfahrungen der letzten drei Jahre. Er gibt einen Überblick über das Konzept des Angebots und die Arbeitsweise der eBeraterInnen. „Lessons learned“ werden ebenso beschrieben, wie Innovationen, die aus dem Praxisbetrieb heraus entwickelt wurden und die für eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Online-Bildungsberatung in Dänemark sorgen.

Schlüsselwörter

Bildungsberatung online, eVejledning, Dänemark

Abstract

The online education counseling service "eVejledning" exists since 2011 in Denmark. The present article is a report on the experiences of the last three years. It provides an overview of the concept of the service and the operating principles of the eCounselors . "Lessons learned " are described as well as innovations that were developed during the last three years and that ensure a continuous development of online education consultancy in Denmark .

Keywords

online education counseling, eVejledning, Denmark

Autorin

- **Anette Jochumsen**
- Onlineberaterin bei [eVejledning](#)
- **Kontakt:** E-Mail: anette.jochumsen@uni-c.dk

1. Einleitung

Seit 2011 gibt es in Dänemark eVejledning, ein digitales Bildungsberatungsangebot für alle BürgerInnen - Jugendliche und Erwachsene. Die Beratung ist durch E-Mail, Chat, Telefon und Facebook erreichbar, sie ist kostenlos und Anbieter-neutral.

Das Ministerium für Ausbildung hat dieses Beratungsangebot 2010 initiiert und mit der Zustimmung des dänischen Folketings („Volksversammlung“) eine Art Labor zur Erforschung digitaler Beratung im Jahr 2011 eingerichtet.

Aber warum noch ein nationales Bildungsberatungsangebot und dazu auch noch ein Digitales? Welche Praxiserfahrungen gibt es bisher bei uns? Und welche Bedeutung haben die Besonderheiten digitaler Beratung für die

Organisation und die Arbeitsbedingungen der eBeraterInnen? Der Artikel veranschaulicht das Konzept der eBeratung von der Idee bis zur Umsetzung.

2. Warum ein Online-Beratungsangebot?

eVejledning (eBeratung) finden die Ratsuchenden durch die Portalseite Uddannelsesguiden (Ausbildungsguide, UG.dk), ein kostenloses Angebot für alle BürgerInnen. UG ist die öffentliche und zentrale Portalseite für Ausbildungs- und Berufsmöglichkeiten.

Eigentlich haben sowohl die Portalseite UG und jetzt auch die eBeratung ihren Ursprung in zwei Entscheidungen des Rats der Europäischen Union über Lebenslanges Lernen und lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung. Die Ergebnisse der beiden Entscheidungen waren unter anderem neue bildungspolitische Ziele für die dänischen Jugendlichen: Künftig sollen 95% einer Schulstufe über einen Abschluss einer Lehre oder einer weiterführenden Schule verfügen. 60% einer Jahrgangsstufe sollen ein Hochschulstudium absolvieren.

Um die Motivation zur Ausbildung zu fördern, hat das Ministerium für Ausbildung 2004 eine zentrale Portalseite (UG.dk) für Ausbildung und Beruf als eine Art Hilfe zur Selbsthilfe zur Verfügung gestellt.

Und nicht zuletzt war es für das Ministerium wichtig, dass der Beruf „BeraterIn“ sich zu einer eigenständigen Profession entwickelt. Dies geschieht bei uns jetzt durch eine diplomierte Ausbildung bzw. einen Masterstudiengang. Ebenso wird der Beruf seit dem Jahr 2004 von den BeraterInnen ganztägig ausgeübt und ist damit nicht mehr ein Teil des LehrerInnenberufs.

Durch das Beratungssystem ist der Zugang zu einem Beratungsangebot für die meisten DänInnen möglich. Es besteht aus:

- 50 Bildungs- und Berufsberatungszentren für Jugendliche
- 7 regionalen Beratungszentren für junge Erwachsene und Erwachsene mit höherem Bildungsabschluss
- darüber hinaus gibt es 83 Jobzentren für Erwachsene ohne Arbeit

Die BildungsberaterInnen stehen sowohl in den Schulen und Ausbildungsstellen als auch in den eigenen Beratungszentren zur Verfügung und die Grundausrichtung der dänischen Bildungsberatung stimmt auch mit der pädagogischen Grundausrichtung des Ausbildungssystems überein.

In den Schulen lautet die Devise: Verantwortung für das eigene Lernen durch individuelle Zielsetzung. Auch das Beratungssystem fordert und fördert diese Zielorientierung. Die Jugendlichen müssen z.B. obligatorisch einen Ausbildungsplan (eine Art Zukunftsplan) mit ihrer Motivation für die gewählte Ausbildung erstellen. Der Fokus der BeraterInnen liegt darauf, dass die Ratsuchenden aufgeklärt entscheiden können. Das geschieht vor allem durch einen reflektierenden Dialog und die aktive Recherche.

Um die Bildungsberatung noch zugänglicher zu machen, ist es außerdem seit Januar 2011 durch die eBeratung möglich, Bildungsberatung durch das Internet zu bekommen. Der Zugang wird dadurch unbürokratisch und kann nach Bedarf genutzt werden. Ein digitales Beratungsangebot hat auch deswegen Vorteile, weil das Internet die unmittelbare Lebensumwelt der Jugendlichen ist. Sie sind „digitale Eingeborene“ (digital natives), wie Marc Prensky, der amerikanische Medienentwickler, die jüngeren Generationen benennt.

Wir älteren Generationen, die ohne digitale Medien aufgewachsen sind, nennt Prensky die „digital immigrants“. Diese Begriffe werden eifrig diskutiert, aber für unsere Zwecke sind sie eine gute Veranschaulichung, warum Bildungsberatung jetzt auch ein Onlineangebot ist. Die jüngeren Generationen sind auf die Welt gekommen, mit den digitalen Medien sozusagen direkt neben der Wiege. In Dänemark haben fast alle ab 16 Jahren von zu Hause aus Zugang zum Internet und sind durchschnittlich 6 Stunden und 40 Minuten pro Tag online. Von den 5 Millionen EinwohnerInnen in Dänemark sind mehr als 3 Millionen FacebooknutzerInnen.

Die digitalen Eingeborenen gehen selbstverständlich mit den Medien um, weil sie es von Anfang an gelernt haben. Computer, Handy usw. sind für sie Medien, die jedem einzelnen seinen digitalen Platz in der Welt sichern. Ohne Internet kein Leben; sie werden deshalb auch die „digitale Generation“ genannt. Durch den unmittelbaren Zugang zu Informationen stellt sich die digitale Generation auch ständig die Frage: Was ist relevant für mich? Und es gewinnt nur an Bedeutung, was auch Selbstverwirklichung durch Ausbildung und Beruf ermöglicht.

Sowohl die Digitalisierung aller Lebensbereiche als auch die individuelle Zielsetzung in den Schulen und der Bildungsberatung haben zur Folge, dass die digitale Generation auch mit dem Wort „zielorientiert“ beschrieben werden kann.

3. Zielsetzung und Organisation von eVejledning

Vor diesem Hintergrund wurden folgende Ziele für eBeratung formuliert:

- *Die bildungspolitischen Ziele unterstützen:*
Es gibt eine gemeinsame Zielsetzung für den gesamten Bildungsberatungsbereich.
- *Die Bildungsberatungszentren entlasten:*
eBeratung richtet sich an Jugendliche, die sich gezielt mit einer Lehr-/Studienentscheidung beschäftigen.
- *Den Zugang zur Beratung fördern und erleichtern:*
Zugang zu dem Beratungsangebot ist auf diesem Weg jederzeit und von jedem Ort möglich.
- *Ratsuchende mit Eigenlösungskompetenz entgegenkommen:*
Die Entscheidungskompetenz und das Selbstvertrauen der Ratsuchenden werden mit diesem Angebot anerkannt und gefördert.

- *Das Potential der digitalen Medien innerhalb der Bildungsberatung erforschen:*
Durch die Praxis erfahren wir, wie die digitalen Medien für die Beratung genutzt werden können.
- *Lebensbegleitende Bildungs- und Berufsberatung als Fachwissen entwickeln:*
eBeratung ist an alle Altersgruppen gerichtet und inhaltlich im Vergleich zu anderen Beratungsangeboten breit aufgestellt.
- *Die virtuelle Zusammenarbeit von den eBeraterInnen verwirklichen:*
Neue Formen der Kooperation als Arbeitsbedingung. Der professionelle Austausch der Beratenden findet ebenfalls hauptsächlich über das Internet statt.
- *Ständige Qualitätssicherung durch Evaluationen:*
Eine ganze Reihe von Evaluationsstudien wurden schon von Anfang an geplant, einige sind bereits angelaufen und ausgewertet, andere kommen noch dazu. Die Ergebnisse nutzen wir für die Qualitätsverbesserung der Beratung.

eBeratung ist im Ministerium für Ausbildung angesiedelt. Wir sind überörtlich mit einer zentralen Koordinierungsstelle in Kopenhagen organisiert. Hier arbeiten die Leiterin des Angebots und 22 eBeraterInnen. 13 eBeraterInnen arbeiten an zwei bis drei Tagen in der Woche von zu Hause, an den anderen Tagen sind sie in einer anderen Beratungsstelle beschäftigt.

Die BeraterInnen sind aus den bestehenden Offline-Beratungszentren rekrutiert worden, beraten aber alle Altersgruppen und haben damit keine besonderen Schwerpunkte. Spezifisches Wissen wird in Arbeitsgruppen gesammelt und entwickelt.

Als eBeraterIn hat man Schichtarbeit, das heißt, dass wir wegen erweiterter Öffnungszeiten einmal pro Woche abends und durchschnittlich einmal pro Monat am Wochenende arbeiten. Die Öffnungszeiten sind:

- Montag bis Donnerstag von 9 Uhr bis 21 Uhr,
- Freitag von 9 Uhr bis 16 Uhr,
- Samstag von 12 Uhr bis 16 Uhr,
- Sonntag von 12 Uhr bis 21 Uhr.

Die Basiselemente für unsere Online-Arbeit sind:

- *Ein digitales Kommunikationssystem* mit dem wir durch Chat und Telefon kommunizieren können. E-Mails werden in einem anderen System beantwortet. Hier sieht man die Aktivität des virtuellen Teams und wie viele Ratsuchende „Schlange stehen“. Wir bedienen nur einen einzelnen Chat, es ist aber technisch möglich, den Chat an KollegInnen weiterzureichen.
- *Ein interner Chat und ein Intranet* geben den eBeraterInnen die Möglichkeit, inhaltliche und organisatorische Fragen zu stellen. Der interne Chat erlaubt einen kollegialen Austausch des virtuellen Teams, der in unserer hauptsächlich virtuellen Organisation sehr aktiv genutzt

- wird. Er ist unser Personalraum und eine Art interne „helpline“. Hier helfen wir einander, teilen Wissen und schreiben im virtuellen Logbuch.
- *Gemeinsame Richtlinien:* Als BeraterInnen in Dänemark haben wir gemeinsame ethische Richtlinien, die auch für die eBeraterInnen gelten. Darüber hinaus gibt es für eBeratung auch medienspezifische Verhaltensrichtlinien, um einen hohen Standard zu garantieren.
 - *Eine gemeinsame Wissensdatenbank,* wo wir Wissen teilen und austauschen können. Die elektronische Wissensdatenbank ist notwendig, weil die eBeraterInnen Wissen aus mehreren Bereichen benötigen.
 - *Seminare:* Vier mal pro Jahr gibt es Seminare für alle eBeraterInnen, bei denen wir uns treffen, um aktuelle Themen zu besprechen.
 - *Supervision:* Jeden Monat gibt es regionale Zusammenkünfte der eBeraterInnen zur Qualitätssicherung der Bildungsberatung durch Supervision und kollegiale Beratung. Die Supervision wird vom Ministerium gefordert und gefördert.
 - *Arbeitsgruppen:* Neben den Beratungsaufgaben arbeiten wir in themenspezifischen Gruppen, um die Qualität der E-Beratung sicherzustellen.
 - *Zusammenarbeit mit den anderen Bildungsberatungsangeboten,* um Ratsuchende an KollegInnen der Face-to-Face-Beratung weitervermitteln zu können
 - *Netzwerk mit Online-BeraterInnen aus dem psychosozialen Fachbereich:* Angebote dieser Art gibt es seit 10 Jahren. Die BeraterInnen sind dort als PädagogenInnen, LehrerInnen, oder PsychologInnen ehrenamtlich tätig. Die interne, systematisierte Ausbildung und Trainings dienen uns als Anregung für das eigene Tun.

Wir müssen zugeben, dass die Rahmenbedingungen der Ausbildungs- und Berufsberatung online eine Herausforderung für die eBeraterInnen waren. Für uns steht besonders die Technik im Fokus, unter anderem, weil wir eBeraterInnen eine doppelte Digitalisierung dadurch erleben, dass die Organisation von eVejledning auch überwiegend virtuell aufgebaut ist.

4. Wissensteilung ist notwendig

Für uns ist es notwendig, Wissen teilen zu können, um qualifiziert beraten zu können. Hohe Qualität heißt hier Vollständigkeit und Aktualität. Deshalb haben wir uns als "Lernende Organisation" definiert, mit einer Kultur, in der wir einen positiven Umgang mit Fehlern pflegen.

Unsere eBeratung ist hauptsächlich eine virtuelle Organisation mit Angestellten, die meistens von zu Hause aus in ganz Dänemark arbeiten. Die Kommunikationsplattform ist in mehrerer Hinsicht unser Treffpunkt. Wir haben uns deshalb bemüht, eine gemeinsame Wissensdatenbank online zu entwickeln. Welches Wissen brauchen wir dort? Schließlich ist das Faktenwissen über Bildungs- und Berufsmöglichkeiten bereits auf UG.dk und über andere offizielle Websites zugänglich.

Es war und ist unser festes Ziel, keine Wissensportalseiten parallel zu den schon vorhandenen Portalseiten aufzubauen. Wir wollten vielmehr eine online-basierte organisatorische Infrastruktur entwickeln – eine Arbeitsplattform, auf der wir BeraterInnen miteinander kommunizieren können über:

- Zusammenhänge, Vor- und Nachteile des Ausbildungssystems, Mythen, Missverständnisse
- Methoden – wie beraten und dann noch online
- Technik – Manuale für unser technisches System

Unsere gemeinsame Wissensdatenbank online beinhaltet verschiedene Dokumente im Intranet, die den Beratungsprozess konkret unterstützen können. Diese Dokumente haben standardisierte Eingabeformate.

Unser Ziel ist eine kontinuierliche Erweiterung unserer Wissensbestände, um Fachwissen aufzubauen. Dazu tragen besonders unsere Arbeitsgruppen bei. Auch haben wir ein hohes Bewusstsein für die Schnittstellen zu bestehenden Beratungssystemen. Deshalb sprechen wir von dem sogenannten „eWissen“. Wir beurteilen die Wissensteilung mit verschiedenen Blickwinkeln:

- need to know
- nice to know
- not to know/ not to do

Die Wissensteilung ist auch offline systematisiert, wo wir in der Praxis voneinander lernen und „stilles Wissen“ artikulieren.

5. Nachfrage und Medienwahl

Die Voraussetzungen für eine qualifizierte Beratung sind also vorhanden – aber nutzen die Ratsuchenden dieses Angebot auch? In eVejledning erheben wir für jeden Tag eine Statistik und führen regelmässig BenutzerInnen-Umfragen durch. Seit Januar 2011 haben uns über 307.333 Ratsuchende kontaktiert. Die Hälfte davon durch den Chat – was uns BeraterInnen überrascht hat. Die meisten sind weiblich (60%) – was wir auch erwartet haben – 40% sind männlich.

Wenn wir die fast vier Jahre mit eVejledning betrachten, dann sehen wir deutliche Spitzen der Nachfrage in den Monaten März und Juli. Mitte März, Anfang und Ende Juli sind die absoluten Hochzeiten aufgrund der Zulassungsfristen für die Jugendausbildungen (Lehre) und weiterführende Hochschulausbildungen.

Als eBeraterin gibt es durchschnittlich 25 Kontakte pro Tag oder Abend – während der Spitzenmonate allerdings 40 oder mehr, wovon viele reine Informationsanfragen sind. Junge Erwachsene sind eine besonders große NutzerInnengruppe bei uns. 75% der NutzerInnen suchen eine Erstausbildung bzw. ein Studium. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen kontaktieren uns meistens durch den Chat. Erwachsene Ratsuchende, Eltern oder KollegInnen aus anderen Beratungszentren rufen uns meistens an. Die Jugendlichen und ihre Eltern schicken uns selten eine E-Mail, aber 20% von sowohl jungen

Erwachsenen als auch Erwachsenen bevorzugen die Mailberatung. E-Mail verliert aber allmählich an Bedeutung.

Unser Erfolg hängt ohne Zweifel auch damit zusammen, dass wir erweiterte Öffnungszeiten haben. In diesem Zusammenhang ist es interessant zu beobachten, wann wir die meisten Anfragen bzw. Chat- und Telefonkontakte haben. Während der Woche gibt es tagsüber mehr Telefon- als Chatkontakte. Abends ist der Chat das bevorzugte Medium. Während des Wochenendes bekommen wir doppelt so viele Kontakte durch den Chat wie über das Telefon. Die Nutzung des Chats steigert sich also abends und während des Wochenendes.

Nach Einschätzung der eBeraterInnen selbst fragen 40% nach reiner Information. 60% suchen Beratung – nicht nur Aufklärung, sondern auch Abklärung. Reine Information wird am meisten per E-Mail nachgefragt. Durch Telefon und Chat entwickelt sich die Kommunikation meistens zu Beratungsgesprächen. Folgendes Thema diskutieren wir oft mit Offline-BeraterInnen: Was ist Online-Bildungsberatung? Information oder Beratung im klassischen Sinn?

6. Ist eBeratung eigentlich Bildungsberatung?

Es gibt viele Vorurteile und skeptische Meinungen über eBeratung unter professionellen BildungsberaterInnen. In Dänemark sind Online-BeraterInnen noch etwas ganz Exotisches. Besonders am Anfang, als wir uns noch nicht an das Chatmedium gewöhnt hatten, bestand die Gefahr, dass wir nur Informationen mit vielen Links ohne weiteren Erklärungen abschickten. Die NutzerInnen finden uns durch die Portalseite UG. Das heißt auch, dass sie oft selber bereits Informationen gesucht haben, bevor sie eVejledning schreiben. Sie brauchen deshalb etwas anderes als noch einen Link zu dieser Seite. Vielmehr erwarten sie eine Art Übersetzung von den generellen Fakten, um sie in Verbindung mit ihrer eigenen konkreten Situation zu bringen.

Am Anfang hatten wir eBeraterInnen die Vorstellung, dass die ChatnutzerInnen hauptsächlich Faktenwissen und Information über Bildung und Beruf nachfragen würden. Wie erwähnt, ist unsere eigene Einschätzung, dass nur ungefähr die Hälfte der ChatnutzerInnen reine Information möchte. Das heißt, dass meistens ein prozess-orientierter Dialog mit dem Fokus auf relevante Ausbildungsmöglichkeiten etabliert wird. In eVejledning bekommen wir allerlei Typen von Fragestellungen. Hier einige Beispiele aus dem Beratungschat:

- Offene & dringende Anfragen („die Qual der Wahl“)
- Fragen über Erwachsenenbildung,
- Wie kann man das Ausbildungssystem verstehen?
- Jugendausbildung und die Perspektiven danach
- Berufsausbildungen, Rechte und Pflichten
- Möglichkeiten in Dänemark, wenn ausländische Ausbildungen vorliegen
- Was ist erforderlich, um sich für ein Hochschulstudium bewerben zu können?
- Sonstiges

Dänische Bildungsberatung, und damit auch eBeratung, hat einen lernorientierten Zugang zu den Ratsuchenden. Kenntnis über die Möglichkeiten, Selbstkenntnis und Handlungskompetenz sind die Schlüsselfaktoren für unsere Beratung.

Wichtig ist es, eine Beziehung aufzubauen, die den Ausgangspunkt für einen Dialog bildet. Gelingt das, gestalten wir einen Reflexionsraum für den Ratsuchenden durch reflektierende Fragen und mit dem Ziel, die Selbstbestimmung und die Handlungskompetenz zu unterstützen. Dieser lernorientierte Ansatz wird durch Online-Beratung intensiviert.

Das Chatmedium hat sich dann für uns als ideales Medium gezeigt, wenn wir einen lernorientierten Zugang haben. Das Schreiben fördert die essentielle Reflexion. Vor dem Schreiben gibt es einen bewussten Selbstdialog und als Text können die Fragestellungen als Objekte untersucht werden. Das Schreiben ist oft eine Art "Beratung an sich".

Um den Chat zu benutzen braucht man keine spezifische Schreibkompetenz. Auch NutzerInnen mit Schwierigkeiten bei der Rechtschreibung kontaktieren uns. Wir wollen also mehr als nur Chatten und Sachinformation schicken – wir wollen auch durch den Chat beraten. Deshalb haben wir gemeinsam ein Modell der Beratung entwickelt, das 4K-Modell, mit den Stufen: *Kontakt*, *Kontrakt*, *Kommunikation* und *Konklusion*.

Es gibt Methodenvielfalt bei uns, wir gehen eklektisch vor, das 4K-Modell ist also ein Kommunikationsmodell für unsere Arbeit. Inspiriert durch Gerard Egan's Modell für systematische Hilfe und durch die lerntheoretischen Beratungsmodelle besonderes von Bill Law und John Krumboltz haben wir dieses vierstufige Modell entwickelt:

- *1. Stufe - Kontakt*: Dem Ratsuchenden Aufmerksamkeit schenken, eine Beziehung aufbauen, beiderseitiges Vertrauen herstellen.
- *2. Stufe - Kontrakt*: Gemeinsames Fokussieren und das Ziel der Beratung verabreden.
- *3. Stufe - Kommunikation*: Abklärung oder Unterstützung einer Ausbildungswahl, die realistisch und haltbar ist.
- *4. Stufe - Konklusion*: Konkrete Handlungen der Ratsuchenden nach der Beratung.

Zu jeder Stufe gehört ein Ideenkatalog mit Anregungen und Vorschlägen, wie das Gespräch konkret verlaufen kann - keine festen Musterbausteine, sondern vielmehr Vorschläge zur Inspiration.

Das Chatmedium hat beispielsweise eine hohe Interaktionsgeschwindigkeit, aber durch reflektierende Fragen und Metakommunikation der BeraterInnen kann man diese Geschwindigkeit reduzieren. Wichtig ist es zu betonen, dass das 4K-Modell kein lineares Modell ist. Die Stufen helfen jedoch den eBeraterInnen, der Kommunikation besser folgen zu können. Das 4K-Modell war auch eine Folge der ersten Evaluation, die ergeben hatte, dass die Zufriedenheit mit unserer Chatberatung nicht vollständig gegeben war. Unser Modell ist medienspezifisch für Telefon, E-Mail und Chat aufgebaut.

7. Warum wird der Beratungschat bevorzugt?

Vergleicht man die Chatberatung mit der Telefonberatung, dann dauert sie sehr lange. Die Ratsuchenden bevorzugen trotzdem oft den anonymen Chat. Die Niederschwelligkeit dieses Angebots hat eine große Bedeutung für die Rahmenbedingungen der Beratung.

Die Ratsuchenden kontaktieren uns:

- Nach Bedarf und auf eigene Initiative – sie sind deshalb hochmotivierte Ratsuchende.
- Von zu Hause aus und rund um die Uhr – sie kennen ihre eigenen Umgebungen gut und es gibt keine fremden Störungen. Sie sind unabhängig von institutionellen Räumen und Öffnungszeiten.
- Mit der Verantwortung aktiv zu kommunizieren – ohne aktive Kommunikation beider Seiten gibt es keinen Dialog online.
- Mit der Möglichkeit selber das Beratungsgespräch zu beenden – die Ratsuchenden entscheiden selbst, wann sie das Gespräch beenden oder abbrechen wollen.

Wir können also Rollenveränderungen beobachten, wenn die Beratung online stattfindet. Die Tendenz, dass die Ratsuchenden eher Subjekt als Objekt ihres eigenen Entscheidungsprozesses sein möchten, bewirkt auch eine gesteigerte Nachfrage nach Beratung „hier und jetzt“. In Großbritannien nennt man dieses Phänomen „Careering“. Die Ratsuchenden recherchieren, was alles möglich ist und werden so mitunter mehrmals beraten. Unsere Beratung versteht sich als „One-Stop-Beratung“. Die Ratsuchenden nehmen vielleicht sogar mehrmals Kontakt mit uns auf, nutzen aber auch andere Angebote, sowie ihre eigenen persönlichen Netzwerke. Die traditionellen Erfolgskriterien eines Beratungsprozesses stoßen hier also an ihre Grenzen.

8. Neue Initiative von eBeratung

eBeratung ist in Dänemark dazu verpflichtet, jedes Jahr Beratung im Hinblick auf ein neues digitales Medium zu entwickeln. 2012 haben wir uns entschieden, Beratung auf Facebook anzubieten, weil unsere Zielgruppen dort schon waren. Wir bieten auf Facebook sowohl eine Art Diskussionsforum als auch Individualberatung an.

Es gibt auf Facebook die Möglichkeit, „*persönliche Nachrichten*“ zu versenden. Werden diese schnell und häufig abgesendet, läuft die Kommunikation wie im Chat ab. Darüber hinaus können „*sichtbare Nachrichten*“ von den Ratsuchenden hochgeladen werden, die dann an der Pinnwand zu sehen sind. Hier gilt es zu bedenken, dass nicht nur die Ratsuchenden, sondern alle Follower, aber auch die „Facebook-FreundInnen“ an der Kommunikation teilnehmen können.

Zweimal täglich gibt es bei uns die *Themen zur Diskussion* an der Pinnwand. Die Themen werden danach ausgewählt, dass sie von Ausbildung und Beruf handeln sollen, dass sie aktuell sind und dass sie dazu anregen, unmittelbar darauf zu reagieren. Wir haben inzwischen 10.000 Follower auf Facebook. Die meisten sind zwischen 13 und 18 Jahre alt.

2013 und 2014 haben wir noch ein paar weitere Online-Angebote entwickelt: Unser Webinar ist eine Art Videochat. Allerdings ist es nicht möglich, den Ratsuchenden auf dem Bildschirm zu sehen. Webinar ist eine Art kollektive Beratung mit der Möglichkeit, Fragen schriftlich zu stellen. Das Webinar ist so gesehen oftmals eine Form der Informationsberatung. Die Ratsuchenden nehmen teil, um selber Fragen zu stellen oder um von den Fragen anderer Ratsuchenden zu lernen. Man könnte das Webinar auch als ExpertInnenchat bezeichnen.

Am Tag vor der Bewerbungsfrist der weiterführenden Ausbildungen (jedes Jahr im Juli) nehmen insgesamt etwa 500 BewerberInnen an unserem Webinar teil. Das Webinar haben wir auch intern unter den KollegInnen getestet. In Frühjahr haben wir einige themenbasierte Webinare durchgeführt, z.B. ein Webinar über Beratung von ImmigrantInnen und ein Webinar über Behinderung und Ausbildung.

Außer Webinare bieten wir jetzt auch Gruppenchats an. Für Jugendliche in den Schulen gibt es Chatforen oder Gruppenchats. Mit Hilfe von eBeraterInnen werden verschiedene Themen, die relevant für die Berufswahl der SchülerInnen sind, bearbeitet. Der Gruppenprozess wird von eBeraterInnen moderiert. Die Fragestellungen werden dadurch verallgemeinert und sind so für viele SchülerInnen hilfreich. Der Gruppenchat wird für einen bestimmten Zeitraum von den BeraterInnen in der Schule gebucht. Auch hier können die TeilnehmerInnen die BeraterInnen auf dem Bildschirm sehen.

Die Mitmach-Kultur der jüngeren Generation wird besonders auf Facebook und in den Gruppenchats deutlich. Die Ratsuchenden sind sowohl MacherInnen als auch ZuschauerInnen und VerbraucherInnen. Sie werden mit einem Begriff aus der Medienforschung als „Produser“ bezeichnet. Online haben wir BeraterInnen ein aufgeklärtes Publikum: Kommunikation ist jetzt Kollaboration – formale und informelle Beratung vermischen sich. Unser Monopol auf Bildungsberatung wird dadurch in Frage gestellt. Auf der Praxisebene stehen eBeraterInnen durch die Notwendigkeit, je nach digitalem Medium die BeraterInnenrolle zu wechseln, vor einer besonderen Herausforderung: Einmal sind sie GesprächspartnerInnen, dann wiederum ExpertInnen oder ModeratorInnen.

9. eBeratung 2014

Welche Perspektiven und welche Herausforderungen gibt es aktuell für eBeratung in der Bildungsberatung in Dänemark?

- *Auf der politischen Ebene* ist kürzlich eine Reform des dänischen Beratungssystems vereinbart worden. eBeratung spielt zukünftig eine noch größere Rolle, indem 80% der SchülerInnen und ihrer Eltern jetzt auf eBeratung hingewiesen werden, wenn sie eine individuelle Ausbildungsberatung möchten. Notwendig ist es, in dieser Verbindung geeignete Schnittstellen zu bestehenden Offline-Beratungssystemen zu schaffen. Wir sehen uns nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung. Das Ministerium für Ausbildung hat eBeratung die Aufgabe zugeschrieben, die Portalseite UG.dk weiterzuentwickeln. Direkte Zusammenarbeit zwischen RedakteurInnen und eBeraterInnen sichern z.B. eine sinnvolle Verlinkung, die auch leicht durchführbar ist. Eine weitere Aufgabe ist die Entwicklung digitaler Werkzeuge, die die Ausbildungswahl der Ratsuchenden unterstützen.

- *Auf der organisatorischen Ebene* ist das Ziel: Erfolg durch Qualität. Das bedeutet ständige Verbesserung und Trainings durch die systematische Einführung von neuen Medien und durch Supervision. Zusätzlich wird unser methodischer Zugang zu Webinaren und Gruppenchats von der Arbeitsgruppe genauer definiert und beschrieben.
- *Auf der Praxisebene* bieten wir jetzt Webinare über die neueste Version von UG.dk an. Diese Webinare sind an BildungsberaterInnen anderer Beratungszentren und Lehrer gerichtet und werden gut besucht.

Nach vier Jahren Praxiserfahrungen versuchen wir nun selbst, die notwendigen Kompetenzen eines eBeraters / einer eBeraterin zu identifizieren: eBeratung ist auch ein Teil eines dreijährigen finnischen Forschungsprojekts von Jaana Kettunen über die Verwendung von sozialen Medien in der Bildungsberatung. Im Rahmen dieses Projekts wird versucht, die Kompetenzen und Ausbildungsbedürfnisse eines eBeraters /einer eBeraterin zu definieren.

Die *eigene Haltung* und Einstellung der E-BeraterInnen gegenüber neuen digitalen Medien sind aber ohne Zweifel laut Kettunen entscheidend für die Entwicklung des Beratungsangebots. So ist z.B. unsere interne Diskussion über unsere Anwesenheit als Beratungsangebot auf Facebook noch nicht zu Ende. Und eine weitere Frage lautet: Sollte es auch für eBeraterInnen die freie Medienwahl geben?