

Erwartungen, Anliegen und Zufriedenheit von Ratsuchenden privater Berufs- und Laufbahnberatungen in der Deutschschweiz

Abstract der Diplomarbeit von Annette Schleusener und Andrea Rhyn

Die Diplomarbeit im Rahmen unserer NABB-Ausbildung hatte zum Ziel herauszufinden, weshalb Ratsuchende private Berufs- und Laufbahnberatungen aufsuchen, welche Anliegen und Erwartungen sie haben und welche Dienstleistungen sie - auch im Vergleich zu öffentlichen Berufs- und Laufbahnberatungen (BLB) - erwarten. Zudem interessierte uns natürlich die Zufriedenheit mit ihrer Beratung. An dieser Stelle sei erwähnt, dass wir in der folgenden Zusammenfassung aufgrund der Einfachheit und Lesbarkeit nur jeweils die männliche Form der Anrede erwähnt haben.

An knapp 400 Klienten privater BLB wurde der von uns selbst erstellte Fragebogen verschickt, der uns die erwähnten und viele weitere Fragen beantworten sollte. Zur Wahrung der Anonymität leiteten die an unserer Studie teilnehmenden 17 Berater die Fragebogen an ihre Ratsuchenden weiter. Es handelte sich bei unserer Arbeit um eine Pilotstudie, da bisher nur Klienten öffentlicher BLB befragt wurden. 204 Fragebogen konnten schliesslich in die Auswertung miteinbezogen werden - genug, um viele interessante Ergebnisse zu gewinnen! Im Folgenden werden jedoch nur einige ausgewählte Resultate dargestellt. Wir weisen deshalb an dieser Stelle schon darauf hin, dass der interessierte Leser die Arbeit für einen Unkostenbeitrag von Fr. 40.- bei uns beziehen kann (vgl. Informationen weiter unten).

Unsere Stichprobe setzte sich aus rund 59% Frauen und 41% Männern zusammen (Durchschnittsalter = 31.9 Jahre). Die Mehrheit der Befragten hatte eine Lehre oder ein Studium an einer Fachhochschule bzw. Universität absolviert, jedoch noch keine weitere Ausbildung in Angriff genommen. Ziel der privaten BLB war zumeist eine Neuorientierung (76.4%), eine Karriereberatung (26%) und/ oder eine Weiterbildung nach abgeschlossener Berufsausbildung (Mehrfachnennungen waren möglich). Oft ging es auch um die Wahl einer Erstausbildung bzw. eines Studiums. Auf ihren Berater wurden die Ratsuchenden in den meisten Fällen (77.5%) durch die Empfehlung von Bekannten aufmerksam (!). Andere Wege der Werbung für die eigene Beratungspraxis fielen weniger oder kaum ins Gewicht (vgl. Abb.1).

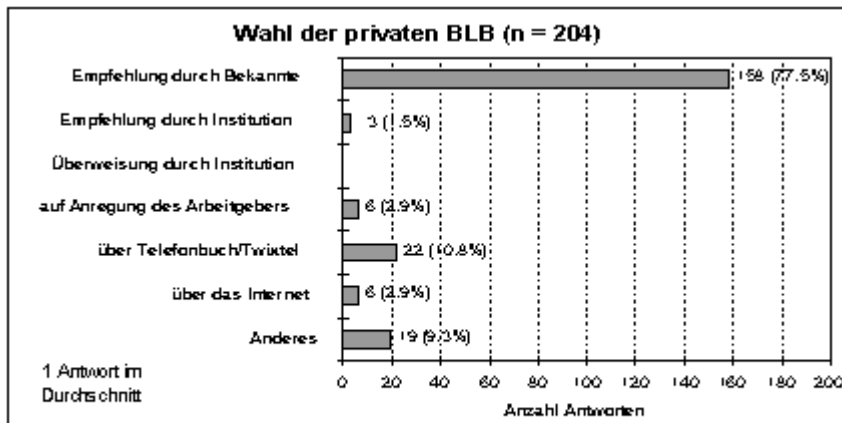


Abb. 1: Wie die Ratsuchenden ihre private BLB auswählten (n = 204). Häufigkeiten und Prozentwerte.

Rund 62% der Befragten hatten schon einmal Kontakt mit einer öffentlichen BLB, wobei dieser teilweise lange zurück lag. Die Gründe, weshalb sie dennoch eine private BLB aufsuchten, waren sehr verschieden. Unter anderem wünschten sie sich eine umfassendere bzw. eine psychologische Beratung oder wollten eine zweite Meinung einholen. Diejenigen, die noch keine Erfahrung mit einer öffentlichen BLB gemacht hatten, gingen meistens aufgrund einer Empfehlung direkt zu einem privaten Berater.

Bei der statistischen Überprüfung verschiedener Hypothesen, die zum Teil eine Gegenüberstellung der privaten BLB mit den öffentlichen BLB aus Sicht der Ratsuchenden beinhalteten, stellte sich Folgendes heraus. Die Erwartungen der Ratsuchenden an private BLB in sämtlichen von uns erfragten Teilbereichen waren signifikant höher als diejenigen an öffentliche BLB. Dies betrifft: ausreichende Beratungszeit; Beratung, die persönliche und berufliche Themen umfasst; psychologische Beratung; konkrete Realisierungshilfen; Langzeitbegleitung und persönliche Atmosphäre.

Was die Wichtigkeit gewisser Dienstleistungen anging, waren die Befragten folgender Ansicht (vgl. Tab.1): Wichtiger für private BLB als für öffentliche BLB sind die Laufbahnberatung für Erwachsene, die Beratung in allgemeinen Lebensfragen und die psychologische Beratung, Tests zu verschiedenen Bereichen, schriftliche Gutachten/ Beratungsberichte sowie Nach-gespräche. Den öffentlichen BLB sprachen sie die Schul- und Berufsberatung für Jugendliche, Informationsmaterial über Berufe und Ausbildungen sowie Kurse zur beruflichen Standortbestimmung zu. Als gleich wichtig für private und öffentliche BLB erachteten die an unserer Untersuchung Teilnehmenden die Studienberatung. Trotz dieser Unterschiede war zu erkennen, dass alle erwähnten Dienstleistungen für private wie öffentliche BLB eine wichtige Rolle spielen. Nur die Beratung in allgemeinen Lebensfragen und die psychologische Beratung scheinen für private BLB eine wichtigere Rolle zu spielen.

	Private Berufsberatung				Öffentliche Berufsberatung			
	wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	unwichtig	wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	unwichtig
Schul- und Berufsberatung für Jugendliche	47.5% (n = 202)	27.7%	23.3%	1.5%	87% (n = 200)	11%	2%	0%
Laufbahnberatung für Erwachsene	79.8% (n = 202)	18.2%	1.5%	0.5%	35% (n = 197)	39.1%	24.4%	1.5%
Studienberatung	47.3% (n = 201)	39.3%	12.4%	1%	52.3% (n = 199)	32.7%	13.6%	1.5%
Beratung in allgemeinen Lebensfragen	37% (n = 200)	34.5%	21.5%	7%	7.2% (n = 194)	16.5%	51.5%	24.7%
Psychologische Beratung	44.6% (n = 202)	39.1%	12.9%	3.5%	8.1% (n = 197)	23.4%	53.3%	15.2%
Nachgespräch	51.7% (n = 201)	34.3%	13.4%	0.5%	32% (n = 197)	31%	30.5%	6.6%
Kurse zur beruflichen Standortbestimmung	24.1% (n = 195)	29.7%	35.9%	10.3%	30.9% (n = 194)	42.3%	21.6%	5.2%
Tests zu Interessen	70% (n = 202)	22.7%	7.4%	0%	61% (n = 200)	29%	9.5%	0.5%
Tests zu Fähigkeiten	72.9% (n = 202)	22.2%	4.9%	0%	60.5% (n = 200)	31%	7.5%	1%
Tests zur Intelligenz	50.5% (n = 202)	31.2%	14.9%	3.5%	39.2% (n = 199)	37.7%	18.6%	4.5%
Tests zur Persönlichkeit	68.7% (n = 201)	25.4%	6%	0%	50% (n = 198)	31.8%	16.2%	2%
Schriftliche Gutachten/ Berichtsberichte	46.3% (n = 201)	32.3%	18.4%	3%	27.3% (n = 198)	37.4%	28.3%	7.1%
Informationsmaterial über Berufe und Ausbildungen	55.7% (n = 202)	26.1%	17.7%	0.5%	85% (n = 200)	11.5%	3.5%	0%

Tab. 1: Die Wichtigkeit von Dienstleistungen für private und öffentliche BLB aus Sicht der Ratsuchenden. Häufigkeiten und Prozentwerte.

Neben der Zuordnung der erwähnten Dienstleistungen zu privaten und öffentlichen BLB war uns ausserdem eine Bedarfsabklärung zusätzlicher Dienstleistungen für private BLB ein Anliegen, vor allem was unterschiedliche Altersgruppen betraf. Diese Ergebnisse zeigten auf, dass jüngere Ratsuchende Lern- und Arbeitstechnik sowie Legasthenie- bzw. Dyskalkulieabklärungen und deren Therapie als sinnvoller erachteten als ältere Ratsuchende. Diese wiederum fanden Coaching sinnvoller als die jüngeren Ratsuchenden. Assessment und Supervision sahen beide Gruppen als gleich sinnvoll an.

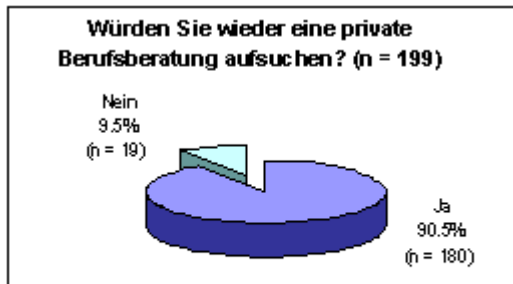


Abb. 2: Würden die Ratsuchenden sich wieder an eine private BLB wenden?
Häufigkeiten und Prozente

Interessant sind auch die Werte über die Zufriedenheit der Ratsuchenden (vgl. Abb.2). Knapp 50% der Befragten waren insgesamt sehr zufrieden mit ihrer Beratung, 38% zufrieden und nur 2% unzufrieden, wobei die Resultate über die Teilbereiche hier nicht erwähnt seien. 90,5% würden denn auch wieder bei einer erneuten Fragestellung eine private BLB aufsuchen.

Zusammenfassend zeigen unsere Ergebnisse auf, dass sich die Tätigkeitsfelder von privaten und öffentlichen BLB aus Sicht der Klienten privater BLB trotz gewisser Unterschiede stark überschneiden und dass sich die Ratsuchenden selbst diese Durchmischung wünschen. Damit ist die Voraussetzung für einen qualitätsfördernden Wettbewerb gegeben, der schlussendlich wiederum den Klienten zugute kommt.

Wer sich nun genauer für die erwähnten und weiteren Ergebnisse (z.B. verlangtes Fachwissen vom Berater, Dauer der Beratungen, verwendete Hilfsmittel etc.) sowie deren Diskussionen interessiert, darf gerne mit uns Kontakt aufnehmen und ein Exemplar unserer Diplomarbeit "Erwartungen, Anliegen und Zufriedenheit von Ratsuchenden privater Berufs- und Laufbahnberatungen in der Deutschschweiz" (132 Seiten mit Anhang) für Fr. 40.- (inkl. Porto und Verpackung) bei uns beziehen.

Rhyn, A. & Schleusener, A. (2001). Erwartungen, Anliegen und Zufriedenheit von Ratsuchenden privater Berufs- und Laufbahnberatungen in der Deutschschweiz. Unveröff. NABB-Diplomarbeit, Universität Zürich, Philosophische Fakultät.

(132 Seiten mit Anhang, Fr. 40.- inkl. Porto und Verpackung, keine Ausleihe möglich)

Bestelladressen für die Diplomarbeit:

Andrea Rhyn, Benkenstrasse 61, 4054 Basel

andrea.rhyn@balcab.ch

Annette Schleusener, Wuhrmattstrasse 23, 4103 Bottmingen

annette.schleusener@bkscd.bl.ch