

# Qualitätssicherungsstandards

Eine Synthese von Qualitätsstandards in allen Partnerländern.  
Zusammenfassender Bericht

Vanessa Dodd, Erik Hagaseth Haug, Tristram Hooley und Siobhan Neary  
Mai 2019

*Deutsche Übersetzung: Karen Schober (nfb)*



Co-funded by the European Union



## Inhalt

Partner .....	3
Zusammenfassung .....	4
Verbesserung der Umsetzung der Qualitätssicherung in der Berufsberatung (QUAL-IM-GUIDE).....	5
Einführung.....	5
Qualitätssicherung in der Berufsberatung.....	6
Was ist Qualität und Qualitätssicherung?.....	7
Qualitätssicherung als Richtlinie.....	7
Überblick über die Datenerhebung.....	8
Ergebnisse.....	9
Welche Arten von Labels / Qualitätsstandards wurden eingereicht?.....	10
Zweck der Norm: Individuell oder organisatorisch.....	10
Mentoring-Programme für BerufsberaterInnen.....	11
Zertifizierungsverfahren für BerufsberaterInnen.....	12
Qualitätsentwicklungsrahmen für Organisationen, die Orientierung bieten .....	12
Audit-/Kennzeichnungsverfahren für organisatorische Anbieter von Berufsorientierung .....	14
Arten von Assessments .....	14
Ressourcen zur Steuerung des Audits.....	15
Akkreditierungsdauer .....	15
Inhalt der Frameworks .....	15
Fazit.....	16
Referenzen.....	16

## Partner

**Verband für Laufbahnberatung und Karriereentwicklung, Slowakei (ZKPRK)** - Koordinator der Projektinitiative, Verein der Berufsträger und Dienstleister in der Slowakei ([www.rozvojkariery.sk](http://www.rozvojkariery.sk))

**BKS Uspech, Slowakei** - Bewerberorganisation, Berufsberatungs- und Trainingsanbieter, ISO-Zertifizierungsexperte ([www.bksuspech.sk](http://www.bksuspech.sk))

**Teamarbeit für eine bessere Zukunft, Slowakei** - gemeinnütziger Verein für Berufs- und Laufbahnberatung ([www.ozbuducnost.sk](http://www.ozbuducnost.sk))

**NOLOC, Niederlande** - Niederländischer Verband für Berufs- und Laufbahnberater mit rund 2850 Mitgliedern ([www.noloc.nl](http://www.noloc.nl))

**Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, Deutschland (nfb)** – entwicklung und Koordinierung des nationalen BeQu-Qualitätskonzepts ([www.forum-beratung.de](http://www.forum-beratung.de))

**International Centre for Guidance Studies (iCeGS), UK** – Zentrum für angewandte Forschung für Berufs- und Laufbahnberatung und Beschäftigungsfähigkeit (<http://www.derby.ac.uk/research/icegs/>)

**abif, Österreich** - Unabhängiges sozialwissenschaftliches Forschungs- und Beratungsinstitut mit klarem Fokus auf die praktische Anwendung der Forschung ([www.abif.at](http://www.abif.at))

**Verband für Laufbahn- und Karriereberatung, Tschechien** - neu gegründete Schwesterorganisation der ZKPRK in der Tschechischen Republik

**Inland Norway University of Applied Science (INN), Norwegen** – Universitäre Forschungseinrichtung



Zdrúženie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry



SDRUŽENÍ PRO KARIÉROVÉ PORADENSTVÍ A ROZVOJ KARIÉRY



SPOLUPRÁCOU PRE LEPŠIU BUDÚCNOSŤ  
VELKÝ MEDER  
TEAMWORK FOR A BETTER FUTURE

## Zusammenfassung

QUAL-IM-G ist ein von Erasmus + finanziertes Projekt, das darauf abzielt, auf den Erfahrungen aus verschiedenen Projekten im Bereich der Qualitätssicherung für die Berufsberatung aufzubauen. Das Projekt berücksichtigt, dass in den einzelnen Ländern unterschiedliche Traditionen bei der Entwicklung von Qualitätsstandards existieren, um Zertifizierungsverfahren für Praktiker\*innen und Organisationen zu unterstützen. Das Projekt wird aktuelle nationale und transnationale Qualitätssicherungsprozesse überprüfen, ein Zertifizierungs-/Akkreditierungsverfahren für Berufsberater\*innen entwickeln und einen Qualitätsentwicklungsrahmen für Anbieterorganisationen schaffen.

Dieser Bericht beinhaltet eine Bestandsaufnahme und Analyse einer Reihe von transnationalen und nationalen Qualitätssicherungspraktiken in der Bildungs- und Berufsberatung der Partnerländer dar. Insgesamt wurden 21 Qualitätsaktivitäten untersucht und bewertet. Der Bericht konzentriert sich auf die Identifizierung der Variation verschiedener Ansätze und der diesen Ansätzen zugrunde liegenden Rahmenbedingungen sowie auf die Analyse der Ergebnisse und Wirkungen dieser verschiedenen Qualitätssicherungsansätze.

### Die Ergebnisse im Überblick

- Die meisten eingereichten Qualitätslabels wurden für Einzelpersonen und Organisationen eingereicht, die überwiegend die Beratungsanliegen aller Altersgruppen abdecken, obwohl auch Qualitätssiegel mit dem Schwerpunkt SEND identifiziert wurden. Die Zertifizierungsprozesse waren in der Regel auf organisationale Aspekte ausgerichtet, wobei sich einige Verfahren auch an einzelne Beratende oder beide Gruppen wandten.
- Die meisten der untersuchten Labels waren nationale, freiwillige Normen außer im Vereinigten Königreich, wo die Erfüllung der Normen mit dem Zugang zu öffentlichen Mitteln verknüpft waren.
- Nur 14% der untersuchten Qualitätsstandards bieten Mentoring als Teil der Unterstützungsressourcen für Organisationen und Einzelpersonen. Die identifizierten Mentoring-Programme konzentrierten sich auf eine zielorientierte (instrumentelle) Unterstützung, die auf ein vordefiniertes Ziel ausgerichtet war, oder auf psychosoziale (entwicklungsbezogene) Unterstützung von Kompetenz und Effektivität in der beruflichen Praxis der Beratenden.
- Qualitätsentwicklungsrahmen unterstützen die Qualitätssicherung und verbessern die Beratungsleistungen in den Anbieterorganisationen. NOLOC und CMI in den Niederlanden haben kürzlich ihre Qualitätsentwicklungsrahmen konsolidiert, um sie auf nationaler Ebene zu vereinheitlichen.
- Die Bewertung von Qualitätsstandards umfasst in der Regel sowohl interne als auch externe Assessmentverfahren. Zur Unterstützung des Prozesses stehen verschiedene Ressourcen zur Verfügung, darunter Workshops, Mentoring, Portfolios, Fallstudien und Webinare. Die Auditmethoden umfassen überwiegend die Erstellung von Evidenzportfolios und/oder Vor-Ort-Besuche zur Bewertung. Häufig werden mehrere Methoden eingesetzt.

- Die Akkreditierungsdauer beträgt im Durchschnitt 3 Jahre, wobei die längste 5 Jahre und die kürzeste 1 Jahr dauerte. 67% der Qualitätslabel waren kostenpflichtig, die Preise lagen zwischen 262 und 7 500 Euro.
- Die meisten Qualitätssicherungsstandards bezogen sich auf mehrere und miteinander verbundene Aspekte der Bereitstellung von Beratungsleistungen, darunter Professionalität, Kontinuierliche professionelle Entwicklung (CPD), Bewertung, Netzwerk und Partnerschaften, Verwendung von Arbeitsmarktinformationen (LMI), Kundenzufriedenheit und Führung.

Bei den verschiedenen Qualitätssicherungssystemen gibt es zahlreiche Herausforderungen, da oft nur wenig Unterstützung durch die Regierungen erfolgt und die finanziellen und personalen Ressourcen begrenzt sind. Qualität ist jedoch ein politisches Thema und liegt in der gemeinsamen Verantwortung von Dienstleistern, politischen Entscheidungsträgern und anderen Beteiligten. Starke Berufsverbände spielen eine wichtige Rolle bei der Entwicklung professioneller Standards für die Beratung.

## Verbesserung der Umsetzung der Qualitätssicherung in der bildungs- und Berufsberatung (QUAL-IM-GUIDE)

### Einführung

QUAL-IM-G ist ein von Erasmus + finanziertes Projekt, das darauf abzielt, auf den Erfahrungen aus verschiedenen Projekten im Bereich der Qualitätssicherung für die Bildungs- und Berufsberatung aufzubauen. Das Projekt berücksichtigt, dass in den einzelnen Ländern unterschiedliche Traditionen bei der Entwicklung von Qualitätsstandards existieren, um Zertifizierungsverfahren für Praktiker\*innen und Organisationen zu unterstützen. Das Projekt wird aktuelle nationale und transnationale Qualitätssicherungsprozesse überprüfen, ein Zertifizierungs-/Akkreditierungsverfahren für Berufsberater\*innen entwickeln und einen Qualitätsentwicklungsrahmen für Anbieterorganisationen schaffen.

Ziele dieses Projekts sind daher:

- Eine Überprüfung der aktuellen nationalen und transnationalen Qualitätssicherungsprozesse,
- Die Entwicklung eines Zertifizierungs-/Akkreditierungsverfahrens für Berufsberater und Berufsberaterinnen zu entwickeln und
- Die Schaffung eines Qualitätssicherungsrahmens für Anbieterorganisationen.

Das Projekt zielt auch darauf ab, ein Unterstützungsprogramm für Beratende und für Anbieterorganisationen zu entwickeln, einschließlich eines Mentoringprogramms für Beratende sowie Ressourcen für Anbieter, um sicherzustellen, dass sie auf ein anerkanntes Zertifizierungsverfahren oder Audit hinarbeiten oder dieses beibehalten können. Die Begriffe Qualitätslabel, Gütesiegel und Qualitätsauszeichnung werden häufig als Anerkennung für die Erreichung eines anerkannten Qualitätsstandards verwendet.

Für die Zwecke dieses Projekts haben wir mit den Qualitätsdefinitionen begonnen, die im Rahmen des „European Lifelong Guidance Policy Network“ (ELGPN, 2014) entwickelt wurden.

Im Zuge der Projektarbeiten wurden auch die Definitionen weiterentwickelt. Das Arbeitspaket 4 „Entwicklung eines Qualitätsentwicklungsrahmens für Anbieterorganisationen“ (Intellectual Outcome 4 "Designing a Quality Development Framework (QDF) for organisations providing career guidance") enthält eine umfassende und nützliche Reihe von Definitionen, die alle Aspekte der Qualität abdecken.

Die Begriffe, die wir im Rahmen dieser Forschung verwendet haben, sind:

**Qualitätssicherung:** bezieht sich auf Tätigkeiten, die Planung, Durchführung, Bewertung, Berichterstattung und Qualitätsverbesserung umfassen und durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass die Beratungstätigkeiten (Inhalt der Programme, Konzeption, Bewertung und Validierung der Ergebnisse usw.) den von den Beteiligten erwarteten Qualitätsanforderungen entsprechen. Die Begriffe Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement werden oft austauschbar verwendet, wenn es um die Diskussion qualitätsbezogener Aktivitäten geht.

**Qualitätsstandard:** bezieht sich auf einen definierten Qualitätsgrad, der von einem Unternehmen oder einer Behörde für die Erbringung der Dienstleistung, für die sie verantwortlich sind, festgelegt wird. Es definiert, was ein Unternehmen oder die Behörde von dem Anbieter und seinen Mitarbeiter\*innen bei der Durchführung dieser Tätigkeiten erwartet oder ein Kunde bei der Nutzung des Dienstes erwarten kann. Ein Qualitätsstandard wird in der Regel durch eine Reihe von Dimensionen, Kriterien und (messbaren) Indikatoren beschrieben. Der Qualitätsstandard kann durch Gesetz oder andere normative Vorschriften definiert werden oder ist das Ergebnis eines gemeinsamen Verständigungsprozesses der beteiligten Akteure und Interessengruppen. Je nach Rechtsform kann ein Qualitätsstandard verbindlich sein (z.B. für Mitglieder eines Verbandes oder für Dienstleister und Fachleute, die öffentliche Mittel erhalten) oder er kann nur eine Empfehlung an die Fachwelt (Praktiker\*innen und/oder Anbieter) sein, die durch freiwillige Selbstverpflichtung unterstützt wird.

Dieser Bericht beinhaltet eine Bestandsaufnahme und Analyse einer Reihe von transnationalen und nationalen Qualitätssicherungspraktiken in der Bildungs- und Berufsberatung der Partnerländer dar. Insgesamt wurden 21 Qualitätsaktivitäten untersucht und bewertet. Der Bericht konzentriert sich auf die Identifizierung der Variation verschiedener Ansätze und der diesen Ansätzen zugrunde liegenden Rahmenbedingungen sowie auf die Analyse der Ergebnisse und Wirkungen dieser verschiedenen Qualitätssicherungsansätze. Die Schlussfolgerungen aus dieser Bestandsaufnahme und Analyse werden genutzt, um die weiteren vier Arbeitspakete des Projekts

- O2 Mentoring Programm, O3 Zertifizierung für Beratende,
- O4 Qualitätsentwicklungsrahmen,
- O5 Zertifizierung/Auditierung für Beratungsorganisationen)

zu entwickeln, um so die Umsetzung der verschiedenen Qualitätsstandards in den Partnerländern zu unterstützen.

## Qualitätssicherung in der Berufsberatung

Dieses Projekt baut auf den Erfahrungen früherer Projekte und Initiativen im Bereich der Qualitätssicherung in der Bildungs- und Berufsberatung auf. Die Entschließung des Rates 2008/C 319/02 über eine bessere Integration der lebensbegleitenden Beratung in die Strategien für

lebenslanges Lernen führte in den europäischen Staaten zur Entwicklung unterschiedlicher Qualitätsstandards für Beratende und für Anbieterorganisationen von Beratungsleistungen.

Das Europäische Netzwerk ELGPN (2012) empfahl, dass die Qualitätssicherung eines der Hauptmerkmale eines lebensbegleitenden Beratungssystems sein sollte, und empfahl:

- klare berufliche Standards für Beratende, die in einer Vielzahl von verschiedenen Rollen in verschiedenen Sektoren arbeiten;
- Zugangsvoraussetzungen für die Laufbahn als Berater\*in, die auch die Übergänge zu und von verwandten Berufen einschließen;
- organisatorische Qualitätsstandards;
- Beteiligung der Bürger\*innen/Nutzer\*innen an der Definition von Qualität sowie an der Konzeption, Durchführung und Bewertung von Beratungsdiensten;
- ein klares politisches Bekenntnis über den Anspruch aller Bürger\*innen auf Beratungsdienstleistungen und
- die Weiterentwicklung der Evidenzbasis in der bildungs- und Berufsberatung.

Diese Empfehlungen basieren auf der Erfahrung, dass es in vielen Ländern (insbesondere in Ländern mit wenig oder gar keiner Tradition der Berufsberatung) nur selten ein formales Qualitätsmanagement gibt. Solche Empfehlungen sind jedoch sowohl für Länder, die neu in der Berufsberatung sind, als auch für Länder mit einer starken Tradition der Berufsberatung relevant.

## Was ist Qualität und Qualitätssicherung?

Wenn wir an Qualität denken, denken wir oft an Waren oder Dienstleistungen, die auf hohem Niveau erbracht werden (Hooley und Rice, 2018). Sultana (2018) argumentiert jedoch, dass der Begriff "Qualität" schwer zu operationalisieren ist, da es sich um ein komplexes und umstrittenes Konzept handelt. Eine Definition von Qualität im Allgemeinen und abstrakten Begriffen ohne Kontext ist schwierig. Sultana (2018) schlägt vor, dass Qualität subjektiv ist und für verschiedene Menschen unterschiedliche Dinge bedeutet. Individuelle Unterschiede bestehen sowohl in der *Erwartungshaltung* an die Berufsberatung als auch in der individuellen *Erfahrung* mit Berufsberatungsdiensten.

## Qualitätssicherung als Leitlinie

Wenn Berufsberatung Teil der nationalen oder internationalen öffentlicher Politik ist, gibt es oft Unterschiede zwischen der ursprünglichen politischen Richtlinie und ihrer Umsetzung in der Praxis (Hooley und Rice, 2018). Qualitätssicherungsprozesse können helfen, zu überprüfen, ob die Berufsberatungsdienste konsistent erbracht werden und ob sie den ursprünglichen politischen Zielen entsprechen.

Hooley und Rice (2018) stellen ein Modell zur Unterscheidung zwischen Frameworks und Systemen mit immer weniger professioneller Autonomie und Modellen vor, die die Verantwortung für die Qualität vor Ort mit denen verknüpfen, die sie auf einer höheren Ebene, z.B. national, sehen. Ihr Ansatz analysiert die unterschiedlichen Nuancen von Systemen, bei denen es für einen Beratungsanbieter zwingend erforderlich ist, ein Qualitätssicherungslabel zu

führen, im Vergleich zu Systemen, bei denen Qualitätssicherungslabel eine freiwillige Zertifizierung beinhalten. Das Modell ist auch nützlich, um die Mechanismen der Standard-Zertifizierung zu verstehen.

Der **Regulierungsansatz legt in der** Regel klare rechtliche Anforderungen und formale Standards fest und überwacht diese durch Inspektionssysteme. Von den Praktiker\*innen kann verlangt werden, dass sie qualifiziert oder registriert sind, und es kann auch Vorschriften über Instrumente, Ressourcen, Einrichtungen und Ergebnisse geben (z.B. die Anforderung, dass eine Schule oder Beratungseinrichtung eine bestimmte Anzahl von individuellen Beratungsgesprächen pro Jahr durchführen muss).

Der **Beratungsansatz** konzentriert sich typischerweise auf die Verbesserung der Praxis durch klar formulierte, aber nicht verbindliche Standards. Als solche wird es oft Modelle, Benchmarks und Beispiele für bewährte Verfahren sowie Beratung und Unterstützung von Anbietern und Fachleuten umfassen. Bei einem solchen Ansatz wird eher moralischer als rechtlicher Druck ausgeübt.

Bei dem **organischen Ansatz** wird die Qualität vom Anbieter und von Experten definiert und von professionellen Werten und dem Wunsch, gute Arbeit zu leisten, getrieben. Zu den Mechanismen, die mit organischen Qualitätssicherungsansätzen verbunden sind, gehören Qualitätszirkel, Fachaufsicht, Peer Observation und Mentoring, die Nutzung von professionellen Netzwerken und Communities of Practice, lokale Selbstbewertungsprozesse und die Einbeziehung von Nutzern als Ko-Produzenten.

Der **Wettbewerbsansatz** zielt darauf ab, die Qualität auf der Grundlage der erbrachten Leistungen und der Bereitstellung von Informationen über die Leistung an die Kunden zu steigern. Typische Mechanismen, die verwendet werden, sind das Feedback der Verbraucher, die Entwicklung von Ranglisten, ein starker Fokus auf die messbaren Ergebnisse und eine ergebnisabhängige Vergütung der Dienstleistungen.

## Überblick über die Datenerhebung

Das erste Ergebnis dieses ERASMUS+ Projekts ist die Erstellung eines „Analytischen Papiers“ (O1), das Informationen über die in den Partnerländern verwendeten Qualitätssicherungsprozesse (QS) zusammenfasst. Die Ergebnisse dieses Berichts bilden auch die Grundlage für die Bearbeitung der vier weiteren Arbeitspakete und deren Ergebnisse. Die Protokolle zur Datenerhebung für diese Bestandsaufnahme wurden auf der Auftaktkonferenz des Projekts im Oktober 2017 in Bratislava, Slowakei, vereinbart.

*Tabelle 1. Eingereichte Qualitätssicherungssysteme nach Ländern.*

Partnerland	Anzahl der Einreichungen
Die Niederlande	4
Deutschland	6
Norwegen	1
Tschechien	3



<b>England</b>	2
<b>Slowakei</b>	2
<b>Österreich</b>	3
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>

Insgesamt wurden 21 QS-Systeme für die Analyse gesammelt. Einige Daten wurden zur einfacheren Analyse in Excel-Tabellen eingegeben. Mit Hilfe der Inhaltsanalyse wurden die qualitativen Ergebnisse synthetisiert. In einigen Fällen wurden deskriptive Statistiken verwendet, um die Daten besser zu verstehen. Der für die Datensammlung verwendete Fragebogen ist im vollständigen Bericht verfügbar.

## Ergebnisse

Im folgenden Abschnitt werden die Ergebnisse der Fragebogenauswertung beschrieben. Tabelle 2 enthält Angaben zu den Partnerländern und den geprüften QS-Systemen. Einige Länder haben den Fragebogen auch für internationale QS-Systeme ausgefüllt, viele für ihre eigenen nationalen Standards und ein Partnerland hat eine ebenfalls in Frankreich verwendete Norm (Qualite Totale CIBC) geprüft.

*Tabelle 2. Partnerländer und eingereichte Qualitätsstandards.*

<b>Partnerorganisation Land</b>	<b>Qualitätsstandard</b>
<i>Die Niederlande</i>	Noloc Erkend Loopbaanprofessional (Noloc Acknowledged Career Professional)
	OVAL
	Blik op Werk Keurmerk
	Registrieren Sie Loopbaanprofessional / Registrierte professionelle Berufsberatung
<i>Deutschland</i>	BerufsBeratungsRegister (Register der eingetragenen Berater*innen; dvb)
	Qualitätsrahmen Berliner Modell (k.o.s.)
	Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen (KQB)
	BeQu Standard ( <i>nfb</i> )
	Qualitätsstandards für Beratungspersonen im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V.); Zertifikat: „Zertifizierter Berater; Zertifizierte Beraterin“ ;WB Hessen e.V.
<i>Tschechische Republik</i>	Qualitätsstandards für Bildungseinrichtungen; Zertifikat: „Geprüfte Einrichtung für Bildungsberatung“ (WB Hessen e.V.)
	Euroguidance Nationaler Berufsberatungspreis

<i>Slowakei</i>	Qualitätsstandards der geförderten Beschäftigung
	IMPROVE - Projekt zur Verbesserung der Validierung von nicht-formalem Lernen in europäischen Berufsberatungspraxen
<i>Norwegen</i>	Empfehlungen für die Beratung in Schulen
<i>International</i>	Quality Europe Skills Assessment (Bewertung der Kompetenzen in Europa)
	Qualite Totale CIBC (Französische Norm)
<i>Österreich</i>	Europäisches Zertifikat für Berufsberatung
	Zertifizierter Erwachsenenbildner
<i>Vereinigtes Königreich</i>	Der Matrix-Standard
	Qualität in der Karriere

### Welche Arten von Labels / Qualitätsstandards wurden eingereicht?

Es gab eine große Auswahl und Variation, die von einem Label mit einer Organisation bis zu einem anderen Label mit 1823 Organisationen. Sieben der eingereichten Labels richteten sich an einzelne Praktizierende mit durchschnittlich 448 Personen, die unter dem Label zertifiziert waren. Die meisten der eingereichten Labels waren für Einzelpersonen oder Organisationen, die mit allen Altersgruppen oder nur mit Erwachsenen arbeiten. Nur zwei Labels wurden für Dienstleistungen mit jungen Menschen und zwei Labels für zertifizierte Anbieter von Berufsberatung für Kunden mit besonderem Beratungsbedarf oder mit Behinderungen (SEND) vergeben. Die Labels richteten sich im Allgemeinen an die folgenden Kundengruppen: Jugendliche, SEND, Erwachsene, alle Altersgruppen und eine Kombination von Kundengruppen einschließlich Erwachsene/SEND und gefährdete Kunden.

Die meisten Qualitätslabel (67%) waren mit Kosten im Zusammenhang mit dem Qualitätssicherungsprozess verbunden. Die durchschnittlichen Kosten pro Qualitätslabel lagen bei bis zu 3267 Euro, wobei die Bandbreite von €262 bis 7.500 Euro reichte.

### Zweck der Norm: Individuell oder organisationsbezogen

Wir stellten Fragen, um festzustellen, ob es sich bei Qualitätslabels in den Partnerländern um Labels zur Qualitätssicherung von Einzelpersonen oder Unternehmen/Organisationen handelt.

- Zwei Labels waren Verfahren zur Zertifizierung von Qualitätsmerkmalen sowohl auf organisatorischer als auch auf individueller Ebene (Nationaler Berufsberatungspreis - Tschechische Republik und Empfehlungen für die Beratung in Schulen - Norwegen).
- Neun Beispiele für Zertifizierungsverfahren auf individueller Ebene (z.B. Qualité Europe Bilan de Compétences - Counsellor - Frankreich, und BBR BerufsBeratungsRegister (Career Guidance Register, Deutschland).

- Zehn Beispiele sind speziell auf die Organisationsebene ausgerichtet (z.B. BeQu-Concept: Qualität der Berrattung im Bereich Bildung, Beruf und Beschäftigung – Deutschland; und Matrix Standard - England).

Die meisten analysierten Qualitätssiegel waren freiwillig. Zwei Normen waren verbindlich. Für den Matrix Standard in Großbritannien müssen alle Organisationen, die öffentliche Mittel erhalten, die Anforderungen der Standards erfüllen.

## Mentoring-Programme für Berufsberater\*Innen

Mentoring-Beziehungen gibt es in zwei Hauptformen:

- **Zielorientierte (instrumentelle) Unterstützung.** Diese Art von Mentoring-Beziehung konzentriert sich auf den Erfolg und die Weiterentwicklung von Mentees in Bezug auf eine Reihe von Zielen, die vor der Beziehung formuliert wurden.
- **Psychosoziale (entwicklungsbezogene) Unterstützung.** Diese Art von Mentoring-Beziehung konzentriert sich auf die Unterstützung der Mentees bei der Entwicklung ihrer professionellen Identität, Kompetenz und Effektivität (Allen, Finkelstein und Poteet, 2009).

Fragen aus dem Fragebogen bieten einen nützlichen Ausgangspunkt, um die Anforderungen an ein Qualitätsstandard-Mentoringprogramm zu diskutieren. Wir haben Daten zu einer Vielzahl von Themen gesammelt, darunter Informationen über die Herausforderungen bei der Implementierung von Qualitätsstandards und die Art der für jede Norm zur Verfügung gestellten Ressourcen. Diese Informationen werden verwendet, um die Erstellung eines Mentoring-Programms zu unterstützen, auf das im Rahmen des Qualitätsstandardisierungsprozesses zugegriffen werden kann.

Die meisten Qualitätsstandards in den Partnerländern nutzten Mentoring nicht als Teil ihrer Ressourcen, um Einzelpersonen oder Organisationen durch den Akkreditierungsprozess zu unterstützen. In drei von 21 ausgefüllten Fragebögen war angegeben, dass ein Mentoring-Programm besteht.

Obwohl die meisten geprüften Qualitätsstandards nicht ausdrücklich den Einsatz eines Mentoring-Programms zur Unterstützung von Einzelpersonen oder Organisationen auf dem Weg dorthin vorsahen, verfügten die meisten geprüften Qualitätsstandards über maßgeschneiderte Ressourcen, um den Prozess zu steuern. Diese Ressourcen werden im Abschnitt über Audit- und Kennzeichnungsverfahren weiter diskutiert.

Es gibt mehrere gemeinsame Elemente, die bei der Entwicklung effektiver Mentoring-Programme zu berücksichtigen sind:

- **Kontext.** Der Ort des Mentoren-Meeting (Karcher, Kuperminc, Portwood, Sipe und Taylor, 2006). Werden die Mentoring-Programme face-toface in der Organisation durchgeführt? Wird das Mentoring online durchgeführt? Wird das Mentoring-Programm eine Mischung aus beidem sein?
- **Struktur.** Die Art der Beziehung zwischen Mentor und Mentee; Einzel- oder Gruppen-Mentoring?

- **Ziele.** Was sind die Ziele des Programms? Ist es die erfolgreiche Umsetzung der Qualitätsnorm (instrumental) oder werden andere Elemente der beruflichen Entwicklung (developmental) einbezogen?
- **Infrastruktur.** Die Infrastruktur für ein Mentoring-Programm bezieht sich auf die Rekrutierung, Schulung und laufende Unterstützung der Mentoren.
- **Dosierung.** Dies bezieht sich auf den Umfang (Gesamtdauer der Kontaktzeit), die Intensität (relevant für das „Developmental Mentoring“) und die Dauer (Gesamtdauer) des Mentoringprogramms.

In den Niederlanden bietet das Career Management Institute (CMI) Netherlands ein Mentoring-Programm für diejenigen, die das Qualitätssiegel anstreben. CMI Mentor-Regulierungsdokumente wurden zur Verfügung gestellt, um das Mentoring-Programm des Qualitätsstandards besser zu verstehen. Das Dokument enthält nützliche Informationen über die Infrastruktur eines Mentoring-Programms für Qualitätslabel.

### Zertifizierungsverfahren für Berufsberater\*Innen

In den gesammelten Fragebögen wurden die Partner gebeten, Zertifizierungsverfahren für Beratende und/oder Berufsberatungsorganisationen zu beschreiben. Hooley and Rice (2018) argumentiert, dass die Entwicklung von Qualitätsstandards, einschließlich Zertifizierungsverfahren, Teil eines ganzheitlichen Qualitätssicherungssystems ist. Es gibt sechs Schlüsselbereiche, in denen Qualität und das Zertifizierungsverfahren bei der Durchführung der Berufs- und Laufbahnberatung umgesetzt werden können:

- **Richtlinie.** Die Qualitätssicherung kann dazu beitragen, dass die Beratung in Übereinstimmung mit den aktuellen politischen Anforderungen konsistent erfolgt.
- **Organisation.** Die Qualitätssicherung kann dazu beitragen, festzustellen, ob Anbieterorganisationen so konzipiert, ausgestattet und verwaltet werden, dass die Qualität gewährleistet ist.
- **Prozess.** Die Qualitätssicherung kann Blaupausen darüber liefern, wie Beratungsorganisationen oder einzelne Berater\*innen Fehler im Umgang mit Kund\*innen vermeiden können.
- **Menschen.** Die Qualitätssicherung kann sicherstellen, dass das Beratungspersonal die professionellen Standards der Branche einhält.
- **Output oder Ergebnis.** Die Qualitätssicherung kann sich auf definierte und messbare Ergebnisse der Kunden konzentrieren, die den Service nutzen.
- **Verbrauch.** Die Qualitätssicherung kann durch die Messung der Kundenzufriedenheit mit der Berufsberatung vorangetrieben werden.

### Qualitätsentwicklungsrahmen für Organisationen, die Bildungs- und Berufsberatung anbieten

Qualitätsentwicklung in der Bildungs- und Berufsberatung impliziert häufig auch Organisationsentwicklung. Dies bedeutet, dass die Existenz eines Qualitätsentwicklungsrahmes es Organisationen ermöglicht, "sowohl die individuellen Perspektiven der Mitarbeiter als auch die Perspektive der Organisation zu aktivieren und zu integrieren, um Lösungen zur Sicherung

oder Verbesserung der Qualität der Beratung zu entwickeln und zu sichern, die zu der Organisation passen" (NFB, 2012, S. 9).

Der Rahmen für die Qualitätsentwicklung dient auch dazu, nationale Qualitätssicherungsnormen in die lokale Organisationsebene zu übertragen. Daher unterstützt ein Qualitätsentwicklungsrahmen die Qualitätssicherung und -verbesserung von Beratungsdiensten innerhalb der Organisation.

Anbieter von Beratungsdienstleistungen können den Qualitätsentwicklungsrahmen nutzen:

- für eine systematische Einführung der Qualitätsentwicklung in die tägliche Arbeit,
- für eine Verbesserung der bestehenden Qualitätsansätze in Bezug auf Aspekte, die spezifisch für die Bildungs- und Berufsberatung sind,
- um ihre Bemühungen zur Qualitätsentwicklung zu dokumentieren und an die Geldgeber und verantwortlichen politischen Entscheidungsträger zu kommunizieren (NFB, 2012, S. 8).

Die Überprüfung der nationalen Systeme durch die gesammelten Fragebögen zeigt nur wenige Beispiele für entwickelte Qualitätsentwicklungsrahmen. Dies entspricht einer kürzlich auf europäischer Ebene durchgeführten Studie, in der festgestellt wurde, dass in sehr wenigen Ländern derzeit Qualitätsentwicklungsrahmen für Beratungsorganisationen verfügbar sind (Haug, 2018). In den gesammelten Beispielen in diesem ERASMUS+ Projekt scheint der vorherrschende Ansatz in "Vorbereitungssystemen" zu liegen, d.h. in Systemen, die sich auf die Vorbereitung auf eine konkrete Akkreditierung bzw. Qualitätstestierung konzentrieren. Im europäischen Kontext wurden Initiativen ergriffen und Empfehlungen zur Bedeutung von Rahmenbedingungen für die Umsetzung und kontinuierliche Qualitätsentwicklung auf organisatorischer Ebene gegeben (ELGPN, 2012; 2015).

In den Niederlanden hat es eine Konsolidierung der Qualitätsentwicklungsrahmen gegeben, um die Schaffung einer einzigen nationalen Norm zu unterstützen.

**Noloc und CMI bündeln ihre Kräfte auf dem Weg zu einem niederländischen nationalen Qualitätsrahmen für Berufsberater.**

Mit dem Ziel, sowohl die Qualität der Berufsberatung in den Niederlanden zu verbessern als auch die Zahl der qualifizierten Berufsberater\*innen zu erhöhen, hat Noloc 2011 ein eigenes Qualitätssicherungssystem für einzelne Beratende eingeführt. Das Gütesiegel "Noloc erkend" ist heute eines der beiden Gütesiegel für Berufsberater\*innen in den Niederlanden. Rund 1.500 von ihnen haben das Noloc-Gütesiegel erhalten (Januar 2019).

Neben dem Noloc-Gütesiegel für Beratende bietet das Career Management Institute (CMI) ein zusätzliches Gütesiegel für erfahrene Berater\*innen. Rund 330 von ihnen haben das CMI-Gütezeichen "Register Loopbaanprofessional" (Januar 2019) erhalten. Noloc hat dieses CMI-Qualitätszeichen als Qualitätsmerkmal für seine älteren Mitglieder übernommen.

Im April 2018 einigten sich Noloc und CMI darauf, dass es ab Juli 2020 nur noch einen einzigen nationalen Qualitätsrahmen für Berufsberater geben wird, der auf den gegenseitigen Stärken beider Unternehmen basiert. Um dieses ehrgeizige Ziel zu erreichen, wurde auch vereinbart, dass die Organisationen Noloc und CMI fusionieren und der neue Qualitätsrahmen unter der Verantwortung von Noloc durchgeführt wird.

Im norwegischen Kontext wird derzeit mit Skills Norway als führendem Partner daran gearbeitet, einen nationalen Qualitätsrahmen zu schaffen, der auf dem Verständnis basiert, dass alle beteiligten Parteien eine unterschiedliche Rolle in einem umfassenden lebensbegleitenden Beratungssystem spielen müssen. Dazu gehören: Qualitätsstandards für Praktiker\*innen - welche Fähigkeiten werden benötigt? (*Prozess*); ein Rahmen für Berufslaufbahnkompetenzen (career management skills) - individuelle Lernziele für die Beratung (*Output*); ethische Standards und Richtlinien (*Prozess*); und Qualitätsindikatoren/Benchmarks/Data Gathering (*Output*). Norwegen entwickelt auch einen webbasierten Beratungsdienst (Skills Norway, 2018).

### Audit-/Kennzeichnungsverfahren für Anbieterorganisationen von bildungs- und Berufsberatung

Es gibt eine Vielzahl von Möglichkeiten, wie Qualitätsstandards die Praxis in den Beratungsorganisationen prüfen können. Die Audits konzentrieren sich in der Regel auf drei Bereiche:

- Organisationsstruktur,
- organisationale Prozesse und
- organisationale Ergebnisse.

Audits können sich auf ein Kontinuum formaler Vorgehensweisen stützen, in dem Audits entweder nur intern durchgeführt werden oder von einer externen Akkreditierungsstelle durch eine Reihe von externen Fachbesuchen bewertet werden können.

### Arten von Assessments

Viele der untersuchten Qualitätslabel reichten vollständige Informationen über ihren Audit- und Kennzeichnungsansatz ein. Die meisten (71%) Normen verwendeten einen Mix aus internen und externen Bewertungsarten (siehe Tabelle 6). BeQu, ein Qualitätsstandard in Deutschland, hat einen innovativen Auditansatz, von dem einige bereits beschrieben wurden. BeQu war einer von zwei Standards, die nur einen internen Bewertungsansatz verwenden. Ihr Ansatz ist ein partizipativer Bewertungsprozess.

Die häufigste Art des Auditverfahrens war eine Mischung aus internen und externen Audits. Dazu gehört in der Regel die Durchführung einer internen Bewertung anhand der Kriterien des Qualitätszeichens vor der externen Bewertung.

## Ressourcen zur Steuerung des Audits

Die meisten Qualitätssicherungsstandards verfügen über maßgeschneiderte Hilfen, um Einzelpersonen oder Organisationen durch den Auditprozess zu führen. Ein Viertel (25%) der geprüften Qualitätsstandards bot mehr als eine Maßnahme an zur Unterstützung des Auditprozesses. Fünf Fragebögen enthielten keine Informationen über Unterstützungsangebote, die Einzelpersonen oder Organisationen im Rahmen des Akkreditierungsprozesses für Qualitätsstandards zur Verfügung stehen.

Die häufigsten Hilfsmittel zur Unterstützung des Akkreditierungsprozesses waren Leitfäden (35%), gefolgt von Workshops (20%). Tabelle 8 unten listet die Vielfalt der genannten Ressourcen und die Häufigkeit ihrer Erwähnung auf. Ressourcen wie Mentoring, Self-Assessment-Tools und Berater, Fallstudien aus der Praxis, Webinare, Telefon- und E-Mail-Support sowie eintägige Beratung wurden seltener angeboten.

Neunzehn (19) Fragebögen erfassten den Einsatz relevanter Bewertungsinstrumente während des Audits. Von den neunzehn haben 63% mehr als eine Art von Bewertung verwendet, um eine Entscheidung über die Vergabe des Qualitätssiegels zu treffen. Die meisten Qualitätsstandards (68%) nutzten ein Portfolio von Nachweisen, um Entscheidungen darüber zu treffen, ob eine Organisation oder eine Person die Kriterien der Qualitätsnorm erfüllt oder nicht. Siebenundsiebzig Prozent (77% oder 10 von 13) der Qualitätsauszeichnungen, für die Beweismappen erforderlich waren, verwendeten sie in Verbindung mit anderen Bewertungsmethoden.

## Akkreditierungsdauer

Nachdem eine Organisation mit einer Qualitätssicherungsnorm akkreditiert ist, gilt diese durchschnittlich etwa drei Jahre. Abhängig von der Norm können während der gesamten Akkreditierungsdauer regelmäßige Kontrollen stattfinden. So führt beispielsweise der Matrix Standard in Großbritannien nach 12 und 24 Monaten innerhalb des Akkreditierungszyklus kontinuierliche Verbesserungsprüfungen durch. Diese Kontrollen werden aus der Ferne zwischen der Organisation und ihrem Prüfer durchgeführt. Ein Instrument zur Selbstreflexion wird an Organisationen geschickt, die die in der ersten Bewertung identifizierten Bereiche für kontinuierliche Verbesserungen aufzeigen. Die Organisation übermittelt den Nachweis, dass es an den identifizierten Bereichen arbeitet. Dies wird in einem telefonischen Gespräch mit dem Assessor besprochen. Nach diesem Prozess trifft der Gutachter eine Entscheidung über die vorgelegten Nachweise in ähnlicher Weise wie bei der Erstbewertung.

## Inhalt der Frameworks

Die meisten Qualitätssicherungsstandards, die im Rahmen der Studie untersucht wurden, hatten einen multiplen Fokus auf mehrfach miteinander zusammenhängende Aspekte des Beratungsangebots. Praktiker bezogene Aspekte wie Professionalität, kontinuierliche professionelle Entwicklung und Ethik werden im Rahmen des Programms regelmäßig behandelt, ebenso wie organisatorische Anforderungen wie Führung, Serviceprozess und Marketing. Die kontinuierliche Qualitätsverbesserung wird auch durch die Bewertung der Kundenzufriedenheit dargestellt. Es ist interessant festzustellen, dass Ethik in einer Norm nur als ein zentraler

Bestandteil der Professionalität bezeichnet wird. Es kann sein, dass sie nur explizit identifiziert, aber implizit in die Professionalität für andere Normen einbezogen wird.

## Fazit

Der Qualitätsbegriff ist ein umstrittenes und komplexes Konzept. Es tritt auf verschiedenen Ebenen oder in verschiedenen Bereichen der Politik auf (Hooley und Rice, 2018). Unterschiedliche nationale Ansätze werden sowohl durch den nationalen Kontext als auch durch aktuelle politische Initiativen beeinflusst. Bei dem Versuch, einige allgemeine Empfehlungen zusammenzufassen, ist es sinnvoll, die Überlegungen des deutschen Partners *nfb* einzubeziehen, die sich mit unseren Interpretationen der Daten decken.

Um dieses Lernen zu nutzen und die Qualitätsstandards zu verbessern, werden die folgenden Empfehlungen ausgesprochen:

- Die Definition und Entwicklung von Qualitätszielen und -kriterien erfordert ein gemeinsames Verständnis des Themas unter den relevanten Akteuren und Interessengruppen - es ist ein **Verhandlungsprozess**.
- Die Entwicklung von (neuen) Qualitätsstandards oder -richtlinien muss mit bestehenden Qualitätskonzepten und -nachweisen **verknüpft werden**.
- Überprüfung der **Kompatibilität** verschiedener Qualitätsentwicklungssysteme und Anerkennung als kompatible Normen/Richtlinien.
- Suche nach legislativen oder **verbindlichen Lösungen**, da die staatliche Finanzierung in der Regel keine nachhaltige Qualitätsentwicklung garantiert.
- Die Befristung des größten Teils der projekt- oder programmfinanzierten Beratungsangebote hemmt die nachhaltige Entwicklung von Qualität und Professionalität in der Berufsberatung. **Qualität braucht Kontinuität** und Sicherheit, um zu wachsen und zu bestehen.
- Eine **Rückkehr** von der kurzfristigen projektfinanzierten Beratung zu gesetzlich fundierten Beratungsangeboten durch reguläre **öffentliche Einrichtungen, die ein rechtliches Mandat** für die Bildungs- und Berufsberatung **haben**, erscheint notwendig.

## Referenzen

Allen, T.D., Finkelstein, L.M. & Poteet, M.L. (2009). *Gestaltung von Arbeitsplatzmentoring-Programmen: Ein evidenzbasierter Ansatz*. Chichester: Blackwell Publishing.

Europäisches Netzwerk für leine Politik lebensbegleitender Beratung (ELGPN). (2012). *Entwicklung einer lebensbegleitenden Beratungspolitik: Eine europäische Handreichung*. Jyväskylä. ELGPN. Abruf von: <http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no1-resource-kit>.

ELGPN (2014). *Entwicklung einer lebensbegleitenden Beratungspolitik: Glossar*. ELGPN Werkzeuge Nr. 2. Jyväskylä: ELGPN. Abruf von: <http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no2-glossary>.



ELGPN. (2015). *Leitlinien für die Entwicklung von Richtlinien und Systemen für die lebensbegleitende Beratung. Ein Bezugsrahmen für die EU und die Kommission*. Jyväskylä: ELGPN. Abruf von: <http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no-6-guidelines-for-policies-and-systems-development-for-lifelong-guidance>.

Haug, E.H. (2018). *Nasjonalt kvalitetsrammeverk for karriereveiledning - en kunnskapsoversikt. Nationaler Qualitätsrahmen für die Berufsberatung - eine systematische Wissensüberprüfung*. Bericht Skills Norway. Abruf von: <https://www.kompetansensorge.no/Karriereveiledning/kvalitet-i-karriereveiledning/> (Auf Norwegisch).

Hooley, T. und Rice, S. (2018). Sicherstellung der Qualität in der Berufsberatung: eine kritische Überprüfung. *British Journal of Guidance and Counselling*, DOI: [10.1080/03069885.2018.1480012](https://doi.org/10.1080/03069885.2018.1480012)

Karcher, M.J., Kuperminc, G.P., Portwood, S.G, Sipe, C.L., & Taylor, A.S. (2006). Mentoring-Programme: ein Rahmen, um die Entwicklung, Forschung und Bewertung von Programmen zu unterstützen. *Zeitschrift für Gemeinschaftspsychologie*, 34(6): 709-725.

nfb/Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität, Heidelberg (Hrsg.) (2012), *Qualität und Professionalität in der Berufsberatung - Der offene Koordinierungsprozess zur Qualitätsentwicklung in der Berufsberatung auf Deutsch (2009 - 2012). Englische Kurzfassung der wichtigsten Ergebnisse*, Berlin/Heidelberg.

Skills Norwegen (2018). *Bakgrunn for das utviklingsprosjekt. Hintergrunddokument - Nationaler Qualitätsrahmen für die Berufsberatung*. Abruf von: <https://www.kompetansensorge.no/globalassets/karriere/bakgrunn-kvalitetsrammeverk.pdf> (Auf Norwegisch)

Sultana, R. (2018). *Verbesserung der Qualität der Berufsberatung in Sekundarschulen....ein Handbuch*. MyFuture Erasmus + Projektergebnis. Abruf von: <https://myfutureproject.eu/resources/>.