



Projekt *kontinuum* e.V.
Beratung zu Bildung und
Beruf Berlin

01.01.2021 – 31.12.2023

Digitalisierung

- Was hat das mit mir zu tun?

**Darstellung und Auswertung einer weiterführenden
Fragebogenerhebung und eines Workshopformates mit
Kunden*innen kontinuums**

Das Projekt wird gefördert durch die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung. *kontinuum* e.V. ist Teil des Netzwerks Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin

Senatsverwaltung
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,
Vielfalt und Antidiskriminierung

BERLIN



1	Einleitung	3
2	Umsetzung der Fragebogenerhebung	4
	Zielstellung und Fragestellungen im Rahmen der Fragebogenerhebung	4
	Methodisches Vorgehen der Fragebogenerhebung und Beschreibung der Stichprobe	7
	Ergebnisse der Fragebogenerhebung – pro Frage	21
	F1: Sicht auf den digitalen Wandel	21
	F2 & 3: Individuelle digitale Kompetenzen und Wege des Kompetenzausbaus	38
	F4 & 5: Erwartungen an unsere Beratung	45
	F6: Gewünschte Formate	60
	F7: Erwartungen an uns Berater*innen	62
	F8: App zur BBB – ja oder nein	80
	Gesamtfazit zur Fragebogenerhebung	84
3	Umsetzung eines Workshopformates	85
	Fragestellung und methodisches Vorgehen im Rahmen des Workshopformates	85
	Ergebnisse	
	Die Beratungseinrichtung der Zukunft vor dem Hintergrund des DW	86
	Zukünftige Rolle & Funktion, Themen & Formate der BBB im DW	88
	Kompetenzen der Beratenden im Jahr 2030	93
	Gedanken für eine Sichtbarkeit der BBB bei <i>kontinuum e. V.</i>	98
	Fazit zu den Workshopergebnissen	99
4	Gesamtfazit und Ausblick	101
5	Anhang	103

1 Einleitung

„Kompetenzen für ein Leben in der digitalen Welt werden zur zentralen Voraussetzung für soziale Teilhabe, denn sie sind zwingend erforderlich für einen erfolgreichen Bildungs- und Berufsweg. Das Lernen im Kontext der zunehmenden Digitalisierung und das kritische Reflektieren werden zukünftig integraler Bestandteil dieses Bildungsauftrages sein.“¹

Wie im Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf im Land Berlin beschrieben werden *„analoge und digitale Beratungskonzepte und -formate die neuen Fragen und Veränderungen in Hinblick auf die Auswirkungen einer ökologischen und digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt proaktiv, professionell und im Sinne der Menschen und Organisationen aufgreifen und gestalten.“²* müssen.

Die Beratung zu Bildung und Beruf als Form strukturierter Denkanstöße und Reflexionsinput zur Wahrnehmungserweiterung, kann und soll den Blick für das Erkennen von Chancen und Bedarfen öffnen und den Abbau von Ängsten und Vorbehalten bewirken. Benötigt wird dafür ein professionelles und bedarfsorientiertes Beratungshandeln, das einen kontinuierlichen Lern- und Reflexionsprozess im Kontext der zunehmenden Digitalisierung voraussetzt.

Dementsprechend erhob *kontinuum* im vergangenen Projekt „Beratung zu Bildung und Beruf 4.0“ zunächst, wie sich unsere Beratungskunden*innen bzgl. ihres Kenntnisstandes, ihrer Sichtweise und Grundhaltung zum Thema Digitalisierung positionieren. Dies erfolgte über einen von *kontinuum* entwickelten Fragebogen, mit dem Titel „Digitalisierung - Chance oder Bedrohung“, unter Einbeziehung des „Europäischen Referenzrahmen für digitale Kompetenzen“. Der Fragebogen schließt mit der Einschätzung ab, ob die Digitalisierung eher als Chance, als Bedrohung oder Beides zu betrachten ist. Es wurden 500 Beratungskund*innen befragt. Im Ergebnis zeigte sich, dass der überwiegende Teil der Befragten die Digitalisierung als Chance aber auch als Bedrohung wahrnehmen und der Wandel hin zur Digitalisierung – seitens dieser Beratungskund*innen - mit einer starken Verunsicherung verbunden ist.

Ein Grund für *kontinuum e.V.*, in einem weiteren modellhaften Vorhaben das Thema zu vertiefen, um weitere Erkenntnisse zu Anforderungen an unser Beratungsangebot zu erhalten.

Die zunehmende Komplexität an Themen und Erwartungen in und an Beratung zu Bildung und Beruf warf für uns folgende Fragen auf, die wir aus der Perspektive unserer Beratungskund*innen differenziert betrachteten:

¹ Kultusministerkonferenz. Bildung in der digitalen Welt. (2006, S.4)

² Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf nach dem Berliner Modell der Beratung zu Bildung und Beruf (Version 2.0 Stand: 05.2023, Seite 15)

1. Was soll Beratung zu Bildung und Beruf im Rahmen des digitalen Wandels aus der Perspektive unserer Beratungskund*innen leisten?
2. Welche Anforderungen bestehen in der Perspektive an die Kompetenzen der Beratenden und an deren Qualifizierung aus Sicht unserer Beratungskund*innen?
3. Welche Erwartungen an Beratungsformate und Beratungsinhalte bestehen?

Als Bestandteil jeweils eines Beratungsgesprächs wurde die Befragung unter dem Motto: „Digitalisierung – Was hat das mit mir zu tun?“ durchgeführt. Neben der Beantwortung der Fragen wurde die aktuelle Situation der Beratungskund*innen zum Thema Digitalisierung konkretisiert und der Fokus auf die aktuelle und zukünftige Beschäftigungsfähigkeit gelenkt.

Ergänzend wurde ein Workshopkonzept – ebenfalls unter der Fragestellung: „Digitalisierung – Was hat das mit mir zu tun?“ - entwickelt. Im Rahmen des Workshops wurden Erwartungshaltungen der Beratungskunden*innen hinsichtlich Inhalte und Methodik bzgl. Beratung zu Bildung und Beruf sowie Kompetenzen der Berater*innen vor dem Hintergrund des digitalen Wandels vertiefend erörtert.

2 Umsetzung der Fragebogenerhebung

Zielstellung und Fragestellungen im Rahmen der Fragebogenerhebung

Aus der vorangegangenen – rein quantitativen - Befragung abgeleitete Erkenntnisinteressen waren:

- Die Einstellung zum digitalen Wandel im Zusammenhang mit der empfundenen digitalen Fitness verknüpft zu erfragen und außerdem in individuell formulierten Antworten weitere Ausprägungen und Hintergründe der Sichtweisen unserer Kund*innen auf den digitalen Wandel zu erfassen.
- Ein genaueres Bild von der individuell empfundenen digitalen Kompetenz zu erhalten, indem die Einschätzung auf den beruflichen Kontext eingegrenzt und Unsicherheiten in der Selbsteinschätzung mit abgebildet werden.
- Unter der Vorannahme, dass Erwachsene eigene Lernaktivitäten zur Erweiterung ihrer Kompetenzen erst dann selbst initiieren, wenn sie diese als relevant für einen ihnen bedeutsamen Handlungskontext empfinden, sollte mitberücksichtigt werden,

inwieweit die jeweiligen digitalen Kompetenzen für das eigene berufliche Handeln als relevant empfunden werden.

Sie führten zur Entwicklung der Fragen 1 bis 3 im aktuellen Fragebogen:

Frage 1: Erfragt wird die **Einstellung zum digitalen Wandel in Verbindung mit dem eigenen Kompetenzerleben** generell (5 Antwortoptionen) oder gibt alternativ zu den vorgegebenen Optionen die Möglichkeit zur freien Formulierung einer Sichtweise (Freitext).

Frage 2: Erfragt wird die **Einschätzung der eigenen digitalen Kompetenzen im beruflichen Bereich und ob diese Relevanz im individuellen Tätigkeitsfeld haben** (tabellarische Einschätzung analog zum KMK Kompetenzrahmen, 2016³)

Frage 3: Erfragt wird hier – falls einzelne digitale Kompetenzen als schwächer ausgeprägt oder unsicher ausgeprägt eingeschätzt wurden - **welche Wege/ Mittel Befragte nutzen (würden), um ihre beruflichen digitalen Kompetenzen auszubauen** (7 Optionen, maximal 3 wählbar). Über zwei Freitextfelder können hier entweder eigene Ergänzungen vorgenommen werden, welche nicht in den vorgegebenen Optionen gelistet sind, oder es kann individueller Unterstützungsbedarf formuliert werden.

Aus den Abschlussdiskussionen vorangegangener Workshops gewonnene Aussagen und O-Töne von Teilnehmenden hinsichtlich ihrer Wünsche und Erwartungen an Beratung vor dem Hintergrund des digitalen Zeitalters waren:

- gewünschte Themen und Inhalte im Rahmen von Beratungsgesprächen
- Sichtweisen zur Rolle der Beratung im Prozess der Auseinandersetzung mit Digitalisierung
- gewünschte Themen, Inhalte, Formate im Kontext von Workshopangeboten

Sie führten zur Entwicklung der Fragen 4 bis 7 in der aktuellen Befragung:

Frage 4: Erfragt werden **Charakteristika und Rolle einer gelungenen Beratung zu Bildung und Beruf vor dem Hintergrund des digitalen Wandels** (Inhalte, angebotene Leistungen, Rolle der Beratung (11 Optionen, maximal 5 wählbar). Auch hier bietet ein Freitextfeld die Möglichkeit, Aspekte zu ergänzen, welche in den gelisteten Optionen nicht genannt wurden.

³ Vgl.: Sekretariat der Kulturministerkonferenz (Hg.): Bildung in der digitalen Welt. Strategie der KMK. 2016, S. 16ff., https://www.kmk.org/fileadmin/pdf/PresseUndAktuelles/2018/Digitalstrategie_2017_mit>Weiterbildung.pdf (letzter Abruf: 08.09.2023)

Frage 5: Erfragt werden **die individuellen Erwartungen an eine im eigenen beruflichen Orientierungsprozess unterstützende Beratung zu Bildung und Beruf, welche den digitalen Wandel mitberücksichtigt**. Die befragten Personen konnten hier ausschließlich selbst ihre individuelle Antwort formulieren (Freitextfeld).

Frage 6: nimmt **Wünsche in Bezug auf vorstellbare räumlich-zeitliche Beratungsformate** im Kontext von Erstgesprächen und Folgeberatungen auf (5 Optionen, alle wählbar – getrennt nach Erstgespräch und Folgegespräch).

Frage 7: erfragt **Annahmen und Erwartungen in Bezug auf kompetente Beratungspersonen**, welche zum digitalen Wandel in Bildung und Beruf kompetent beraten (4 Optionen, maximal 2 wählbar). Zu jeder Option wurden Ergänzungsfelder eingerichtet, um individuelle Beispiele zu ergänzen. Außerdem wurde ein Freitextfeld unabhängig von den gelisteten Optionen eingerichtet, um Aspekte zu erfassen welche nicht als Option angeboten wurden.

Zusätzlich zu den sieben digitalisierungsbezogenen Fragen in Bezug auf die Beratungsangebote, wurde als **Frage 8** ein netzwerkintern häufig diskutiertes Thema aufgegriffen und dazu ein Meinungsbild erfragt – hier ging es um die **Zustimmung/ Ablehnung der Befragten zur Einrichtung einer mobilen App**, welche die Angebote des Netzwerks Beratung zu Bildung und Beruf auf mobilen Geräten verfügbar/ sichtbar machen könnte.

Im Unterschied zur vorangegangenen Befragung wurden in der aktuellen Befragung gezielt und wiederholt Freitextfelder angeboten, um Gelegenheit zu geben, dass unsere Kund*innen über die gegebenen Antwortoptionen hinaus von sich aus weitere Aspekte benennen, welche in den vorgegebenen Optionen nicht zur Wahl gestellt wurden. Ziel war es, so Erkenntnisse zu gewinnen, welche Themen, Sichtweisen und Bedarfe unserer Kund*innen wir in Bezug auf den digitalen Wandel eventuell (noch) nicht „auf dem Schirm“ haben könnten.

Der originale vierseitige Fragebogen, der für die aktuelle Befragung genutzt wurde, findet sich im Anhang.

Methodisches Vorgehen im Rahmen der Fragebogenerhebung und Beschreibung der Stichprobe

Voraussetzungen der Erhebung und Verarbeitung qualitativer Daten und getroffene Maßnahmen

Fachliche Voraussetzungen zur Entwicklung des Fragebogens und Erhebung der qualitativen Daten waren aus der akademischen Ausbildung vorhandene Vorkenntnisse in sozialwissenschaftlichen Forschungsmethoden – quantitativ wie qualitativ. Da diese Methodenausbildung einige Jahre zurück lag und sich gerade in Bezug auf die qualitativen Ansätze die Forschungsmethoden stetig weiterentwickelt haben, war eine Aktualisierung der Kenntnisse durch entsprechende Fachliteratur notwendig. Einbezogen wurden hier:

Flick, Uwe (2021): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. (10.Aufl.) Reinbek b. Hamburg: Rowohlt's Enzyklopädie

Kuckartz, Udo & Rädiker, Stefan (2022): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. (5.Aufl.). Weinheim Basel: Beltz Juventa

Darüber hinaus erfolgte die Inanspruchnahme wissenschaftlicher Beratungsdienstleistung in Form von Beratung durch einen Experten für die Planung und Umsetzung qualitativer Forschung, Dr. Stefan Rädiker (www.methoden-expertise.de), um Feedback zur Qualität der Umsetzung zu erhalten und Möglichkeiten der computergestützten Auswertung qualitativer Daten kennenzulernen.

Eine **Besonderheit bei der Erhebung und Auswertung qualitativer Daten** besteht darin, dass mehr Kontextinformationen entstehen. Nach Uwe Flick stellt sich bei der Erfassung und Auswertung qualitativer Daten das Problem, dass diese Daten *mehr Kontextinformationen* über den einzelnen Teilnehmer enthalten als bei rein quantitativ erhobenen und verwerteten Daten (Vgl.: Flick (2021), S.66). Datenerhebung und -auswertung müssen daher in Bezug auf die Gewährleistung von Vertraulichkeit und Anonymität der befragten Personen besonders sorgfältig geplant und entsprechende Maßnahmen getroffen werden.

Eine weitere Besonderheit qualitativer Datenerhebung besteht darin, dass eine Befragung zum Umgang mit einer potentiell als schwierig empfundenen Thematik zu einer *zusätzlichen Konfrontation mit der Thematik* führen kann, welche die befragte Person (zusätzlich) belasten kann. Vor Erhebung der Daten müssen daher Risiken verantwortlich abgewogen und Maßnahmen zu deren Minimierung getroffen werden. (Vgl.: Ebd. S.65)

Da mit den beiden zuvor angesprochenen Aspekten **ethische Fragen** berührt werden, wurden unter Rückbezug auf die Ethikkodizes wissenschaftlicher Fachgesellschaften⁴ für Soziologie und Erziehungswissenschaften **folgende Maßnahmen für die Durchführung der Befragung und die Auswertung der Daten** beschlossen und umgesetzt:

- Freiwilligkeit der Teilnahme an der Befragung und Vorabinformation zum Hintergrund und Zweck der Befragung
- persönliche Befragung, jedoch anonyme Dokumentation der Antworten ohne Möglichkeit des Rückschlusses auf die befragte Person
- Personen in erkennbar hoch belastenden, krisenhaften oder stark verunsichernden Situationen und Lebenslagen (erkennbar im Verlauf des Erstgesprächs) wurden nicht befragt, um die Gefahr einer zusätzlichen Verunsicherung durch die Thematik der Befragung auszuschließen
- sparsame Erhebung personenbezogener demografischer Daten, komplett anonym, mit dem ausschließlichen Ziel der statistischen Charakterisierung der Grundgesamtheit der 500 befragten Personen (4 Altersgruppen anstelle Erhebung des Geburtsjahres, formaler Bildungsgrad in 4 Kategorien ohne inhaltliche Kategorisierung, Erwerbsstatus in 3 Kategorien, Geschlecht m/w/d, Migrationshintergrund vorhanden ja/nein ohne Länderzuordnung)
- Auswertung der demografischen Daten abgekoppelt von den gegebenen inhaltlichen Antworten
- regelgeleitete Auswertung entsprechend den Gütekriterien der gewählten Auswertungsmethode⁵
- datensichere und geschützte Aufbewahrung der Befragungsbögen und Auswertungsdokumente
- transparente und öffentlich zugängliche Aufbereitung der Ergebnisse als Publikation auf unserer Website

Um eine Beeinflussung der Antworten bei der Befragung möglichst auszuschließen, wurden in Vorbereitung der Durchführung und nach einem ersten Testlauf im Team der Beratenden **folgende Standards der Befragungssituation festgelegt:**

⁴ https://www.dgfe.de/fileadmin/OrdnerRedakteure/Satzung_etc/Ethikkodex_2016.pdf (letzter Abruf: 10.6.2022)
https://soziologie.de/fileadmin/user_upload/dokumente/Ethik-Kodex_2017-06-10.pdf (letzter Abruf: 10.6.2022)

⁵ Vgl.: Kuckartz/ Rädiker (2022), S.31ff. und S.237f.

- Befragt wurde im Rahmen von Erst- oder Folgegesprächen, vor Ort oder online mit geteiltem Bildschirm. Die ursprünglich geplante telefonische Befragung erwies sich als nicht praktikabel.
- Die Teilnahme an der Befragung war freigestellt und einzelne Fragen/ Freitextfelder konnten optional nicht beantwortet werden.
- Die Befragten hatten die Wahl, den Bogen selbständig auszufüllen oder vom Berater/ von der Beraterin befragt zu werden und ihn/ sie die Antwortoptionen notieren zu lassen. Im letzteren Fall erhielten die Befragten während der Befragung ein Exemplar des Bogens zum Mitlesen.
- Bei Befragung durch den Berater/ die Beraterin wurden Freitextantworten wortgetreu (d.h. ohne eigene Zusammenfassung oder alternative Wortwahl durch den Berater/ die Beraterin) als individuelle Original-Aussagen notiert. Anschließend wurde die notierte Freitextantwort dem Befragten/ der Befragten vorgelesen, um deren Bestätigung für deren Richtigkeit einzuholen. Fiel den Befragten darauf hin noch ein oder mehrere weitere Aspekte ein, wurden diese in gleicher Weise notiert.
- Bei Befragung durch den Berater/ die Beraterin war darauf zu achten, im Vorlesen der Fragen auf neutrale Vortragsweise zu achten.
- Vorgelesen wurden nur die Hauptfragen F1 bis F8, während die Antwortoptionen von den Befragten selbst gelesen wurden und beim Notieren der Auswahl sicher gestellt wurde, dass deren gewünschte Option angekreuzt wurde (z.B. „Mit Option 7 meinen Sie: „Bekomme Angebote zur Entwicklung von digitalem Selbstvertrauen... „?““)
- Verständnisfragen in Bezug auf einzelne Fragen im Fragebogen wurden sachlich und knapp gehalten, z.B.:
 - *„digital sicher agieren und schützen“ bezieht sich auf die Themen Datenschutz und Datensicherheit*
 - *„mit >Beratung zu Bildung und Beruf< ist das gemeint was wir machen“*
 - *Da häufiger Nachfragen/ Irritationen in Bezug auf die Frage 5 kamen, wurde als vereinfachende Formulierung zugelassen: „Woran würden Sie merken, dass die Beratung Sie in Ihrem Prozess der beruflichen Orientierung unterstützt hat und dabei auch den digitalen Wandel berücksichtigt hat?“*
 - *„für Sie >vorstellbare Beratungsformate< meint, welche Beratungsformate Sie sich gut vorstellen können für Erst- und Folgegespräche“*

Im nächsten Schritt erfolgt eine Beschreibung der gewählten Methodik zur Auswertung der qualitativen Daten und eine Beschreibung des methodischen Vorgehens.

Gewählte Methodik zur Auswertung der qualitativen Daten – Qualitative Inhaltsanalyse

Die Qualitative Inhaltsanalyse ist eine wissenschaftliche Methodik zur systematischen Analyse von vorliegendem Datenmaterial aller Art (z.B. Plakate, Briefe, Lehrtexte, Kirchenbücher, Notizen, ...) ⁶. Sie kann ebenfalls genutzt werden zur Auswertung von Freitextantworten im Rahmen von Befragungen. Es werden unterschiedliche methodische Ansätze unterschieden, so z.B. die inhaltlich-strukturierende, die typenbildende oder die evaluative QIA.

Je nach methodischer Herangehensweise variieren die Prozessschritte beim Einsatz der Qualitativen Inhaltsanalyse als Forschungsmethode. Ein zentraler Prozessschritt in allen Herangehensweisen ist die Kategorienbildung, welche die Grundlage zur Strukturierung und Interpretation des Materials schafft ⁷. Darüber hinaus ist allen Auswertungsverfahren unter dem Dachbegriff der QIA noch gemeinsam, dass:

- verschiedene Verfahren auf das gleiche Datenmaterial angewendet werden können, z.B. die inhaltlich strukturierende IA als auch die typenbildende IA
- alle Ansätze verdichtend arbeiten mit dem Ziel der Zusammenfassung und Reduktion der Komplexität
- die Kategorienbildung deduktiv, induktiv oder deduktiv-induktiv erfolgen kann
- für alle Verfahren Gütekriterien existieren, welche ein systematisches, präzises und regelgeleitetes Vorgehen sicherstellen sollen ⁸
- das gesamte Material vollständig codiert wird, d.h. größere Veränderungen im Kategoriensystem erfordern ein erneutes Durchgehen durchs gesamte Datenmaterial

Die Wahl der adäquaten Methode der QIA - z.B. explorativ oder typenbildend oder evaluativ – ist abhängig vom zu beantwortenden Forschungsinteresse. Ziel der Einrichtung von Freitextantwortfeldern in der aktuellen Befragung war, ein differenzierteres Bild zu den Sichtweisen unserer Kund*innen zu erhalten. Somit ist das Ziel eher explorativ/ erkundend und beschreibend und damit die **inhaltlich strukturierende IA die gewählte Methodik** zur Auswertung der in den Freitextfeldern zu erhebenden qualitativen Daten. Die inhaltlich strukturierende QIA erlaubt es, Themen und Argumente genau zu erfassen und zu beschreiben

⁶ Vgl.: Kuckartz/ Rädiker (2022), S.112

⁷ Vgl.: Ebd. S. 110ff.

⁸ Vgl.: Ebd. S. 112 und S. 237f.

oder Kategorien für beobachtete Phänomene (hier z.B. geäußerte Sichtweisen/ Erwartungen) aus dem Material heraus zu erarbeiten⁹.

Bei der **Kategorienbildung** im Rahmen von Verfahren qualitativer Inhaltsanalyse können drei Arten beschrieben werden: die deduktive, die induktive und die deduktiv-induktive Kategorienbildung.

„Bei der A-priori-Kategorienbildung werden die bei der Inhaltsanalyse zum Einsatz kommenden Kategorien auf der Basis einer bereits vorhandenen inhaltlichen Systematisierung gebildet. Dabei kann es sich um eine Theorie oder Hypothese handeln, aber auch um einen Interviewleitfaden oder ein bereits vorhandenes System zur inhaltlichen Strukturierung. Das heißt: A-priori-Kategorienbildung ist nicht unbedingt an einer Theorie orientiert.“¹⁰

Bei der induktiven Kategorienbildung hingegen „werden die Kategorien direkt an den empirischen Daten gebildet“¹¹, also aus dem Material selbst heraus entwickelt.

In der Praxis findet sich auch eine Mischform der Kategorienbildung, die deduktiv-induktive Kategorienbildung:

„Begonnen wird mit einem aus relativ wenigen Kategorien bestehenden Kategoriensystem, das nicht aus den Daten selbst, sondern aus der Forschungsfrage, dem Interviewleitfaden oder (...) abgeleitet ist.“¹²

Diese vorab gebildeten – vorangenommenen – Kategorien „fungieren als eine Art Suchraster, d.h., das Material wird auf das Vorkommen des entsprechenden Inhalts durchsucht und grob kategorisiert. Im zweiten Schritt erfolgt dann induktiv die Bildung von Subkategorien (...)“ aus dem Material heraus, welches jeweils einer Hauptkategorie zugeordnet wurde.¹³

Aufgrund des explorativ-erkundenden Interesses, welches der Befragung zugrunde lag, fiel die **Entscheidung für die deduktiv-induktive Kategorienbildung**. Sie ermöglicht sowohl eine Zuordnung des Materials zu aus dem Beratungsansatz und der Beratungspraxis abgeleiteten Vorannahmen und lässt zugleich den Freiraum, um im qualitativen Material selbst neue Aspekte

⁹ Vgl.: Kuckartz/ Rädiker (2022), S. 110

¹⁰ Kuckartz/ Rädiker (2022), S. 71

¹¹ Ebd. S. 71

¹² Ebd. S.102

¹³ Vgl.: Ebd. S.102f.

zu entdecken. Konkret bezogen auf die gestellten Fragen bedeutet deduktiv-induktive Kategorienbildung:

Fragen 1, 3 und 7

Freitextfeld 1 (Frage 1: Einstellung zum digitalen Wandel), Textfelder 2+3 (Frage 3: Strategien der Kompetenzentwicklung) sowie TF6 bis 9 (alle in Frage 7: Erwartungen an Kompetenzen der Beratenden) dienen als Ergänzung/ Alternative zu den vorab definierten Antwortoptionen. Die vorab definierten Antwortoptionen können für die Formulierung von a priori Kategorien zugrunde gelegt werden. Die Antworten wären in der Auswertung zunächst daraufhin zu prüfen, ob sie sich einer der angebotenen Optionen zuordnen lassen, somit den a priori Kategorien zugeordnet werden können. Anschließend können die vorab gebildeten Kategorien am Material induktiv weiterentwickelt und ausdifferenziert werden.

Fragen 4 und 5

Die Freitextoption Textfeld 4 (Frage 4: gelungene BBB im digitalen Wandel allgemein) dient ebenfalls als individuelle Möglichkeit der Ergänzung und Konkretisierung zu den vorab definierten Antwortoptionen. Diese werden für die Formulierung von a priori Kategorien zugrunde gelegt. Textfeld 5 (Frage 5: individuell profitable BBB im digitalen Wandel) gibt die Möglichkeit, ohne vorab angebotene Antwortoptionen eine frei formulierte Antwort zu geben. Der Frage selbst liegen Vorannahmen und die Antwortoptionen aus Frage 4 zugrunde. Diese werden für die Formulierung von a priori Kategorien zugrunde gelegt. Auch hier wären in der Auswertung zunächst die Freitextantworten daraufhin zu prüfen, ob sie den a priori Kategorien zugeordnet werden können. Anschließend können die vorab gebildeten Kategorien am Material induktiv weiterentwickelt werden – z.B. falls notwendig durch Hinzufügen einer neuen Kategorie oder durch Ausdifferenzierung/ Schärfung der a priori Kategorien.

Frage 8

Da Frage 8 (App BBB & Funktionalitäten) aus rein informativem Interesse gestellt wurde, wird hierfür eine rein informative Auswertung durch sammeln & clustern gewählt.

Die a-priori-Kategorien für die Fragen 1, 3, 4, 5 und 7 wurden entsprechend des regelgeleiteten Vorgehens vor dem Gang durchs Material knapp inhaltlich beschrieben und im Prozess des Codierens induktiv weiter ausdifferenziert und ergänzt, um das Material eindeutig zuordnen zu können. Diese Beschreibungen der a priori gebildeten Hauptkategorien werden nachfolgend dargestellt:

➔ A-Priori-Kategorien für F1

Angenommen wird, dass die Freitextantworten mitunter in anderen Worten die drei angebotenen Haltungen (Chance, Bedrohung, Nichtbetroffenheit) widerspiegeln oder variieren werden und zu einer schärferen, differenzierteren Beschreibung dieser Haltungen beitragen können.

Angenommen wird auch, dass außerhalb der fünf angebotenen Optionen in den Freitextantworten weitere Haltungen beschrieben werden, wenn keine der Optionen als individuell passend empfunden wird. Vorstellbar wären z.B. Freitextantworten, die Aspekte von Chance und Bedrohung bzw. Offenheit und Ablehnung/ Kritik kombinieren. A priori wurden deshalb vier Kategorien gebildet: Chance, Bedrohung, Ambivalenz und Gleichgültigkeit. Sie wurden vorab knapp inhaltlich beschrieben. Die Beschreibung wurde beim Gang durchs Material weiter ergänzt. Die gebildeten Subkategorien bilden sich also darin bereits ab.

Kategorie Haltung: Chance

- begrüßend, offen gegenüberstehend, interessiert, reizvoll, neugierig, Potential betonend
- Notwendigkeit, um nicht stehen zu bleiben, mit zu gestalten, mit der Zeit zu gehen -> um im Fluss zu bleiben; nötig um das zu erreichen was ich will

Kategorie Haltung: Bedrohung

- verschlossen, Gefahren und Risiken betonend, beunruhigt, in Sorge, Gezwungenheit
- Notwendigkeit als Nötigung/ Fremdbestimmung, mir bleibt keine Wahl, sonst werde ich aussortiert

Kategorie Haltung: Gleichgültigkeit

- gelassen, hinnehmend, unaufgeregt, unbeeindruckt
- nicht betroffen

Kategorie Haltung: Ambivalenz

- Aspekte von Chance und Bedrohung in Kombination
- sowohl als auch
- aufgeschlossen/ interessiert, aber...
- ablehnend/ Gezwungenheit, aber...

Angenommen wird vorab für Frage 1 auch, dass das Freitextfeld genutzt werden wird, um kritische inhaltliche Anmerkungen zum digitalen Wandel an sich unterzubringen/ zu ergänzen. Diese könnten sich – abgeleitet aus Workshopaussagen des Vorgängerprojekts und in a priori Kategorien gefasst – beziehen auf: Individuum, Ressourcen/ Rahmen und oder die Metaebene.

Kategorie Thema: Individuum

- eigenes Kompetenzerleben in Bezug auf Anforderungen, Blick auf sich selbst oder das Individuum an sich

Kategorie Thema: Ressourcen/ Rahmen

- Infrastruktur, Datensicherheit, Datenschutz, gläserner Mensch, up to date
- Politik, Arbeitgeber, Provider, ...

Kategorie Thema: Metaebene/ Gesellschaft

- allgemeine Entwicklung, Metaebene
- Teilhabe, Diskriminierung, Inklusion/ Exklusion, auf oder hinter dem Stand der Zeit

→ A-Priori-Kategorien für F3

Die zur Verfügung stehenden Antwortoptionen wurden aus den Diskussionsrunden der Workshops des Vorgängerprojekts und aus der täglichen Beratungspraxis abgeleitet und beschreiben individuelle Bewältigungsstrategien zum Kompetenzausbau. Die zur Wahl gestellten acht Antwortoptionen dienen als eine Grundlage für die Bildung folgender a priori Kategorien: Haltung, Handlung, Verantwortung für den Kompetenzausbau. Sie wurden vorab knapp inhaltlich beschrieben. Die Beschreibung wurde beim Gang durchs Material weiter ergänzt. Die gebildeten Subkategorien bilden sich also darin bereits ab.

Kategorie „Haltung“

(Welchen Reaktionsmodus nehme ich ein? Wie verhalte ich mich in der Situation?)

aktive Haltung: ich werde aktiv, suche und nutze Möglichkeiten des Gegensteuerns

passive Haltung:

- selbstwirksam: ich warte ab, ich finde schon eine Lösung, wenn es nötig wird; zuversichtlich, selbstwirksam, gelassen
- nicht selbstwirksam: ich warte ab, hoffe dass der Kelch vorübergeht ODER: ich warte ab, da ich orientierungslos bin, keine Idee habe, ich kann Nichts tun

aufbegehren/ rebellische Haltung: rebellieren gegen aufgezwungene Erwartung, Kompetenzdefizite auszugleichen

Kategorie „Handlung“

(Was mache ich? Welche Strategien kenne ich, würde ich nutzen?)

autodidaktisch

- beobachten, erfragen, lesen, Tutorials/ Videos, trial and error, Selbststudium
- beiläufig oder absichtsvoll

xenodidaktisch

- nicht institutionalisiert: vorstrukturierte Einheiten/ Formate; fremde Schwerpunktsetzung
 - institutionalisiert: Zertifikat, ...
- Vorstufe zur Weiterbildung**
- systematisch selbst Überblick über Ressourcen verschaffen, bevor ich entscheide oder vertiefe
 - hole mir Empfehlungen

Sowohl die Fragestellung als auch die Auswahloptionen in Frage 3 thematisieren überwiegend das eigene Vorgehen und Strategien. Angenommen wird, dass die Freitextantworten genutzt werden, um auszudrücken, dass nicht nur eigenes Handeln die Entwicklung digitaler Kompetenzen im beruflichen Kontext fördern/ beeinflussen kann. Dementsprechend wäre eine weitere Kategorie denkbar, zu welcher das Freitextmaterial zugeordnet werden könnte:

Kategorie „Verantwortung“

(Bei wem liegt die Verantwortung aus meiner Sicht?)

- bei mir selbst
- beim Arbeitgebenden
- beim Staat, der Politik (Programme, Gesetze, Förderung)
- bei der Gesellschaft, nicht institutionell geregelt
- bei SozialpartnerInnen (Unternehmen und Arbeitnehmer zusammen, kooperativ)

➔ A-Priori-Kategorien für F4 und F5

In den Workshops des Vorgängerprojektes wurden Erwartungen thematisiert, welche zur Formulierung der elf Antwortoptionen für **F4** im aktuellen Fragebogen und für die Ableitung von a priori Kategorien genutzt wurden. Angenommen wird außerdem, dass auch in den Freitextantworten zur **F5** in anderen Worten Erwartungen thematisiert werden, welche durch die Antwortoptionen zur F4 schon gegeben waren. Daher können die a priori Kategorien zur F4 für die F5 übernommen werden:

Kategorie „Rolle/ Auftrag der Beratung“

(IOSM, aufklären/ Infos geben, testen, hinleiten/ weiterleiten, unterstützen/ empowern/ Hilfestellung, vernetzen/ Austausch ermöglichen)

Kategorie „Themen/ Inhalte der Beratung“

(digitale Kompetenzen, Weiterbildungsbedarf, Information, Entwicklung Arbeitsmarkt, individuelle Gestaltungsfähigkeit, Selbständigkeit)

Kategorie „Formate und Angebotsformen“

(Austausch- und Vernetzungsformate, Tests & Analysen)

Angenommen wird für die Freitexte von F4 und F5, dass möglicherweise weitere Erwartungen formuliert werden, die unmittelbar digitalisierungsspezifisch sind – Erwartungen an Beratung, die ohne die Digitalisierung/ den digitalen Wandel nicht existieren könnten:

Kategorie „digitalisierungsspezifisch“ (Setting, Themen, Inhalte)

➔ A-Priori-Kategorien für F7

Die zur Verfügung stehenden vier Antwortoptionen wurden zum Teil aus den Diskussionsrunden der Workshops des Vorgängerprojekts abgeleitet und bezogen sich damals auf Erwartungen an Einzelberatungen vor dem Hintergrund des digitalen Wandels. Auch hier erfolgt die Ableitung der a-priori-Kategorien aus den gegebenen Optionen. Außerdem wird vorab angenommen, dass evtl. eine Kategorie von Erwartungen an BeraterInnen im digitalen Wandel existiert, die quasi digitalisierungsspezifisch ist – die also Erwartungen beschreibt, die es vor dem digitalen Wandel als Megatrend nicht gegeben hat. Die a priori Kategorien zur Strukturierung des Freitextmaterials zur Frage 7 sind: extern formal validiert, erlebbare kompetente Prozesssteuerung in der Beratung, Haltung der beratenden Person, IOSM, Berater*in als Vermittler*in, Rahmen der Beratung, Methodik/ Didaktik in der Beratung. Die Kategorien wurden vorab knapp inhaltlich beschrieben. Die Beschreibung wurde beim Gang durchs Material weiter ergänzt. Die gebildeten Subkategorien bilden sich also in den Beschreibungen mit ab.

Kategorie „extern formal validiert“

- Zertifikate, Qualifikationen
- Abschlüsse
- Jahre der Erfahrung

Kategorie „Haltung“

(Welche Haltung nimmt der Berater/ die Beraterin mir gegenüber ein oder zeigt er/sie im Prozess?)

- lernbereit
- akzeptierend (geht auf mich ein, individuell; akzeptiert Unsicherheit; ist geduldig; kann meine Handlungsproblematik annehmen, wertet nicht)
- kongruent (ist authentisch, echt, menschlich; ist transparent, kommuniziert transparent)
- fokussiert (lässt sich nicht kirre machen; hält den Fokus auf mich)
- lösungsorientiert (hat die Lösung im Blick)
- empathisch (nimmt meine Perspektive ein; kann sich in meine Situation hineinversetzen)
- empowernd (schätzt mich wert, ermutigt mich, sieht Ressourcen und macht auf Ressourcen aufmerksam)

Kategorie „IOSM“

- Informieren (Informationen vermitteln, berichten, beschreiben)
- Orientieren (Optionen herausarbeiten, Perspektiven aufzeigen)
- Strukturieren (priorisieren, gewichten, abwägen, nächste Schritte definieren, fokussieren)
- Motivieren (Stärken benennen, Erfolgsgeschichten benennen, smarte Ziele formulieren, stabilisieren)

Kategorie „Berater*in als Vermittler*in des DW

- kompetent in Testverfahren/ Bilanzierung digitalisierungsspezifischer Kompetenzen (kennt Testverfahren; kann digitalisierungsspezifisches Wissen bilanzieren, Tests durchführen; kann weiterempfehlen)
- Lernbegleitung bei der Entwicklung digitaler Kompetenzen (macht Ressourcen bewusst, hilft beim Einschätzen des IST-Standes und beim Definieren des Bedarfs; coacht beim Lernen/ in der Auseinandersetzung mit Lerninhalten zum DW; hilft beim Überwinden von Hemmnissen/ Hürden)
- role model/ Auskenner (lebt den kompetenten Umgang mit Tools vor, ist kompetent in der Anwendung; ist vernetzt, kennt Anlaufstellen/ Experten/ Quellen zu denen er weiter verweisen kann; kennt sich aus mit Trends, weiß wo die Entwicklung allgemein oder spezifisch hingeht; nimmt auch kritische Distanz ein, reflektiert kritisch, hinterfragt, thematisiert Chancen/ Risiken)
- kompetent in der Durchführung von Training/ Weiterbildung zur Entwicklung digitaler Kompetenzen (führt selbst Weiterbildung dazu durch; erklärt den Umgang mit tools)

Kategorie „erlebbar kompetente Prozesssteuerung in der BB“

- Thema des Gespräches wird bedarfsorientiert herausgearbeitet, systematisch hinterfragt, Machbarkeit abwägend, Nicht-Machbarkeit benannt
- der Fokus auf das Thema wird gehalten
- Struktur des Gespräches oder Ergebnisse/ Teilergebnisse werden visualisiert; Feedback wird gegeben und eingeholt
- nächste Schritte werden herausgearbeitet, Arbeitsaufträge formuliert
- Methoden werden angepasst, Methodenwechsel, praktische Beispiele werden verwendet
- horizontaler Gesprächsverlauf, Expertise der GesprächspartnerInnen werden beidseitig anerkannt, Rollen und Zuständigkeiten im Prozess sind klar definiert
- Gesprächsstil ist kooperativ, dialogisch
- nachvollziehbar

Kategorie „Rahmen“

- unabhängig (ergebnisoffen, neutral)
- vertraulich (verschwiegen, Informationen und Gesprächsinhalte werden nicht weitergegeben, Daten werden anonymisiert)
- ungestört (ohne Unterbrechungen, kein Telefon, räumliche Gegebenheiten ermöglichen ungestörtes Arbeiten)
- klares Zeitfenster (ein vorher definiertes Zeitfenster steht zur Verfügung)
- verbindlich
- digitales Arbeiten ist möglich (Infrastruktur steht zur Verfügung)

Kategorie „Methodik/ Didaktik“

(Welche methodischen Elemente lassen die Professionalität in der Gesprächsführung erkennen?)

- Gespräch hat einen eindeutigen Anfang/ eindeutiges Ende
- Thema des Gespräches wird benannt, Bedarf herausgearbeitet, systematisch hinterfragt, Machbarkeit abwägend, Nicht-Machbarkeit benannt
- Fokus auf das Thema wird gehalten/ darauf zurückgeführt
- Struktur des Gespräches oder Ergebnisse/ Teilergebnisse werden visualisiert
- Schritte/ To Do's/ Arbeitsaufträge werden formuliert
- Methoden werden den Arbeitszielen angepasst, Methodenwechsel, praktische Beispiele werden verwendet
- Feedback wird gegeben und eingeholt
- Gesprächsverlauf horizontal, Expertise der Gesprächspartner*innen werden beidseitig anerkannt, Rollen und Zuständigkeiten im Prozess sind klar definiert
- Gesprächsstil kooperativ, dialogisch
- Nachvollziehbarkeit

➔ Deduktiv-induktives Codieren und genutzte Computerunterstützung durch die Software MAXQDA

Entsprechend der oben beschriebenen *deduktiv* (= vor Sichtung der Freitextantworten) gebildeten Vorabkategorien (z.B. bei F4 und F5: Thema, Auftrag, Format, digitalisierungsspezifische Erwartungen) werden in einem ersten Arbeitsschritt die Freitextantworten kategorisiert. Zuordnungen einer Antwort zu mehreren Kategorien gleichzeitig sind zugelassen. Während der Zuordnung der Antworten zu den zutreffenden Hauptkategorien werden diese zugleich Subkategorien zugeordnet. Die Subkategorien stehen nicht im Vorhinein fest, sondern werden aus dem Material heraus bestimmt, also *induktiv* (= beim Durchgehen der Freitextantworten) gebildet. Dadurch erweitert sich zugleich die Definition der jeweiligen Hauptkategorie. Diese Vorgehensweise dient in der inhaltlich-strukturierenden Inhaltsanalyse dazu, die qualitativen Daten so zu strukturieren, dass ihre Qualität (also ihre inhaltlichen Aussagen und deren Bandbreite) differenziert beschreibbar wird. So lassen sich z.B. zur Hauptkategorie Thema durch Subkategorien die Aussagen verschiedenen angesprochenen Themen zuordnen. Zeigen sich Freitextantworten, welche keiner der vorab gebildeten Hauptkategorien zugeordnet werden können oder darüber hinaus Aspekte enthalten, welche mit den vorhandenen Kategorien nicht erfasst werden können, so erlaubt das induktive Vorgehen die

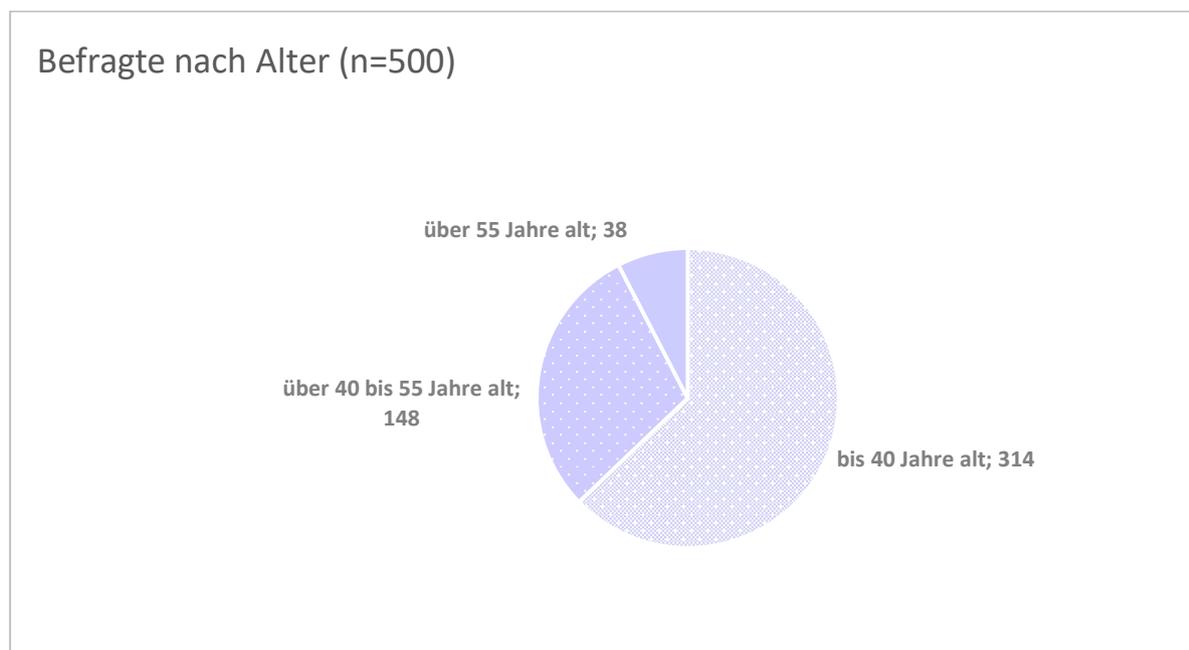
Ergänzung weiterer Hauptkategorien, welche ebenfalls induktiv weiter ausdifferenziert werden können.

Ein den Gütekriterien¹⁴ für qualitative Inhaltsanalyse entsprechendes Codieren muss mit mehreren Personen durchgeführt werden. Bei *kontinuum e.V.* arbeiteten fortlaufend zwei Personen codierend am Material. Traten unterschiedliche Einschätzungen bezüglich der Zuordnung von Material zu einer Kategorie auf, wurden die Kriterien der Zuordnung diskutiert, ggf. modifiziert. Das gesamte Material wurde codiert. Wurden während der Codierung eine Kategoriendefinition modifiziert oder neue Kategorien/ Subkategorien gebildet, erfolgte erneut ein Gang durchs gesamte Material.

Zur digital gestützten Zuordnung des Materials zu Kategorien, zur Dokumentation des Kategoriensystems und als Grundlage für die weitere computergestützte qualitative Auswertung kam die Software MAXQDA Standard 2022 zum Einsatz. Das gesamte Codesystem kann auf Anfrage eingesehen werden.

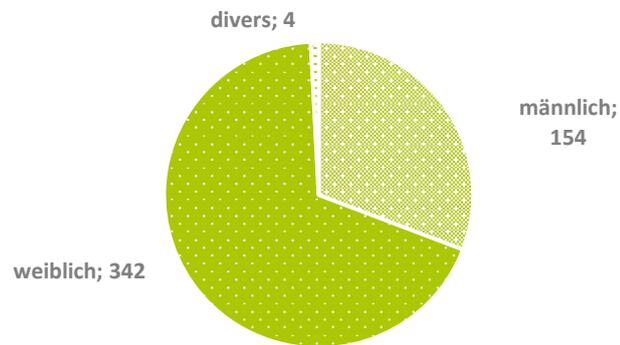
Beschreibung der Stichprobe

Die Mehrheit der 500 befragten Personen war bis 40 Jahre alt (n=314), ein weiterer größerer Anteil zwischen 40 und 55 Jahren (n=148) und 38 Personen älter als 55 Jahre. Etwa zwei Drittel der befragten Personen waren weiblich (n=342), etwa ein Drittel männlich (n=154) und 4 Personen identifizierten sich als divers. Einen Zuwanderungshintergrund hatte ein knappes Viertel der befragten Personen (n=122).

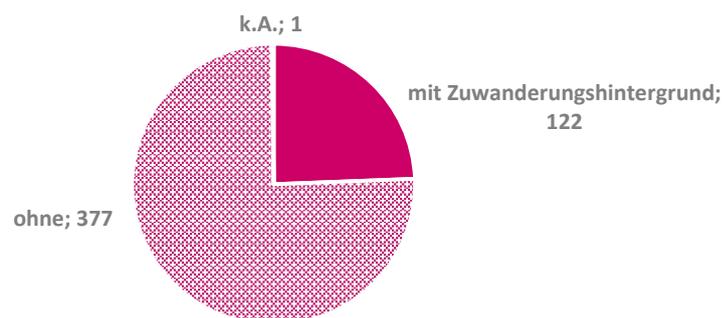


¹⁴ Vgl. Kuckartz/ Rädiker (2022), S. 237f.

Befragte nach Geschlecht (n=500)

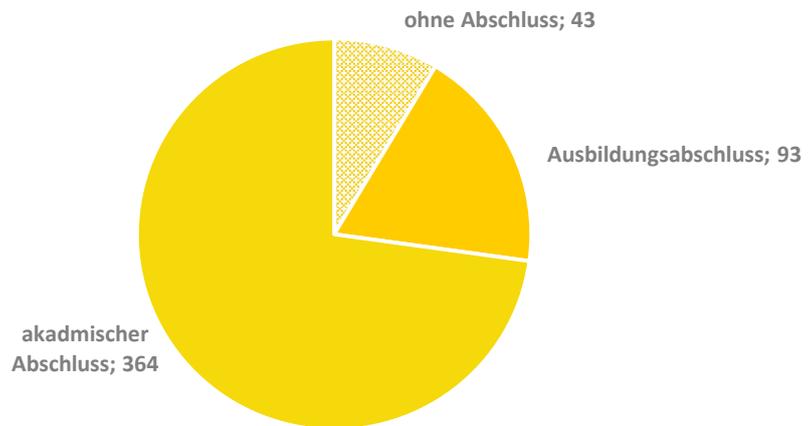


Befragte mit/ ohne Zuwanderungshintergrund (n=500)

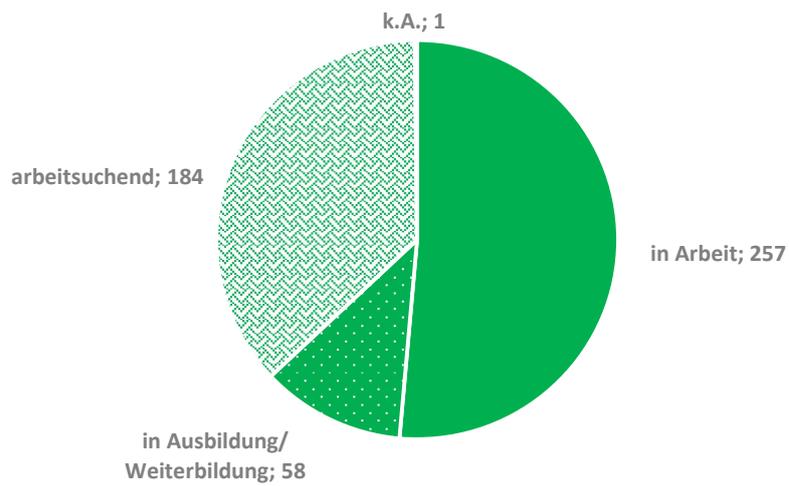


Einen akademischen Abschluss (BA, MA, Magister, Diplom, Promotion) hatten zum Zeitpunkt der Befragung 365 Personen, 93 Befragte verfügten über einen Ausbildungsabschluss und 43 Personen waren derzeit ohne Abschluss (noch nicht abgeschlossen oder abgebrochen). In Arbeit (Teilzeit oder Vollzeit, angestellt oder selbständig) waren zum Zeitpunkt der Befragung knapp über die Hälfte der befragten Personen (n=257), 184 Personen waren damals arbeitsuchend gemeldet und 58 Personen befanden sich in einem Bildungsgang (Ausbildung oder Weiterbildung).

Befragte nach höchstem Bildungsabschluss (n=500)



Befragte nach gegenwärtigem Erwerbsstatus (n=500)



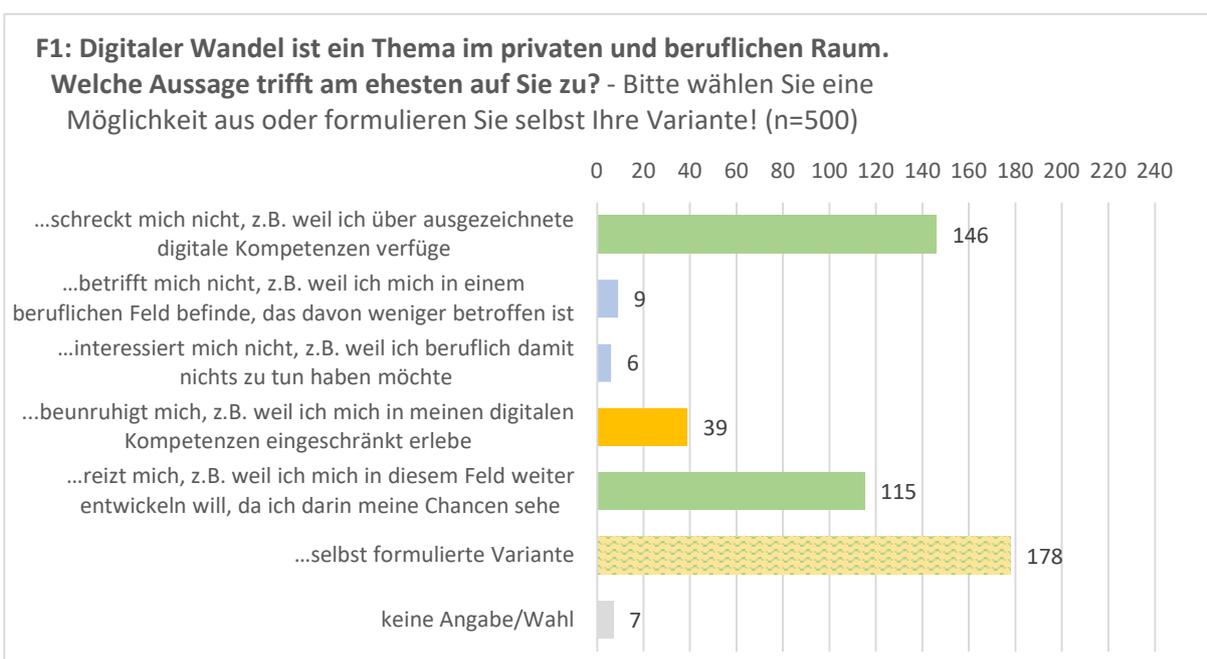
Ergebnisse der Fragebogenerhebung - pro Frage

Ergebnisse Frage 1

Zur Einstiegsfrage, „Digitaler Wandel ist ein Thema im privaten und beruflichen Raum. Welche Aussage trifft am ehesten auf Sie zu? (Sie dürfen eine Option auswählen oder selbst formulieren!)“, wurden sechs Antwortmöglichkeiten angeboten, aus denen eine auszuwählen war. Es standen zur Wahl:

- Der digitale Wandel schreckt mich nicht, z.B. weil ich über ausgezeichnete digitale Kompetenzen verfüge.
- Der digitale Wandel betrifft mich nicht, z.B. weil ich mich in einem beruflichen Feld befinde, das davon weniger betroffen ist.
- Der digitale Wandel interessiert mich nicht, z.B. weil ich beruflich damit nichts zu tun haben möchte.
- Der digitale Wandel beunruhigt mich, z.B. weil ich mich in meinen digitalen Kompetenzen eingeschränkt erlebe.
- Der digitale Wandel reizt mich, z.B. weil ich mich in diesem Feld weiter entwickeln will, da ich darin meine Chancen sehe.
- Oder Ihre eigene Variante: Der digitale Wandel... _____

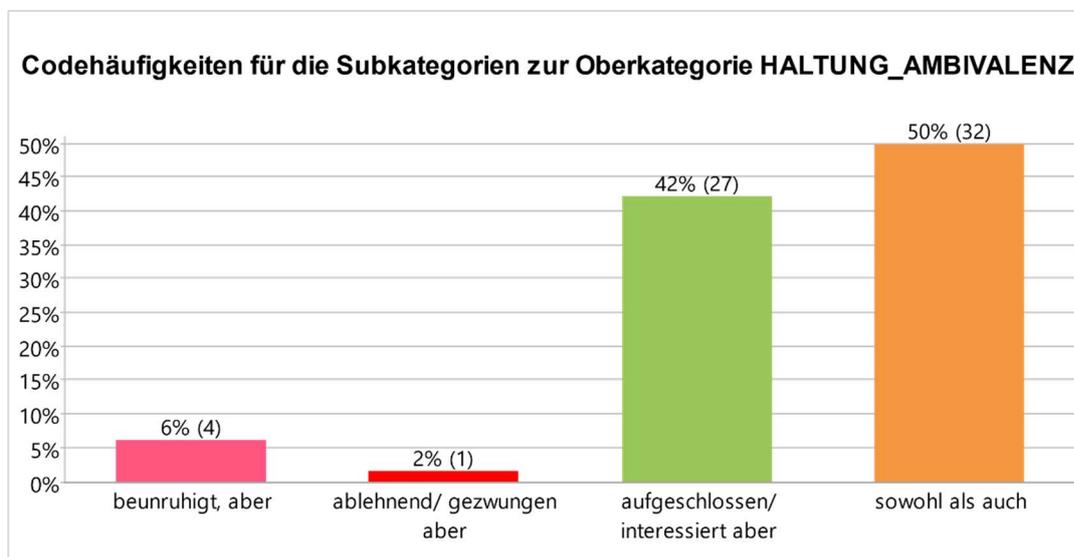
Insgesamt 146 Befragte und damit 29% wählten die Option „schreckt mich nicht,...“ und 115 Befragte (23%) die Option „reizt mich, ...“. Der überwiegende Anteil der befragten Personen drückte somit eine positive bzw. unerschrockene Haltung dem digitalen Wandel gegenüber aus. Mit insgesamt 39 Befragten gibt es einen relevanten Anteil von immerhin 8%, die sich vom digitalen Wandel bedroht fühlen, da die eigenen digitalen Kompetenzen als eingeschränkt erlebt werden. Sehr wenige Personen schätzen für sich ein, vom digitalen Wandel nicht betroffen zu sein (9 Befragte, knapp 2%) oder verspüren kein Interesse am digitalen Wandel (6 Befragte, 1%).



Von den befragten Personen wählten 178 und damit 36% die Möglichkeit einer selbst formulierten Variante, die im Freitextfeld notiert wurde. Nach Inhalt und persönlicher Haltung zum Digitalen Wandel untersucht, konnten bei der **qualitativen Analyse dieser Freitextantworten vier geäußerte Haltungen dem DW gegenüber** identifiziert werden:

- Ausdruck einer ambivalenten Haltung in 64 frei formulierten Antworten (36% aller frei formulierten Antworten)
- eine chancenbetonende Haltung in 46 frei formulierten Antworten (26%)
- eine empfundene Bedrohung/ Besorgnis durch den DW in 39 Antworten (22%)
- und 32 frei formulierte Antworten ließen eine gleichgültige oder gelassene Haltung zum DW erkennen (18%).

Es fällt auf, dass die frei formulierte Antwortoption am häufigsten genutzt wurde, um **Ambivalenzen in der Haltung dem DW gegenüber** auszudrücken. Genauer untersucht fanden sich hier mehrheitlich eine Haltung des **Sowohl-als-auch** (Chance und zugleich Bedrohung/ Risiken durch den DW, n= 32) oder eine Haltung von **Aufgeschlossenheit und Interesse in Verknüpfung mit einem Aber** (27). In einigen wenigen ambivalenten Aussagen fand sich die Verknüpfung von **empfundener Ablehnung/ Beunruhigung mit einem Aber** (5). Hier eine Darstellung der Häufigkeit, in der die Subcodes zugeordnet wurden:



Deutlich sichtbar ist hier, dass die ambivalente Wahrnehmung des DW weniger oft geprägt ist von Beunruhigung, Sorge oder Ablehnung, sondern überwiegend von einer durchaus aufgeschlossenen bzw. mehrdimensionalen Haltung dem DW gegenüber und – wie die nachfolgenden exemplarischen O-Töne zeigen – gleichzeitiger Wahrnehmung von Diffusitäten, Unsicherheiten, Ineffizienzen der Umsetzung und Gefahren/ Risiken.

Haltung: Ambivalenz

Sowohl... als auch... (Auswahl aus n=32)

bedeutet Fortschritt und birgt Risiken (O-Ton-Nr.18) biete viele neue Möglichkeiten, aber auch die Gefahr, den Menschen mit all seinen Bedürfnissen aus dem Blick zu verlieren (25)

hat zwei Seiten: Ich schätze die Vereinfachung und fürchte um die Sicherheit der/meiner Daten (35) bringt mir Arbeitserleichterung & Komfort, aber auch viele technische Probleme, die viel Zeit fressen (41)

finde ich in Teilen nützlich und praktisch, aber er hat auch seine Grenzen. Man darf sich davon nicht zu viel erhoffen. (105)

reizt mich, weil ich das Gefühl hab mich weiter zu entwickeln; beunruhigt mich, weil ich das Gefühl hab, dass viele Prozesse komplexer werden, weil es zu einer Komprimierung kommt, z.B. gesellschaftliche Prozesse - Polarisierungsprozesse oder auch Optionen, die nicht mehr so ins Auge treten, weil sie einander überlagern (ich habe alle Möglichkeiten, aber auch jedes Mal die Notwendigkeit zur Entscheidung, kann z.B. posts kreieren, aussortieren usw. immer mit einer Kette an Folgen) (124)

hat sowohl positive als auch negative Auswirkungen; schreckt mich nicht, schließt aber einzelne Personengruppen nach und nach aus (171)

beunruhigt und reizt mich in gleichem Ausmaß (315)

aufgeschlossen/ interessiert, aber... (Auswahl aus n=27)

interessant für mich, weil er Potential hat - befürchte aber, dass er in falsche Richtung läuft, z.B. Behörden und private Firmen so viele Daten einsammeln, dass sie viel mehr Macht bekommen im gesellschaftlichen Raum bzw. durch Auslagerung von Daten an Dienstleister/ Softwareunternehmen und damit Abgabe von Kontrolle (...) (O-Ton-Nr. 2)

reizt mich, aber Vorbehalte bezüglich zukünftiger Arbeitsorganisation/ Sicherheit etc. (115)

betrifft mich. Aufgrund meines Alters bin ich mit digitalen Medien aufgewachsen, habe Kompetenzen erlernt & keine Angst. Dennoch ist es von Wichtigkeit, wie aus gesamtgesellschaftlicher Perspektive diesem "Wandel" begegnet wird - da können Phänomene gelingen und scheitern. Wer bleibt beim "Scheitern" auf der Strecke? Wie so wenig "Schaden" wie möglich? (374)

Ich bin davon betroffen und finde es auch toll, zum Teil erschreckt es mich aber auch. (401)

reizt, ist aber gleichzeitig sehr komplex (462)

ablehnend/ beunruhigt, aber... (n=5)

Den digitalen Wandel mag ich nicht, aber er ist unumgänglich (O-Ton-Nr. 23)

beunruhigt mich, da ich mich in einem Teilgebiet (Dozentin) eingeschränkt erlebe, aber als freischaffende Künstlerin relativ gut aufgestellt bin (215)

beunruhigt mich ein bisschen, aber interessiert mich schon (weil es kein Zurück gibt und somit die Zukunft ist) (484)

beunruhigt mich, weil ich mich in meinen digitalen Kompetenzen eingeschränkt erlebe, aber ich weiß auch, dass ich mich da weiterentwickeln will (489)

beunruhigt mich, weil ich meine digitalen Kompetenzen eingeschränkt erlebe, aber er hat Vor- und Nachteile; für mich sehe ich eher Vorteile in meinem Leben; reizt mich auch (498)

Aussagen, die in der qualitativen Analyse einer **chancenbetonten Haltung dem DW gegenüber** zugeordnet werden konnten, betonten besonders häufig das **Potenzial des Digitalen Wandels** (n= 23) oder ließen eine **grundsätzlich begrüßende, offene Haltung** (20) erkennen. Einige wenige Aussagen zu dieser Grundhaltung betonten die **Notwendigkeit für die persönliche und gesellschaftliche Entwicklung** (6). Hier ausgewählte O-Töne:

Haltung: Chancen betonend...

...Potential und Nutzen des DW betonend, begrüßend, offen

(Auswahl aus n=43)

Bringt mir Nutzen und Vereinfachung (O-Ton-Nr. 27)

Chance: z.B. breiterer internationaler Teilnehmerkreis/ Austausch möglich im Rahmen von Online-Weiterbildungen, an denen man teilnimmt (56)

Der digitale Wandel reizt mich und er sollte noch weiter vorangetrieben werden als es bis jetzt passiert. Deutschland ist da noch mehr zurück, im Vergleich mit Skandinavien z.B. (70)

interessiert mich, da ich Verbesserungen für mich sehe (z.B. Online-Banking oder KI) (92)

ist beruflich und privat unvermeidbar, sozial unabdingbar (soziale Netzwerke für Kommunikation) und beruflich kommt man ohne Digitalisierung nicht mehr voran. Digitalisierung bietet grenzenlose berufliche Möglichkeiten, Beispiel IT - vor ein paar Jahren eintönig gewesen, mittlerweile gibt es so viele Abzweigungen darin (103)

macht mich neugierig, ich würde mich gerne mehr damit befassen (321)

Der digitale Wandel ist für mich eine zusätzliche Möglichkeit, um sich privat oder beruflich Raum zu verschaffen (335)

beruflich und privat muss in Deutschland auf jeden Fall schnellstmöglich ausgebaut werden. Die Digitalisierung ist sehr hilfreich, spart Zeit, man muss nicht zu den Behörden gehen; es geht alles digital, spart Papier und Zeit und Stress. (354)

schreckt mich nicht, weil ich über digitale Kompetenzen verfüge, mich relativ sicher fühle und denke, das ist die Zukunft, die Entwicklung lässt sich nicht aufhalten (376)

ich stehe ihm positiv gegenüber, weil er das Potential bietet, Dinge einfacher zu machen (441)

...Notwendigkeit für persönliche und gesellschaftliche Entwicklung (n=6)

ist eine Herausforderung, die ständig neu angegangen werden muss (O-Ton-Nr. 11)

ist im vollen Gange. Daher ist es für mich sehr wichtig, mich auf diesem Gebiet weiter zu bilden (44)

denke, das ist die Zukunft, die Entwicklung lässt sich nicht aufhalten (376)

betrifft mich, ist notwendig um Prozesse zu verschlanken und produktiv zu gestalten; man muss sich damit auseinandersetzen und ich auch (377)

reizt mich, weil ich ihn für notwendig halte (433)

hat große Chancen, ist unvermeidbar, um zukunftsfähig zu sein (488)

Aussagen, die einer **bedrohungsorientierten Haltung dem DW gegenüber** zugeordnet werden konnten, waren sehr häufig vor dem Hintergrund von **Sorge und Beunruhigung** (n=24) formuliert. Weitere Aspekte waren **Überforderung** (3) oder eine **empfundene Alternativlosigkeit** (3), **Fremdbestimmtheit** (7) oder **generelle Ablehnung** (7). Hier ausgewählte O-Töne:

F1: Der digitale Wandel ist für mich... O-Töne zur Haltung „bedrohungsorientiert“ gegenüber DW

Haltung: Sorge und Beunruhigung...

... aufgrund der Diffusität, Dimension und Dynamik des DW (Auswahl aus n=24)

beunruhigt mich ein bisschen, weil ich nicht weiß was sich alles ändert (O-Ton-Nr. 24)

beunruhigt mich aufgrund der empfundenen Schnelllebigkeit (144)

beunruhigt mich sehr - sehe dahinter mehr Gefahren als Vorteile - es nimmt eine Dimension an, die ich bezüglich Persönlichkeitsentwicklung eines jeden Menschen eher gefährdend als förderlich finde - es setzt falsche Akzente (236)

beunruhigt mich, (...) ich fühle mich manchmal eingeschränkt, z.B. durch ein kaputtes Handy, weil so viel davon abhängig ist (Zugänge zu Accounts). (299)

beunruhigt mich – (...) weil dadurch Prozesse in Gang gesetzt werden, die ich für problematisch halte. Die Digitalisierung wird einseitig als positiv bezeichnet. Beispiele für solche Prozesse: Frequenz des Kommunikationsaustauschs ist extrem hoch gegangen -> führt zu Unaufmerksamkeit und Redundanzen. Man hat keine Wahl mehr, muss mit dem Takt mit. (364)

verunsichert auch, da die Anforderungen in der Perspektive noch nicht klar sind (382)

das Einzige was mich unruhig macht ist die KI - darüber mache ich mir Sorgen - auf persönlicher und globaler Ebene; der Arbeitsmarkt wird enorm davon transformiert, das macht mich unruhig (499)

... Verlust des Analogen/ Haptischen

bedroht die menschlich-analoge Ebene (26)

macht mir auch Angst, weil das Haptische verloren zu gehen droht und ich mich nicht so ganz fürs Technische interessiere (353)

...Ineffizienz bzw. Gefahren in der Umsetzung des DW

Den digitalen Wandel sehe ich kritisch, weil er oft als Schlagwort benutzt und teilweise nur darin besteht veraltetes Arbeiten zu digitalisieren ohne den Nutzen zu überdenken. (73)

beunruhigt mich, weil ich meine Daten als nicht genug geschützt sehe (143)

beunruhigt mich, weil ich denke, dass uns wesentliche soziale/ gesellschaftliche Vorteile verloren gehen (472)

...Verunsicherung bezüglich eigener Fitness für den DW

beunruhigt mich, weil ich meine digitalen Kompetenzen als relativ eingeschränkt erlebe (40)

macht mich auch skeptisch, da ich Defizite kenne aber nicht weiß, ob es notwendig ist diese auszugleichen (278)

beunruhigt mich nicht, aber unsicher bin ich doch. Digital, digital, alles soll so gelöst werden, aber oft funktioniert es nicht richtig oder unzureichend und damit wird man allein gelassen. (284)

beunruhigt mich, da ich Berufseinsteiger bin und noch keinen Überblick über alle Anforderungen habe (359)

Haltung: Sorge und Beunruhigung...

...Überforderung (Auswahl aus n=3)

beunruhigt mich, nicht weil ich mich eingeschränkt erlebe, sondern Selbstzweifel habe, wie ich alles kann oder können muss (O-Ton-Nr. 140)

verunsichert mich, da sehr hohes Tempo! Bin ich dem dauernd gewachsen? (168)

...empfundene Alternativlosigkeit/ Fremdbestimmtheit (Auswahl aus n=10)

beunruhigt mich, da Befürchtung des Kontrollverlusts, der Überforderung und des Zwangs (O-Ton-Nr. 122)

macht auch unsicher, weil absolute Kontrolle, "Überwachung" etc. (134)

ist sicher notwendig, aber es wird zur Pflicht, macht Druck! (187)

beunruhigt mich, weil unabwendbar - aber er schränkt mich ein, wird übergriffig! (210)

beunruhigt mich teilweise, weil ich gezwungen werde und keine freie Entscheidung habe. (273)

beunruhigt mich, weil man gezwungenermaßen mitgehen muss und weil man keine Weiterbildung bekommt, auf sich allein gestellt ist im Umgang mit Technik und den Daten und es kostet viel Zeit, sich da reinzuarbeiten (309)

...Ablehnung (Auswahl aus n=7)

eigentlich nicht mit dem Computer arbeiten will (O-Ton-Nr. 40)

eigentlich habe ich keine Lust darauf (67)

betrifft mich, da es erforderlich ist, aber es ist nicht meine Lieblingsdisziplin. (106)

schreckt mich nicht, aber ich möchte beruflich nichts damit zu tun haben (459)

macht mich müde. Ich finde ihn sehr aufwändig und nicht immer nützlich. (496)

Eine **gelassene, unaufgeregte Haltung** (n=20) war in Textaussagen, die der **Grundhaltung Gleichgültigkeit dem DW gegenüber** zugeordnet werden konnte, erkennbar häufiger zu finden als eine Gleichgültigkeit aus einer **Nichtbetroffenheit** (8) oder **fatalistischen Sicht** (5) auf den DW. Nachfolgend ein paar O-Töne dazu:

Haltung: Gleichgültigkeit...

...gelassen, unaufgeregt (Auswahl aus n=20)

schreckt mich nicht, weil ich über digitale Kompetenzen verfüge (O-Ton-Nr. 33)

Ich sehe dem digitalen Wandel gelassen entgegen (155)

ist normal, er entwickelt sich wie das Leben! (160)

Der digitale Wandel schreckt mich nicht auch wenn ich nicht über ausgezeichnete Kompetenzen verfüge. (224)

ist im Rahmen meiner Neuorientierung eine Herausforderung, aber sicherlich machbar (243)

schreckt mich nicht, da ich in meinem Feld über sehr gute Kompetenzen verfüge (246)

schreckt mich nicht, dennoch werde ich auch zu einem bestimmten Teil analog bleiben (259)

schreckt mich nicht, da ich ganz gut aufgestellt bin. Es gibt aber Bereiche, wo ich sicher nachrüsten müsste (390)

...nicht betroffen (Auswahl aus n=8)

Der digitale Wandel tangiert mich nicht zu sehr, weil mein beruflicher Fokus eher auf direktem Kontakt liegt (28)

Der digitale Wandel ist momentan kein Thema für mich, das mich beschäftigt. (222)

aber betrifft mich nicht so (300)

betrifft mich nicht wirklich und bin auch nicht wirklich interessiert (322)

betrifft mich aktuell nicht, aber vielleicht in der Zukunft bezüglich der Neuorientierung (347)

betrifft mich weniger, beherrsche aber die Basis (385)

...fatalistisch (Auswahl aus n=5)

...ist eine Notwendigkeit, die ich akzeptieren muss (5)

Kann ich nicht entfliehen, deshalb muss ich mich kümmern! (15)

da ich eh nichts ändern kann (155)

Interessiert mich notgedrungen, weil ich nicht ausweichen kann. (402)

In den 178 frei formulierten Antworten konnten auch **drei inhaltliche Schwerpunkte** identifiziert werden:

Zum Ersten wurden in 75 dieser Antworten Aspekte der **gesamtgemeinschaftlichen Ebene** thematisiert. Hierbei fiel auf, dass insbesondere die **kritische Betrachtung der Umsetzung des DW** am häufigsten zum Ausdruck kam (n=59). Aspekte der Ineffizienz in der Umsetzung, des Tempos/ der Dynamik des DW, des Zurückfallens im globalen Kontext sowie Fehlentwicklungen, Unklarheit/ Unübersichtlichkeit der Umsetzung und Überdigitalisierung wurden in diesem Zusammenhang benannt. Nachfolgend werden ausgewählte O-Töne präsentiert:

Inhalt 1: Gesamtgesellschaftliche Ebene...

➔ **kritisch betrachtete Umsetzung des DW** (Auswahl aus n=59)

Überdigitalisierung, gläserner Mensch, Kontrollverlust

z.B. Behörden und private Firmen so viele Daten einsammeln, dass sie viel mehr Macht bekommen im gesellschaftlichen Raum bzw. durch Auslagerung von Daten an Dienstleister/ Softwareunternehmen und damit Abgabe von Kontrolle (Beispiel TU Berlin durch Einführung von SAP) (O-Ton-Nr. 2)

da Befürchtung des Kontrollverlusts, der Überforderung und des Zwangs (122)

dass viele Prozesse komplexer werden, weil es zu einer Komprimierung kommt, z.B. gesellschaftliche Prozesse - Polarisierungsprozesse oder auch Optionen, die nicht mehr so ins Auge treten, weil sie einander überlagern (ich habe alle Möglichkeiten, aber auch jedes Mal die Notwendigkeit zur Entscheidung, kann z.B. posts kreieren, aussortieren usw. immer mit einer Kette an Folgen) (124)

absolute Kontrolle, "Überwachung" etc. (134)

Kehrseite ist der gläserne Mensch (135)

aber es ist die Frage wie er gestaltet wird - wer was in die Hände bekommt (an Informationen/ Daten) (177)

sehe dahinter mehr Gefahren als Vorteile - es nimmt eine Dimension an, die ich bezüglich Persönlichkeitsentwicklung eines jeden Menschen eher gefährdend als förderlich finde - es setzt falsche Akzente (236)

wie zum Beispiel Arbeitsplatzverlust. (241)

sondern weil dadurch Prozesse in Gang gesetzt werden, die ich für problematisch halte. Die Digitalisierung wird einseitig als positiv bezeichnet. Beispiele für solche Prozesse: Frequenz des Kommunikationsaustauschs ist extrem hoch gegangen -> führt zu Unaufmerksamkeit und Redundanzen. Man hat keine Wahl mehr, muss mit dem Takt mit. (364)

oft überfordernd; sorgt für Reizüberflutung und auch Stress (448)

wir sind im Hintertreffen, es geht zu langsam, Gesellschaft schlecht vorbereitet, mangelhafte Umsetzung, kritische Reflexion der Umsetzung

dass in Dt. so wenig passiert, man unvorbereitet ist, die Infrastruktur/ Ausstattung fehlt, wir hinterherhinken (O-Ton-Nr. 24)

er sollte noch weiter voran getrieben werden als es bis jetzt passiert. Deutschland ist da noch mehr zurück, im Vergleich mit Skandinavien z.B. (70)

teilweise nur darin besteht veraltetes Arbeiten zu digitalisieren ohne den Nutzen zu überdenken. (73)

Digital, digital, alles soll so gelöst werden, aber oft funktioniert es nicht richtig oder unzureichend und damit wird man allein gelassen. (284)

beruflich und privat muss in Deutschland auf jeden Fall schnellstmöglich ausgebaut werden (354)

Dennoch ist es von Wichtigkeit, wie aus gesamtgesellschaftlicher Perspektive diesem "Wandel" begegnet wird - da können Phänomene gelingen und scheitern. Wer bleibt beim "Scheitern" auf der Strecke? Wie so wenig "Schaden" wie möglich? (374)

arbeitsmäßig sind wir allerdings noch fast analog (445)

das Einzige was mich unruhig macht ist die KI - darüber mache ich mir Sorgen - auf persönlicher und globaler Ebene; der Arbeitsmarkt wird enorm davon transformiert, das macht mich unruhig (499)

das Analoge geht verloren, soziale Vereinsamung/ Isolation

Risiken, da Menschen weniger zusammenkommen (O-Ton-Nr.18)

auch die Gefahr, den Menschen mit all seinen Bedürfnissen aus dem Blick zu verlieren (25)

Wie sichern wir ab, dass der Direktkontakt erhalten bleibt (26)

Ersetzt keinesfalls analoge Prozesse und Kommunikation (27)

schließt aber einzelne Personengruppen nach und nach aus (171)

weil das Haptische verloren zu gehen droht (353)

habe aber auch Ängste bzgl. der Vernachlässigung direkter sozialer Kontakte (424)

beunruhigt mich, weil ich denke, dass uns wesentliche soziale/ gesellschaftliche Vorteile verloren gehen (472)

es geht zu schnell, ich kann nicht mithalten, wie lange kann ich mithalten?

sehr hohes Tempo! Bin ich dem dauernd gewachsen? (168)

denn es geht zu schnell! Gefahr der Überforderung (232)

obwohl ich gut aufgestellt bin. Aber kann man auf Dauer mithalten? (350)

Diffusität, Unklarheit

unsicher, ob die Dimensionen sicher einzuschätzen sind (O-Ton-Nr.149)

was ist nützlich was ist Ballast? (249)

aber muss ich alles können, werde ich sonst abgehängt. (256)

unsicher bin, ob es für den Berufseinstieg reicht. (269)

da ich Defizite kenne aber nicht weiß, ob es notwendig ist diese auszugleichen (278)

Ich verfüge über gute digitale Kompetenzen, aber reichen die für zukünftige Arbeit? (283)

wirft immer wieder die Frage auf, ob ich den zukünftigen Anforderungen entspreche, sie bewältigen kann (388)

aber bin ich auf der Höhe der Zeit? (437)

Auch fanden sich einige wenige Aussagen(n=16), welche die **Veränderung der Lebensqualität für die Gesellschaft insgesamt** durch den DW thematisierten und außerdem Aussagen (n=15), welche allgemein die **Entwicklungsnotwendigkeit durch den DW im Kontext der Zukunftsfähigkeit unserer Gesellschaft** betonten. Hier einige ausgewählte O-Töne:

Inhalt 1: Gesamtgesellschaftliche Ebene...

→ sich verändernde Lebensqualität für die Gesellschaft insgesamt

Dadurch wird alles einfacher, vernetzter, gebündelter - hoffentlich. (O-Ton-Nr.135)

beunruhigt mich, weil man gezwungenermaßen mitgehen muss und weil man keine Wb bekommt, auf sich allein gestellt ist im Umgang mit Technik und den Daten und es kostet viel Zeit, sich da reinzuarbeiten (309)

Der digitale Wandel ist für mich eine zusätzliche Möglichkeit, um sich privat oder beruflich Raum zu verschaffen (355)

Die Digitalisierung ist sehr hilfreich, spart Zeit, man muss nicht zu den Behörden gehen; es geht alles digital, spart Papier und Zeit und Stress. (354)

Man hat keine Wahl mehr, muss mit dem Takt mit. (364)

weil er das Potential bietet, Dinge einfacher zu machen (441)

beunruhigt mich, weil ich denke, dass uns wesentliche soziale/ gesellschaftliche Vorteile verloren gehen (472)

→ notwendige Entwicklung durch DW für eine zukunftsfähige Gesellschaft

um uns voranzubringen (12)

bedeutet Fortschritt (18)

er ist unumgänglich (23)

biete viele neue Möglichkeiten (25)

ist beruflich und privat unvermeidbar, sozial unabdingbar (soziale Netzwerke für Kommunikation) und beruflich kommt man ohne Digitalisierung nicht mehr voran (103)
denke, das ist die Zukunft, die Entwicklung lässt sich nicht aufhalten (376)
ist notwendig, um Prozesse zu verschlanken und produktiv zu gestalten (377)
der digitale Wandel ist die Zukunft (442)
weil es kein Zurück gibt und somit die Zukunft ist (484)

Zum Zweiten bezogen sich 25 aller frei formulierten Antworten auf **Ressourcen und Rahmen der Digitalisierung** und damit auf Aspekte der **Infrastruktur und Themen der Datensicherheit**.

Deutlich wird, dass unsere Kund*innen sowohl die Potentiale sehen, die mit digitalen Neuerungen verfügbar werden (ortsunabhängige Kooperation, internationaler Austausch, Arbeitserleichterungen, smarte Lösungen) und zugleich Unsicherheiten und Sorge bestehen in Bezug auf die vorhandenen Ressourcen bzw. deren sicheren Einsatz. Auch hierzu werden ausgewählte O-Töne präsentiert:

Inhalt 2: Ressourcen und Rahmen des DW...

→ Infrastruktur und Datensicherheit

bekommen im gesellschaftlichen Raum bzw. durch Auslagerung von Daten an Dienstleister/ Softwareunternehmen und damit Abgabe von Kontrolle (...) (O-Ton-Nr.2)

fürchte um die Sicherheit der/meiner Daten (35)

bringt mir Arbeitserleichterung & Komfort, aber auch viele technische Probleme, die viel Zeit fressen (41)

breiterer internationaler Teilnehmerkreis/ Austausch möglich im Rahmen von Online-Weiterbildungen, an denen man teilnimmt (56)

Es betrifft mich zurzeit nicht, weil D. im öffentlichen Dienst noch nicht eingeführt wurde (68)

aber es bedarf viel mehr Aufklärung zum digitalen Wandel generell, zu dessen Relevanz; es müsste mehr Schulungen geben, um sich mit der Technologisierung auseinandersetzen zu können (84)

Vorbehalte bezüglich zukünftiger Arbeitsorganisation/ Sicherheit etc. (115)

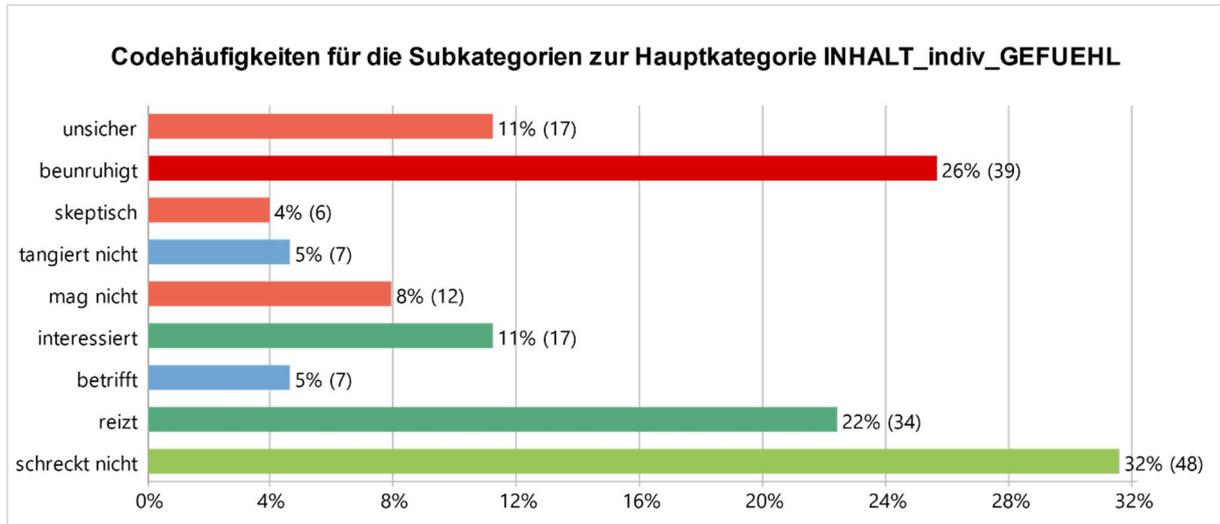
weil ich meine Daten als nicht genug geschützt sehe (143)

aber es ist die Frage wie er gestaltet wird - wer was in die Hände bekommt (an Informationen/ Daten) (177)

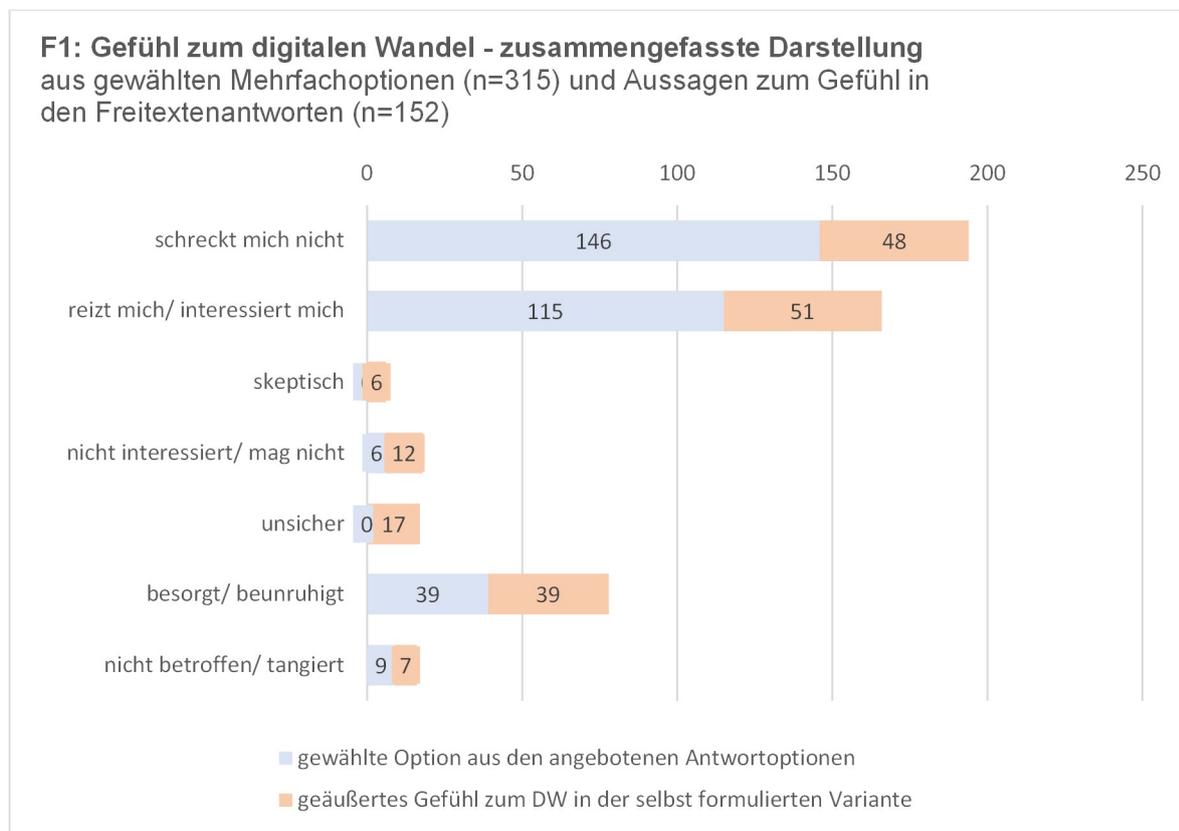
Die Digitalisierung ist sehr hilfreich, spart Zeit, man muss nicht zu den Behörden gehen; es geht alles digital, spart Papier und Zeit und Stress. (354)

Zum Dritten wurden die frei formulierten Antworten außerdem fast immer genutzt, um sich selbst in Bezug auf den DW gefühlsmäßig und in Bezug auf erkennbare Herausforderungen präziser zu beschreiben. In insgesamt in 171 der 178 frei formulierten Antworten konnten diese auf **sich selbst als Individuum bezogenen Inhalte** gefunden werden. Durch die qualitative Analyse fiel

zunächst auf, dass die freie Formulierung oft genutzt wurde, um das **individuelle Gefühl zum digitalen Wandel mehrdimensional**, vielfältiger und wesentlich differenzierter zu benennen, als es die vorgegebenen Antwortoptionen ermöglichten. Insgesamt 152 der 178 frei formulierten Antworten enthielten Gefühlsbeschreibungen, welche in Subcodes gefasst wurden. Die statistisch errechnete Codehäufigkeit gibt einen visuellen Eindruck:



Werden die durch Wahl der vorgegebenen Antwortoptionen und durch Formulierung einer individuellen Antwortvariante gewählten Gefühlsbeschreibungen zum digitalen Wandel aufaddiert, ergibt sich folgendes Bild:



Somit haben sich knapp 94% der befragten Personen (n=467) gefühlsmäßig zum digitalen Wandel positioniert:

- etwa **zwei Drittel (66%)** von ihnen bezeichnen sich als **unerschrocken oder sogar interessiert** oder finden im digitalen Wandel Aspekte, welche sie reizvoll finden
- insgesamt etwa **ein Fünftel (20%)** sind im Zusammenhang mit dem digitalen Wandel **unsicher oder beunruhigt** bzw. besorgt,
- bis zu 4% von ihnen empfinden Skepsis, Desinteresse oder Ablehnung gegenüber dem digitalen Wandel und
- etwa 3% sehen sich nicht betroffen oder haben keine Berührungspunkte mit dem DW

Ins Auge sticht hier, dass sich durch die frei formulierte Antwort der Anteil der bekundeten Beunruhigung, Sorge und Unsicherheit in Bezug auf Aspekte des digitalen Wandels erheblich erhöht hat (von 12% auf 18% bzw. 20%, wenn Unsicherheit mit einbezogen wird). Aber auch der Anteil der dokumentierten Skepsis oder der Ablehnung des digitalen Wandels erhöhte sich durch die frei formulierten Antworten (von 2% auf 4%). Der Gesamtanteil der positiven Einschätzung des digitalen Wandels verringerte sich durch die frei formulierten Antworten oder blieb nahezu gleich (schreckt mich nicht von 46% in den vorgegebenen Antworten auf 41% insgesamt; reizt mich von 37% in den vorgegebenen Antworten auf 36% inklusive der frei formulierten Antworten).

Zusammenfassend lässt sich interpretieren, dass unsere Kund*innen dem digitalen Wandel mehrheitlich offen und interessiert gegenüberstehen. Es gibt aber auch Sorgen, Unsicherheiten und beunruhigende Aspekte welche sie im Zusammenhang mit dem digitalen Wandel umtreiben und es ist ihnen wichtig, dass diese gehört und wahrgenommen werden. Die vorangegangenen Darstellungen zu den O-Tönen in Bezug auf die Begründung ihrer Haltungen geben bereits erste Hinweise, worauf sich diese Gefühlslage begründet. Nachfolgend werden weitere Aspekte dargestellt, welche unsere Kund*innen in Bezug auf sich selbst im digitalen Wandel thematisierten.

In 83 (aller 171 Antworten, welche individuelle Aspekte thematisierten) wurde das **Vertrauen in die eigenen Ressourcen und Kompetenzen** zur Bewältigung des digitalen Wandels reflektiert. Die **wahrgenommenen oder vermuteten Veränderungen der individuellen Lebensqualität und autonomen Lebensgestaltung** durch den DW wurde in 43 Antworten angesprochen.

Auf den nachfolgenden Seiten werden ausgewählte O-Töne präsentiert:

Inhalt 3: Individuum... → Vertrauen in die eigenen Ressourcen und Kompetenzen zur Bewältigung des DW (Auswahl aus n=83)

Vertrauen in eigene Ressourcen vorhanden

keine Probleme damit (technisch gesehen) (O-Ton-Nr.3)
persönlich fühle ich mich sehr gut aufgestellt (177)
ich bin lernfähig (270)
man kann immer dazu lernen (339)
Aufgrund meines Alters bin ich mit digitalen Medien aufgewachsen, habe Kompetenzen erlernt und keine Angst (374)

Herausforderung, hoher Anspruch

reizt mich, weil gut aufgestellt, aber trotzdem verunsichert bzgl. der wachsenden Anforderungen (O-Ton-Nr.263)
schreckt mich nicht, habe aber Respekt vor den Anforderungen bezüglich meiner Selbständigkeit (425)
ist aber gleichzeitig sehr komplex (462)
sehr anspruchsvoll (497)

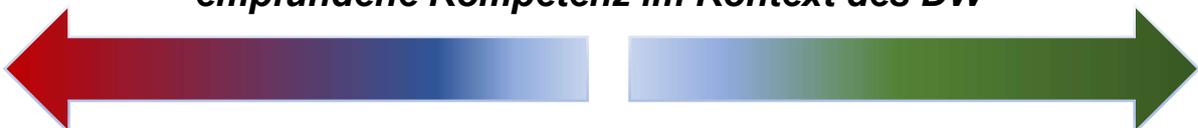
noch kompetenter werden

muss mich aber (beruflich) neu aufstellen, da lange raus. Vorher weniger betroffen (O-Ton-Nr.174)
habe aber das Gefühl nicht optimal vorbereitet zu sein (292)
obwohl ich auch Einschränkungen habe. Ich habe Lust zu lernen! (329)
bin aber dennoch eingeschränkt (Dinosaurier) und muss lernen (483)

Zweifel an eigenen Ressourcen

sondern Selbstzweifel habe, wie ich alles kann oder können muss (O-Ton-Nr.140)
aber muss ich alles können, werde ich sonst abgehängt. (256)
weil ich über gute Kenntnisse verfüge - aber reicht das auch für die Zukunft? (290)
Bedenken, ob ich immer mitkomme (380)

empfundene Kompetenz im Kontext des DW



Inhalt 3: Individuum... → wahrgenommene/ vermutete Veränderungen der individuellen Lebensqualität und Lebensgestaltung durch den DW (Auswahl aus n=43) – das Leben wird besser/ schlechter

es wird besser

Ich schätze die Vereinfachung (O-Ton-Nr.35)

da ich Verbesserungen für mich sehe (z.B. Online-Banking oder KI) (92)

perspektivisch als Chance (191)

da ich ihn aktuell als unterstützend in vielen Bereichen empfinde (.452)

für mich sehe ich eher Vorteile in meinem Leben (498)

es wird besser

und schlechter

aber vieles ist unnötig, überflüssig; gibt ein paar Vorteile, finde aber, dass Nachteile überwiegen (O-Ton-Nr.3)

bringt mir Arbeitserleichterung & Komfort, aber auch viele technische Probleme, die viel Zeit fressen (41)

Digitalisierung ist an manchen Stellen lästig - z.B. aufgrund gesundheitlicher Auswirkungen - aber kann nützlich sein (91)

Ich sehe Vorteile und Nachteile, wie zum Beispiel Arbeitsplatzverlust. (241)

hat seine Vor- und Nachteile und zur Kommunikation erlebe ich ihn als hilfreich, jedoch in vielen anderen Bereichen als überfordernd und belastend (306)

es wird schlechter

bedroht die menschlich-analoge Ebene; Wie sichern wir ab, dass der Direktkontakt erhalten bleibt (aus meiner Perspektive als Schauspieler) (O-Ton-Nr.26)

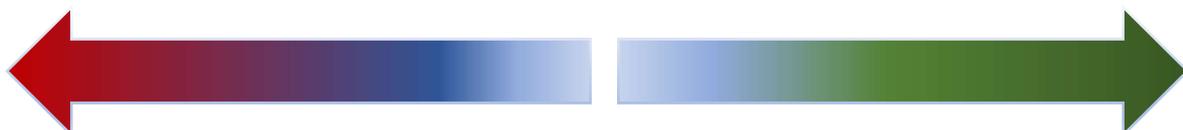
oft überfordernd; sorgt für Reizüberflutung und auch Stress (448)

das Leben wird...

...schlechter

...schlechter und besser

...es wird besser



Inhalt 3: Individuum... → wahrgenommene/ vermutete Veränderungen der individuellen Lebensqualität und Lebensgestaltung durch den DW (Auswahl aus n=43) – Autonomie/ Fremdbestimmtheit

*Will selbst entscheiden, ob digital oder analog.
(O-Ton.Nr.27)
sollte aber meine Eigenständigkeit in Denken und
Handeln nicht ersetzen (109)
ich mir unsicher bin, ob ich alles mitmachen möchte
(248)
dennoch werde ich auch zu einem bestimmten Teil
analog bleiben (259)
bin ganz gut aufgestellt, muss aber nicht alles
können (443)
ich möchte beruflich nichts damit zu tun haben (459)*

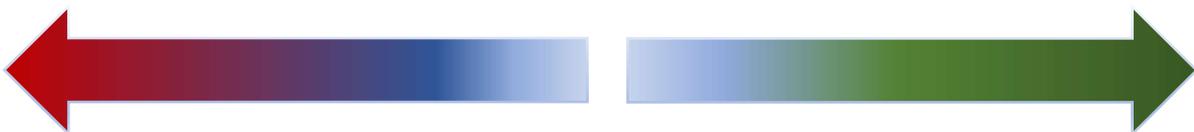
*...ist eine Notwendigkeit, die ich akzeptieren muss (O-Ton-Nr.5)
Kann ich nicht entfliehen, deshalb muss ich mich kümmern! (15)
Man muss seine digitalen Kompetenzen erweitern (67)
man muss sich damit auseinandersetzen und ich auch (377)
aber wohl notwendig mit der Zeit zu gehen (400)*

*weil man teilweise gezwungen wird (O-Ton-Nr.173)
aber es wird zur Pflicht, macht Druck! (187)
weil man gezwungenermaßen mitgehen muss (309)*

*aber Befürchtung, dass er alles durchdringt, ohne Wahloptionen zu haben (O-Ton-Nr.121)
Befürchtung des Kontrollverlusts, der Überforderung und des Zwangs (122)
weil ich gezwungen werde und keine freie Entscheidung hab (273)
ist aber wohl nicht vermeidbar (358)
weil ich nicht ausweichen kann. (402)*

fremdbestimmt im DW

**autonom,
selbst entscheiden im DW**



Inhalt 3: Individuum... → Veränderungen der individuellen Lebensqualität und -gestaltung (Auswahl aus n=43)

- sich und andere wahrnehmen

dadurch viel Ablenkung (z.B. fehlende Aufmerksamkeit fürs Gegenüber) (O-Ton-Nr.1)

möchte ich eher in persönlichem Kontakt sein & bleiben (106)

aber aktuell fehlt mir der direkte Kontakt - der gesunde Rahmen (185)

aber die sozialen Kontakte bleiben auf der Strecke (226)

habe aber auch Ängste bzgl. der Vernachlässigung direkter sozialer Kontakte (424)

Das individuelle Erleben des digitalen Wandels mit seinen Auswirkungen auf das persönliche Leben betrifft, bewegt und beschäftigt unsere Kund*innen ernsthaft in Gefühlen und Gedanken. Dies lässt sich ableiten aus der im Vergleich wesentlich häufiger genutzten Möglichkeit, eine eigene individuelle Antwort zur Sicht auf den digitalen Wandel zu formulieren (178 gegenüber 146 Befragte welche eine der bereits formulierten Optionen wählten). Erkennbar ist, dass unseren Kund*innen die autonome Lebensgestaltung im digitalen Wandel und die Nutzung der Potentiale des digitalen Wandels für eine Verbesserung der Lebensqualität und für ein effizienteres und modernes kooperatives und vernetztes Arbeiten wichtig ist. Sie sind offen dafür, aufgeschlossen und interessiert und bereit, ihre digitalen Kompetenzen in diesem Sinne weiter zu entwickeln. Besorgnis, Unsicherheit und Skepsis äußern sie und reflektieren zugleich kritisch verschiedene Aspekte der Umsetzung des digitalen Wandels:

- dessen Unübersichtlichkeit, Unschärfe und Diffusität (Was ändert sich? Was ist relevant für mich persönlich? Was wird von mir gefordert? Wo geht die Entwicklung hin? Was ist das Ziel? Was brauche ich dafür?)
- die zur Verfügung stehenden Ressourcen für die Bewältigung des digitalen Wandels (die digitale Infrastruktur in Deutschland im internationalen Vergleich, die eigenen digitalen Kompetenzen und zur Verfügung gestellte Unterstützung für die Anpassung an den DW)
- die Qualität der bisher beobachteten Umsetzung (von nützlich bis redundant, risikobehaftet oder ineffizient)
- die Möglichkeiten der eigenen Einflussnahme und Mitbestimmung (Muss ich das Tempo immer mithalten? Werde ich sonst abgehängt? Bin ich gezwungen oder kann ich mich – auch teilweise – dagegen entscheiden?)

In den Äußerungen klingen **Wünsche und Bedarfe** an, welche sich auch in den nachfolgenden Fragen widerspiegeln werden: **nach Orientierung, Information, Anleitung/ Begleitung bei der Bewältigung, Empowerment und einer nachhaltigen kritisch reflektierten Umsetzung des digitalen Wandels, bei dem Gefühl und Verstand nicht hinterher hetzen müssen, sondern Zeit für die Adaption und Integration haben.**

Ergebnisse Frage 2

Frage 2 lautete: „**Auf den beruflichen Bereich bezogen: Kennzeichnen Sie bitte die Kompetenzbereiche im digitalen Handeln, die bei Ihnen überwiegend gut oder stark ausgeprägt sind und auch die, die bei Ihnen eher schwach ausgeprägt sind oder auf die bezogen Sie sich unsicher in der Einschätzung fühlen oder die für Ihren beruflichen Zusammenhang irrelevant sind.**“

Alle Befragten wurden gebeten, ihre Einschätzung in Bezug auf die **von der KMK formulierten sechs digitalen Kompetenzbereiche** vorzunehmen¹⁵:

- 1 digital gestützte **Suche nach Informationen**
- 2 beruflich digital gestützt **kommunizieren**
- 3 digital unterstützt etwas **herstellen, produzieren, bearbeiten** (z.B. Texte, Bilder, Mails, Präsentationen)
- 4 digital **sicher agieren** und schützen
- 5 **Problemlösung**, wenn digitale Probleme entstehen diese reflektieren
- 6 **Analyse und Reflexion** von digitalen Medien und Entwicklungen

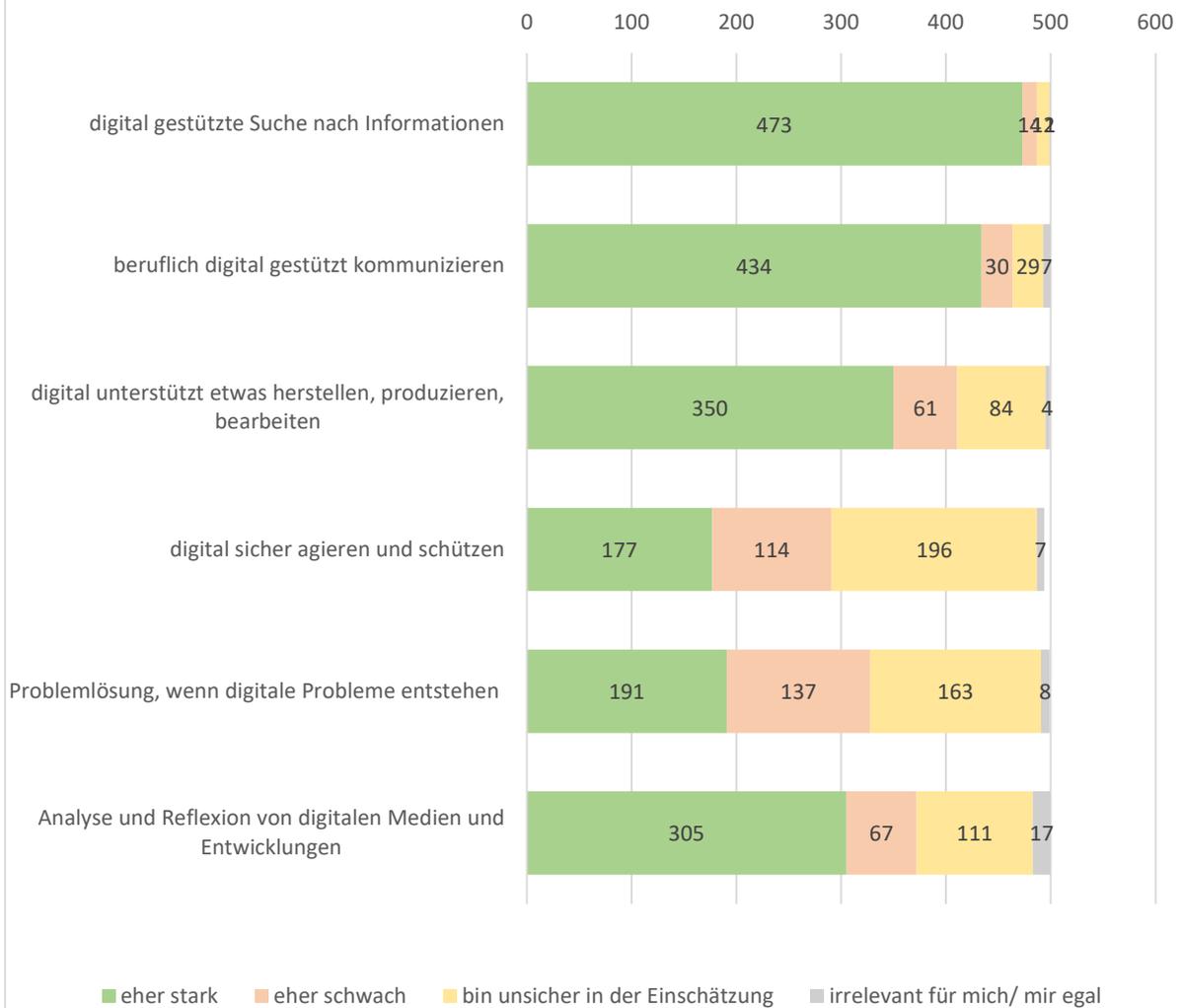
Für jeden Kompetenzbereich digitalen Handelns im beruflichen Kontext sollte eine eindeutige Zuordnung getroffen werden:

- **eher stark** ausgeprägt
- **eher schwach** ausgeprägt
- **unsicher** in der Einschätzung
- **irrelevant** für meinen beruflichen Zusammenhang oder mir egal

Insgesamt 59 Befragte schätzten ihre Kompetenzen in allen genannten Bereichen als eher stark ein, während 441 befragte Personen ihre digitale Handlungsfähigkeit in mindestens einem oder in mehreren Bereichen entweder als eher schwächer ausgeprägt einschätzten oder sich unsicher in der Einschätzung waren. Ein verschwindend geringer Teil der Befragten beurteilt einzelne oder mehrere Kompetenzbereiche des digitalen Handelns für ihren beruflichen Zusammenhang als irrelevant und keine befragte Person sieht digitale Kompetenzen generell als irrelevant für den beruflichen Bereich.

¹⁵ Vgl.: Sekretariat der Kulturlministerkonferenz (Hg.): Bildung in der digitalen Welt. Strategie der KMK. 2016, S. 16ff., https://www.kmk.org/fileadmin/pdf/PresseUndAktuelles/2018/Digitalstrategie_2017_mit>Weiterbildung.pdf (letzter Abruf: 08.09.2023)

F2: Auf den **beruflichen Bereich** bezogen: Kennzeichnen Sie bitte zusammenfassend die **Kompetenzbereiche im digitalen Handeln**, die bei Ihnen überwiegend gut oder stark ausgeprägt sind und auch die, die bei Ihnen eher schwach ausgeprägt sind. (n=500)



Die Ergebnisse der Auszählung machen deutlich, dass **Mängel oder Unsicherheiten der eigenen digitalen Kompetenz am ehesten im digital sicheren Agieren/ Schützen und im Lösen digitaler Probleme** empfunden werden. Auffällig ist, dass hierauf bezogen mehr als die Hälfte aller Befragten die eigene Kompetenz als eher schwach ausgeprägt beschreibt oder in der Einschätzung unsicher ist. Ein ähnliches Ergebnis wurde in der vorangegangenen Befragung festgestellt. Damals gab es jedoch keine Möglichkeit der Kennzeichnung, ob die jeweilige Kompetenz als beruflich relevant empfunden wurde.

Hinsichtlich der vier anderen Kompetenzbereiche (digital gestützte Informationssuche, Kommunikation, digitale gestütztes Produzieren/ Bearbeiten und Analyse und Reflexion von digitalen Medien und Entwicklungen) zeigt sich, dass der überwiegende Teil der Befragten sich darin eher stark und somit handlungsfähig einschätzt.

Die Ergebnisse lassen die Interpretation zu, dass die Arbeitswelt auf den Ebenen von Informationsgewinnung, Informationsaustausch und -aufbereitung sowie im Hinblick auf Kooperation bereits von digitalen Technologien und Ressourcen durchdrungen ist und somit allen Beschäftigten wie auch Arbeitssuchenden ein permanentes Anwenden und Weiterentwickeln ihrer digitalen Fertigkeiten darauf bezogen in ihrem Alltag abverlangt. Sie stehen damit permanent im Training und entwickeln ihre digitalen Fähigkeiten in Auseinandersetzung mit den sich verändernden Anforderungen weiter.

Anforderungen gegenüber, welche mehr Hintergrund- und Tiefenwissen zum Verständnis und zur Bewertung von Informationen, zum sicheren Umgang mit Daten und zum Umgang mit digital auftretenden Problemen erfordern, sind offenbar diejenigen gegenüber welchen sich die Befragten als eher schwach kompetent oder unsicher kompetent sehen. Die damit assoziierten digitalen Kompetenzen (sicher agieren/ schützen, digitales Problemlösen) werden zugleich nur von sehr Wenigen als irrelevant für den beruflichen Zusammenhang wahrgenommen. **Damit bildet sich für diese beiden Kompetenzbereiche digitalen Handelns klar ein Weiterbildungsbedarf ab, zumindest aber ein Bedarf, die eigenen digitalen Kompetenzen im digital sicheren Agieren und im digitalen Problemlösen zu bilanzieren bzw. einzuordnen und zu validieren und ggf. weiter zu entwickeln.**

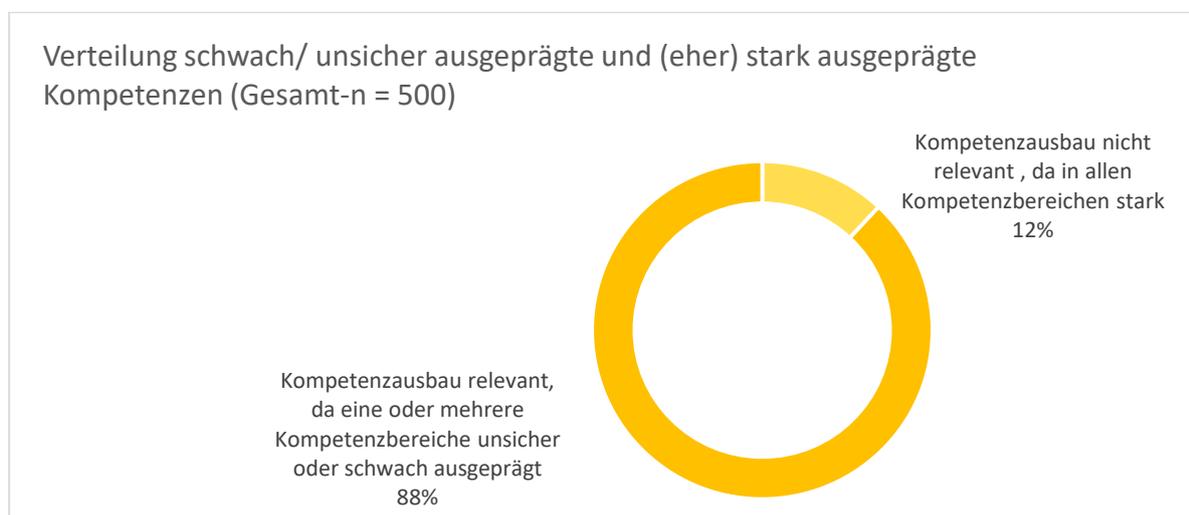
Ergebnisse Frage 3

Anknüpfend an Frage 2 wurde in Frage 3 gefragt:

„In Bezug auf die Kompetenzbereiche, die bei Ihnen im Moment schwächer ausgeprägt sind bzw. in deren Einschätzung Sie sich unsicher sind: Welche Möglichkeiten des Gegensteuerns sehen Sie? Wie werden oder würden Sie vorgehen, um diese Kompetenzen zu entwickeln? (maximal 3 Antwortoptionen, darunter auch zwei selbst formulierte Varianten)“. Zur Auswahl standen folgende Optionen:

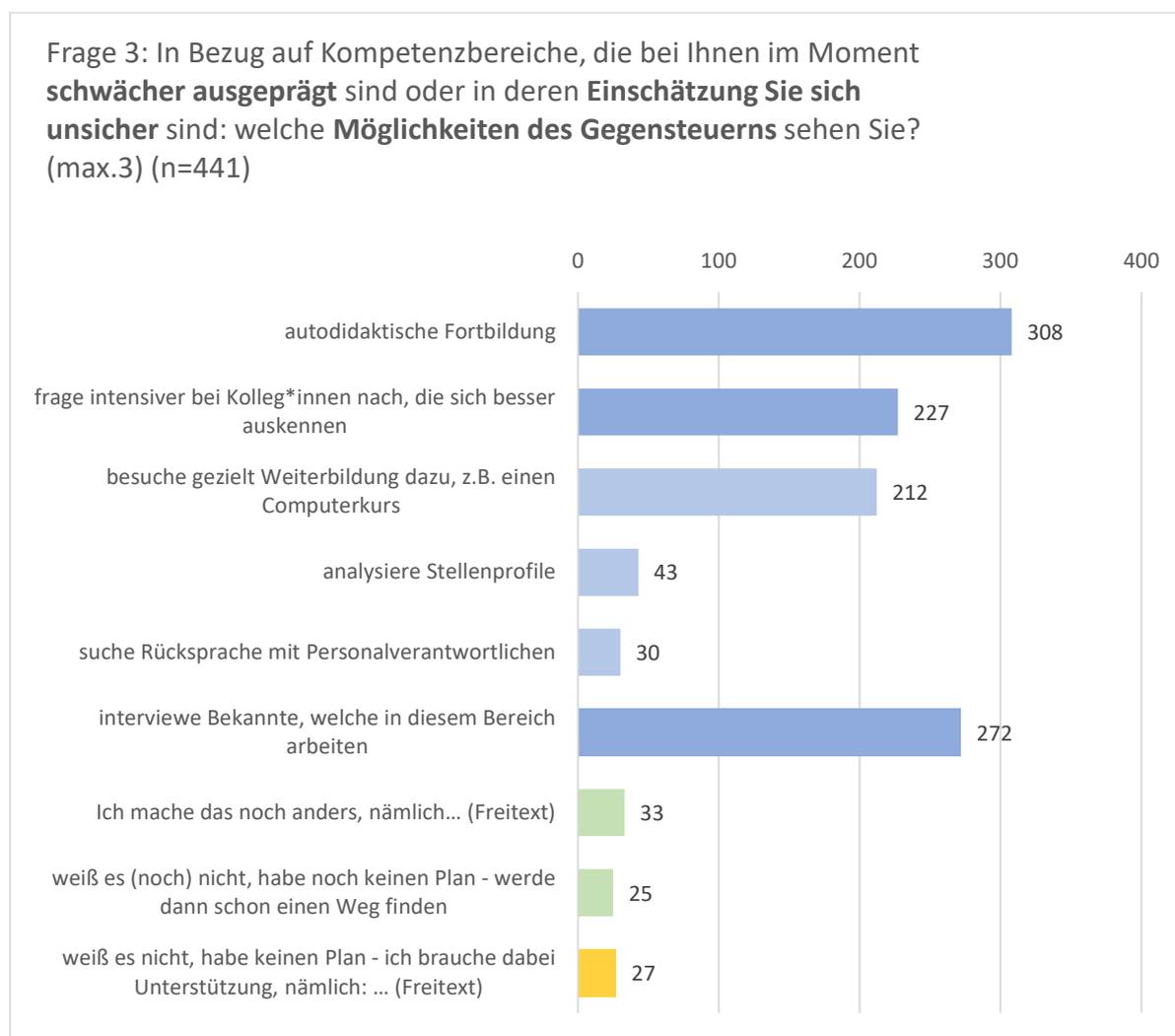
- autodidaktische Fortbildung
- frage intensiver bei Kollegen nach, die sich besser auskennen
- analysiere Weiterbildungsmöglichkeiten und/oder besuche gezielt Weiterbildung dazu, z.B. einen Computerkurs
- analysiere Stellenprofile, um Weiterbildungsbedarf abzuleiten/ um aktuelle Anforderungen des Marktes zu kennen
- suche Rücksprache mit Personalverantwortlichen
- interviewe Bekannte, welche in diesem Bereich arbeiten
- Ich mache das noch anders: _____
- weiß (noch) nicht, habe noch keinen Plan - werde dann schon einen Weg finden
- weiß es nicht, habe keinen Plan - ich brauche dabei Unterstützung → Wie könnte diese Unterstützung aussehen? : _____

Insgesamt 59 (12%) aller befragten Personen (s. nachfolgende Abb.) schätzten sich im Rahmen von Frage 2 in allen Kompetenzbereichen digitalen Handelns als eher stark und somit als kompetent ein. Ihnen wurde Frage 3 nicht gestellt. Anzunehmen ist, dass in Bezug auf digitale Kompetenzen bei ihnen aktuell kein Weiterbildungs- oder Beratungsbedarf besteht.



Die große Mehrheit von 88% aller befragten Kund*innen von *kontinuum e.V.* (=441 Personen) schätzten ihre Kompetenzen in mindestens einem der Kompetenzbereiche digitalen Handelns als eher schwach ausgeprägt ein oder waren diesbezüglich unsicher in der Einschätzung. Sie könnten also potentiell einen Bedarf an Weiterbildung und oder Beratung darauf bezogen haben, welchen die Beratung zu Bildung und Beruf bei *kontinuum e.V.* aufgreifen könnte.

Befragt nach ihren Strategien zeigte sich in den Antworten dieser 441 befragten Personen auf Frage 3 eine **starke Favorisierung autodidaktisch organisierter Fortbildung** zum Ausbau digitaler Kompetenzen. Auch das **Nutzen privater Netzwerke und der Austausch im beruflichen Umfeld** wurden für den Ausbau eigener digitaler Kompetenzen als beliebte Strategie beschrieben. Mit insgesamt 70% (308 Personen) nutzt eine große Mehrheit der Befragten eine autodidaktische Fortbildung zum Ausbau ihrer Kompetenzen. Den Austausch zu suchen mit privaten (272) und beruflichen Kontakten (227) wird von über 62% bzw. 51% der Personen als gewählte Strategie des Ausbaus ihrer digitalen Kompetenzen benannt. In der absoluten Häufigkeit an vierter Stelle wird der gezielte Besuch von Weiterbildung (212) durch 48% der befragten Personen benannt.



Die eine oder andere Ergänzungsmöglichkeit durch eine **frei formulierte Antwort** wählten bei der Frage 3 zwischen 6 und 7 % der Befragten. Die 33 selbst formulierten Angaben zu bisher gewählten Strategien - nach Haltung, Handlung, Lokalisierung der Verantwortung für die Kompetenzentwicklung und thematisiertem Rahmen analysiert - zeigten, dass eine **aktive und eigenverantwortliche Haltung** und ein **selbstorganisiertes und autodidaktisches Vorgehen** zur Entwicklung der eigenen digitalen Kompetenzen bei diesen befragten Personen vorherrschend sind. Als **Rahmen** oder Mittel des digitalisierungsbezogenen Kompetenzausbaus wird **häufig die Nutzung digitaler Ressourcen konkret beschrieben** (Recherche über Suchmaschinen, DIY-Tutorials, Anleitungen im Netz, Webinare) und auch hier wurde häufiger der **Austausch mit kompetenten Anderen** im eigenen Netzwerk oder in externen Netzwerken als gewählte Ressource benannt. Hier einige ausgewählte O-Töne (Auswahl aus n= 33):

→ *Haltung: aktiv – Verantwortung: eigenverantwortlich – Handlung: selbstorganisiert und autodidaktisch – Rahmen: digitale Ressourcen nutzend und im Austausch mit kompetenten Anderen*

*ich kann es selbst lösen, wenn ich die Zeit und Gelassenheit dafür habe (O-Ton-Nr.30)
ausprobieren, experimentieren (266)*

learning by doing (323)

Aufklärungsvideos, Youtube-Tutorials (26)

schaue auf Youtube nach Tutorials oder in Google nach (50)

lese mich zu dem Thema ein; suche nach online-Tutorials/ DIY-Tutorials (56)

recherchiere Handreichungen vertrauenswürdiger Quellen (podcast/ HowTo Videos) (SL57)

im Internet nach Webinaren/ Anleitungen schauen (194)

im Internet recherchieren (248)

ich recherchiere selbst, wie ich etwas auflösen kann, z.B. über Google (474)

mit Freundinnen/ Bekannten austauschen (24)

*konsultiere Expert*innen (32)*

Ich tausche mich in Netzwerken aus (258)

Ich übe z.B. mit meiner Freundin online zu kommunizieren (483)

Die 27 selbst formulierten Antworten zur gewünschten Unterstützung für die Entwicklung der digitalen Kompetenzen zeigen, dass häufiger die Unterstützung durch **Beratung/ Gespräch/ Entscheidungshilfe/ Guidance** zu Bildungsnotwendigkeiten und Angeboten gewünscht wird. Benannt wurden konkret **Weiterbildung in verschiedenen Formaten** und die **Begleitung bei der Auswahl von Bildungsangeboten bzw. bei der Klärung von**

Finanzierungsmöglichkeiten als Themen, zu denen sich diese Gruppe der Befragten Unterstützung wünscht. Hier einige O-Töne dazu (Auswahl aus n=27):

Gespräch, das mir die Angst nimmt, mich einzulassen (O-Ton-Nr.192)
mir helfen, mich auf das Wesentliche zu konzentrieren (264)
Analyse, was für mich notwendig ist, Beratung (275)
Beratung und Begleitung bei Anforderungen bezüglich meiner Neuorientierung (387)
Notwendiges analysieren und Möglichkeiten der Weiterbildung aufzeigen (406)

eventuell Kurse für bestimmte Personengruppen anbieten, z.B. Kurs nur für FLINTA oder für Leute ab einem bestimmten Alter (374)

Beratung: Was ist wie und in welchem Umfang wichtig (131)
Auswahl der "richtigen" Weiterbildungen (169)
Hilfe bei der Auswahl von Bildungsangeboten (212)
zielgerichtete Suche, ggf. mit Förderung (213)
aus der Fülle von Angeboten sondieren helfen (218)
Angebote einschätzen/ wählen (460)
Was brauche ich? Wo finde ich es? (465)

Sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Ergebnisse zur Frage 3 zeigen, dass Strategien des selbstgesteuerten und selbstorganisierten Lernens neben Vernetzen und Austausch suchen bei unseren Kund*innen bereits einen hohen Stellenwert einnehmen. **Die BBB bei *kontinuum* e.V. als unabhängiges kostenfreies und neutrales Angebot kann somit ein sehr gutes ergänzendes Angebot sein, da es individuell informiert, orientiert, strukturiert und motiviert und die Beratenen als Expert*innen ihrer selbst versteht und fördert. Gleichzeitig bietet die BBB den Raum, die bereits vorhandene Motivation für die Inanspruchnahme passgenauer Weiterbildungen weiter zu erhöhen.**

Überraschend ist, dass die gezielte Auseinandersetzung mit Anforderungsprofilen – 43 mal ausgewählt und damit von nur knapp 10% der befragten Personen benannt – und die Rücksprache mit Personalverantwortlichen (30 Nennungen, 7%) anteilig eher wenig oder selten als Strategie genannt wird. Im Rahmen von Qualifizierungsberatung könnte thematisiert oder angeraten werden, unternehmensinterne Angebote der Qualifizierung und Beratung für die Beschäftigten sichtbar zu machen bzw. für das Vorhandensein dieser Angebote zu sensibilisieren.

Ergebnisse Fragen 4 & 5

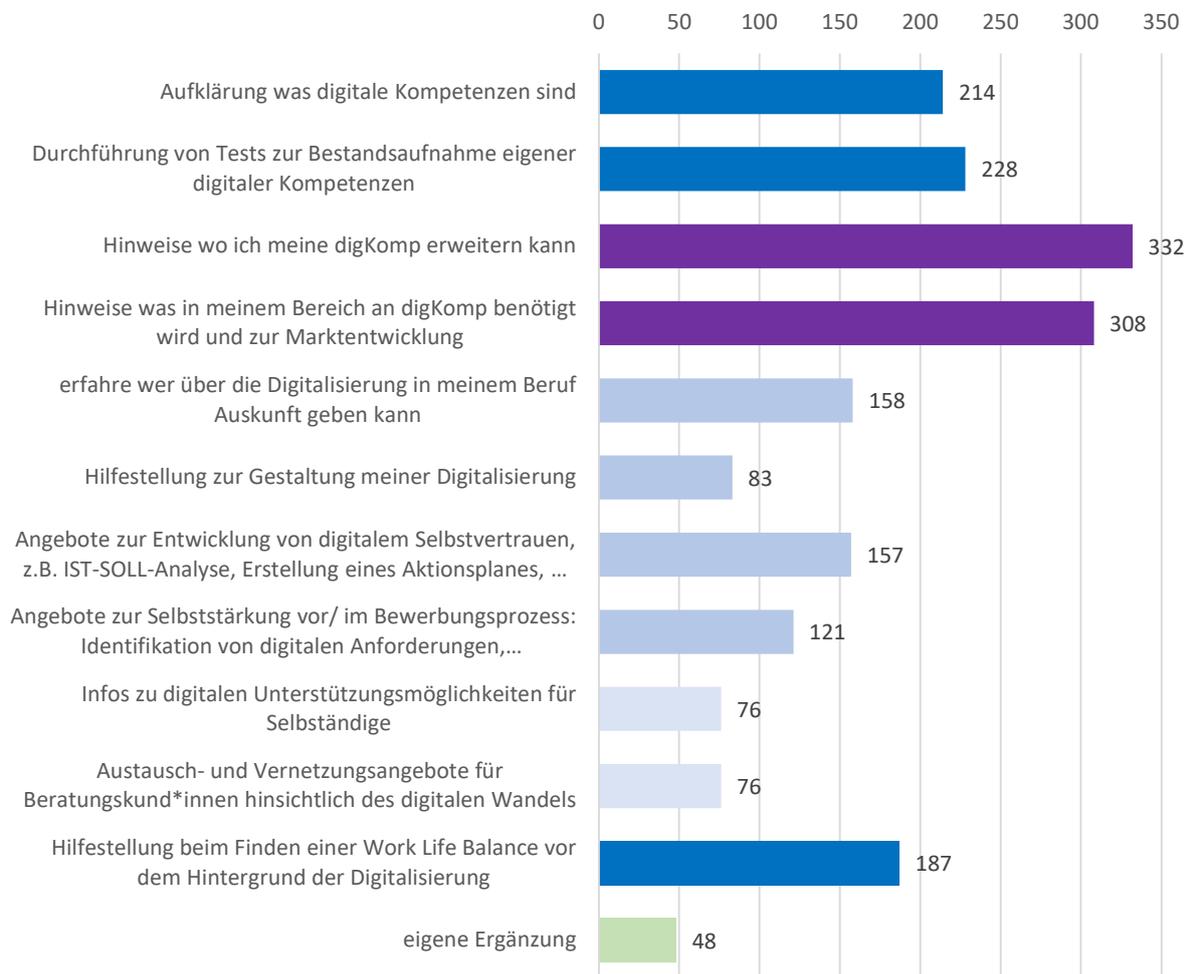
Frage 4 und Frage 5 erfragten die Erwartungen an eine gelungene und als unterstützend wahrnehmbare BBB in Zeiten des digitalen Wandels generell bzw. bezogen auf den eigenen Prozess der beruflichen Orientierung. Frage 4 bot hierzu vorgegebene Optionen zur Auswahl, aus denen bis zu fünf ausgewählt werden konnten, darunter eine Freitextoption zur Ergänzung. Frage 5 gab in Bezug auf den eigenen Orientierungsprozess die Möglichkeit frei zu formulieren, was eine individuell unterstützende Beratung vor dem Hintergrund des digitalen Wandels leisten würde. Nachfolgend werden die Ergebnisse beider Fragen dargestellt.

Frage 4 fragte allgemein: „Was charakterisiert eine gelungene Beratung zu Bildung und Beruf vor dem Hintergrund des digitalen Wandels am ehesten?“ Zur Verfügung standen 12 Optionen, aus denen maximal 5 Optionen wählbar waren:

- Aufklärung, was sind digitale Kompetenzen
- Durchführung von Tests zur Bestandsaufnahme eigener digitaler Kompetenzen
- erhalte Informationen und Hinweise, wo ich meine digitalen Kompetenzen erweitern kann/ einen Überblick zu digitalen Bildungsangeboten
- Hinweise, was wird in meinem Bereich an digitalen Kompetenzen benötigt und wie wird sich der Markt entwickeln
- erfahre, wer über die Digitalisierung in meinem Beruf Auskunft geben kann
- erhalte Hilfestellung für Gestaltung meiner Digitalisierung in meiner Berufsbiografie
- bekomme Angebote zur Entwicklung von digitalem Selbstvertrauen, wie z.B. Ist-Soll-Analyse, Erstellung eines Aktionsplanes...
- erhalte Angebote zur Selbststärkung vor bzw. im Bewerbungsprozess: Identifikation von individuellen digitalen Anforderungen, Unterstützung bei der Bewertung, Ableitung von Handlungsoptionen
- bekomme Informationen zu digitalen Unterstützungsmöglichkeiten für Selbständige
- es werden Austausch- und Vernetzungsangebote für Beratungskund*innen und -kunden hinsichtlich des digitalen Wandels gemacht
- bekomme Hilfestellung beim Finden einer Work Life Balance vor dem Hintergrund der Digitalisierung (z.B. ausbalancierte Umsetzung von Home Office, flexiblem Arbeiten, digitalem kollaborativem Arbeiten)
- Ich möchte noch etwas ergänzen: _____ (Freitextantwort)

Das Diagramm auf der nachfolgenden Seite zeigt, dass von 500 Befragten zwei Drittel die **Hinweise zu Möglichkeiten der Erweiterung der eigenen digitalen Kompetenzen** (332) und annähernd ebenso viele die **Hinweise für den eigenen beruflichen Bereich an benötigten digitalen Kompetenzen bzw. zur Marktentwicklung im DW** (308) wählten.

F4: Was charakterisiert eine gelungene BBB vor dem Hintergrund des digitalen Wandels am ehesten? (Wählen Sie bitte maximal 5 Optionen aus!) (n=500)



Daraus leitet sich ab, dass die Vermittlung von Informationen vordergründige Erwartungen an Beratung sind – zum Beispiel informiert zu sein über Fragen wie: Wo kann ich mich weiterentwickeln? Wie verändern sich der Markt und damit die Anforderungsprofile vor dem Hintergrund des digitalen Wandels? Zwei Drittel der Befragten erwarten im Rahmen einer gelungenen Beratung im digitalen Wandel also den Erhalt von Informationen zu Bildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie die Vermittlung von Arbeitsmarktkennntnissen, welche ihnen Orientierung geben können.

Knapp die Hälfte der Befragten verbindet mit einer gelungenen Beratung die **Aufklärung was mit digitalen Kompetenzen gemeint ist** (228) sowie auch eine **Einordnung/ Feststellung der eigenen digitalen Kompetenzen** (214) über angebotene Testverfahren. Eine gelungene Beratung vor dem Hintergrund des DW macht sich für gut ein Drittel der Befragten (137) an der **Unterstützung im Finden eines gesunden/ ausgeglichenen Umgangs mit den zunehmenden Anforderungen der Digitalisierung** fest.

Mit diesen fünf Optionen sind die mehrheitlich gewählten umrissen. Andere Antwortalternativen wurden nachrangig gewählt, scheinen einem Teil unserer Kund*innen aber wichtig zu sein. Informationen zu berufsspezifischen digitalen Entwicklungen, die Unterstützung bei der Entwicklung von digitalem Selbstvertrauen und von digitaler Handlungsfähigkeit im beruflichen Kontext und im Bewerbungsprozess wurden hier genannt und auch Hilfestellung bei der Gestaltung der Digitalisierung im eigenen Leben wurde von einer relevanten Anzahl der Befragten als Auftrag an unsere Beratung benannt.

Insgesamt 48 Befragte nutzten eine **frei formulierte Antwort**, um ihre generellen Erwartungen an eine gelungene BBB zu formulieren. Die frei formulierten Antworten wurden im Hinblick auf angesprochene Themen/ Auftrag an die Beratung, gewünschte Formate und digitalisierungsspezifische Erwartungen an BBB untersucht. Inhaltlich bildet sich in den Freitextantworten eine sehr ähnliche Erwartungsstruktur ab wie in der quantitativen Auswertung. Einige Befragte ergänzten Aspekte, die in den Mehroptionen nicht explizit genannt wurden, z.B. in Bezug auf gewünschte Unterstützung der sozialen Integration, Infos zu Fallstricken/ Gefahren (Datensicherheit), die Beratung durch digital kompetente Beratende und Infos zu digitalen Formen des Lernens. Ähnliche Aussagen finden sich in den frei formulierten Antworten zur Frage 5, auf die im Folgenden näher eingegangen wird.

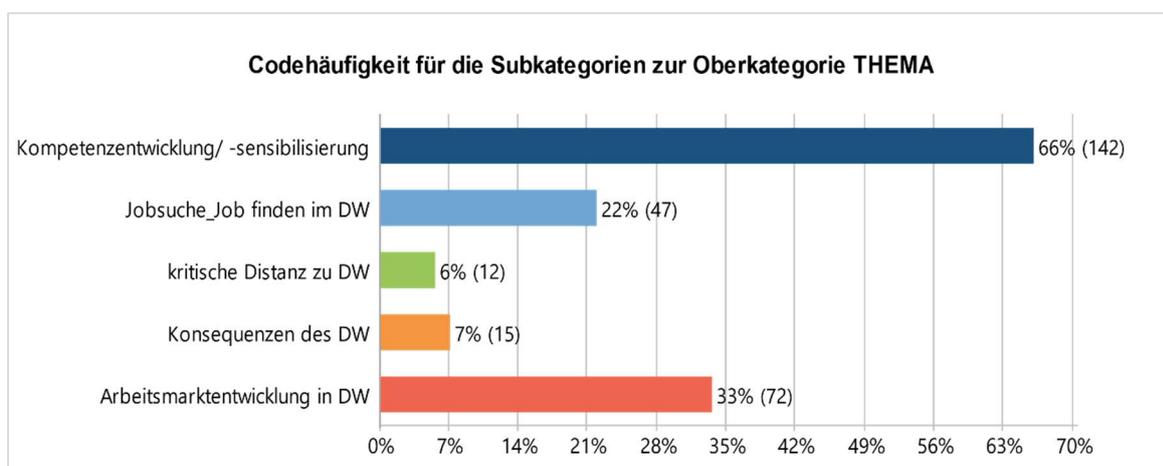
Frage 5 fragte: „**Woran würden Sie merken, dass Sie die BBB im Prozess Ihrer beruflichen Orientierung vor dem Hintergrund des digitalen Wandels unterstützt hat?**“

Die Befragten hatten hier die Möglichkeit, ihre Erwartung(en) und Wünsche an die BBB vor dem Hintergrund ihres eigenen Prozesses/ ihrer Fragestellung gänzlich frei zu formulieren. Insgesamt 90% der Befragten (n= 449) nutzten diese Möglichkeit.

Wie oben in der Beschreibung des methodischen Vorgehens dargelegt, lagen der inhaltlichen Analyse dieser Freitextantworten vorab gebildete Kategorien zugrunde. Die Vorab-Vermutungen waren, dass die Antworten Auskunft geben würden über:

- *unseren Kund*innen wichtigen Themen,*
- *die Zuschreibung eines Beratungsauftrages an unsere Beratung in Zeiten des DW und*
- *über von ihnen gewünschte Formate.*
- Auch war zu erwarten, dass *digitalisierungsspezifische Erwartungen* geäußert werden würden – Erwartungen an die BBB also, welche es ohne den DW so nicht geben würde.

Entsprechend dieser **deduktiv** (= vor Sichtung der Freitextantworten) gebildeten Vorabkategorien (Thema, Auftrag, Format, digitalisierungsspezifische Erwartungen) wurden die Antworten kategorisiert. Zuordnungen einer Antwort zu mehreren Kategorien gleichzeitig waren möglich. Während der Zuordnung der Antworten zu den zutreffenden Hauptkategorien wurden diese zugleich Subkategorien zugeordnet, welche aus dem Material heraus bestimmt, also **induktiv** (= beim Durchgehen der Freitextantworten) gebildet wurden. Dieses Vorgehen erlaubte es, die Vielzahl an frei formulierten Antworten für F5 so zu strukturieren, dass deren Qualität (also ihre inhaltlichen Aussagen) strukturierend erfasst werden konnte. So ließen sich z.B. alle Aussagen der Hauptkategorie Thema verschiedenen angesprochenen Unterthemen zuordnen, wie die nachfolgende Abbildung zeigt:



Im Folgenden wird für jede der vorab feststehenden Hauptkategorien beschrieben, wie die ihnen zugeordneten Antworten durch die Analyse inhaltlich strukturiert werden konnten. Ausgewählte O-Töne werden präsentiert, um das Spektrum innerhalb einer Subkategorie zu skizzieren. Am Ende der Darstellungen erfolgt ein gemeinsames Fazit für F4 und F5.

In den 215 Freitextantworten, welche Aussagen zu **Themen** enthielten, wurden (so zeigt es bereits die auf der vorherigen Seite beispielhaft verwendete Abbildung) häufig die eigene **Kompetenzentwicklung und die Sensibilisierung für die eigenen Kompetenzen** benannt (n=142). Auch die **Arbeitsmarktentwicklung im DW** (72), die **Jobsuche im Kontext des DW** (47) sowie **Konsequenzen des DW** (15) und das Einnehmen oder Entwickeln einer **kritischen Distanz zum digitalen Wandel** (12) benannten unsere Kund*innen als Inhalte einer BBB welche sie im Kontext des DW in ihrer beruflichen Orientierung unterstützend finden würden. Hier einige O-Töne dazu (Auswahl aus 215):

Erwähnte Themen:

→ *Kompetenzentwicklung/...-sensibilisierung* (Auswahl aus n=142)

Infos zu Weiterbildungsmöglichkeiten in für mich relevanten Bereichen (O-Ton-Nr.5)

wenn auf das Vorhandensein digitaler Kompetenz eingegangen wurde soweit, dass ich meine Kompetenzen selbst einschätzen kann, einen Überblick bekomme, wie ich diese erweitern kann (13)

Wenn vorher eine Bestandsaufnahme stattgefunden hat inkl. Möglichkeit Kompetenzen und Talente zu messen und nach der Beratung oder anschließender Weiterbildung auch nochmal (16)

dass ich einschätzen kann welche digitalen Kompetenzen ich wie und wo mir erarbeiten kann, um mich auf Stand zu bringen (33)

Die Unterstützung würde sich darin zeigen, dass ich bei der Analyse von Stellenanzeigen erkenne, inwieweit und welche weitere digitale Kompetenz erworben werden soll, um eine Chance auf die Stelle zu haben. (59)

Zu wissen wo sind denn da eigentlich meine Kompetenzen in Sachen Digitalisierung. Dann kann ich im Bewerbungsprozess mehr darauf eingehen und kann im Vorfeld auch besser passende Stellen auswählen bzw. habe Anhaltspunkte, um zu wissen welche Kompetenzen ich aktiv ausbauen kann (67)

Ich war vorher Gerüstbauer! Ich bekomme überhaupt erst einmal einen Überblick wie digital z.B. ein Hausmeister oder Facilitymanager sein muss. (203)

Ich erhalte eine Roadmap für die Entwicklung meiner Kompetenzen, die niedrighschwellig ist, geschlechter- und kultursensibel. (241)

→ **Arbeitsmarktentwicklung im digitalen Wandel** (Auswahl aus n=72)

dass ich mehr aufgeklärt wäre welche digitalen Voraussetzungen es gibt, um bestimmte Berufe ausüben zu können (was z.B. in einer Bürotätigkeit digital vorausgesetzt wird) (40)

in der eigenen Branche Trends identifizieren zu können (...) branchenspezifische Infos zur Digitalisierung (46)

corporate communication: Was sind die aktuellen Formeln, es fand eine gute Übersetzungsarbeit statt. (72)

neue Jobmöglichkeiten werden aufgezeigt, die mit Digitalisierung zu tun haben (79)

zukunftsweisende Hinweise, was von der Arbeitswelt in 10 bis 20 Jahren zu erwarten ist in Bezug auf den Beruf (177)

Ich habe mehr über Entwicklungstendenzen in meinem Berufsfeld erfahren. (257)

Blick darauf, wie sich meine Berufsfelder in der Zukunft durch weitere Digitalisierungstendenzen verändern; (374)

dass ich danach eine Perspektive hätte, wie wichtig Digitalisierung in verschiedenen Bereichen ist (408)

fühle, dass ich den derzeitigen Markt verstehe, z.B. wenn es um Themen wie Netzsicherheit geht - dass ich verstehe in welche Richtung die Entwicklung geht (474)

Information zu der Fragestellung: Wie digital ist meine zukünftige Tätigkeit (497)

→ **Jobsuche/ Job finden im digitalen Wandel** (Auswahl aus n=47)

bei der Arbeitsplatzsuche: wie die Kommunikationsmöglichkeiten sind zum Arbeitgeber und welche aktuellen Angebotsplattformen existieren (O-Ton-Nr.3)

Bewerbungstraining für zoom-Bewerbung (25)

bei Stellenausschreibung -> Kenntnisse bzgl. digitaler Kompetenzen (identifizieren können) (60)

digitale Kompetenzen in der Bewerbung mit einfließen lassen/ berücksichtigen (92)

Mir wurden konkrete Ausschreibungen und Angebote für eine Ausbildung zum Mediendesigner/ Mediengestalter unterbreitet. (250)

Hilfe bei Dokumenten in Word, Power Point und erhalte dadurch höhere Kompetenz. Ich weiß worauf es in der Bewerbung ankommt und kann es umsetzen. Und ich merke es an den Rückmeldungen auf meine Bewerbungen (Outcome). (254)

Anregungen und Hinweise zu meinem digitalen Portfolio (262)

Ich habe wertvolle Informationen bzgl. Marketing über social media Kanäle bekommen. (268)

z.B. Visualisierung eines modernen Bewerbungsprozesses (298)

digitale Lösungen im Bewerbungsprozess finden, z.B. Online-Bewerbung (303)

dass in der Praxis auch geschaut wird, wie sich Stellen in digitalen Branchen unterscheiden von jenen in nichtdigitalen Branchen; dass Stellendefinitionen im digitalen/ nichtdigitalen Kontext erklärt werden (410)

wenn ich mich angstfrei an meinen Rechner setzen kann und einfach loslegen kann mit allem was angefordert wird, z.B. beim Versenden von Bewerbungsunterlagen (489)

→ *Konsequenzen des DW* (Auswahl aus n=15)

wie sich der digitale Wandel vollzieht und mit welchen Konsequenzen (z.B. in Behörden), z.B. immer mehr geschlossene Systeme, weil Firmen absichtlich geschlossene Systeme konzipieren (Bsp. SAP) (O-Ton-Nr.2)

weiß wohin es gehen könnte mit mir hinsichtlich digitalem Wandel und Auswirkungen auf mein Berufsfeld (32)

Raum um work life balance im home office zu besprechen (46)

Aufklärung und Abbau von Ängsten bzgl. digitaler Ausgrenzung (85)

wenn ich auf Chancen/ Risiken gebracht werde, die ich vorher nicht wusste, z.B. bezogen auf Tätigkeiten/ Optionen welche ich dann sehe oder z.B. Achtung, da nicht ins Hintertreffen zu geraten (165)

ein Verständnis entwickelt zu haben die Auswirkungen des digitalen Wandels zu reflektieren, wie verändert sich der Markt und die Arbeitsmöglichkeiten. (190)

fühle, dass ich den derzeitigen Markt verstehe, z.B. wenn es um Themen wie Netzsicherheit geht - dass ich verstehe in welche Richtung die Entwicklung geht (474)

Zusammenfassung bekommen was genau in dem Feld passiert, um bereit zu sein mich weiter zu entwickeln und in dieser digitalen Welt überleben zu können (499)

→ *Kritische Distanz zum DW* (Auswahl aus n=12)

kritische Perspektive bekommen (O-Ton-Nr.2)

in der eigenen Branche Trends identifizieren zu können und entscheiden zu können ob man sich da weiter entwickeln will (diese Skills aneignen will) und wie/ in welchen Schritten; (46)

auch relativieren können, was muss sein - muss ich jedem Trend hinterherlaufen (138)

Ich kann bewusst entscheiden, was ich brauche, was nicht und habe eine Haltung entwickelt. (152)

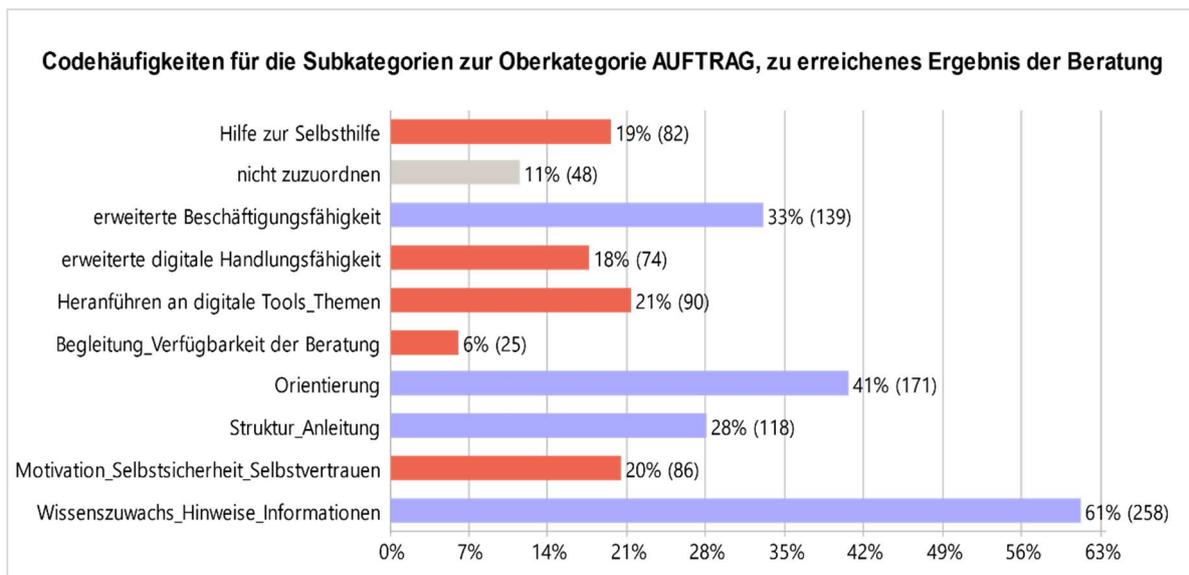
Kann gut abwägen, welchen Weg ich im Rahmen der zunehmenden Digitalisierung in meinem Arbeitsfeld einschlage. (156)

innere Überzeugung - stimmiges Gefühl - infolgedessen auf der (zumindest zurzeit) richtigen Seite zu stehen -innere Kraft - hinter der Entscheidung zu stehen (236)

Ich weiß wie ich mich weiterentwickeln kann und schätze gleichzeitig meine nichtdigitalen Kompetenzen (462)

Jene frei formulierten Antworten, welche einen **Auftrag an Beratung** (422) formulierten, zeigten in der qualitativen differenzierenden Analyse, dass häufig Wissenszuwachs/ Hinweise und Informationen erwartet werden (258). Orientierung und die Erweiterung der eigenen Beschäftigungsfähigkeit (171/ 139) sowie Struktur und Anleitung (118) werden ebenfalls von +einer unterstützenden BBB in Zeiten des DW erwartet. Diese Nennungen spiegeln inhaltlich eine Reihe der angebotenen Antwortoptionen zur Frage 4 wider und werden deshalb hier nicht weiter gehend anhand von O-Tönen dargestellt und kommentiert.

Analysiert nach neuartigen (nicht in Frage 4 zur Wahl gestellten) Aspekten hinsichtlich der Erwartungen an eine unterstützende BBB in Zeiten des DW wurden drei Arten von Aufträgen an die Beratung identifiziert, welche die Befragten von sich aus benannten. Die BBB im digitalen Wandel sollte **Heranführen an digitale Tools/ Themen**, die **Erweiterung der digitalen Handlungsfähigkeit selbst fördern**, sie sollte **motivieren, Selbstvertrauen und Selbstsicherheit stärken sowie Hilfe zur Selbsthilfe anbieten** und sie sollte **verfügbar und sichtbar** sein. Die folgende Darstellung bildet die gefundenen Subkategorien in Bezug auf Aufträge unserer Kund*innen an die Beratung im DW bei *kontinuum e.V.* grafisch ab:



Zu den rot dargestellten Subkategorien werden auf den folgenden Seiten ausgewählte O-Töne präsentiert:

Formulierter Auftrag/ zu erreichendes Ergebnis:

→ Auftrag, an digitale Tools und Themen heranzuführen... (Auswahl aus n=90)

Bewerbungstraining für zoom-Bewerbung (O-Ton-Nr.25)

dass (...) die Digitalisierung also in die Beratung mit einfließend thematisiert wird (47)

dennoch eine digitale Beratung durchzuführen, wenn zuvor Ablehnung besteht; digitale Beratung vorzuschlagen (106)

z.B. Social Media - dass es dann Werkzeuge/ Methoden gibt, um sich damit zurecht zu finden (z.B. sich darüber zu informieren) (196)

auch online durchgeführte Methoden werden eingesetzt in der Beratung; (209)

Hilfe bei Dokumenten in Word, Power Point und erhalte dadurch höhere Kompetenz (254)

digitale Tools für die Recherche genannt bekommen; (349)

Handreichung zu digitalen Tools, die mich in der Orientierung unterstützen können (376)

ich wende Tools an, die ich vorher nicht angewendet habe (404)

Erhalte einen Überblick und vermindere dadurch die Scheu der Annäherung (415)

dass es für mich wenig Fremdworte gibt im digitalen Bereich (498)

→ ...und die Erweiterung der dig. Handlungsfähigkeit selbst zu fördern (Auswahl aus n=74)

Praktische digitale Handlungsfähigkeit erweitern

Ich kann digitale Meetings organisieren, es fällt mir leichter regelmäßig Mails zu schreiben, ich kenne digitale Schlüsselqualifikationen für meinen Bereich, Basistools (O-Ton-Nr.7)

selbstständig digitale Moderationstools nutzen können, Moderationsprozesse gestalten, Informationen recherchieren können, kollaborative Tools nutzen können (8)

sicher und selbstbewusst handeln können bei der Nutzung digitaler Angebote/ Arbeitshilfen/ Prozesse (35)

Klarheit und Sicherheit im Umgang mit Digitalem zu haben, z.B. in der Nutzung von Instagram; neue Dinge kennenzulernen, die ich noch nicht auf dem Radar habe, z.B. Angebote, die Einiges vereinfachen können im Arbeitsprozess; (289)

Habe ein entspanntes Verhältnis im Umgang mit den nötigen Geräten (Tablet etc.) (364)

Ich kann digitale Probleme besser/ erfolgreich selber bewältigen (438)

souveräner Umgang mit digitalen Tools (469)

wenn ich mich angstfrei an meinen Rechner setzen kann und einfach loslegen kann mit allem was angefordert wird, z.B. beim Versenden von Bewerbungsunterlagen (489)

Urteilsfähigkeit in Bezug auf digitale Kompetenzen und Entwicklungen entwickeln

Sicherheit erlangen in der Einschätzung und Anwendung der digitalen Kompetenzen (9)

dass ich (...) meine digitalen Kompetenzen besser einschätzen könnte - ich positive Rückmeldungen bekomme (228)

Umgang mit DW, habe Dinge dazu gelernt, neue Impulse bekommen (253)

fühle, dass ich den derzeitigen Markt verstehe, z.B. wenn es um Themen wie Netzsicherheit geht - dass ich verstehe in welche Richtung die Entwicklung geht (474)

dass es für mich wenig Fremdworte gibt im digitalen Bereich (498)

➔ *Auftrag zu motivieren und Selbstsicherheit und Selbstvertrauen zu stärken...*
(Auswahl aus n=86)

entspannt mit den Anforderungen und Erfordernissen umgehen zu können (O-Ton-Nr.23)

Selbsteinschätzung gestärkt in Bezug auf digitale Kompetenzen/ Wissen und Umsetzung von Fortbildungen (36)

wenn man eine Haltung dazu entwickelt, sich gewahr wird der Chancen des digitalen Wandels; man hat dann keine Hemmungen und Angst (mehr) davor, sondern fühlt sich wohl und sicher damit und gut gewappnet; Beratung würde dabei unterstützen, dieses Sicherheitsgefühl zu entwickeln, (56)

persönliches Sicherheitsgefühl gesteigert im Kontakt mit Digitalisierung (61)

Aufklärung und Abbau von Ängsten bzgl. digitaler Ausgrenzung (85)

dass ich gewisse digitale Möglichkeiten nicht ungenutzt lasse, nur weil ich sie mir nicht zutraue (91)

Ich habe ein digitales Selbstvertrauen aufgebaut und habe dazu einen Aktionsplan umgesetzt. (105)

Ich bin selbstbewusster und offener und gehe sicherer auf digitale Angebote und deren Nutzung zu (106)

spüre Offenheit dem digitalen Wandel gegenüber; dass mich das Wort digitaler Wandel nicht abschreckt und ich Selbstvertrauen spüre (146)

habe Unterstützung bezüglich meines "digitalen Selbstvertrauens" bekommen (140)

weniger Angst vor dem digitalen Wandel. Ich weiß was von mir erwartet wird, bin selbstsicher. (219)

hat mir geholfen Unsicherheit und Skepsis abzubauen (237)

Ich gehe nicht raus und mache einen Haken dran, sondern es regt mich zum Handeln an (238)

habe gutes Selbstvertrauen im Umgang mit DW (253)

Dass ich nicht vor beruflichen Aufgaben zurückschrecke, die die digitalen Lebenswelten meiner Zielgruppe (Jugendliche/ junge Erwachsene) betreffen bzw. sich über digitale Wege an diese Zielgruppe richten (338)

Notwendiges wird ausdrücklich betont! - brauche das als Motivation und zum Handlungsantrieb! (391)

Mehr Selbstvertrauen in digitale Kompetenzen (430)

nicht abgeschreckt vor digitalen Anforderungen zu sein und es als normalen Teil zu betrachten (433)

wenn man mir Angst und Unsicherheit nehmen kann und das Verständnis zu Nutzen und Mehrwert herstellt (440)

dass ich mich digital kompetent fühle und sicher im Umgang mit der digitalen Welt (459)

am eigenen Selbstbewusstsein bei Berührungspunkten mit dem Thema (475)

→ ...und Hilfe zur Selbsthilfe anzubieten/ zu empowern im Umgang mit dem DW
(Auswahl aus n=82)

Empfehlung eines Kurses; Empfehlung etwas zu lesen (O-Ton-Nr.29)

wenn ich mir bei Problemen besser selber helfen kann, also Grundwissen habe in der Herangehensweise (30)

sich gewappnet zu fühlen und empower/ motiviert zu sein, um sich dann selbst aktiv Rat und Information zu digitalen Themen zu suchen; ich fange also an aktiv zu suchen, weil ich mich gewappnet und gestärkt fühle durch die Beratung (56)

dass ich bei der Analyse von Stellenanzeigen erkenne, inwieweit und welche weitere digitale Kompetenz erworben werden soll, um eine Chance auf die Stelle zu haben. (59)

Zu wissen wo sind denn da eigentlich meine Kompetenzen in Sachen Digitalisierung. Dann kann ich im Bewerbungsprozess mehr darauf eingehen und kann im Vorfeld auch besser passende Stellen auswählen bzw. habe Anhaltspunkte, um zu wissen welche Kompetenzen ich aktiv ausbauen kann (67)

Ich kann identifizieren, welches Werkzeug, welche Methodik für meinen Arbeitsalltag wichtig zu entwickeln ist. (98)

Bekomme Hilfe bei der Einschätzung und Bewertung von Informationen und Meinungen (111)

Ich gewöhne mir vorausschauendes Denken an (113)

Wenn ich mir im digitalen Bereich besser zu helfen weiß (119)

Indem ich Vorgehens- und Problemlösungsstrategien habe, die ich anwenden kann im Problemfall. (133)

Ich kann Schwerpunkte setzen, um mich beruflich weiterzuentwickeln (139)

habe "Handlungsermächtigungen" erhalten, wurde bestärkt mich weiterzubilden (199)

Es wurden Strategien/ Schritte besprochen, die mir eine Handlungsstütze bieten (304)

Hilfe bei der Einschätzung und Wahl von Weiterbildungsangeboten (473)

→ Auftrag, als Beratung verfügbar zu sein und zu begleiten (Auswahl aus n=25)

habe anschließend die Möglichkeit der Rücksprache mit Beraterin (O-Ton-Nr.6)

(...) 3. zu wissen, dass es Unterstützung gibt (15)

kann bei Problemen zwischendurch nachfragen (34)

Möglichkeit zur Rückfrage und Auswertung meiner Erfahrungen (88)

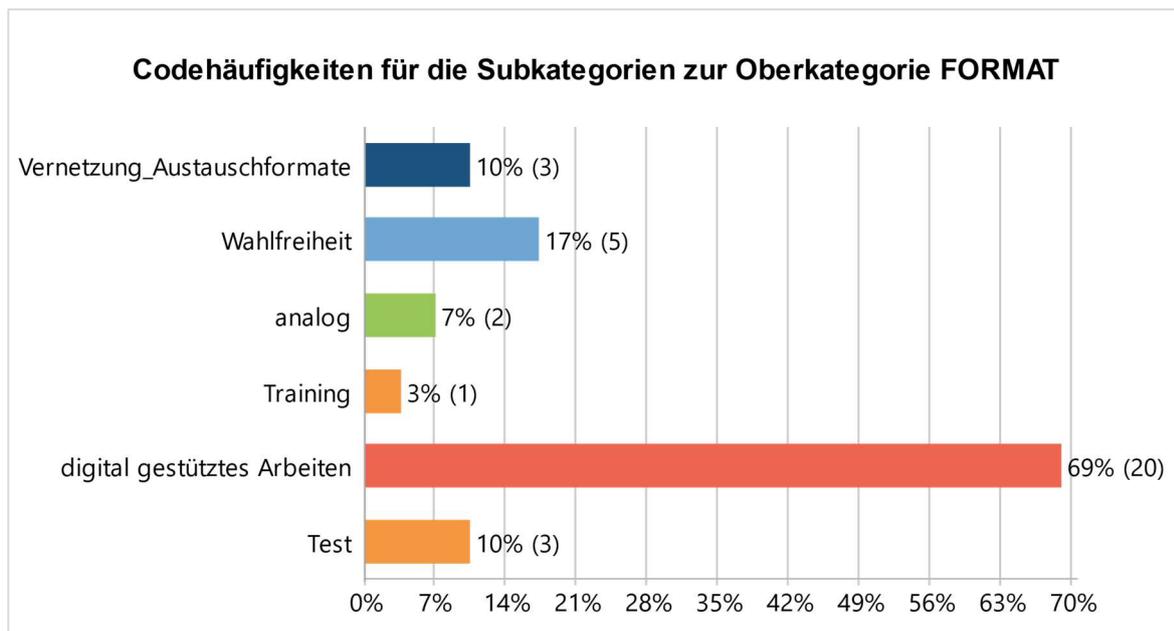
mehr Werbung der BBB im digitalen Raum (auf Nachfrage wie gemeint: und dadurch zu merken, dass es Beratung/ Begleitung zu diesem Thema gibt - wirkt unterstützend) (143)

Wenn ich die Möglichkeit habe, Fragen und Probleme vor dem Hintergrund des digitalen Wandels anzusprechen (160)

Ich wurde in der Entscheidungsfindung unterstützt und begleitet (414)

Ich weiß jetzt, an wen ich mich bei Bedarf wenden kann (446)

In Bezug auf **Formate** – insgesamt 29 der Freitextantworten enthielten dazu Aussagen – zeigte sich, dass insbesondere **digital gestütztes Arbeiten im Rahmen der Beratung – niedrigschwellig** - möglich sein sollte (n=20). Dies betrifft sowohl die Informationsaufbereitung, -weitergabe und -austausch als auch die Umsetzung des Beratungsgesprächs mit digitalen Medien (Video, Mail, kollaborativ geteilte und bearbeitbare Dokumente) sowie die Nutzung von digitalen Tools. Die Befragten äußerten auch den Wunsch, in der **Wahl des Formats selbst flexibel und frei** zu sein (n=5), also z.B. zwischen digital gestützter Beratung und analogem Gespräch grundsätzlich wählen zu können bzw. situativ flexibel digitale Alternativen zu nutzen.



Nachfolgend werden ausgewählte O-Töne in Bezug auf die gewünschte Wahlfreiheit zwischen analoger und digitaler Beratung und in Bezug auf von den Befragten gewünschtes digital gestütztes Arbeiten in der Beratung präsentiert:

Aussagen in Bezug auf Formate der BBB:

→ *Format: in der Wahl flexibel und frei sein, selbst entscheiden (n=5)*

persönliche, vor Ort Angebote (Workshops/Seminare). Ein Mensch kann nicht ersetzt werden durch eine Digitalisierung. (O-Ton-Nr.37)

eine Wahl im Beratungsformat zu haben (52)

Trotz Digitalisierung gibt es Gespräche von Person zu Person (353)

dass die Beratung per Mail oder im Online-Format möglich wäre (376)

neben persönlichen Treffen auch digitale Treffen/ Austausch möglich; dass Umfragen auch online ausfüllbar sind; (377)

→ *Format: digital gestütztes Arbeiten im Rahmen der Beratung, auch niedrigschwellig (Auswahl aus n=20)*

das kann z.B. auch online passieren, z.B. mit geteilten Notizen, die weiter gemeinsam bearbeitet und digital verschickt/ geteilt werden können (O-Ton-Nr.50)

z.B. digital gestützt in der Beratung kommunizieren (z.B. wenn ich keine Zeit habe vorbei zu kommen/ Zeitfaktor); digital flexibel gestalten, z.B. in dem Links zugesendet werden oder die Beratung als Videoanruf stattfindet (51)

Hinweise auf Infoangebote online erhalten (79)

z.B. dass in der pandemischen Situation trotzdem Beratung stattfindet (digital gestützt); dass die Beratung niedrigschwellig ist durchs Digitale (Hygienemaßnahme, Anfahrtsweg entfallen als Hemmschwellen) (84)

Webseiten Pool, Unterstützung bei Internetsuche für z.B. ältere Generation (89)

von einem anderen Ort die Beratung wahrnehmen kann (193)

es werden digitale Angebote genutzt im Rahmen der Beratung (194)

auch online durchgeführte Methoden werden eingesetzt in der Beratung (209)

dass die Beratung auch digital gestützt stattfinden kann (227)

workshopbegleitende Materialien werden digital zur Verfügung gestellt - per Mail oder auf einer Plattform; dass evtl. über gewisse Software Prozesse bildhaft gemacht werden (z.B. Visualisierung eines modernen Bewerbungsprozesses oder wie Qualifizierung aufgebaut werden oder Erfahrung aufgebaut werden kann) (298)

Informationsquellen, Kommunikationsmöglichkeiten sind vereinfacht, z.B. einfach flexibel umswitchen auf Video Call (344)

übersichtliches, umfassendes Online-Angebot (Website); klare, digitale Kommunikation (369)

Website gut strukturiert, aktuelle Infos verfügbar, kann Buchungen darüber vornehmen; neben persönlichen Treffen auch digitale Treffen/ Austausch möglich; dass Umfragen auch online ausfüllbar sind; (377)

Die Erfahrung gemacht zu haben, dass man auch digital sich gut verbinden und Vertrauen aufbauen kann, gute Tools an die Hand bekommen zu haben. (397)

allein durch die Informationen, die man erhält; durch die Online-Tests (Kobra-Kompetenzbilanzierung); Terminfindung durch Terminland (484)

Die Analyse für die vorab angenommene Kategorie **digitalisierungsspezifische Erwartungen**

an eine BBB – also Erwartungen an Beratung und Beratende, welche es ohne den DW vermutlich nicht geben würde – kann durch die bisherige Darstellung an dieser Stelle zusammengefasst werden als **sich durchziehendes Thema, welches das**

Erwartungsspektrum an die Beratung zu Bildung und Beruf querschnittsartig erweitert.

Dies betrifft sowohl Erwartungen beratener Personen an das Themenspektrum zu dem Beratung wahrgenommen werden kann (erweitert um: Entwicklung, Konsequenzen und Auswirkungen des DW auf Lebens- und Arbeitskontexte zu verstehen, Urteilsfähigkeit und Handlungsfähigkeit im Umgang mit dadurch neu entstehenden Anforderungen zu entwickeln) als auch den zugeschriebenen Auftrag, welchen Beratung erfüllen soll (erweitert um: Heranführen an digitale

Tools und Themen, Sensibilisieren für den DW, den Ausbau der digitalen Handlungsfähigkeit zu unterstützen) als auch Wünsche an Formate (erweitert um: digital gestützte Formate).

Eine geringe aber dennoch ins Auge fallende Anzahl an Antworten formulierte explizit Wünsche an eine **wahrnehmbare digitale Kompetenz der Beratenden** (n=11) sowie in ebenfalls wenigen Antworten eine angesprochene **Notwendigkeit und Wahrnehmbarkeit der Beratungsangebote im digitalen Raum** (6) - nachfolgend einige O-Töne dazu:

→ Wunsch: *wahrnehmbare digitale Kompetenz der Beratenden* (Auswahl aus n=11)

klare Kommunikation in E-Mails; Hinweise auf Online-Portale bekommen und der Umgang damit wird gut erklärt - man merkt, dass sich Berater/in selbst damit auskennt (O-Ton-Nr.70)

Methoden und Vorgehen und Hilfestellungen sind auf dem aktuellen Stand; zukunftsweisende Hinweise, was von der Arbeitswelt in 10 bis 20 Jahren zu erwarten ist in Bezug auf den Beruf (177)

auch online durchgeführte Methoden werden eingesetzt in der Beratung (AS38)

Hilfe bei Dokumenten in Word, Power Point (254)

klare, digitale Kommunikation (369)

Handreichung zu digitalen Tools, die mich in der Orientierung unterstützen können (376)

dass ich merke, dass die Beratenden selbst kompetent im Umgang mit digitalen Technologien/ Techniken sind (394)

→ *Notwendigkeit der Sichtbarkeit und Wahrnehmbarkeit des Angebots der BBB im digitalen Raum* (Auswahl aus n=6)

mehr Werbung der BBB im digitalen Raum (auf Nachfrage wie gemeint: und dadurch zu merken, dass es Beratung/ Begleitung zu diesem Thema gibt - wirkt unterstützend) (143)

Website -> findbar sein (160)

übersichtliches, umfassendes Online-Angebot (Website) (369)

Website gut strukturiert, aktuelle Infos verfügbar, kann Buchungen darüber vornehmen (377)

Internetseite; gut, dass es keine Chatbots gibt (477)

Terminfindung durch Terminland (484)

Zusammenfassend betrachtet, zeigt sich in den Antworten unserer Kund*innen zu den Fragen 4 und 5, dass diese – präsentiert man Optionen was Beratung zu Bildung und Beruf im digitalen Wandel leisten könnte – vorrangig Optionen wählen, welche Wünsche nach Information zum digitalen Wandel in der beruflichen Welt generell und bezogen auf den eigenen Beruf/ die eigene Branche zum Ausdruck bringen. Auch die Einschätzung, Bilanzierung und der nutzbringende Ausbau der eigenen digitalen Kompetenzen, um den sich verändernden Anforderungsprofilen entsprechen zu können, ist ein Bereich zu dem sich unsere Kund*innen Information, Begleitung,

Beratung und Empowerment wünschen. **Ein dritter unseren Kund*innen bedeutsamer Punkt ist das Finden einer Balance in der Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel und damit verbunden eine kritische Reflexion und die bewusste Entscheidung wie weit sie mitgehen müssen aber auch wollen.**

Durch die frei formulierbaren Erwartungen und Wünsche an unsere Beratung in Frage 5 bestätigt sich das quantitativ erhobene Bild aus Frage 4. Zusätzlich wird nachvollziehbar, welche Themen unsere Kund*innen im Detail beschäftigen, z.B. in Bezug auf Kompetenzentwicklung und -sensibilisierung und in Bezug auf das Verstehen der Arbeitsmarktentwicklung im digitalen Wandel: das Entwickeln eines Kompetenzbewusstseins und einer Urteilsfähigkeit, was an digitalen Kompetenzen entwickelt werden müsste, um den ändernden Anforderungsprofilen gerecht werden zu können, aber auch das Verstehen der Veränderungen am Arbeitsmarkt durch die Digitalisierung generell:

Wie digital bin ich bereits? Woran mache ich das fest? Wie lässt es sich gegenüber Arbeitgebern kommunizieren? Worin müsste ich mich weiter entwickeln, um Schritt halten zu können? Welche digitalen Kompetenzen sind für mich und meinen beruflichen Zusammenhang überhaupt relevant? Wie kann ich meine digitalen Kompetenzen ausbauen? Wie verändert sich mein Berufsfeld und welche digitalen Kompetenzen verlangt es zukünftig von mir? Wie kann ich meine Scheu gegenüber dem digitalen Wandel überwinden? Welche Konsequenzen hat der digitale Wandel generell auf den Arbeitsmarkt? Welche neuen Bereiche entstehen? Welche davon sind für mich relevant?

Unsere Kund*innen wünschen sich in Bezug auf diese Frage nicht nur Information und Aufklärung, sondern auch Impulse und eine praktische Heranführung an digitale Themen und Tools. Sie wünschen sich eine Beratung, welche selbst informativ up to date ist, selbst digital präsent und erreichbar ist und die digital gestützt arbeitet – gewissermaßen eine Vorbild- oder Vorreiterfunktion einnimmt. Wenn notwendig sollte sie die Beratung auch mit Digitalisierung konfrontieren, ganz praktisch im Abbau von Hemmungen unterstützt und damit Orientierung vermitteln und empowern und damit zum Ausbau der digitalen Handlungsfähigkeit beitragen.

Beratung zu Bildung und Beruf vor dem Hintergrund des digitalen Wandels soll aus Sicht unserer Kund*innen einerseits auf dem Stand der Zeit sein, zugleich aber auch

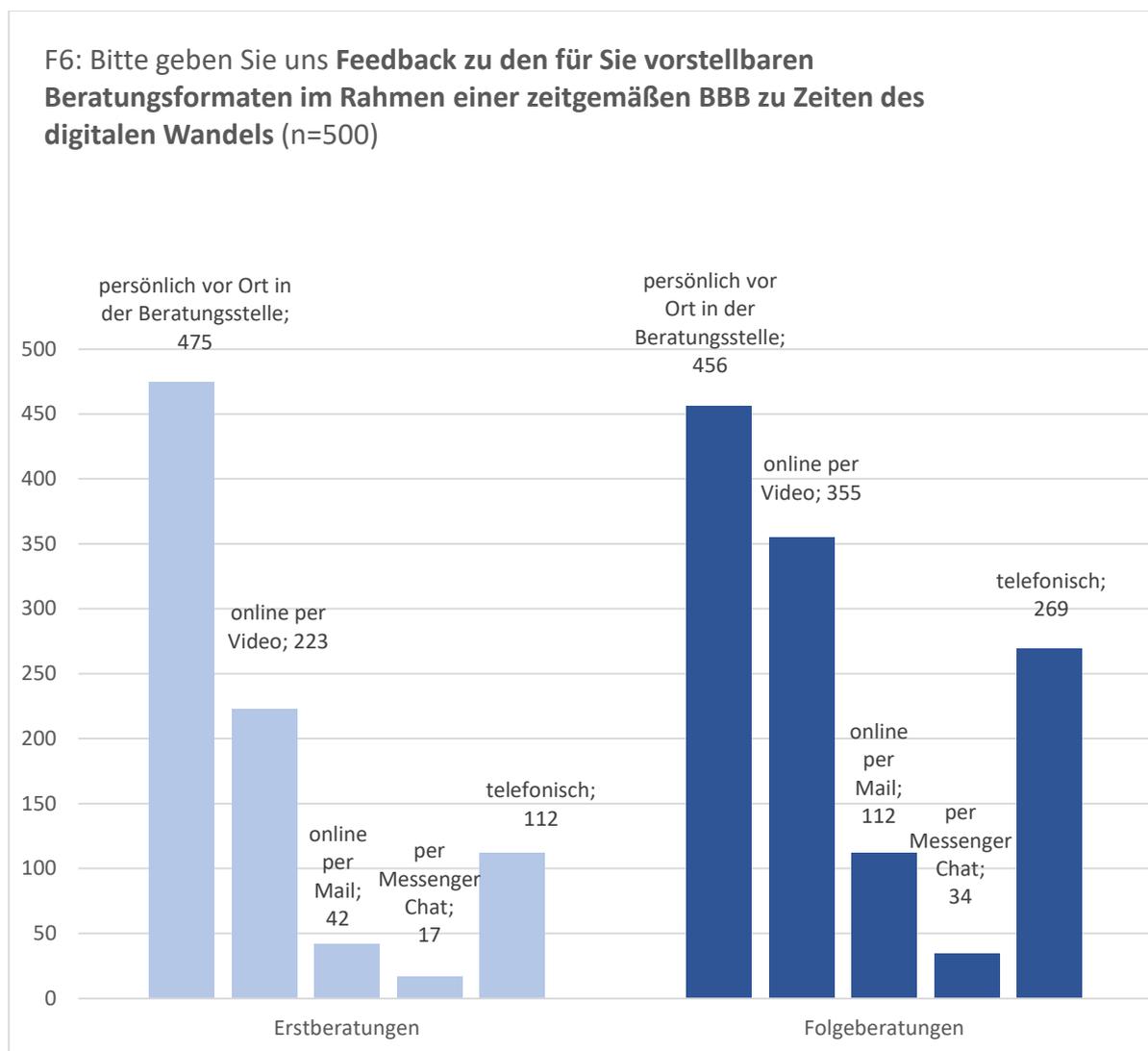
Urteilsfähigkeit und Autonomie sowie eine konstruktiv-kritische Sicht auf den digitalen Wandel befördern.

Ein in dieser Form gut informierter, impulsgebender und unabhängiger Beratungsprozesses wäre einer, welchen sie im Prozess ihrer beruflichen Orientierung vor dem Hintergrund des digitalen Wandels als unterstützend wahrnehmen würden. Damit klingt auch hier – ähnlich wie in Frage 1 (Sicht auf den digitalen Wandel) – an, dass unsere Kund*innen weiterhin selbstbestimmt sein wollen. Sie wollen sich auf den digitalen Wandel einlassen, sich mit ihm entwickeln, brauchen aber auch Orientierung, Sicherheit und Empowerment, um Grenzen zu ziehen. Dies spiegelt sich auch in dem Wunsch wider, die Wahlfreiheit zu haben, weiterhin sowohl analoge als auch digitale Beratungsangebote wahrnehmen zu können.

Ergebnisse Frage 6

In [Frage 6](#) wurde um Feedback gebeten, welche Beratungsformate gewünscht werden: „**Bitte geben Sie uns Feedback zu den für Sie vorstellbaren Beratungsformaten im Rahmen einer zeitgemäßen BBB zu Zeiten des digitalen Wandels. (Sie können alle Optionen wählen oder einzelne)**“.

Es waren fünf Formate zur Auswahl angeboten, welche in Bezug auf Erstberatungen und Folgegespräche sämtlich oder zum Teil ausgewählt werden konnten. Die Befragten wurden nicht um ein Ranking gebeten, sondern nur um die Auswahl aller für sie vorstellbaren Beratungsformate.



Die quantitative Auswertung zeigt, dass für Erstberatungen als auch für Folgegespräche die persönliche Beratung vor Ort von über 90% der befragten Personen vorstellbar ist (475 Befragte oder 95% als Format für Erstberatungen, 456 Befragte oder 91% als Format für Folgeberatungen). Die videogestützte Beratung online ist für 223 befragte Personen (45%) als

Rahmen für ein Erstgespräch zugleich aber für 355 Personen (71%) für Folgegespräche denkbar. Das telefonische Format ist für 112 Befragte (22%) als Rahmen für ein Erstgespräch und für 269 Befragte (53%) als Rahmen für Folgegespräche vorstellbar.

Ein sehr kleiner Teil der Befragten würde messenger- oder chatgestützte Beratung in Erwägung ziehen - sowohl als Rahmen für ein Erstgespräch (17 Person, 3%) als auch für Folgegespräche (24 Personen, 7%). Beratung im Mailformat erscheint 42 Personen (8%) für ein Erstgespräch vorstellbar und 112 Personen (22%) für Folgegespräche.

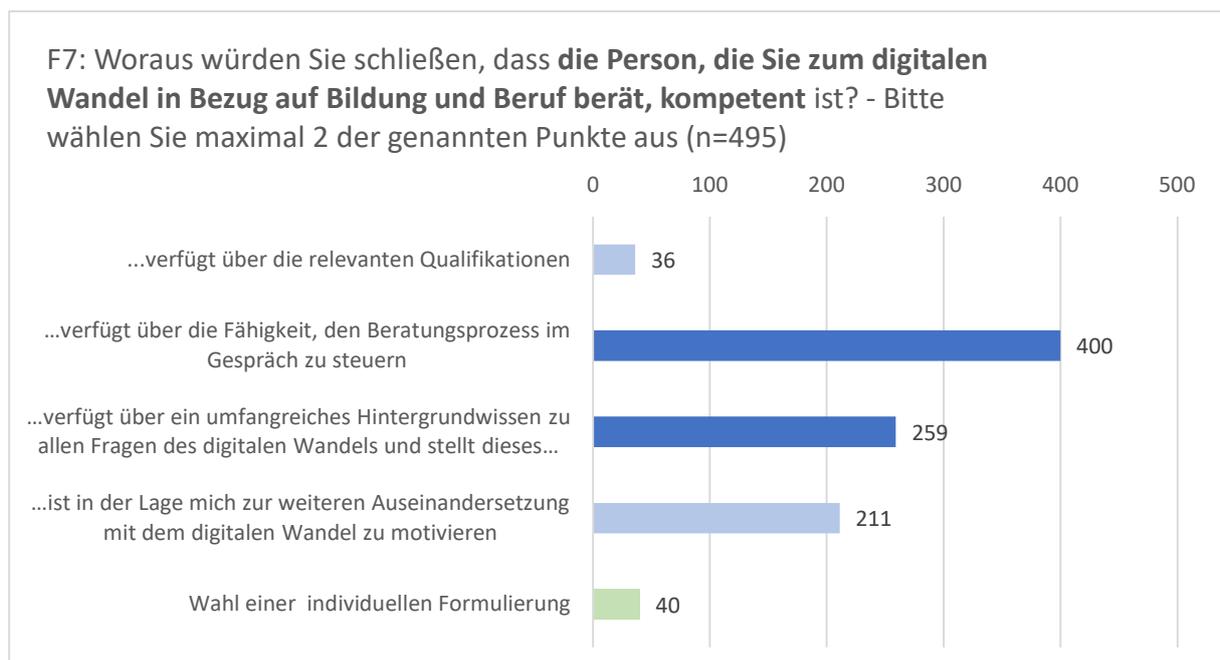
Fast alle unsere Kund*innen wünschen sich für den ersten Kontakt die analoge Beratung in Präsenz vor Ort. Das persönliche Kennenlernen in Präsenz ist offenbar bedeutsam, um Vertrauen in das Angebot und die Beratungsperson zu fassen. In Bezug auf Folgegespräche ist die Zustimmung zu diesem Format ähnlich hoch, annähernd drei Viertel der Befragten kann sich aber Folgegespräche auch videogestützt online vorstellen und mehr als die Hälfte aller Befragten sieht in der telefonischen Beratung ein geeignetes Format für Folgekontakte. Damit stehen klar all die Formate oben auf der Wunschliste unserer Kund*innen, welche auf zumindest einem Kanal einen unmittelbar persönlichen zeitlich synchronen Kontakt zur Beratungsperson ermöglichen. Hintergründe könnten der Aufbau von Vertrauen in die Beratungsperson und die Institution sein, die zeitlich unmittelbare Rückkopplung (Synchronität) in der Kommunikation und vielleicht auch schlicht der Wunsch nach direktem persönlichem Kontakt.

Ergebnisse Frage 7

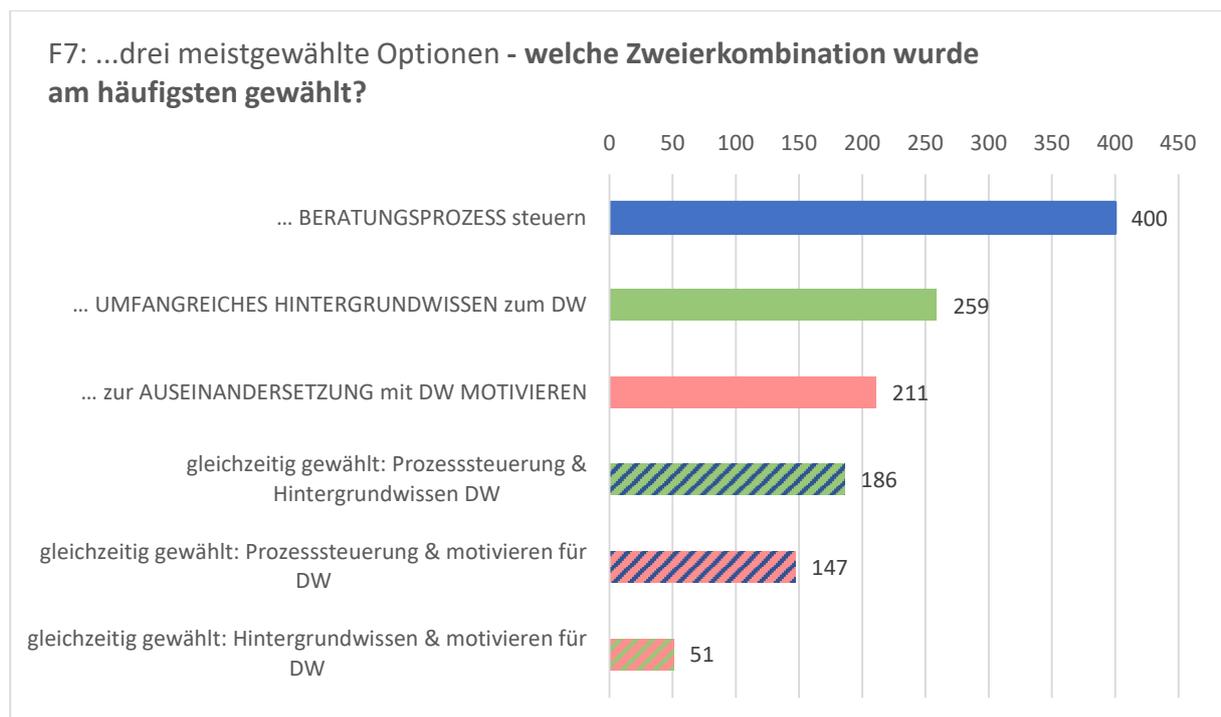
Frage 7 fragte: „**Woraus würden Sie schließen, dass die Person, die Sie zum digitalen Wandel in Bezug auf Bildung und Beruf berät, kompetent ist?** (Sie können aus den folgenden Antwortoptionen maximal 2 auswählen bzw. eine Antwort frei formulieren oder auch Ergänzungen vornehmen.):

- Die Person verfügt über die relevanten formalen Qualifikationen, wie z.B.: _____
- Die Person verfügt über die Fähigkeit, den Beratungsprozess zu steuern, z.B. durch Anwendung geeigneter Gesprächstechniken, Fragetechniken, kann gut zuhören und... _____
- Die Person verfügt über ein umfangreiches Hintergrundwissen zu allen Fragen des digitalen Wandels und stellt dieses zur Verfügung, z.B.: _____
- Die Person ist in der Lage, mich zur weiteren Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel zu motivieren, indem sie mich z.B. darin unterstützt, mir meiner Ressourcen bewusst zu werden, mich in meiner Lernfähigkeit bestärkt, ... _____
- Woraus würden Sie es noch schließen? _____“

Insgesamt 495 Befragte beantworteten diese Frage. 441 Personen wählten zwei Optionen, 49 Personen wählten eine Option und 5 Personen wählten drei Optionen (zurückzuführen auf den Testlauf zu Beginn der Befragungen). Es zeigte sich in der quantitativen Auswertung, dass drei Antwortoptionen besonders häufig gewählt wurden: b) die Fähigkeit, den Beratungsprozess zu steuern (400 = 81%), c) umfangreiches Hintergrundwissen zu allen Fragen des DW bereit zu stellen (259 = 52%) und d) zur weiteren Auseinandersetzung mit dem DW zu motivieren (211 = 43%). Option a) (Qualifikationen) wurde von 36 Personen (7%) als Kompetenzindikator gewählt.



Die weitere Analyse zeigt, dass von den 400 Personen, welche die Fähigkeit der Beratungsperson den Beratungsprozess zu steuern als wichtig erachteten, fast die Hälfte (186 Personen) als zweite Nennung das Hintergrundwissen zum DW als Hinweis auf die Kompetenz der beratenden Person ansehen würden und 147 Personen als zweite Wahl die Fähigkeit, zur weiteren Auseinandersetzung mit dem DW zu motivieren als Kompetenzindikator für eine kompetente Beratungsperson ansehen würden. Insgesamt 51 Personen entschieden sich für die Kombination aus Hintergrundwissen zum digitalen Wandel und der Fähigkeit zur Auseinandersetzung mit dem DW zu motivieren. Die folgende Abbildung veranschaulicht dies:



Somit zeigt sich ein deutlicher Schwerpunkt aus drei genannten Aspekten, welche in Kombination miteinander genannt werden: die **Kompetenz der Prozesssteuerung im Gespräch scheint als unverzichtbare Grundlage** wahrgenommen zu werden – **hinzu gewünscht wird entweder eine Informiertheit zum DW in Bildung und Beruf**, welche in das Gespräch einfließt **oder die Fähigkeit, für die weitere Auseinandersetzung mit dem DW zu motivieren**.

Jeder der Antwortoptionen, welche für Frage 7 angeboten wurden, enthielt auch die Möglichkeit, in einem Freitextfeld Beispiele zu benennen. Die gewählten Optionen wurden tatsächlich häufig im Freitext mit einer Ergänzung/ Weiterführung versehen. Für die eher selten gewählte Antwortoption „relevante Qualifikationen“ wurden in 23 Fällen Ergänzungen hinterlassen. Für die am häufigsten gewählte Antwortoption „Kompetente Prozesssteuerung“ wurden 243 Male Ergänzungen vorgenommen und für die ebenfalls häufig gewählte Antwortoption „relevantes Hintergrundwissen“ wurde in 142 Fällen eigene Gedanken oder Beispiele ergänzt. Für die am dritthäufigsten gewählte Antwort „motivieren für die Auseinandersetzung mit DW“ wurden 87 Male

Aspekte ergänzt oder Beispiele benannt. Die folgenden Abschnitte präsentieren die inhaltliche Strukturierung der Antworten und jeweils ausgewählte O-Töne.

Antwortoption a): die Beratungsperson verfügt über relevante Qualifikationen – Ergänzungen im Freitext

Im Freitextfeld hinterließen 23 von 36 Personen (welche die Option gewählt hatten) eine freie Ergänzung. Konkrete formale Abschlüsse fanden hier überraschenderweise selten Erwähnung. Eher wurden Aspekte ergänzt, welche die Erfahrung und das Knowhow der Beratenden betreffen. Außerdem wurden in Bezug auf branchenspezifisches und digitalisierungsbezogenes Wissen Beispiele genannt, woran die Befragten die Kompetenz einer Beratungsperson, welche zum digitalen Wandel in Bildung und Beruf berät, messen würden. Nachfolgend werden einige O-Töne präsentiert (Auswahl aus n=23):

O-Töne zu Kenntnissen, Ausbildung, Erfahrung und Know How

Ausbildung/ Erfahrung und Know How als Berater/in (O-Ton-Nr.15)

Mischung aus Psychologie und Pädagogik (149)

Problemanalyse/ -bewältigung (239)

muss nicht unbedingt ein Spezialist sein, aber Erfahrung haben mit dem Thema (209)

relevante Zusatzqualifikationen (472)

O-Töne zur digitalen Kompetenz der Beratenden (theoretisch/ praktisch)

ist selbst kompetent bezogen auf Digitalisierung (Apps, Komm.tools, Recherchen im Netz, Videokonferenzen etc.)(O-Ton-Nr.16)

dass die Person digitale Kompetenzen im Beruf selbst anwendet (40)

mit eigenem digitalem Verständnis (149)

Informationssicherheit digital (199)

grundlegende digitale Kompetenzen (248)

Kommunikation via Online-Tools, digitale Präsentationen (369)

Kenntnisse zum Digitalisierungsstand; Kenntnisse über Weiterbildungsfelder (374)

Wissen über die Berufsfelder und welche digitalen Kompetenzen da wichtig sind (452)

feststellen von dig. Lernformaten/ Präsentationen; Nutzung dig. Beratungstools (469)

versteh z.B. was Machine Learning ist und wie man sich in diese Richtung weiter entwickeln kann mit Weiterbildung (474)

digitale Trends antizipieren können (477)

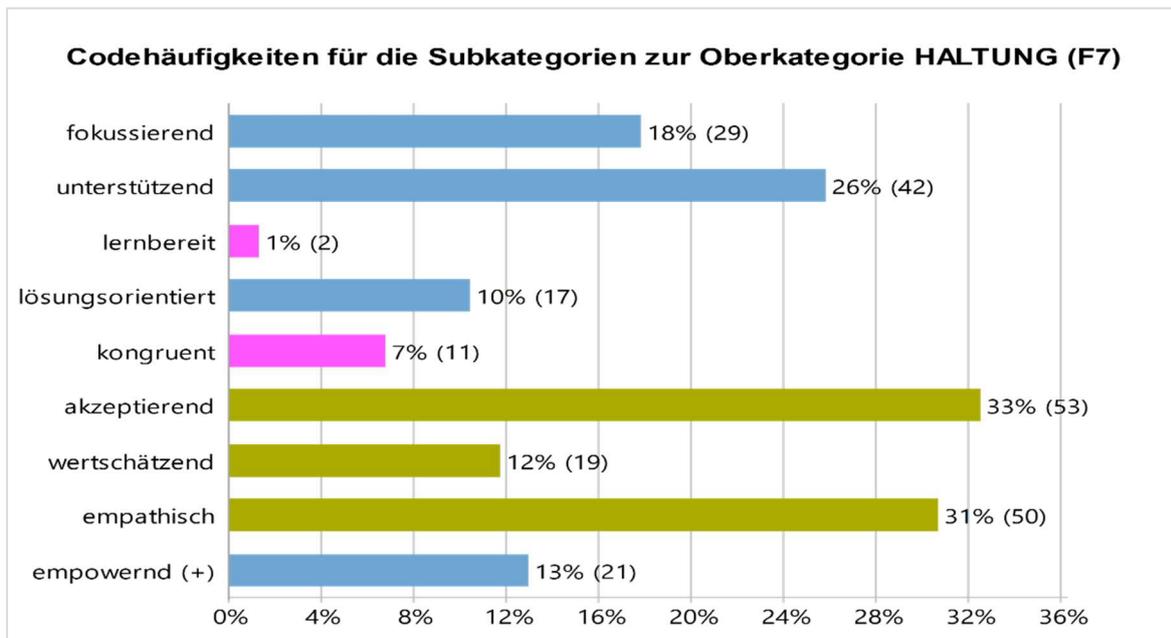
bezüglich Online-Strategien, z.B. bezogen auf Bewerbung (60)

kennt die Programme und Begriffe (z.B. zum Interpretieren von Stellenanzeigen) (30)

Ausbildung, Erfahrung im Bewerbungsprozess (Lebenslauf/ Anschreiben), Anforderungen bei speziellen Stellen/ Organisationen/ Unternehmen (59)

Antwortoption b): Kompetente Prozesssteuerung – Ergänzungen im Freitext

Von den 400 Personen, welche die Antwortoption „Kompetente Prozesssteuerung“ wählten, machten 243 Ergänzungen im dazu gehörenden Textfeld. Hier zeigte sich in 163 Ergänzungen, dass eine **wünschenswerte Haltung der beratenden Person** gegenüber Kund*innen beschrieben wurde: akzeptierend, empathisch, unterstützend, fokussierend, wertschätzend, empowernd und ressourcenorientiert sowie lösungsorientiert und kongruent im Auftreten. Hier ein Bild zur Häufigkeit der gefundenen Beschreibungen:



Auf den Seiten 66/67 werden einige ausgewählte O-Töne aus allen 243 die Haltung betreffenden Freitextergänzungen präsentiert.

Kompetente Prozesssteuerung: die Haltung der beratenden Person ist...

...akzeptierend (Auswahl aus n=53)

berücksichtigt auch Vorbehalte bzgl. gesundheitlicher Einschränkungen (psychisch) (O-Ton-Nr.148)

kann sich auf die Probleme/ schwierige Erfahrungen einlassen/ stellt Lösungsansätze vor (304)

auch mit Unsicherheit und eingeschränktem Selbstwertgefühl umgehen (311)

hat Verständnis für Unsicherheit und Zukunftsängste (387)

urteilt/ verurteilt nicht; ist offen für Entscheidung bezüglich Neuorientierung (393)

Verständnis für Veränderungswünsche (443)

mit Unsicherheit und Zweifeln bei der Entscheidungsfindung umgehen (486)

...unterstützend (Auswahl aus n=42)

nachvollziehbar erklären (O-Ton-Nr.129)

kann mich strukturieren, in meinem - manchmal - sprunghaften Denken (141)

Möglichkeiten und Optionen aber auch auf Risiken hinweisen (169)

unterstützt mich bei meinen "leidigen" Entscheidungsnöten (207)

zeigt mir neue/ alternative Wege auf (218)

zur Reflexion anregen und Struktur geben (247)

kann gute Fragen stellen. Ich bekomme dadurch ein Gefühl für das Wesentliche/ Notwendige (330)

ist empathisch, kreativ, positive Ausstrahlung, motivierend, sieht das Positive, formuliert Ressourcen (498)

...empathisch (Auswahl aus n=50)

versetzt sich in meine Situation (27)

und sich in den Menschen einfühlen bzw. verstehen (37)

auf meine Person einstellen; hat Verständnis für Unsicherheit (166)

kann sich in die Situation eindenken/ einlassen (343)

eine Beziehung aufbauen, Verständnis entwickeln (460)

lässt Raum, ist empathisch und kommuniziert auf Augenhöhe (445)

...kongruent (Auswahl aus n=11)

ist auch bereit, etwas von sich preiszugeben (O-Ton-Nr.201)

ist transparent und schafft Vertrauen (259)

geht auf Positives wie auch Negatives ein; Ehrlichkeit; ist realitätsnah (331)

hat auch den Mut zur konstruktiven Kritik (385)

ist erfahren und authentisch (485)

...empowernd (Auswahl aus n=21)

gibt ein gutes Gefühl, zum Erfolg in der Berufsfindung zu kommen (O-Ton-Nr.59)

fängt mich bezüglich meiner Unsicherheiten auf, macht mir Mut (137)

mich auf meine Stärken fokussieren (147)

mir neue Perspektiven aufzuzeigen; Mut machen (170)

nimmt mir Ängste und Unsicherheiten (182)

geht positiv an ein Problem heran, macht Mut (187)

arbeitet ressourcenorientiert (232)

...wertschätzend (Auswahl aus n=19)

nimmt mich ernst, geht auf mich ein (264)

nimmt mich ernst, kein Oberlehrerverhalten (266)

spult nicht nur sein/ ihr Programm ab (292)

geht auf mich ein. Das Gespräch fand auf Augenhöhe statt. (347)

schafft ein sicheres, wertschätzendes Umfeld (380)

...fokussierend (Auswahl aus n=29)

setzt Prioritäten und strukturiert (O-Ton-Nr.231)

kann gut analysieren und die Situation einschätzen (238)

mich strukturieren, mir helfen Prioritäten zu setzen (246)

mir helfen, mich auf das Wesentliche zu konzentrieren (269)

die Fragestellung präzisieren und Lösungsansätze erarbeiten (277)

kann gute Fragen stellen. Ich bekomme dadurch ein Gefühl für das Wesentliche/ Notwendige (330)

hat die Fähigkeit zu strukturieren und zu klären und zielorientiert den roten Faden im Auge zu behalten (498)

...und lösungsorientiert (Auswahl aus n=17)

hat Erfahrungen, die zu konkreten Lösungsansätzen führen (136)

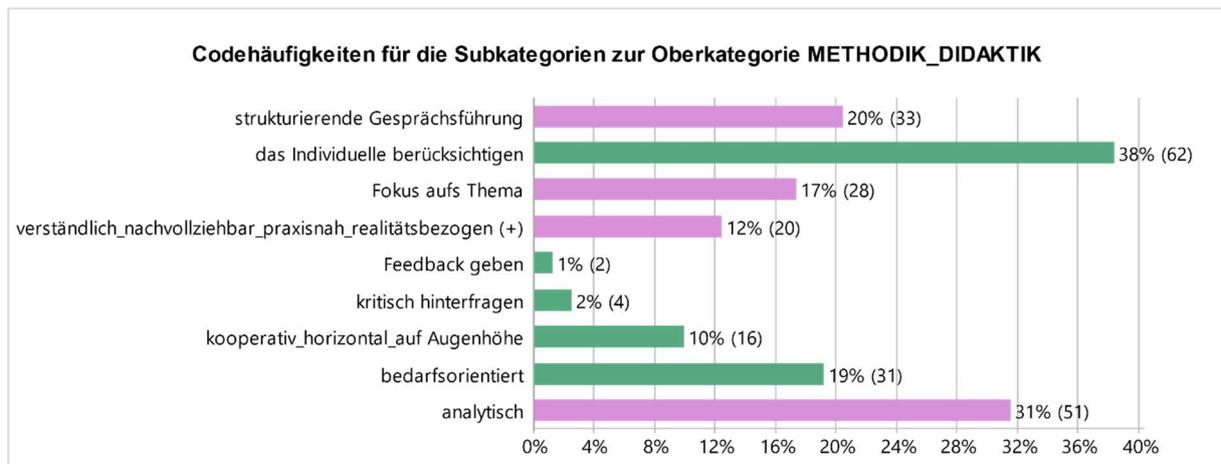
mir Lösungsoptionen aufzuzeigen (139)

geht positiv an ein Problem heran, mach Mut (187)

arbeitet problemlösungsorientiert (321)

stellt die richtigen Fragen; zeigt Lösungen auf (358)

In 163 Freitextfeldern zur Antwortoption b) fanden sich Assoziationen in Bezug auf kompetente Prozesssteuerung, die in der Analyse dem Thema **Methodik/ Didaktik** zugeordnet wurden. Besonders häufig wurde genannt, dass in der Steuerung des Beratungsprozesses das Individuelle Berücksichtigung finden und die Beratung bedarfsorientiert erfolgen sollte (n=62). Auch eine analytische Herangehensweise (51) und eine strukturierende (33) sowie das Thema fokussierende Gesprächsführung (28) wurden benannt sowie die Nachvollziehbarkeit/ Verständlichkeit und Praxisnähe von Erklärungen (20).



Nachfolgend einige ausgewählte O-Töne:

Kompetente Prozesssteuerung: die Methodik/ Didaktik im Beratungsprozess...

... berücksichtigt das Individuelle (Auswahl aus n=62)

auf die individuelle Situation des Gegenübers eingehen (O-Ton-Nr.83)

auf mich individuell eingeht (167)

unterstützt mich bei meinen "leidigen" Entscheidungsnöten (207)

nimmt mich ernst, geht auf mich ein (264)

kann mich abholen (296)

kann sich auf die individuelle Situation einstellen (359)

sich in meine Situation/ meine Vorhaben hineindenken (383)

auf mich eingehen; keine Standardantworten! (490)

... orientiert sich am Bedarf (Auswahl aus n=31)

erkennt wo Beratung/ Unterstützung nötig ist (O-Ton-Nr.59)

geht konkret auf meinen Bedarf ein (132)

arbeitet problemlösungsorientiert (321)

kann sich gut auf meinen Bedarf einstellen (379)

ist neutral, versucht nicht zu verkaufen, die eigenen Vorstellungen umzusetzen (437)

... ist kooperativ, auf Augenhöhe (Auswahl aus n=16)

nimmt mich ernst, kein Oberlehrerverhalten (O-Ton-Nr.266)

geht auf mich ein. Das Gespräch fand auf Augenhöhe statt. (347)

ist empathisch, kann auch mit Unsicherheiten umgehen; nicht von oben herab! (392)

eine Beziehung aufbauen, Verständnis entwickeln (460)

Bedürfnisse erkennen, ohne vorzeitige Schlüsse zu ziehen (480)

...integriert Feedback und konstruktiv-kritisches Hinterfragen

(Auswahl aus n=6)

kritisch hinterfragen (O-Ton-Nr.54)

Möglichkeiten und Optionen aber auch auf Risiken hinweisen (169)

wer fragt, der führt... gezielte Nachfragen (195)

Feedback geben (377)

hat auch den Mut zur konstruktiven Kritik (385)

... ist analytisch (Auswahl aus n=51)

meinen aktuellen Stand analysieren, einschätzen (O-Ton-Nr.189)

wer fragt, der führt... gezielte Nachfragen (195)

kann gut analysieren und die Situation einschätzen (238)

komplexe Sachverhalte nachvollziehen (268)

die Fragestellung präzisieren und Lösungsansätze erarbeiten. (277)

vor allem raushören was wichtig ist (282)

analysieren; fragt auch nach (300)

kann gute Fragen stellen. Ich bekomme dadurch ein Gefühl für das Wesentliche/ Notwendige (330)

kann sich gut ein Bild machen von Fähigkeiten des Gegenübers; (349)

stellt die richtigen Fragen (358)

hat die Fähigkeit zu strukturieren und zu klären und zielorientiert den roten Faden im Auge zu behalten (498)

... ist gekennzeichnet durch eine strukturierende, das Thema fokussierende Gesprächsführung (Auswahl aus n=33)

meine Hektik und Gedankensprünge zähmen (O-Ton-Nr.125)

kommt auf den Punkt (197)

mich strukturieren und kann Prioritäten setzen (213)

mit mir Kriterien für die Entscheidungsfindung definieren (233)

verliert die Person und aktuelle Situation nicht aus den Augen (260)

strukturieren und auf das Wesentliche konzentrieren (271)

hilft beim Ergänzen der Optionen, gibt mir Struktur (278)

muss nicht der Crack sein im Digitalen aber in der Gesprächsführung (318)

... legt Wert auf Verständlichkeit, Nachvollziehbarkeit, Praxisnähe und Realitätsbezug (Auswahl aus n=20)

visualisieren auf einem Smartboard (O-Ton-Nr.32)

praxisnah zu argumentieren (86)

und erklärt praxisnah und realitätsbezogen (117)

nachvollziehbar erklären (129)

kann Machbares aufzeigen (174)

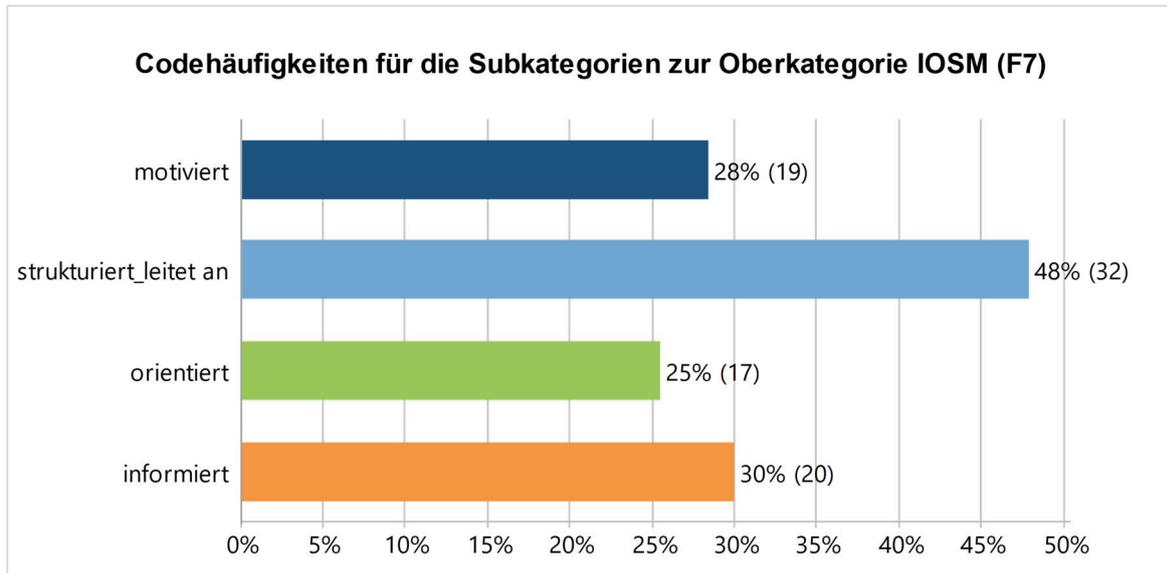
sich verständlich auszudrücken (284)

geht auf Positives wie auch Negatives ein; Ehrlichkeit; ist realitätsnah (331)

gibt im richtigen Moment konkrete Handlungstipps (338)

einfache Antworten geben (430)

In 67 Ergänzungen zur Antwortoption b) wurde kompetente Prozesssteuerung immer wieder mit Fähigkeiten und Aktivitäten der beratenden Person verbunden, welche im **Qualitätsrahmen Berliner Modell als Qualitätsziele guter Beratung** beschrieben sind: zu informieren, zu orientieren, zu strukturieren und zu motivieren. Hier eine Abbildung zu den Häufigkeiten:



Kompetente Prozesssteuerung in der Beratung in Zeiten des DW besteht aus Sicht unserer Kund*innen im...

...Strukturieren/ Anleiten (ausgewählte O-Töne aus n=32)

kritisch hinterfragen (O-Ton-Nr.54)

auch Unentschlossenheit und Unwissen zu strukturieren (99)

Informationen einordnen und Optionen ableiten (107)

mich strukturieren, mir helfen Prioritäten zu setzen (246)

zur Reflexion anregen und Struktur geben (247)

mir helfen, mich auf das Wesentliche zu konzentrieren (269)

kann gute Fragen stellen. Ich bekomme dadurch ein Gefühl für das Wesentliche/ Notwendige (330)

hat die Fähigkeit zu strukturieren und zu klären und zielorientiert den roten Faden im Auge zu behalten (498)

...Informieren (Auswahl aus n=20)

klärt mich über meine Rechte auf (O-Ton-Nr.38)

den Blick erweitern in Bezug auf Digitalisierung und damit verbundene Chancen (133)

Möglichkeiten und Optionen aber auch auf Risiken hinweisen (169)

kann mir meine Fragen konkret beantworten (179)

gibt Hilfestellung zu Tools und Fortbildungsmöglichkeiten (199)

breit gefächerte Information anbieten, praktische Erfahrung (267)

...Motivieren (Auswahl aus n=19)

bestärkt, unterstützt mich (O-Ton-Nr.14)

erkennt wo Beratung/ Unterstützung nötig ist, kann sich gut einfühlen, gibt ein gutes Gefühl, zum Erfolg in der Berufsfindung zu kommen (59)

fängt mich bezüglich meiner Unsicherheiten auf, macht mir Mut (137)

mich auf meine Stärken fokussieren (147)

mir neue Perspektiven aufzuzeigen; Mut machen (170)

geht positiv an ein Problem heran, mach Mut (187)

macht mir Mut für einen Neuanfang (203)

kreativ, positive Ausstrahlung, motivierend, sieht das Positive, formuliert Ressourcen (498)

...und Orientieren (Auswahl aus n=17)

mir Optionen und Möglichkeiten aufzeigen (O-Ton-Nr.186)

zeigt mir neue/ alternative Wege auf (218)

mit mir Kriterien für die Entscheidungsfindung definieren (233)

kann gut analysieren und die Situation einschätzen (238)

mit mir über Alternativen und Optionen reflektieren (258)

kann gute Fragen stellen. Ich bekomme dadurch ein Gefühl für das Wesentliche/ Notwendige (330)

geht auf Positives wie auch Negatives ein; Ehrlichkeit; ist realitätsnah (331)

Kompetenz in der Gesprächssteuerung wird auch in der Verantwortungsübernahme für die Rahmenbedingungen der Gesprächssituation gesehen. In 22 Freitextergänzungen zu Antwortoption b) wurde in Bezug auf den **Rahmen der Beratung** thematisiert, dass die beratende Person Raum lässt (n=11), die Beratung unabhängig und ergebnisoffen erfolgt (5). Auch Klarheit und Transparenz in Bezug auf Zeit und Rollen (4) sowie die Vertraulichkeit der Gesprächssituation (3) und der Einsatz digitaler Tools im Beratungsprozess (2) wurden als Anforderungen an eine kompetente Prozesssteuerung benannt

Die beratende Person als **Vermittlerin des DW**, hauptsächlich im Sinne eines **Role Models** oder einer Person die sich auskennt (n=16) und digitale Kompetenz vorlebt wurde in insgesamt 18 Freitextantworten charakterisiert.

Nachfolgend werden ausgewählte O-Töne präsentiert:

Kompetente Prozesssteuerung in der Beratung in Zeiten des DW schafft einen Rahmen, der...

...Raum lässt (Auswahl aus n=11)

beantwortet geduldig meine Fragen (O-Ton-Nr.126)

hat Verständnis für meine Situation und ist geduldig (215)

lässt der Person Raum (248)

mit mir über Alternativen und Optionen reflektieren (258)

...unabhängig und ergebnisoffen ist (Auswahl aus n=5)

Möglichkeiten und Optionen aber auch auf Risiken hinweisen (O-Ton-Nr.169)

keine Lösungsvorschläge aufdrücken (173)

urteilt/ verurteilt nicht; ist offen für Entscheidung bezüglich Neuorientierung (393)

ist neutral, versucht nicht zu verkaufen, die eigenen Vorstellungen umzusetzen (437)

...vertraulich ist und klar und transparent in Bezug auf Rollenverteilung und Zeitrahmen (Auswahl aus n=3+4)

ist transparent und schafft Vertrauen (O-Ton-Nr.259)

nimmt mich ernst, kein Oberlehrerverhalten (266)

definiert einen nachvollziehbaren Rahmen (295)

schafft ein sicheres, wertschätzendes Umfeld (380)

gibt mir Sicherheit, schafft Vertrauen (413)

...digitale Tools nutzt und in dem die Beratenden als role model digitale Kompetenz vorleben und im Lernen begleiten

(Auswahl aus n=2+16)

Fähigkeit, digitale Kompetenzen im Beratungsprozess einzubringen, z.B. digital gestützt zu visualisieren auf einem Smartboard (O-Ton-Nr.32)

gibt Hilfestellung zu Tools und Fortbildungsmöglichkeiten (199)

kann sich informieren und ist offen für facettenreiche Wege der Digitalisierung (349)

*hat eine "Zeitgenoss*innenschaft", weiß/ versucht zu wissen/ zu verstehen, wie der "heutige" Arbeitsmarkt funktioniert - up to date sein (374)*

Plattformen des digitalen Austauschs bedienen (500)

Antwortoption c): Zur Verfügung gestelltes Hintergrundwissen – Ergänzungen im Freitext

Von den 259 Befragten, welche die Antwortoption „Hintergrundwissen“ wählten, machten über die Hälfte (142) Angaben im dazu gehörenden Textfeld. Darin fanden sich konkrete Beschreibungen dieses Hintergrundwissens bzw. Wünsche wie dieses eingebunden werden sollte. Mehrfach wurden als Anforderungen an eine informierte beratende Person genannt, dass diese über **branchenspezifisch konkretes Wissen** verfügt, **Praxisbeispiele** nennen kann (57) und **Informationen und Wissen aufbereitet** zur Verfügung stellt (29). Sie sollte informiert sein über Verbesserungen und Risiken (4) sowie über die **Arbeitswelt 4.0** generell (23). Sie kann **Hinweise für die eigene Kompetenzentwicklung im DW** geben (19) und **kennt Informationsquellen und spezialisierte Stellen** rund um das Thema DW in der Arbeitswelt (23). Die Befragten wünschen sich von einer kompetenten Beratungsperson, dass diese **weiß wovon sie/er spricht** (16) und **kompetent in digitalen Anwendungen** ist (4), eine **kritische Distanz** zum DW einnehmen kann (5) und glaubwürdig erscheint (4). Die beratende Person sollte souverän mit dem DW und den damit verbundenen Entwicklungen umgehen können.

Hier ausgewählte O-Töne:

Eine vor dem Hintergrund des digitalen Wandels kompetent beratende Person ...

...verfügt über branchenspezifisch konkretes Wissen zum DW, kann praktische Beispiele nennen und versteht es, Wissen aufzubereiten

(Auswahl aus n=57+29)

Fachwissen und nicht allgemeine Floskeln (115)

konkrete Beispiele auf mein Berufsfeld (118)

Datenschutz; Recht (Bildgebrauch online); Onlinekommunikationstools; E-Learning & Blended Learning (199)

"Situation auf dem Markt" - guter Überblick (236)

digitale Anforderungen z.B. auch in Nonprofit-Organisationen (361)

digitale Anforderungen in verschiedenen Berufszweigen (371)

nennt mir konkrete Kontaktpartner, potentielle Auftraggeber (456)

bezgl. meines Anliegens einen Praktikumsplatz als Anwendungsentwickler zu finden (386)

stellt mir Optionen für die Recherche vor; unterscheidet Wichtiges von Unwichtigem (138)

in Form eines konkreten Handlungsplans (215)

konkrete Angebote, um meine Kompetenzen zu erweitern, mich auf das Lernen vorzubereiten (347)

konkrete WB-Angebote und Auswahl bezüglich meines Weiterbildungsbedarfes (310)

in der Beschreibung der Unterschiede zw. ähnlich wirkenden Angeboten (250)

gibt Anregungen und Beispiele für meine Perspektive (350)

hat einen guten Überblick und kann praxisnah Wissen vermitteln (360)

Eine vor dem Hintergrund des digitalen Wandels kompetent beratende Person ...

...ist informiert über die Arbeitswelt 4.0 und auskunftsfähig in Bezug auf Verbesserungen aber auch Verschlechterungen und Risiken (Auswahl aus n=4+23)

Was verbessert sich in der Arbeit/was nicht (2)
zum Thema Digitalisierung/ Nachhaltigkeit (107)
gesetzliche Regelungen; politische Neuerungen etc. (164)
Arbeitsmarktzahlen, Digitalisierung in meiner Branche/ meinem Beruf (14)
Auswirkungen auf Arbeitsmarkt: Branchen, Arbeitsplätze, Aufgaben (53)
weist auf ggf. neue Entwicklungen in meinem Tätigkeitsfeld hin (189)
home-office, digitale Bewerbungsverfahren etc.(211)

gibt mir einen Überblick zukünftiger digitaler Anforderungen in meinem Bereich (246)
in der Benennung konkreter WB-Notwendigkeiten (278)
kann Tools benennen, die für mich Sinn machen, mir die Arbeit erleichtern (317)
kennt aktuelle Trends und Entwicklung (356)

... kann Hinweise geben für die eigene Kompetenzentwicklung im digitalen Wandel (Auswahl aus n=19)

weist mich hin auf Möglichkeiten, Fähigkeiten auszubauen und kennt Supportmöglichkeiten, wenn ich an meine Grenzen stoße (O-Ton-Nr.91)
konkrete Tipps zu relevanten Anforderungen und konstruktive Vorschläge wie Wissenslücken gefüllt und die Kenntnisse erworben werden können (128)
konkrete Quellen für Weiterbildungsangebote und Anbieter (297)
kann Weiterbildungsangebote einschätzen, setzt Prioritäten (473)

... und kennt sich aus mit Informationsquellen/ empfiehlt spezialisierte Stellen (Auswahl aus n=23)

Open Source vs. Closed Source; Big Data; Datenschutz; Fallstricke im Umgang mit Daten (O-Ton-Nr.2)
zumindest Wissen über Quellen der Informationsbeschaffung (15)
Buchempfehlungen (36)
Anleitung wo ich Informationen finde -> Hilfe zur Selbsthilfe (83)
Informationsmaterial/ Plattform/ Links, z.B. Lernvideos (86)
weiß Bescheid wie man sich dieses Wissen beschaffen kann; kann Empfehlungen geben, wo ich nachlesen kann; stellt Zusammenfassungen zur Verfügung (124)
Desinformation, Fake News usw.; regt an und hinterfragt (365)

Eine vor dem Hintergrund des digitalen Wandels kompetent beratende Person ...

... weiß, wovon er/ sie spricht und ist offen und glaubwürdig in Bezug auf die eigene Haltung zum DW (Auswahl aus n=16+4)

Offenheit gegenüber digitaler Technik und Methodik/ Ehrlichkeit über die eigene Nutzung/ Anwendung (145)

weiß wovon er spricht, kann überzeugen und konkrete Hinweise geben (235)

kann das Notwendige gut herausstellen und begründen (265)

kann Kategorien im digitalen Zusammenhang bilden (293)

kann auch die Vision/ die Entwicklung mitdenken (333)

kann auf Fragen antworten oder kann weiterempfehlen (357)

hat einen guten Überblick und kann praxisnah Wissen vermitteln

... ist kompetent in digitalen Anwendungen (Auswahl aus n=4),

durch Filesharing (472)

Option, Sachen auch per Mail zuzuschicken (digital verfügbare Unterlagen), d.h. die Person ist auch digital kompetent (482)

... und nimmt auch eine kritische Distanz zum DW ein (Auswahl aus n=5)

dramatisiert nicht über und ist offen für das Thema insgesamt (209)

regt an und hinterfragt (365)

wägt auch Chancen und Risiken ab (414)

hinterfragt auch kritisch (450)

Bei Betrachtung der freien Textantworten zur Antwortoption c) „Hintergrundwissen“ durch die „Brille“ des IOSM- Modells (zuvor auch für die Antwortoption „Prozesssteuerung“ vorgenommen) wird deutlich, dass hier vor allem Wünsche nach **Information** sowie **Orientierung und Strukturierung** durch die beratende Person in Bezug auf relevante Informationen und nötiges Wissen/ nötige Kompetenzen für den DW im Vordergrund stehen.

Antwortoption d): Fähigkeit, für die Auseinandersetzung mit dem DW zu motivieren – Ergänzungen im Freitext

Von den 211 Personen, welche die Antwortoption d) „Motivierung für den DW“ wählten, machten 87 eine ergänzende Angabe, die sie frei formulierten. In gut der Hälfte dieser Antworten (42) werden Aspekte benannt, welche eine strukturierende Gesprächsführung betreffen und somit

große Ähnlichkeiten mit den zur Prozesssteuerung genannten Punkten aufweisen (beim Vorgehen Struktur geben, den eigenen Gedanken Struktur geben, Wichtiges/ Notwendiges herausarbeiten, beim Priorisieren unterstützen). Dass diese Aspekte auch im Zusammenhang mit der Förderung der eigenen Motivation für die Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel genannt werden, kann so interpretiert werden, **dass die Entwicklung von Struktur und Priorisierung selbst schon die Motivation und Bereitschaft für die Auseinandersetzung mit einem als mitunter diffus oder sogar chaotisch wahrgenommenen Thema fördern kann.**

Hier einige O-Töne (Auswahl aus n=42):

auch die Punkte herauszuarbeiten, in denen man sich weiterentwickeln kann und die Priorisierung von Lernmöglichkeiten/ Weiterbildungsoptionen (O-Ton-Nr.124)

und mit beim Gewichten hilft (131)

und mit mir differenziert eingrenzen kann (139)

und mich strukturiert (148)

und ggf. auch Visionen unterstützt und nicht abtut (62)

und mir Handeln abverlangt z.B. Hausaufgaben (238)

mir Struktur gibt (269)

mir Handlungsstrategien an die Hand gibt (270)

leitet auch an in der Nutzung von gängigen digitalen Tools (301)

In 23 frei formulierten Antworten zur Antwortoption d) „Motivierung für den DW“ wurde die **Unterstützung im Umgang mit Ängsten, Vorbehalten und Skepsis vor dem digitalen Wandel und die Sensibilisierung für die mit dem DW verbundenen Chancen** als Anspruch an die Kompetenz von Beratenden benannt. Hier einige ausgewählte O-Töne (aus n=23):

zeigt auf, was das für meine Zukunft bedeutet, welche Chancen sich dadurch auftun (O-Ton-Nr.20)

Angst vor Neuem nimmt, mir Infos gibt, meine Vorbehalte normalisiert (58)

und Ängste und Vorbehalte abbaut (85)

mich ermutigt (111)

und meine Vorbehalte zu relativieren (121)

und Mut für das "Neue" macht (174)

und mich von der Notwendigkeit überzeugt, da ich eher ein - bevorzugt - analoger Mensch bin (187)

mich mutiger macht, sich auf Risiken einzulassen (261)

mich von der Notwendigkeit gezielten Einsatzes neuer Medien zu überzeugen. (280)

Für die Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel zu motivieren, würde sich für einen Teil der Befragten, die hier die freie Formulierung nutzten (n=15), auch darin zeigen **Informationen** zu geben **zu (auch digitalen) Bildungsangeboten**, Anbieter zu benennen/ aufzuzeigen, zur

Passung von Angeboten informieren, Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen, Tipps und Hinweise zu geben **und beim Interpretieren von Information zu unterstützen**. Ausgewählte O-Töne dazu zeigen dies (Auswahl aus n=15):

mir Infos gibt (O-Ton-Nr.58)
und auch Quellen für Informationen aufzeigt (60)
für mich übersetzt was in Stellenanzeigen steht und erwartet wird (80)
und konkrete Angebote/ Anbieter nennen kann (172)
und kann argumentativ überzeugen (292)
und individuelle Formate und Angebote aufzeigt (321)
digitale Weiterbildungsmöglichkeiten aufzeigt (371)
und Handlungsoptionen aufzeigt (389)
und gute Tipps und Hinweise gibt (451)
viele Informationen weiterzugeben (479)

Antwortoption e): Formulierung einer gänzlich eigenen Antwort im freistehenden Textfeld

Insgesamt 40 Personen nutzten für die Beantwortung der Frage das freistehende Freitextfeld, um eine komplett selbst gewählte Antwort zu formulieren. Dort beschriebene Inhalte bestätigen im Grunde die Ergänzungen zu den anderen Antwortoptionen und verstärken diese zum Teil. So fanden sich in den freien Antworten Aussagen zur kompetenten Prozesssteuerung, Gesprächsführung und Begleitung im Rahmen von Beratung und zur Haltung der beratenden Person, welche auch bereits in den Freitextantworten zur Option „Prozesssteuerung“ geäußert wurden. Bei der Sichtung der Antworten im letzten – unabhängigen – Freitextfeld wird darüber hinaus deutlich, dass mit einer kompetenten Beratungsperson, die zum digitalen Wandel in Bildung und Beruf berät, eine Person beschrieben wird, die:

- über relevante praktische Erfahrungen verfügt und sich aktiv weiterbildet,
- die anhand von Beispielen den Mehrwert durch digitale Weiterqualifizierung verdeutlichen kann und dadurch überzeugen und motivieren kann,
- selbst digital ist, z.B. Plattformen und Tools nutzt und zu nutzen bzw. auch zu erklären weiß und
- die sich souverän und reflektiert im digitalen Raum bewegt und eine kritische Distanz/ glaubwürdige Haltung gegenüber dem digitalen Wandel einnimmt.

Nachfolgend werden ausgewählte O-Töne präsentiert (Auswahl aus n=40):

- O-Ton-
Nr. 22 *dass die Person differenzieren kann, Informationen zusammentragen und auswerten kann, kein Fachidiot sondern mit gesundem Menschenverstand, man sollte Interesse spüren, zum Beispiel daran, dass die Person sich spezialisiert*
- 24 *Person hat Erfahrung in dem Bereich; im Gespräch wird deutlich, dass die Person nicht nur formal qualifiziert ist, sondern sich auch praktisch damit beschäftigt hat*
- 34 *bekomme Beispiele aus der Beratungspraxis benannt, wie/ wo digitales Know How zum Erfolg geführt hat*
- 35 *Person verfügt über eigene praktische Anwendungserfahrung: z.B. hat eigene Instagram Account oder nutzt LinkedIn*
- 57 *Person hat selbst gewissen Zugang zu digitalen Tools/ wendet sie selbst an/ kennt sich aus; positive Haltung/ Offenheit gegenüber dem digitalen Wandel*
- 58 *gemeinsam etwas ausprobieren & durch diese Erfahrung werde ich bestärkt*
- 106 *Ich möchte das Gefühl haben, dass die Beratungsperson mit digitalen Medien selbstbewusst und reflektiert umgeht (auf meine Fragen souverän antwortet)*
- 160 *Transparenz über die eigene Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel*
- 164 *Praxiswissen/ Anwendung der beratenden Person*
- 167 *Ich nehme Erfahrung und Realitätsbewusstsein wahr*
- 173 *Berater/innen verfügen über die Kompetenz digitale Schwerpunkte zu benennen, müssen aber nicht grundsätzlich Fachexperten sein*
- 175 *Am relevantesten sind für mich die praktischen Qualifikationen und die Erfahrung sowie das Wissen, welche Möglichkeiten individuell am besten passen.*
- 241 *Dass die Person sich der Ambivalenz bewusst ist, einen facettenreichen Zugang zum Thema hat.*
- 295 *weist z.B. im Rahmen von Weiterbildungsanbietern auch auf Lernbedingungen/ Lernumfeld hin*
- 315 *die Beratenden sich weiterbilden, um einen Überblick über die Marktentwicklung zu bekommen*
- 330 *gemeinsam in die Zukunft schauen*
- 335 *dass man die digitale Auseinandersetzung mit Dingen auch außenvor lassen kann, wenn nicht relevant*
- 444 *Denkt um die Ecke! :-)*

Zusammenfassend geben die quantitativen und die qualitativen Ergebnisse zur Frage nach den Erwartungen an kompetente Beratungspersonen den Eindruck, dass unsere Kund*innen sich dann kompetent in ihrem Thema und in der Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel begleitet fühlen würden, wenn:

- die beratende Person den Beratungsprozess wertschätzend, strukturierend, einfühlsam und auf Augenhöhe zu führen weiß und der Kundin/ dem Kunden einen sicheren Raum und Rahmen zur Bearbeitung ihres Anliegens schafft
- die beratende Person zu ihrem Anliegen und zum digitalen Wandel sowohl theoretisches Hintergrundwissen als auch praktische Erfahrungen und digitale Handlungskompetenz besitzt,
- die beratende Person kreativ, lösungsorientiert und impulsgebend agiert, um selbstinitiiertes Handeln zu unterstützen, weiter zu fördern und - wo notwendig – in sanfter Konfrontation mit Notwendigem und Beängstigendem anzuregen
- die beratende Person sich selbst bereits eine glaubwürdige Haltung zum digitalen Wandel angeeignet hat, welche sich in erkennbarer Sachkenntnis und der kompetenten Nutzung digitaler Tools in der Beratung und im eigenen professionellen Leben äußern würde
- und wenn sich die beratende Person aktiv weiterbildet, um den Themen und Problemlagen der Beratung sowie neuen Anforderungen des digitalen Wandels gerecht zu werden und selbst auf dem Stand der Zeit zu sein.

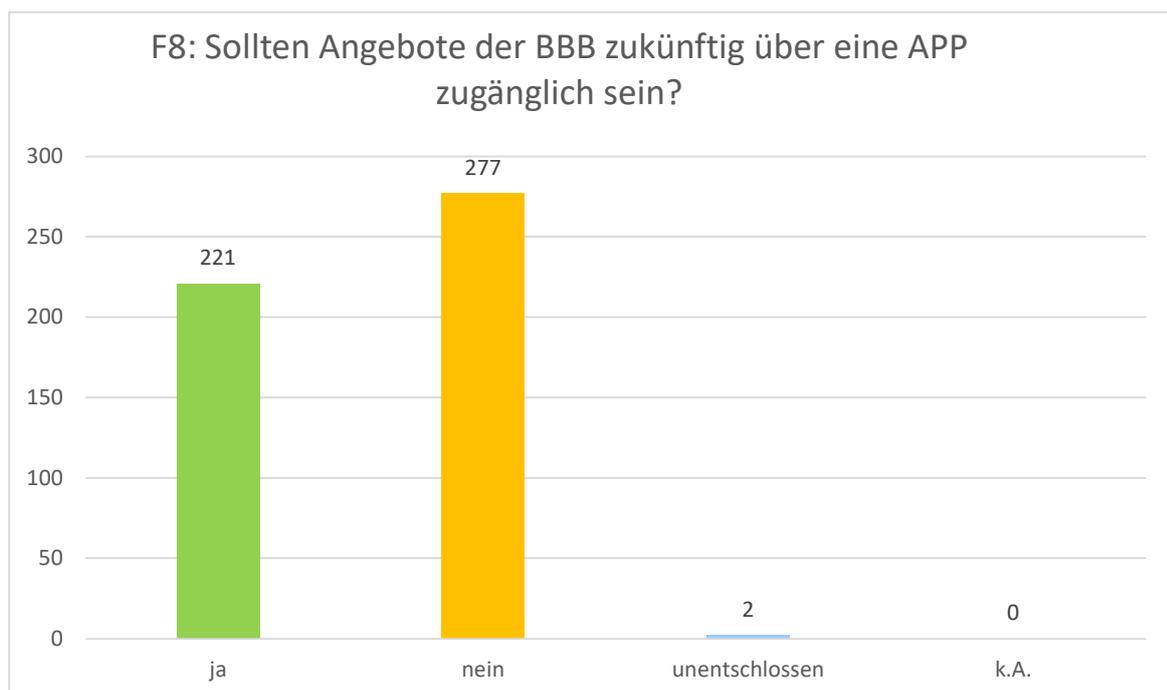
Es wird immer wieder betont, dass die Erwartung nicht ist, absolute Expertin/ absoluter Experte in Bezug auf den digitalen Wandel zu sein. **Es scheint jedoch, dass unsere Kund*innen uns Berater*innen gern als proaktiv voran gehende Beispiele und role models in Bezug auf Auseinandersetzung und Umgang mit dem digitalen Wandel sehen würden, die Mut machen für die eigene Auseinandersetzung und zum Finden einer eigenen Positionierung.**

Ergebnisse Frage 8

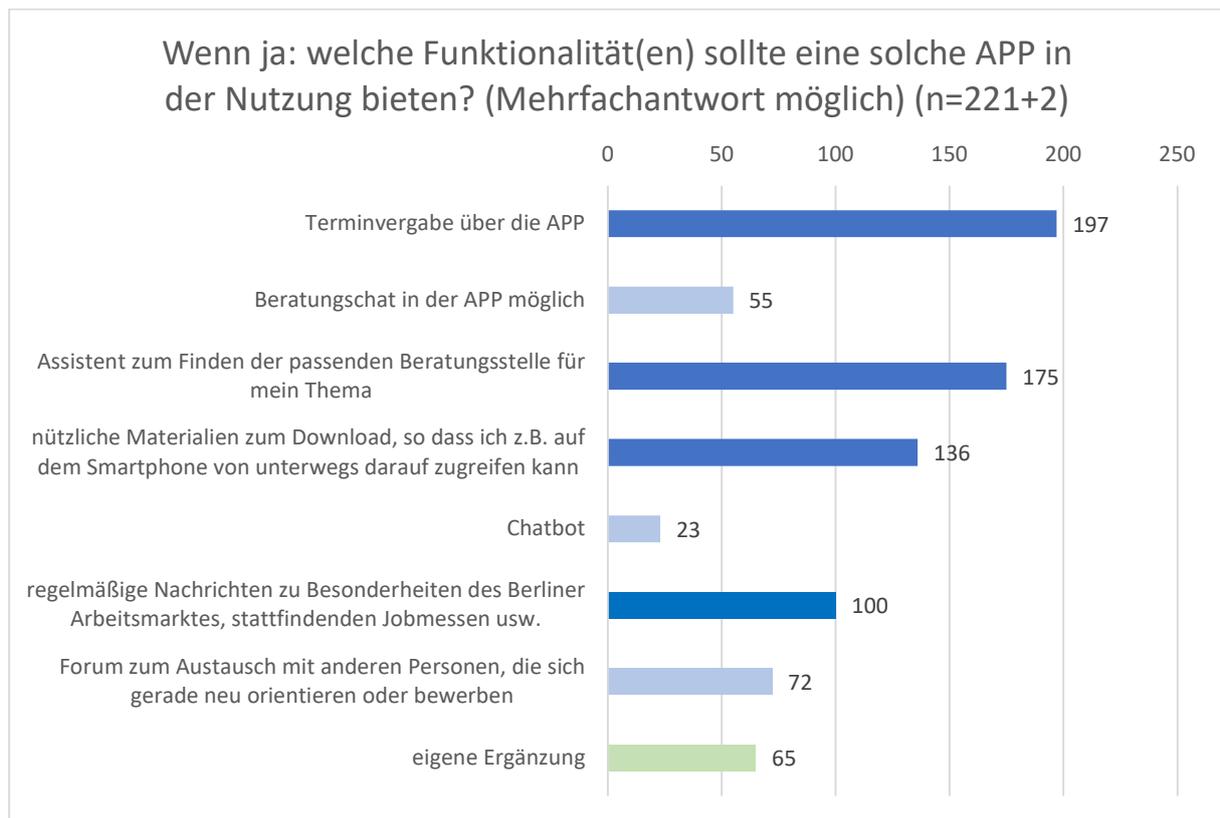
Frage 8 fragte: „Sollten Angebote der BBB zukünftig über eine App zugänglich sein? – ja/nein“ Wenn Zustimmung erfolgte, wurde weiter gefragt: „Welche Funktionalität(en) sollte ein solche App in der Nutzung bieten?“ (Mehrfachantwort) Zur Auswahl standen folgende Optionen:

- Terminvergabe über die App
- Beratungschat in der App möglich
- Assistent zum Finden der passenden Beratungsstelle für mein Thema
- nützliche Materialien zum Download, so dass ich z.B. auf dem Smartphone von unterwegs darauf zugreifen kann
- Chatbot
- regelmäßige Nachrichten zu Besonderheiten des Berliner Arbeitsmarktes, stattfindenden Jobmessen usw.
- Forum zum Austausch mit anderen Personen, die sich gerade neu orientieren oder bewerben
- _____

Von allen Befragten entschieden sich 277 gegen eine App, 221 dafür und 2 waren unentschieden. Letztere sind auf die ersten Befragungen zurückzuführen. Nach Auswertung des ersten Testlaufs wurde beschlossen, dass sich Befragte für Ja oder Nein entscheiden sollen, je nachdem zu welcher Seite sie neigten.



Befragt nach den gewünschten Funktionalitäten wählten jene, die sich für die App entschieden hatten und darüber hinaus zwei Personen welche sich gegen die App entschieden hatten, am häufigsten die Funktionalitäten Terminvergabe über die App (197), den Assistenten zum Finden der passenden Beratungsstelle (175), nützliche Materialien zum Download (136) sowie regelmäßige Nachrichten zum Berliner Arbeitsmarkt (100). Weniger häufig gewählt wurden die Funktionalitäten Forum zum Austausch (72), Beratungschat (55) und Chatbot (23).



Insgesamt 65 Befragte welche einer App zugestimmt hatten machten eine eigene Ergänzung im Freitext, die nachfolgend geclustert (jedoch nicht als Rangliste) dargestellt werden:

→ Bereitstellung von Infos und Materialien

barrierearme Materialien zur Berufsorientierung

verschiedene Vorlagen für verschiedene Branchen

Nachrichten zu generell relevanten Themen (z.B. Jobmessen auch im Umkreis von Berlin); Erfahrungsberichte von Personen aus ihren Bewerbungsprozessen, um Ängste zu nehmen bzgl. Bewerbungsprozess

Anregungen für die Informationsbeschaffung (Links)

aufklärende Infos bereit stellen zu digitalen Kompetenzen in Berufsfeldern; Begriffserklärungen, Glossar, neue digitale Jobprofile und Ähnlichkeiten zu nicht digitalen Tätigkeiten (Bsp. Product Management/ Product Owner) -> Vermittlung und Sensibilisierung für Durchdringung des Arbeitsmarktes mit digitalen Aspekten

Fragebögen z.B. für Profil oder auch Hausaufgaben
Materialien zum Download mit Anleitung wie sie genutzt werden können
schnell und aktuelle Informationen

→ Weiterleitung/ Vernetzung

Verlinkung auch zu anderen Beratungsangeboten außerhalb des Netzwerks
konkrete Informationen zu weiteren Beratungsstellen, Literaturtipps
Matching/ Swipecfunktion zur Vernetzung von Kompetenzhaltern mit Kompetenzsuchern
Kontaktvermittlung zu Firmen für Praxiseinblicke im Rahmen der eigenen Orientierung
Weiterleitung zu Jobbörsen
Bildungsangebote und Praktikumsangebote verlinken
Weiterbildungsangebote verlinken
Hinweise auf Veranstaltungen

→ Tests

Online Test (zur Bestandsaufnahme digitaler Kompetenzen)
Tests zum Thema eigene Kompetenzen/ Interessen
Verknüpfung mit Interessentest etc.
Tests zur Selbsteinschätzung
Selbsttests
Tool zur selbständigen ersten Problemanalyse
Test zur Selbsteinschätzung, Analysetools
Orientierungstest

→ Usability

übersichtlich ohne Benachrichtigungsfunktion (nervt)
Feedbackmöglichkeit
übersichtlich, leicht bedienbar; gut strukturiert; einfache Handhabung - keine Überfrachtung!
sie sollte funktionell und aktuell sein; leichte Navigation
bedienerfreundlich; funktional, verständlich
Personalisieren der User Interfaces
veranschaulichte Informationen z.B. Videoclips
kompatibel mit Apple
zusätzlich alle Funktionalitäten der Homepage
telefonische Terminvergabe

→ **FAQs** (6x genannt)

→ **zur direkten Kommunikation mit Berater*innen**

kontinuierlicher Austausch: Erfasse meine Gedanken/ Fragen/ Ergebnisse auf elektronischer Plattform

Kontaktmöglichkeit niedrigschwellig

direkte Weiterleitung zum direkten Kontakt - auch telefonisch

Online-Gespräch in der App führen, z.B. Videokonferenz starten

direkter Videochat sollte möglich sein

Funktionen, wo ich bestimmte Informationen mit meinem Berater/ meiner Beraterin teilen kann

Chat für kleine Fragen

Kommunikation mit dem/ der Berater/in

soll aber persönlichen Kontakt nicht ersetzen

→ **Accountfunktion**

Benutzerkonten anlegen können mit eigenem Bereich & Terminübersicht mit Ansprechperson & Materialien zur Bearbeitung

→ **Internationalität** *auch auf Englisch verfügbar für internationale Kunden;*

→ **nur als Ergänzung zum bestehenden Angebot**

nur aufgrund der Tatsache, dass die Website vermutlich unterwegs unpraktisch ist - ansonsten funktioniert eigentlich alles wunderbar (E-Mail, Tel., persönliche Ansprache, schnelle Rückmeldung)

nur als Ergänzung zum bestehenden Angebot

kann man machen, müsste man nicht; einzig ein Downloadbereich wäre für mich zusätzlich zur klassischen Beratung von Interesse

Gesamtfazit zur Fragebogenerhebung

Die durch die qualitativen Datenanteile noch differenziertere Erhebung der Sicht unserer Kund*innen auf den digitalen Wandel und auf das was unsere Beratung vor diesem Hintergrund leisten sollte, gibt uns deutliche Hinweise zur Ausrichtung unseres Angebots und zu den Erwartungen unserer Kund*innen an uns als kompetente Beratende zu Themen von Bildung und Beruf im digitalen Wandel.

Es wurde deutlich, dass unsere Kund*innen dem digitalen Wandel grundsätzlich offen und interessiert gegenüberstehen. Zugleich kann ihre Gefühlslage als vielschichtig beschrieben werden. Der Umgang mit Unklarheiten und Unschärfen des noch nicht fertig entwickelten digitalen Wandels macht sie zuweilen rat- und orientierungslos, da neue Anforderungen und Maßstäbe noch nicht definiert sind. Unsere Kund*innen beobachten Verbesserungen und positive Trends, sehen sich aber auch dem Tempo und der Dynamik dieses umfassenden Megatrends ausgesetzt. Sie spüren, dass sich die Arbeitswelt tiefgreifend wandelt. Die Erhaltung ihrer Selbstbestimmung und freien Lebensgestaltung, das Finden einer eigenen Haltung zum digitalen Wandel welche auch Abgrenzung beinhalten darf, beschäftigt unsere Kund*innen. **Sie wünschen sich von der Beratung einen Raum, in dem sie ihre Anliegen auf den Tisch bringen können und in der Lösungsfindung prozessorientiert und unabhängig begleitet werden.** Sie äußern Wünsche, durch die Beratung für den digitalen Wandel sensibilisiert und an ihn thematisch und praktisch herangeführt zu werden. Dazu braucht es Beratende, welche selbst die Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel authentisch und glaubhaft verkörpern, vielseitig über Potentiale, Risiken und Trends in der Arbeitswelt 4.0 informiert sind und in der Beratung selbst digital kompetent agieren.

Unsere Kund*innen fühlen sich bezüglich ihrer digitalen Kompetenzen ähnlich gut aufgestellt wie die Gruppe derjenigen, die an der vorangegangenen Befragung teilgenommen hatte. Im digitalen sicheren und geschützten Agieren und im digitalen Problemlösen gab ein größerer Anteil an, weniger gut aufgestellt zu sein und schätzt zugleich diese Kompetenzbereiche als beruflich relevant ein, was auf einen Bedarf hinsichtlich der Kompetenzentwicklung hinweist. Diesen decken sie aktuell mehrheitlich eigenverantwortlich durch autodidaktisches Lernen und Austausch mit kompetenten Bekannten oder Kolleg*innen und ziehen auch Weiterbildungen in Betracht. Die Beratung zu Bildung und Beruf kann hierzu bei Bedarf individuell, unabhängig, kostenfrei und neutral begleiten, indem sie Informationen bereitstellt und Orientierung angesichts vielfältiger Angebote ermöglicht. **Die Beratung kann unterstützen, die schon vorhandene Motivation und Offenheit für Weiterbildungsteilnahme in konkret geplante Weiterbildungsvorhaben zu übersetzen bzw. anregen, ergänzend zu bisherigen Strategien des Kompetenzerwerbs Weiterbildungen in Betracht zu ziehen.** Im Rahmen von Qualifizierungsberatung könnte thematisiert oder angeraten werden, unternehmensinterne Angebote der Qualifizierung und Beratung für die Beschäftigten sichtbarer zu machen bzw. für das Vorhandensein dieser Angebote zu sensibilisieren.

3 Umsetzung eines Workshopformates

Fragestellung und methodisches Vorgehen im Rahmen des Workshopformates

Ergänzend zur Fragebogenerhebung wurde ein Online-Workshopformat konzipiert und im Zeitraum Juni 2022 bis März 2023 zweimal umgesetzt. Die Teilnehmenden waren interessierte Personen, die zuvor an der Fragebogenerhebung teilgenommen hatten.

Unter dem Thema „**Die Beratungseinrichtung der Zukunft vor dem Hintergrund des digitalen Wandels**“ setzten wir uns gezielt mit Erwartungen und Ansprüchen unserer Beratungskund*innen an unsere Beratungstätigkeit im Rahmen des digitalen Wandels auseinander und wählten damit ein Setting, welches sowohl unsere Kund*innen miteinander als auch mit uns Beratenden stärker in einen Austausch bringen würde.

Folgende Fragestellungen wurden erörtert und zum Teil kontrovers diskutiert, mit dem Ziel, weitere bzw. ergänzende Informationen zu Meinungen, individuellen Sichtweisen, Präferenzen und Ideen unserer Beratungskund*innen in Bezug auf eine zeitgemäße Beratung durch kontinuum e.V. vor dem Hintergrund des digitalen Wandels zu erhalten.

- Was charakterisiert die Beratungseinrichtung der Zukunft vor dem Hintergrund des digitalen Wandels?
 - Welche Rolle, welche Funktion hat die Beratungseinrichtung der Zukunft?
 - Welche Themen, welche Beratungsformate werden in der Beratungseinrichtung der Zukunft angeboten? Wovon hängt die Auswahl eines Beratungsformates ab?
 - Wo sollten die Beratungsangebote sichtbar sein?
- Wie sieht das Kompetenzprofil der Beratenden in der Beratungseinrichtung der Zukunft aus?
 - Welche formalen Qualifikationen, beruflichen Erfahrungen und fachunabhängigen Fähigkeiten/ Softskills sollten die Beratenden mitbringen?

Methodisch setzten wir verschiedene digitale Tools, wie zum Beispiel Mentimeter oder Flingaboard ein, die ein kollaboratives digitales Arbeiten ermöglichen. Auf die Visualisierungen aufbauend führten wir moderierte Gruppendiskussionen durch. Eine Gruppendiskussion ist eine Methode der [qualitativen Datenerhebung](#), bei der eine ausgewählte Gruppe an Teilnehmenden gleichzeitig und im gemeinsamen diskursiven Austausch zu einem [Thema](#) befragt wird.

Der Workshop begann zunächst mit einer kurzen Vorstellungsrunde zu der Fragestellung „**Digitalisierung- was hat das mit mir zu tun?**“. Die Teilnehmenden bestätigten, dass Digitalisierung in ihrem beruflichen Alltag zunehmend Raum einnimmt und sich Arbeitsinhalte wie auch Arbeitsorganisation durch die Digitalisierung verändert haben. Das Erleben der Veränderungen wurde von den Teilnehmenden in sehr unterschiedlicher Weise und Intensität beschrieben und bewertet. Allen gemeinsam war jedoch, dass Bildungsberatung als unterstützende Begleitung in diesem Prozess wahrgenommen wird.

Ergebnisse

Im Rahmen eines Blitzlichtes äußerten die Teilnehmenden zu der Frage „**Was charakterisiert die Beratungseinrichtung der Zukunft vor dem Hintergrund des digitalen Wandels?**“ erste Gedanken. Folgende Kategorien sind aus den Antworten ableitbar:

1. IOSM-Modell

O-Töne: *(orientiert, strukturiert, informiert, motiviert und ermutigt, stärkend, bildet weiter, öffnet Türen)*

2. Rahmenbedingungen

O-Töne: *(leicht zugänglich, flexibel, agil und dynamisch, persönlich verfügbar)*

3. Methodischer Ansatz

O-Töne: *(methodisch gut, vielfältig, innovativ, arbeitet individuell, personenbezogen, persönlichkeitsorientiert, Ressourcenorientierung, Fokus auf Stärken, entwicklungsbegleitend, menschlich)*

4. Aktualität

O-Töne: *(Informativ auf der Höhe, am Zahn der Zeit, Vernetzt, Netzwerkplayer, Blick über Berlin hinaus)*

Daran anknüpfend sammelten die Teilnehmenden zunächst Aspekte eines **worst case- wie auch eines best case Szenarios** zur Beratungseinrichtung der Zukunft.

O-Töne **Worst case:**

- *Diskriminierung und Ausschluss von Menschen und Gruppen werden verstärkt*
- *digitale Hürden sind so hoch, dass Gespräch nicht möglich ist*
- *keine Möglichkeit mehr für persönliche Gespräche, nur digital ohne Gesicht*
- *Beratung nach Schema- F*

O-Töne **Best case**

- *individuell, bestärkend, ermutigend beraten*
- *weiterhin ressourcenorientiert beraten*
- *geschützter Raum für Entwicklung*
- *Beratung als Anregung und Ermutigung*

Format:

- *die Beratungsdienstleistung durch Digitalisierung nicht erschweren, sondern sinnvoll einbinden für Kontaktherstellung/Kommunikation*
- *Format je nach Bedürfnis wählbar (Frage der Organisation der Mitarbeitenden)*
- *individuelle Formate passend zu Bedürfnissen des Coachees*
- *Schwerpunkt bleibt die persönliche Beratung*

Methoden:

- *kreative Beratungsmethoden*

digitalisierungsspezifische Inhalte:

- *souveräne Beratung für alle Branchen, auch Tech*
- *„state of the art“ Beratung zur Gegenwart und Entwicklungen im Bereich von Arbeitsmarkt und Digitalem*
- *Individuelle Beratung für digitale Qualifizierung für jeweiliges Berufsfeld*

Weiteres:

- *Beratung zu Jobsuche über geografische Grenzen hinaus*
- *Vermittlungsmöglichkeiten zu Profis aus Praxis für spezielle Fragen*

Zusammenfassend lässt sich sagen, **dass in den Aussagen zum worst case- Szenario der Beratungseinrichtung der Zukunft zwei Kernthemen benannt wurden, zum einen der Verlust der Niedrigschwelligkeit und zum anderen der Verlust des individuellen und persönlichen, an den Anliegen orientierten Charakters einer Beratung.**

Wie sähe aus Sicht unserer Beratungskund*innen das **best case**-Szenario einer Beratungseinrichtung der Zukunft aus?

Auch an dieser Stelle wird die **Bedeutung des individuellen, ressourcenorientierten, empowernden Ansatzes in der Beratung betont. Beratung sollte ein „geschützter Raum für Entwicklung“ sein, in dem der Blick auf die Ressourcen gerichtet wird.**

Das digitale Arbeiten wird als Gewinn betrachtet, sofern es sinnvoll eingebunden und frei wählbar ist. Die Entscheidung für das jeweilige Format sollte immer „bedarfsadäquat“ erfolgen. Das persönliche Gespräch ist auch in Zeiten zunehmender Digitalisierung gewünscht und sogar favorisiert.

Vor dem Hintergrund des digitalen Wandels wird in der Beratungseinrichtung der Zukunft branchenspezifisches Wissen zur Entwicklung des Arbeits- und Bildungsmarktes und die Kenntnis und Vermittlung von jeweiligen Expert*innen erwartet.

Die **Aktualität des Wissens** sowie die **Vernetzung der Beratenden** ist aus Sicht unserer Beratungskund*innen ebenfalls Bestandteil des best case- Szenarios der Beratungseinrichtung der Zukunft vor dem Hintergrund des digitalen Wandels.

Mit dem Ziel, die ersten Ideen und Blitzlichter zum best case Szenario einer Beratungseinrichtung der Zukunft weiter auszudifferenzieren, erörterten die Teilnehmenden im Rahmen zweier **Gruppendiskussionen** folgende Fragestellungen:

„Welche Rolle, welche Funktion sollte die Beratung zu Bildung und Beruf in der Zukunft vor dem Hintergrund des digitalen Wandels haben?“

und

Welche Themen, welche Beratungsformate werden in der Beratungseinrichtung der Zukunft angeboten? Wovon hängt die Auswahl eines Beratungsformates ab?

Ziel war es, konkrete Erwartungen hinsichtlich der Aufgaben und Inhalte unserer Beratungsdienstleistung aus Sicht unserer Kund*innen zu erhalten.

Nach der **Rolle und Funktion** der Beratung zu Bildung und Beruf in der Zukunft vor dem Hintergrund des digitalen Wandels befragt, ließen sich folgende Antwortkategorien zusammenfassen:

- **Information, Orientierung und Strukturierung**

O-Töne: *(Überblick über aktuelle Rolle der Digitalisierung auf dem Arbeitsmarkt, branchenspezifisch wäre toll, Anlaufstellen werden genannt, wo ich fachspezifische Infos bekomme zu relevanten Foren, Tools, Trends, gibt Struktur und Orientierung, Info aufbereiten, navigieren durch die Infofülle, übersetzen, Hilfestellung, um sich im Dickicht der Angebote/ Plattformen zurecht zu finden, z.B. Kriterien für die Auswahl oder Übersicht- welche Tools für welche Branchen, z.B. Hinweis auf ein Tool wie Job-Futuromat, z.B. was kann ich im sozialen Kontext besser leisten als eine Maschine/ als die*

Technik, Beratung kann bewusst machen, was ich denn besser mache als die Technik/ Faktor Mensch: Stärken des Menschen gegenüber der Technik

- **Vernetzung**

O-Töne: *(Mentorenvermittlung/ Buddyformat, Austauschmöglichkeiten schaffen, um voneinander lernen zu können)*

- **Training**

O-Töne: *(kurze Online-Angebote lassen sich gut einrichten, Workshops zu nutzbaren Tools, um diese kennenzulernen)*

- **Zugang**

O-Töne: *(berücksichtigt bewusst, ob digitale Hürden bestehen und geht darauf ein)*

Information aber vor allem Orientierung und Strukturierung sind aus Sicht unserer Beratungskund*innen Kernaufgaben der Beratungsdienstleistung *kontinuums*, insbesondere vor dem Hintergrund des digitalen Wandels. Im Umgang mit Bildungs- und Berufsfragen stellt die zunehmende Fülle an Informationen und Angeboten besondere Anforderungen an die Entscheidungsfähigkeit und Handlungskompetenz unserer Kund*innen.¹⁶ **Hierbei Unterstützung zu leisten in Form von Navigation, Übersetzung und Gewichtung von Informationen sollte aus Sicht der Teilnehmenden eine zentrale Funktion unserer Beratungsdienstleistung vor dem Hintergrund des digitalen Wandels sein.** Neben der Vermittlung eines Überblicks zur allgemeinen wie auch branchenspezifischen Rolle der Digitalisierung und Möglichkeiten der Professionalisierung gehört besonders die gemeinsame Erarbeitung von Entscheidungskriterien zu beruflichen Themen zum Unterstützungsbedarf.

Die eigene berufliche Rolle und Kompetenz im Arbeitsleben werfen vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung Fragen auf, die in der Beratung zu Bildung und Beruf Berücksichtigung finden sollte. Die Verunsicherung, sich „aktuell in einem breiten Spektrum vom Handlanger der Technik bis zur biologischen Maschine“¹⁷ zu sehen, erfordert **eine neue Dimension der Auseinandersetzung mit der eigenen beruflichen Identität und letztlich auch des Empowerments. Beratung sollte aus Sicht unserer Kund*innen dafür Raum und Struktur bieten und darüber hinaus weitere Formen des Lernens, wie Austausch- und Vernetzungsmöglichkeiten oder auch Trainings und Workshops anbieten.**

¹⁶ „Die Erweiterung (Stärkung) der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit sowie ein Empowerment der Beratenen im Umgang mit Bildungs- und Berufsfragen sind Ausgangspunkt für eine proaktive Gestaltung des Beratungsgeschehens.“ In: Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf nach dem Berliner Modell der Beratung zu Bildung und Beruf (Version 2.0 Stand: 05.2023, Seite 17)

¹⁷ <https://www.acatech.de/allgemein/der-mensch-im-spiegel-der-technik/>, zuletzt abgerufen am 23.11.2023

Neben der Rolle und Funktion der Beratung in der Zukunft war die Frage, welchen thematischen Fokus unsere Beratungskund*innen vor dem Hintergrund des digitalen Wandels sehen. Um die thematischen Erwartungen unserer Beratungskund*innen weiter zu differenzieren wurde in einer **zweiten Gruppendiskussion** folgende Frage erörtert:

„Welche Themen werden in der Beratungseinrichtung der Zukunft angeboten?“

O-Töne zu Themen und Fragestellungen

Berufliche (Neu-)Orientierung, Berufsperspektiven und Zugang in Beschäftigung in Zeiten des digitalen Wandels

- *Was an neuen Beschäftigungsmöglichkeiten entsteht eigentlich im Kontext von Digitalisierung?*
- *zusammen ein attraktives Ziel herausarbeiten, herauskitzeln*
- *Quereinsteiger*innen: Welche Möglichkeiten bestehen für mich?*
- *Zuversicht vermitteln, auf dem richtigen Weg zu sein (Empowerment und Lösungsfokus statt Problemfokus)*
- *Bewerbungsthemen, Unterlagenfeedback*
- *Krankheit/ Notwendigkeit der Reha und Orientierung auf ein neues berufliches Ziel*

Kritische Distanz zum Digitalen Wandel als Bestandteil des Empowerments

- *Thema Selbstfürsorge im Kontext zunehmender Digitalisierung*
- *Reflexion und Bewertung, bei der Klärung unterstützen was will ich zukünftig als Digitalisierung selbst haben/ umsetzen und was nicht?*

Neue, präventive, multiplizierende Angebote

- *präventive, multiplizierende Angebote (Beispiel Girls Day, Kooperation mit Schulen für frühe Berufsorientierung)*

Zentrale Themen auch in Zeiten des digitalen Wandels bleiben für unsere Beratungskund*innen

Fragen der beruflichen Orientierung bzw. Neuorientierung und der beruflichen

Perspektiven. Wie entwickelt sich der Markt und im Zuge dessen Anforderungsprofile? Welche Möglichkeiten habe ich als Quereinsteiger*in, was brauche ich noch? Wie kann ich meine Erfolgswahrscheinlichkeit in der Bewerbung erhöhen, was verändert sich, worauf muss ich achten?

Neben Information, Orientierung und Strukturierung bleibt der Aspekt der motivierenden Begleitung ein wesentliches Thema im Rahmen der Beratung zu Bildung und Beruf.

Eine Voraussetzung, um ins Handeln zu kommen, ist oftmals, optimistisch in die berufliche Zukunft zu schauen, den Fokus auf Ressourcen zu lenken, auf das was gut läuft, was motivierend ist. Das bedarf einer methodischen Unterstützung, die die Beratung aus Sicht unserer Kund*innen leisten sollte.

Diese Form von Empowerment wird ergänzt durch die Thematik der **reflexiven kritischen Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel und der eigenen Positionierung**.

Die Veränderungen der Lebens- und Arbeitskontexte im digitalen Wandel verlaufen rasant. Wenn es heißt: „Digitaler Wandel: Jeder hat die Chance, die neue Arbeitswelt mitzugestalten.“¹⁸ bleiben viele Fragen offen.

Wo liegen meine Gestaltungsmöglichkeiten? Was davon möchte ich nutzen? Wo möchte ich mich abgrenzen? Was sind für mich gangbare oder auch bessere Alternativen? Dies sind Fragen, mit denen Beratungskund*innen sich im Rahmen dieses Transformationsprozess konfrontiert sehen.

Aber auch Fragen: **Wie bleibe ich in der digitalen Arbeitswelt gesund?** Welche Rahmenbedingungen brauche ich? Welche nicht? Wie kann ich dafür Sorge tragen? bekommen mehr Gewicht im Rahmen der beruflichen Orientierung und erfordern eine differenzierte Selbstverständigung und auch kritische Distanz zu Chancen wie auch Risiken des digitalen Wandels. **Beratung kann dafür eine Unterstützungsleistung in Form einer Moderation solcher Orientierungsprozesse erbringen.**

Beratung sollte aus Sicht unserer Beratungskund*innen zudem präventive Angebote für Schulen und weitere Multiplikatoren entwickeln.

In den ersten Blitzlichtern des Workshops wurde das analoge Arbeiten in der Beratung favorisiert und von einer „bedarfsadäquaten“ Entscheidungsgrundlage bezogen auf die Wahl des Formates gesprochen.

Um dieses Meinungsbild weiter auszudifferenzieren diskutierten die Teilnehmenden folgende Fragestellung:

„Welche Beratungsformate sollten aus Sicht unserer Beratungskund*innen in der Beratungseinrichtung der Zukunft angeboten werden und wovon hängt die Auswahl eines Beratungsformates ab?“

¹⁸ <https://www.rundstedt.de/wissen/blog/digitaler-wandel-jeder-hat-die-chance-die-neue-arbeitswelt-positiv-mit-zu-gestalten>, letzter Abruf am 23.11.2023

O-Töne:

- *alle Angebote analog und digital vorhalten*
- *im Rahmen der Terminvergabe günstiges Format vorschlagen (vor Ort, online...)*
offline
- *analog bei orientierenden Anliegen*
- *vor Ort/ Präsenzberatung ist näher, kann daher mehr stützen in emotional schwieriger Lage*
- *Smalltalk fördern/ ermöglichen (von Mensch zu Mensch in Präsenz)*
online
- *online verfügbare Angebote (ortsunabhängig, Zeitersparnis)*
- *videogestützt (1:1)*
- *interaktive online-Angebote*

Beratungsangebote sollten in Zukunft aus Sicht unserer Beratungskund*innen analog und digital angeboten werden. Im Rahmen der Terminvergabe kann die Entscheidung getroffen werden, welches Format vor dem Hintergrund des Anliegens, der Präferenzen und der Zielstellung am geeignetsten ist. Die Möglichkeit des persönlichen Gespräches in Präsenz bietet neben der sozial stützenden Komponente eher die Möglichkeit, kommunikative Kompetenzen weiterzuentwickeln und lässt eher den Raum „in emotional schwieriger Lage“ Klärung und Motivation zu erfahren.

Online verfügbare Angebote haben neben den Vorteilen der Ortsunabhängigkeit und der Zeitersparnis weitere Aspekte, die von den Beratungskund*innen geschätzt werden. Das videogestützte Arbeiten sowie der Einsatz interaktiver online-Tools ist zeitgemäß und bietet Möglichkeiten des Ausprobierens und Lernens.

Zusammengefasst schätzen unsere Beratungskund*innen die Flexibilität, die durch die Vielfalt der Formate gegeben ist und erwarten auch in der Zukunft eine Wahlmöglichkeit hinsichtlich des Beratungsformates zu haben.

In der Kompetenz der beratenden Person liegt die Fähigkeit einzuschätzen, welches Format vor dem Hintergrund des Anliegens und der Zielstellung am besten geeignet ist und dahingehend Empfehlungen auszusprechen sowie eine zielführende Prozesssteuerung in dem jeweiligen Format zu gewährleisten. Es bedarf zudem der Kenntnis und des kompetenten Umgangs mit technischen Möglichkeiten und Neuerungen seitens der Berater*innen.

Neben Rolle, Funktion, Aufgaben und Themen der Beratungseinrichtung der Zukunft vor dem Hintergrund des digitalen Wandels stellt sich für uns die Frage des **erwarteten Kompetenzprofils der Berater*innen aus Sicht unserer Beratungskund*innen**. In einer **abschließenden Diskussion** wurden die Teilnehmenden aufgefordert sich vorzustellen, dass sie eine **Beratungseinrichtung im Jahr 2030** leiten und geeignete Mitarbeitende suchen:

„Der digitale Wandel ist vorangeschritten und Sie möchten, dass Ihre zukünftigen Kolleg*innen diesem in ihrer Arbeit Rechnung tragen. Es sind Stellen zu besetzen und Sie entwerfen eine Stellenanzeige, in der Sie festhalten:

1. Welche formalen Qualifikationen und welche beruflichen Vorerfahrungen sollten Ihre zukünftigen Kolleg*innen mitbringen?
2. Welche fachunabhängigen Fähigkeiten/Softskills sollten Ihre Kolleg*innen mitbringen, um die Aufgaben zu meistern.“

Formale Qualifikationen und berufliche Vorerfahrungen

O-Töne

- *Akademischer Abschluss- Pädagogik/ Sozialwissenschaften/ Psychologie/ Erziehungswissenschaften*

Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen¹⁹

Kenntnisse der beruflichen Bildung, des Arbeitsmarktes, der Weiterbildung und der Erwachsenenbildung

O-Töne

- *Orientierung über marktwirtschaftliche Grundprinzipien und Verständnis über Interessenlage/ Entscheidungsansätze potenzieller Arbeitgeber*

Kenntnisse und Erfahrung in der Beratungsgesprächsführung und Interaktion sowie der analogen und digitalen Beratungsgestaltung

O-Töne

- *Beratungserfahrung*

¹⁹ Vgl.: Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf nach dem Berliner Modell der Beratung zu Bildung und Beruf (Version 2.0 Stand: 05.2023, Seite 32)

Kenntnisse und Grundlagen der Digitalisierung und dem Lernen und Arbeiten in der digitalen Welt

O-Töne

- *Erfahrung mit Digital-/ Digitalisierungsprojekten*
- *Wünschenswert: Zusatzqualifikation IT-Bereich*
- *Aktives aktuelles Wissen, unter anderem mit digitalen Kompetenzen*

Darüber hinaus wurden folgende Kenntnisse, Erfahrungen und Fähigkeiten benannt:

O-Töne

- *Erfahrung mit öffentlichen Fördermitteln*
- *psychologisches Grundwissen (Entwicklungspsychologie, Gruppendynamik...)*
- *Umgang mit Lebenskrisen*

Fach- und Methodenkompetenz

Beratungsdurchführung und -gestaltung unter Verwendung geeigneter und etablierter Beratungsmethoden und Instrumente

O-Töne

- *Erfahrungen in der Beratungstätigkeit*
- *Entwicklungsprozesse anlegen, befördern, steuern*
- *Methodenvielfalt (Kenntnisse Methodik und Didaktik)*

Anwenden und Beherrschen von Frage- und Gesprächsführungstechniken

O-Töne

- *Gesprächsführungskompetenz (Beratungskompetenz)*

Planung und Durchführung von Beratungen, Workshops und Gruppenberatungen (u.a. Kommunikation, Interaktion, Vermittlung, Präsentation, Moderation, Visualisierung)

O-Töne

- *Moderationserfahrung (Team und Workshop)*
- *Kenntnisse der gewaltfreien Kommunikation*

- *Mediationskompetenz/ Konfliktmanagementenerfahrung*
- *Kompetenz in Change Management*

**Anwendung und Nutzung digitaler Beratungsformate (synchron und asynchron)
wie die Beratung per Video, per E-Mail oder per Chat**

O-Töne

- *Vermögen, gängige digitale Methoden einzusetzen*
- *Agile Methoden*

Dokumentation und Auswertung von Daten bzw. Informationen

O-Töne

- *Kenntnisse der Statistik bzw. Datenauswertung*
- *Marketing/Projektmanagement-Methoden: Wettbewerbsanalyse, SWOT, Umfeldanalyse, Stakeholder-Analyse etc.*

Personale Kompetenzen - Fachunabhängige Fähigkeiten/ Soft Skills

Kommunikationsfähigkeit, Kollaborationsfähigkeit, Teamfähigkeit

O-Töne:

- *Arbeiten im Team*
- *Konfliktfähig*

Analytisches Denken, Recherchefähigkeit und Fähigkeit zum selbstständigen Erarbeiten relevanter Informationen

O-Töne:

- *Analytisches Denken*

Sensibilität im Umgang mit den Beratenen

O-Töne:

- *Geduld*
- *Intrinsische Motivation: Veränderung, Menschen unterstützen*
- *Freundliches sicheres Auftreten*
- *Persönlichkeitsstrukturen der zu Beratenden erkennen*

Fähigkeit der Perspektivübernahme

O-Töne:

- *Empathie*
- *Einfühlungsvermögen*

Persönliche Abgrenzung zu den Beratungsfällen

O-Töne:

- *Resilienz*
- *Reflexionsvermögen*
- *Reflexionsfähig*

Fähigkeit zur eigenständigen Arbeitsgestaltung und Selbstorganisation

O-Töne:

- *Eigenständig arbeiten, (systemisch) beraten können*
- *Eigenständiges Arbeiten*
- *Sich selbst strukturieren*
- *Verantwortungsbewusstsein*

Fähigkeit zur Selbstlernkompetenz

O-Töne:

- *Lernfähigkeit*
- *Schnelle Auffassungsgabe*
- *Lernbereitschaft*
- *Weiterbildungsbereitschaft*
- *Aufgeschlossen für digitale Neuerung*
- *Interessiert Neues auszuprobieren*

Weiteres

O-Töne:

- *Lebens- und Arbeitserfahrung*

- *Gesellschaftspolitische Entwicklungen berücksichtigen*
- *Erfahrung und Anwendung kreativer Methoden*
- *Betriebliches Wissen/ Arbeitserfahrung*
- *Design Thinking Methoden*
- *Zumindest hauptsächlich in Berlin wohnhaft*

„Voraussetzung für professionell erbrachte Beratungsleistungen sind qualifizierte und kompetente Beratungsfachkräfte, die über fundiertes und aktuelles Fachwissen, über Beratungstheorien und -ansätze, pädagogische Kenntnisse und methodisch-didaktische Kompetenzen verfügen, um die Beratungen den Grundsätzen und Standards (->Kap.1) entsprechend durchzuführen.“²⁰

Auch unsere Beratungskund*innen verbinden mit dem Kompetenzprofil der beratenden Person folgende vier Säulen

- die formale Qualifikation,
- Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen
- Fach- und Methodenkenntnisse
- und Personale Kompetenzen

Neben einem akademischen Abschluss werden Kenntnisse zu marktwirtschaftlichen Grundprinzipien und Entscheidungsansätzen potenzieller Arbeitgebender erwartet. Wie funktioniert der Markt? Wie entwickelt sich der Arbeitsmarkt und wie denken und handeln Arbeitgebende? sind Fragestellungen, die unsere Beratungskund*innen bewegen und zu denen sie von Beratenden Antworten erwarten.

Erfahrung in Beratung aber auch in Digital-/Digitalisierungsprojekten sind wesentlicher Bestandteil des Kompetenzprofils. Erwartet wird zudem aktives, aktuelles Wissen zu Anforderungen im digitalen Wandel. Die Kombination aus praktischer Erfahrung und kontinuierlichen und damit aktuellem Wissenserwerb ist aus Sicht unserer Beratungskund*innen eine Voraussetzung für eine „professionell erbrachte Beratungsleistung“.

Kenntnisse zu Themen wie Fördermittelakquise aber auch psychologisches Grundwissen und Erfahrungen im Umgang mit Lebenskrisen werden ebenfalls als relevante Komponenten im Profil der Beratenden benannt.

²⁰ Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf nach dem Berliner Modell der Beratung zu Bildung und Beruf (Version 2.0 Stand: 05.2023, Seite 34)

Neben den Erfahrungen und Kenntnissen legen unsere Beratungskund*innen großen Wert auf Fach- und Methodenkenntnisse. **Der professionellen Gestaltung des Beratungsprozesses auf Basis einer ausgeprägten Gesprächsführungskompetenz, methodisch- didaktischer Kompetenz und Kenntnis vielfältiger Methoden kommt dabei besondere Aufmerksamkeit zu.**

Digitalisierungsspezifisches Wissen oder Können bildet im Kompetenzprofil der Beratenden aus Sicht der Workshopteilnehmenden keinen Schwerpunkt. Es wird lediglich eine **Aufgeschlossenheit für digitale Neuerungen und ein Vermögen, gängige digitale Methoden umzusetzen**, erwartet.

Sehr konkrete Vorstellungen und Erwartungen hinsichtlich der Kompetenz der Beratenden liegen dagegen in der Arbeit mit Gruppen, wie Teams oder Workshopteilnehmenden vor. Moderationserfahrungen, Kenntnisse in Mediation, Gewaltfreier Kommunikation oder auch Changemanagement werden hierzu hervorgehoben.

Auch Kenntnisse in der Dokumentation und Auswertung von Daten und Informationen, wie zum Beispiel Statistik oder konkrete Marketing und Projektmanagement-Methoden insbesondere im Kontext der **Unterstützungsberatung für Selbstständige und Freiberufler*innen** fand in dem formulierten Kompetenzprofil unserer Workshopteilnehmenden Berücksichtigung.

Beeindruckend war die sehr differenzierte Beschreibung der erwarteten personalen, außerfachlichen Kompetenz der Beratenden. Die Fähigkeit des selbstorganisierten Lernens und der eigenständigen Arbeitsgestaltung stellen neben der Fähigkeit des sensiblen Umgangs mit den zu Beratenden und der Fähigkeit der Perspektivübernahme Kernkompetenzen im Profil der Beratenden dar.

Wir nutzten im Workshop schließlich die Gelegenheit, unsere Beratungskund*innen auch hinsichtlich funktionierender oder auch potenziell möglicher Marketingkanäle zu befragen.

Auf die Frage: „**Wo sollten die Beratungsangebote in Berlin sichtbar sein?**“ meldeten die Teilnehmenden zurück:

O-Töne:

- *Website kontinuums noch klarer gestalten*
- *im Sinne der Digitalisierung über das Internet (social media)*
- *weiterhin über Empfehlung (z.B. von AA) sinnvoll*
- *Flyer in Stadtteilzentren auslegen*
- *Schwarze Bretter (Universitäten, Kammern, berufliche Mitgliederorganisationen)*
- *U-Bahn ist eine gute Idee*
- *Kooperation mit Netzwerk www.nebenan.de*

- *Fakultäten/ Fachschaften informieren, Angebote vorstellen*
- *Info in Career Services zum Angebot*
- *Wochenblätter, die jeder in den Briefkasten bekommt*
- *In Weiterbildungseinrichtungen Flyer auslegen*

Fazit zu den Workshopergebnissen

Digitalisierung nimmt im beruflichen Alltag zunehmend Raum ein, was sich in der Veränderung von Arbeitsinhalten, Arbeitsorganisation, Anforderungsprofilen und letztlich auch beruflichen Identitäten widerspiegelt. Die eigene berufliche Rolle und Kompetenz im Arbeitsleben werfen vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung Fragen auf, die in der Beratung zu Bildung und Beruf Berücksichtigung finden sollten.

Wie muss unser Beratungsangebot aus Sicht unserer Beratungskund*innen gestaltet sein, so dass es als Unterstützungsleistung in diesem Prozess wahrgenommen wird?

Unabhängig vom digitalen Wandel ist der individuelle, ressourcenorientierte, empowernde Ansatz das entscheidende Charakteristikum einer zielführenden und unterstützenden Beratung. Kernaufgaben bleiben Information aber vor allem Orientierung und Strukturierung und die motivierende Begleitung, da die zunehmende Fülle an Informationen und Angeboten besondere Anforderungen an die Entscheidungsfähigkeit und Handlungskompetenz unserer Kund*innen stellen.²¹ Diese Form von Empowerment wird ergänzt durch die **Thematik der reflexiven kritischen Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel und der eigenen Positionierung. Beratung sollte aus Sicht unserer Kund*innen dafür Raum und Struktur bieten.**

Unsere Beratungskund*innen haben eine konkrete Vorstellung vom Kompetenzprofil der Beratenden. Das Profil ist charakterisiert durch die formale Qualifikation, die Kenntnisse und Erfahrungen, Fach- und Methodenkenntnisse sowie personale Kompetenzen.

Digitalisierungsspezifische Kenntnisse und Kompetenzen spielen eine eher untergeordnete Rolle. Es wird lediglich eine Aufgeschlossenheit für digitale Neuerungen und ein

²¹ „Die Erweiterung (Stärkung) der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit sowie ein Empowerment der Beratenden im Umgang mit Bildungs- und Berufsfragen sind Ausgangspunkt für eine proaktive Gestaltung des Beratungsgeschehens.“ In: Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf nach dem Berliner Modell der Beratung zu Bildung und Beruf (Version 2.0 Stand: 05.2023, Seite 17)

Vermögen, gängige digitale Methoden umzusetzen bzw. Erfahrungen aus Digital/
Digitalisierungsprojekten mitzubringen, erwartet.

Eine hohe Lernbereitschaft und das Bestreben, Wissen aktuell zu halten und mit praktischen
Erfahrungen zu kombinieren wird ebenso wie die Fähigkeit, **den Beratungsprozess zu steuern
und methodisch vielfältig zu gestalten als wesentliche Kompetenz** betrachtet.

**Das digitale Arbeiten in der Beratung wird als Mehrwert wahrgenommen, sofern es
sinnvoll eingebunden und frei wählbar ist.** Die Flexibilität in der Entscheidung für ein Format
ist zeitgemäß und wird gewünscht.

4 Gesamtfazit

Im Zeitraum 2019 bis 2023 fanden insgesamt 4 Workshops und zwei Kundenbefragungen statt mit insgesamt 1000 Teilnehmenden. Über diesen Zeitraum verstetigt sich der Eindruck, dass *„vor dem Hintergrund eines sich wandelnden Arbeitsmarktes es einer hochwertigen und anbieterneutralen Weiterbildungsberatung sowohl für Erwerbspersonen als auch Unternehmen bedarf.“*²²

Aussagen unserer Beratungskund*innen im Rahmen der Fragebogenerhebung wie auch des Workshops bestätigen diesen Bedarf. Unsere Kund*innen erleben die stetige Veränderung beruflicher Anforderungen und Tätigkeitsprofile im Rahmen des digitalen Wandels. Sie nehmen die Potenziale des digitalen Wandels für ein effizienteres, kooperatives und vernetztes Arbeiten wahr und sind offen, interessiert und bereit ihre digitalen Kompetenzen in diesem Sinne weiterzuentwickeln. Zugleich äußern sie aber auch Sorgen, Unsicherheiten und beunruhigende Aspekte und dahingehend Bedarf an Orientierung, Information, Empowerment sowie den Wunsch nach Anleitung und Begleitung bei einer nachhaltigen kritisch reflektierten Umsetzung des digitalen Wandels.

Beratung zu Bildung und Beruf wird als Ressource wahrgenommen, sofern diese ein zielorientierter, an den Anforderungen und Bedarfen orientierter Prozess ist. Sie kann als Form strukturierter Denkanstöße und Reflexionsinput zur Wahrnehmungserweiterung den Blick für das Erkennen von Chancen öffnen und den Abbau von Ängsten und Vorbehalten bewirken. Diese Form von Empowerment ist im Rahmen des digitalen Wandels ebenso wie Aspekte der Selbstfürsorge Arbeitnehmender maßgeblicher Bestandteil heutiger Beschäftigungsfähigkeit und wird auch von unseren Kund*innen als Beratungsbedarf formuliert.

So wird im Themenspektrum unserer Kund*innen neben Kompetenz- und Arbeitsmarktentwicklung vor dem Hintergrund des digitalen Wandels auch das Finden einer Balance in der Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel benannt, mit dem Ziel, durch die kritische Reflexion eine bewusste Entscheidung herbeizuführen, wie weit sie mitgehen müssen oder auch wollen.

Wie digital bin ich bereits? Woran mache ich das fest? Wie lässt es sich gegenüber Arbeitgebern kommunizieren? Worin müsste ich mich weiter entwickeln, um Schritt halten zu können? Welche digitalen Kompetenzen sind für mich und meinen beruflichen Zusammenhang überhaupt relevant? Wie kann ich meine digitalen Kompetenzen

²² Bundesministerium für Arbeit und Soziales und für Bildung und Forschung. Strategiepapier Nationale Weiterbildungsstrategie. (2019, S.10), zitiert in: Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf nach dem Berliner Modell der Beratung zu Bildung und Beruf (Version 2.0 Stand: 05.2023, Seite 10-11)

ausbauen? Wie verändert sich mein Berufsfeld und welche digitalen Kompetenzen verlangt es zukünftig von mir? Wie kann ich meine Scheu gegenüber dem digitalen Wandel überwinden? Welche Konsequenzen hat der digitale Wandel generell auf den Arbeitsmarkt? Welche neuen Bereiche entstehen? Welche davon sind für mich relevant?

Unsere Kund*innen erwarten in Bezug auf diese Fragen Information und Aufklärung, sowie Impulse und eine praktische Heranführung an digitale Themen und Tools. Sie wünschen sich eine Beratung, welche selbst informativ aktuell, digital präsent und erreichbar ist und digital gestützt arbeitet – gewissermaßen eine Vorbild- oder Vorreiterfunktion einnimmt. Wenn notwendig sollte sie die Beratung auch mit Digitalisierung konfrontieren und damit zum Ausbau der digitalen Handlungsfähigkeit beitragen.

Unsere Kund*innen wollen weiterhin selbstbestimmt sein. Dies spiegelt sich auch in dem Wunsch wider, die Wahlfreiheit zu haben, weiterhin sowohl analoge als auch digitale Beratungsangebote wahrnehmen zu können.

Im Fokus der Erwartungen unserer Beratungskund*innen stehen prozesssteuernde und digitalisierungsspezifische Kenntnisse und Kompetenzen der Beratenden sowie deren Realitätsnähe bezogen auf Information, Orientierung Strukturierung und Motivation.

Digital kompetentes beraterisches Handeln, bedeutet in ihrem Verständnis, über eine klare Grundhaltung zu verfügen, die geprägt ist von einem selbstreflexiven und verantwortungsbewussten Umgang mit digitalen Möglichkeiten. Neben dem technischen Verständnis werden somit vor allem Reflexionsfähigkeit, Urteilsvermögen, Verantwortungsbewusstsein, Offenheit, Lerninteresse und Anpassungsfähigkeit als wesentliche Facetten digital kompetenter Beratender beschrieben. Es wird immer wieder betont, dass die Erwartung nicht ist, absolute Expertin/ absoluter Experte im digitalen Wandel zu sein. Es scheint jedoch, dass unsere Kund*innen in uns Berater*innen potentiell role models in Bezug auf Auseinandersetzung und Umgang mit dem digitalen Wandel sehen möchten, die Mut machen für die eigene Auseinandersetzung und zum Finden einer eigenen Positionierung. Lebenslanges reflexives Lernen, ganz besonders vor dem Hintergrund des digitalen Wandels, wird somit als eine Aufgabe verstanden, der sich auch jede beratende Person stellen sollte.

Zusammengefasst leiten wir aus den Ergebnissen ab, dass ein Abgleich zwischen Zieldefinition und Realitätsnähe und somit eine zielorientierte sich an den Anforderungen orientierende Beratung die **kontinuierliche Qualifizierung der Beratenden sowie Kooperationen mit Unternehmen im Rahmen der Qualifizierungsberatung** erfordert, was wir in unserer beraterischen Praxis verfolgen und weiter intensivieren werden.

Dem stetig wachsenden Informationsbedarf werden wir durch die Einrichtung und Pflege einer neuen Rubrik mit Verweisen auf Online-Ressourcen zum Digitalen Wandel auf unserer Website entsprechen.

5 Anhang: Original-Fragebogen

- F1 Digitaler Wandel ist ein Thema im privaten und im beruflichen Raum. Welche Aussage trifft am **ehesten** auf Sie zu? (eine auswählen)
- Der digitale Wandel schreckt mich nicht, z.B. weil ich über ausgezeichnete digitale Kompetenzen verfüge.
 - Der digitale Wandel betrifft mich nicht, z.B. weil ich mich in einem beruflichen Feld befinde, das davon weniger betroffen ist.
 - Der digitale Wandel interessiert mich nicht, z.B. weil ich beruflich damit nichts zu tun haben möchte.
 - Der digitale Wandel beunruhigt mich, z.B. weil ich mich in meinen digitalen Kompetenzen eingeschränkt erlebe.
 - Der digitale Wandel reizt mich, z.B. weil ich mich in diesem Feld weiter entwickeln will, da ich darin meine Chancen sehe.
 - Oder Ihre eigene Variante: Der digitale Wandel... _____

F2 Auf den **beruflichen Bereich** bezogen: Kennzeichnen Sie bitte zusammenfassend die Kompetenzbereiche im digitalen Handeln, die bei Ihnen überwiegend gut oder stark ausgeprägt sind und auch die, die bei Ihnen eher schwach ausgeprägt sind:

	eher stark	eher schwach	bin unsicher in der Einschätzung	irrelevant für mich/ mir egal
digital gestützte Suche nach Informationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
beruflich digital gestützt kommunizieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
digital unterstützt etwas her stellen, produzieren, bearbeiten , z.B. Texte, Bilder, Mails, Präsentationen ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
digital sicher agieren und schützen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemlösung , wenn digitale Probleme entstehen diese reflektieren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analyse und Reflexion von digitalen Medien und Entwicklungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

F3 In Bezug auf die Kompetenzbereiche, die bei Ihnen im Moment **schwächer ausgeprägt** sind bzw. in deren Einschätzung Sie sich **unsicher** sind: Welche Möglichkeiten des Gegensteuerns sehen Sie? Wie werden oder würden Sie vorgehen, um diese Kompetenzen zu entwickeln? (max. 3)

- autodidaktische Fortbildung
- frage intensiver bei Kollegen nach, die sich besser auskennen
- analysiere Weiterbildungsmöglichkeiten und/oder besuche gezielt Weiterbildung dazu, z.B. einen Computerkurs
- analysiere Stellenprofile, um Weiterbildungsbedarf abzuleiten/ um aktuelle Anforderungen des Marktes zu kennen
- suche Rücksprache mit Personalverantwortlichen
- interviewe Bekannte, welche in diesem Bereich arbeiten
- Ich mache das noch anders: _____
- weiß es (noch) nicht, habe noch keinen Plan - werde dann schon einen Weg finden
- weiß es nicht, habe keinen Plan - ich brauche dabei Unterstützung → Wie könnte diese Unterstützung aussehen? : _____

F4 Was charakterisiert eine **gelungene Beratung zu Bildung & Beruf** vor dem Hintergrund digitalen Wandels **am ehesten**? (Wählen Sie bitte maximal 5 aus)

- Aufklärung, was sind digitale Kompetenzen
- Durchführung von Tests zur Bestandsaufnahme eigener digitaler Kompetenzen
- erhalte Informationen und Hinweise, wo ich meine digitalen Kompetenzen erweitern kann/ einen Überblick zu digitalen Bildungsangeboten
- Hinweise, was wird in meinem Bereich an digitalen Kompetenzen benötigt und wie wird sich der Markt entwickeln
- erfahre, wer über die Digitalisierung in meinem Beruf Auskunft geben kann
- erhalte Hilfestellung für Gestaltung meiner Digitalisierung in meiner Berufsbiografie
- bekomme Angebote zur Entwicklung von digitalem Selbstvertrauen, wie z.B. Ist-Soll-Analyse, Erstellung eines Aktionsplanes...
- erhalte Angebote zur Selbststärkung vor bzw. im Bewerbungsprozess: Identifikation von individuellen digitalen Anforderungen, Unterstützung bei der Bewertung, Ableitung von Handlungsoptionen
- bekomme Informationen zu digitalen Unterstützungsmöglichkeiten für Selbständige
- es werden Austausch- und Vernetzungsangebote für Beratungskundinnen und -kunden hinsichtlich des digitalen Wandels gemacht

- bekomme Hilfestellung beim Finden einer Work Life Balance vor dem Hintergrund der Digitalisierung (z.B. ausbalancierte Umsetzung von home office, flexiblen Arbeiten, digitalem kollaborativem Arbeiten)
- Ich möchte noch etwas ergänzen: _____

F5 Moran würden Sie merken, dass sie die BBB im Prozess der beruflichen Orientierung vor dem Hintergrund des digitalen Wandels unterstützt hat?

F6 Bitte geben Sie uns Feedback zu den für Sie vorstellbaren **Beratungsformaten** im Rahmen einer zeitgemäßen BBB zu Zeiten des digitalen Wandels.

Erstberatungen	Folgespräche
<input type="radio"/> persönlich vor Ort in der Beratungsstelle <input type="radio"/> online per Video <input type="radio"/> online per Mail <input type="radio"/> per Messenger Chat, z.B. Whatsapp <input type="radio"/> telefonisch	<input type="radio"/> persönlich vor Ort in der Beratungsstelle <input type="radio"/> online per Video <input type="radio"/> online per Mail <input type="radio"/> per Messenger Chat, z.B. Whatsapp <input type="radio"/> telefonisch

F7 Woraus würden Sie schließen, dass die Person, die Sie zum **digitalen Wandel in Bezug auf Bildung und Beruf** berät, **kompetent** ist? (maximal 2)

- Die Person verfügt über die relevanten formalen Qualifikationen, wie z.B.: _____
- Die Person verfügt über die Fähigkeit, den Beratungsprozesses zu steuern, z.B. durch Anwendung geeigneter Gesprächstechniken, Fragetechniken, kann gut zuhören und... _____
- Die Person verfügt über ein umfangreiches Hintergrundwissen zu allen Fragen des digitalen Wandels und stellt dieses zur Verfügung, z.B.: _____

- Die Person ist in der Lage mich zur weiteren Auseinandersetzung mit dem digitalen Wandel zu motivieren, indem Sie mich z.B. darin unterstützt, mir meiner Ressourcen bewusst zu werden, mich in meiner Lernfähigkeit bestärkt, ...

- Woraus würden Sie es noch schließen? : _____

Abschlussfrage

F8 Sollten Angebote der BBB zukünftig über eine **App** zugänglich sein? ja nein

→ Wenn **ja**: welche **Funktionalität(en)** sollte eine solche App in der Nutzung bieten? (Mehrfachantwort)

- Terminvergabe über die App
- Beratungsschat in der App möglich
- Assistent zum Finden der passenden Beratungsstelle für mein Thema
- Nützliche Materialien zum Download, so dass ich z.B. auf dem Smartphone von unterwegs darauf zugreifen kann
- Chatbot
- regelmäßige Nachrichten zu Besonderheiten des Berliner Arbeitsmarktes, stattfindenden Jobmessen usw.
- Forum zum Austausch mit anderen Personen, die sich gerade neu orientieren oder bewerben

Alter: 1= bis 40 Jahre 2= 41 bis 55 Jahre 3= über 55 Jahre

Bildung: 1= ohne 2= Ausbildung 3= akademisch

Erwerbsstatus: 1= in Arbeit 2= in Ausb./WB 3= arbeitsuchend

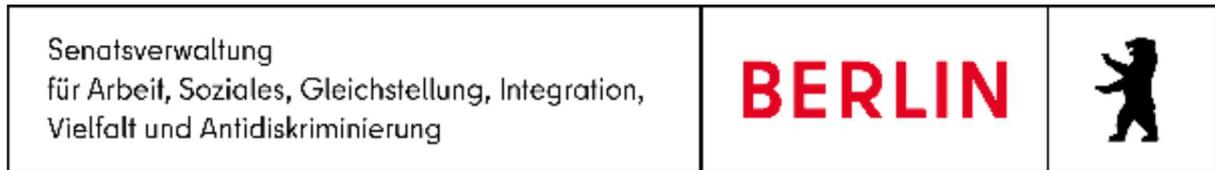
Geschlecht: männlich weiblich divers

Migration: ja nein

F9 Gibt es eine Frage, die wir noch hätten stellen sollen?/ Gibt es einen Aspekt, die Sie in dieser Befragung vermisst haben?

Gefördert durch den Senat Berlin, Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

kontinuum e.V. ist Teil des Netzwerks Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin



<https://beratung-bildung-beruf.berlin/>



kontinuum e.V.

Ziegelstraße 30

10117 Berlin

Tel.: 030 28 59 83 82

www.kontinuum-berlin.de

info@kontinuum-berlin.de