



Neue Formate und Onlineberatung - der Beitrag stellt den Status quo zur Relevanz und den Bedarfen an modularen digitalen Beratungsformaten neben der Vor-Ort-Beratung im Bereich der Erwachsenenbildung im Rahmen von lebensbegleitendem Lernen und den damit einhergehenden Herausforderungen dar. Die Koordinationsstelle des Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung Baden-Württemberg beschreibt und begründet perspektivisch unter Berücksichtigung von Rückmeldungen aus den beratenden Mitgliedseinrichtungen in Baden-Württemberg die steigenden Bedarfe an modularen digitalen Beratungsformaten im Rahmen der Weiterbildungsberatung in der Erwachsenenbildung und im Besonderen von Onlineberatung im Rahmen der Weiterbildungsberatung in Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren. Notwendige Kompetenzen von Beratenden zur Onlineberatung in der Erwachsenenbildung werden unter Berücksichtigung der Diversität der Zielgruppen beleuchtet. Ein Ausblick zu Trends in der Onlineberatung im Rahmen der Erwachsenenbildung gibt Einblick in die Chancen und Herausforderungen digitaler Beratung.

New formats and online guidance - the article presents the status quo on the relevance of and need for modular digital guidance formats in addition to on-site guidance in the field of adult education in the context of lifelong learning and the associated challenges. The coordination office of the Landesnetzwerk Weiterbildungsberatung Baden-Württemberg describes and justifies the increasing need for modular digital guidance formats in the context of continuing education guidance in adult education and, in particular, online guidance in the context of continuing education guidance, taking into account feedback from the guidance member institutions in Baden-Württemberg, depending on various factors. Necessary competences of guidance practitioners for online

E-Journal Einzelbeitrag
von: Regine Zizelmann

Neue Formate und Onlineberatung

aus: Beratung in Hochschule und Erwachsenenbildung (HBV2304W)
Erscheinungsjahr: 2023
Seiten: 91 - 102
DOI: 10.3278/HBV2304W010

guidance in adult education will be highlighted, taking into consideration the diversity of target groups. An outlook on trends in online guidance in adult education provides insight into the opportunities and challenges of digital guidance.

Schlagworte: Onlineberatung; Weiterbildungsberatung; Kompetenzen; Zielgruppen; Trends der digitalen Beratung; Online guidance; continuing education guidance; competences; target groups; trends in digital guidance

Zitiervorschlag: Zizelmann, Regine (2023). *Neue Formate und Onlineberatung. Hessische Blätter für Volksbildung*, 73(4), 91-102. Bielefeld: wbv Publikation. <https://doi.org/10.3278/HBV2304W010>



Neue Formate und Onlineberatung

REGINE ZIZELMANN

Zusammenfassung

Neue Formate und Onlineberatung – der Beitrag stellt den Status quo zur Relevanz und den Bedarfen an modularen digitalen Beratungsformaten neben der Vor-Ort-Beratung im Bereich der Erwachsenenbildung im Rahmen von lebensbegleitendem Lernen und den damit einhergehenden Herausforderungen dar. Die Koordinationsstelle des Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung Baden-Württemberg beschreibt und begründet perspektivisch unter Berücksichtigung von Rückmeldungen aus den beratenden Mitgliedseinrichtungen in Baden-Württemberg die steigenden Bedarfe an modularen digitalen Beratungsformaten im Rahmen der Weiterbildungsberatung in der Erwachsenenbildung und im Besonderen von Onlineberatung im Rahmen der Weiterbildungsberatung in Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren. Notwendige Kompetenzen von Beratenden zur Onlineberatung in der Erwachsenenbildung werden unter Berücksichtigung der Diversität der Zielgruppen beleuchtet. Ein Ausblick zu Trends in der Onlineberatung im Rahmen der Erwachsenenbildung gibt Einblick in die Chancen und Herausforderungen digitaler Beratung.

Stichwörter: Onlineberatung; Weiterbildungsberatung; Kompetenzen; Zielgruppen; Trends der digitalen Beratung

Abstract

New formats and online guidance – the article presents the status quo on the relevance of and need for modular digital guidance formats in addition to on-site guidance in the field of adult education in the context of lifelong learning and the associated challenges. The coordination office of the Landesnetzwerk Weiterbildungsberatung Baden-Württemberg describes and justifies the increasing need for modular digital guidance formats in the context of continuing education guidance in adult education and, in particular, online guidance in the context of continuing education guidance, taking into account feedback from the guidance member institutions in Baden-Württemberg, depending on various factors. Necessary competences of guidance practitioners for online guidance in adult education will be highlighted, taking into consideration the di-

versity of target groups. An outlook on trends in online guidance in adult education provides insight into the opportunities and challenges of digital guidance.

Keywords: Online guidance; continuing education guidance; competences; target groups; trends in digital guidance

1 **Status quo zur Relevanz von digitaler Bildungsberatung – Zahlen und Fakten**

Vor dem Hintergrund eines in alle Lebensbereiche einwirkenden Strukturwandels, der durch digitale, ökologische und damit auch soziale Transformationsprozesse bestimmt wird, kommt der Weiterbildung und damit der Weiterbildungsberatung als vorgelagertem und begleitendem Instrument eine immer stärker werdende Bedeutung zu. Hierbei haben insbesondere digitale Formate und Tools inzwischen die Beratungswelt erobert. Diese individuell auf die Bedürfnisse und Lebenssituationen der Ratsuchenden anzuwenden, birgt neue Anforderungen und Chancen zugleich.

Die aktuelle Ausgabe der ARD/ZDF-Onlinestudie aus dem Jahr 2022 hat ergeben, dass 80 % der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahren täglich das Internet nutzen; das entspricht annähernd 57 Millionen Personen in Deutschland. Diese Nutzung umfasst Videos, Mediatheken, Nachrichten, Musikstreaming, Podcasts, Social Media, Chats oder Ähnliches. Die Tagesreichweite der medialen Internetnutzung ist hierbei weiter angestiegen. Durchschnittlich werden pro Tag mehr als zweieinhalb Stunden Medieninhalte über das Internet genutzt. Jüngere verbringen fast fünf Stunden mit medialen Internetinhalten, ab 70-Jährige nur eine gute dreiviertel Stunde. Dabei fällt auf, dass Messengerdienste und andere digitale Anwendungen zunehmend eine hohe Nutzung erfahren.

Zumindest gelegentlich nutzen 95 % der Menschen in Deutschland das Internet, also 67 Millionen Menschen. Bei den Personen ab 70 Jahren fällt besonders die große Dynamik auf: 2018 nutzten 29 % das Internet täglich, 2022 sind es 51 %. 2022 umfasste die Gruppe der Offliner in Deutschland nur noch 3,6 % – größtenteils ab 70-Jährige und mehrheitlich Frauen. (Vgl. Beisch & Koch 2022)

Onlinenutzung* in Deutschland 1997 bis 2022 - Soziodemografie
in %

	mindestens selten genutzt										Tagesreichweite Internet**						
	1997	2000	2003	2006	2009	2012	2015	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020	2021	2022
Gesamt	7	29	54	60	67	76	80	90	89	94	94	95	68	72	72	76	80
Frauen	3	21	45	52	60	71	76	89	88	92	93	94	66	72	71	75	79
Männer	10	37	63	67	75	82	83	92	91	96	96	96	72	72	72	77	82
14-19 Jahre	6	49	92	97	98	100	100	100	100	100	100	100	95	100	97	100	100
20-29 Jahre	13	55	82	87	95	99	98	100	100	100	100	100	94	97	97	98	99
30-39 Jahre	12	41	73	81	89	98	94	99	99	100	100	100	89	87	89	93	93
40-49 Jahre	8	32	67	72	80	89	92	98	98	100	100	100	75	80	83	91	88
50-59 Jahre	3	22	49	60	67	77	83	97	95	96	97	95	69	70	67	71	77
60-69 Jahre	1	8	20	29	39	63	67	82	85	93	93	95	50	56	57	62	75
ab 70 Jahren	0	1	5	11	16	20	38	65	58	75	77	80	29	35	34	42	51

* Seit 2017 wird die Internetnutzung als berechneter Wert aus mehreren Internetaktivitäten erfasst; davor: pauschale Abfrage „Internet genutzt“.

** Daten aus dem Tagesablauf-Schema, Day-After-Recall 5.00 bis 24.00 Uhr: Die Tagesreichweite umfasst alle Personen, die in mindestens einem Viertelstunden-Intervall eine Tätigkeit ausüben.

Abbildung 1: ARD|ZDF-Onlinestudie 2022, Artikel von Natalie Beisch u. Wolfgang Koch, Tabelle 2

Tagesreichweiten konkreter Tätigkeiten* im Internet 2018 bis 2022 im Vergleich
in %

	Gesamt			2022			2022				
	2018	2019	2020	2021	2022	Frauen	Männer	14-29 J.	30-49 J.	50-69 J.	ab 70 J.
mediale Internetnutzung (netto)											
Chatten, E-Mail, Messenger, WhatsApp	45	47	47	49	45	47	43	62	53	39	22
sonstige Internetnutzung (netto)											
Onlinebanking, einkaufen oder etwas im Internet erledigen	6	4	5	6	8	8	7	16	10	3	2
Onlinespiele	9	8	11	10	17	15	19	36	19	11	5
schnell etwas suchen oder im Internet surfen (2018-20; netto)	28	28	19	15	28	26	30	46	31	23	11
in sozialen Medien etwas liken, teilen, posten, Feed anschauen	(neu ab 2021)		11	16	17	16	39	18	10	1	

* Daten aus dem Tagesablauf-Schema, Day-After-Recall 5.00 bis 24.00 Uhr: Die Tagesreichweite umfasst alle Personen, die in mindestens einem Viertelstunden-Intervall eine Tätigkeit ausüben.

Basis: Deutschspr. Bevölkerung ab 14 Jahren (2022: n=2007; 2021: n=2001; 2020: n=3003; 2019: n=2000; 2018: n=2009).

Abbildung 2: ARD/ZDF-Onlinestudie 2022, Artikel von Natalie Beisch u. Wolfgang Koch, Tabelle 4

2 Steigender Bedarf an innovativen Beratungsformaten in der Erwachsenenbildung

Längst haben also digitale Technologien an Arbeitsplätzen und in privaten Haushalten Einzug gehalten. Um mit der digitalen Transformation Schritt halten zu können, benötigen Arbeitnehmer*innen und Privatpersonen sowie Berater*innen in der Erwachsenenbildung immer ausgeprägtere digitale Kompetenzen und Qualifikationen. Seit jeher ist die professionelle Beratung bemüht, Ratsuchende dort abzuholen, wo sie sich befinden. Mittlerweile sind sie oft online. Dort soll sie die Beratung auch abholen, um beispielsweise passende Qualifizierungsangebote mit Ratsuchenden auszuwählen und um die Weiterbildung zu begleiten.

Das Landesnetzwerk Weiterbildungsberatung Baden-Württemberg (LN WBB) ist aus dem Bündnis für Lebenslanges Lernen (BLLL) hervorgegangen. Mit dem BLLL hat die Landesregierung rund 40 Partner*innen aus der allgemeinen, beruflichen und wissenschaftlichen Bildung eng verzahnt, um die Erwachsenenbildung im Land zu stärken. Das LN WBB geht auf eine Empfehlung der Enquetekommission des Landtags mit dem Titel „Fit fürs Leben in der Wissensgesellschaft – berufliche Schulen, Aus- und Weiterbildung“ zurück. Zwischen 2012 und 2014 wurde das Landesnetzwerk mit Fördermitteln des Ministeriums für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg konzipiert und aufgebaut. Federführend war hierbei der Träger der Koordinationsstelle des LN WBB, der Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V., in Kooperation mit dem Institut für Bildungswissenschaft der Universität Heidelberg.

Im Januar 2015 hat das Landesnetzwerk seine Arbeit aufgenommen. Gute Beratung im Bereich der allgemeinen, beruflichen und wissenschaftlichen Weiterbildung – dieses Ziel verfolgen die Mitgliedseinrichtungen des Netzwerks. Seitdem können sich Ratsuchende im Rahmen des LN WBB professionell in ganz Baden-Württemberg kostenfrei, trägerneutral und anonym rund um das Thema Weiterbildung beraten lassen.

Die Koordinationsstelle des LN WBB hat u. a. den Auftrag, die Digitalisierung von Bildungsberatung für die beratenden Mitgliedseinrichtungen auszubauen und somit neben der Vor-Ort-Beratung eine modulare Onlineberatung für die verschiedenen Bedarfe der unterschiedlichen Zielgruppen zu gewährleisten. So sollen beispielsweise Ratsuchenden im ländlichen Raum und bildungsfernen Ratsuchenden niederschwellig Beratungen zugängig gemacht werden.

Bei den folgenden Ausführungen fließen Rückmeldungen aus den beratenden Mitgliedseinrichtungen an die Koordinationsstelle des LN WBB zu Erfahrungen aus digital oder in Präsenz durchgeführten anonymen Beratungen im Beratungsalldag ein.

In der Weiterbildungsberatung gibt es verschiedene neue Formate, die neben der Präsenzberatung durch den Einsatz von Technologie und digitalen Tools ermöglicht werden. Hierzu zählt Onlineberatung. Sie schließt sämtliche Formen der Beratung ein, die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten. Durch die Nutzung von Video/Audio-Konferenz- und Chat-Tools können Beratungsgespräche online stattfinden. Dies ermöglicht eine flexible Terminvereinbarung und den Zugang zu Beraterinnen und Beratern unabhängig von geogra-

fischen Standorten. Des Weiteren können Berater*innen E-Learning-Plattformen nutzen, um lernenden Ratsuchenden Empfehlungen zu geben und ihren Fortschritt zu begleiten. Mobile Apps ermöglichen den Zugriff auf Lerninhalte und -ressourcen, beispielsweise über Smartphones und Tablets. Berater*innen können hier Ratsuchenden Apps empfehlen, die ihnen helfen, ihre Lernziele zu erreichen und ihren Fortschritt zu verfolgen. Auch Virtual Reality- (VR) und Augmented Reality (AR)-Technologien ermöglichen es Lernenden, in virtuellen Umgebungen zu interagieren und praktische Erfahrungen zu sammeln. Berater*innen können diese Technologien nutzen, um Ratsuchenden unter den Lernenden realitätsnahe Einblicke in bestimmte Berufsfelder oder Situationen zu geben. Auf Social-Media-Plattformen können Berater*innen soziale Medien nutzen, um mit potenziellen Ratsuchenden und Communities in Kontakt zu treten, Informationen zu teilen und Diskussionen zu fördern. Dies ermöglicht eine kontinuierliche Unterstützung und den Austausch von Erfahrungen. Diese neuen Formate in der Weiterbildungsberatung bieten Beratenden und Ratsuchenden mehr Flexibilität, Individualisierung und Zugänglichkeit zu niederschwelligen Beratungsangeboten.

Die Beurteilung im Besonderen von Onlineberatung im Rahmen der Weiterbildungsberatung hängt von verschiedenen Faktoren ab. Hier sind einige Aspekte, die bei der Beurteilung berücksichtigt werden können, zu nennen. Zugänglichkeit und Flexibilität: Onlineberatung ermöglicht es den Ratsuchenden, unabhängig von ihrem Standort auf Beratungsdienste zuzugreifen. Dies kann insbesondere für Menschen in ländlichen Gebieten oder mit eingeschränkter Mobilität von Vorteil sein. Die Flexibilität, Beratungstermine online zu vereinbaren, kann auch für Berufstätige oder Menschen mit knappen zeitlichen Ressourcen attraktiv sein. Persönlicher Kontakt und Vertrauen: Einige Menschen bevorzugen den persönlichen Kontakt und die direkte Interaktion mit einem Beratenden. In der Onlineberatung kann es schwieriger sein, eine persönliche Beziehung aufzubauen und das Vertrauen zwischen Beratendem und dem Ratsuchenden zu stärken. Hierbei können Video- und Audiotelefonie in der Onlineberatung unterstützen. Technische Herausforderungen: Onlineberatung erfordert eine zuverlässige, stabile Internetverbindung und den Einsatz von Videokonferenz- oder Chat-Tools. Technische Probleme wie Verbindungsabbrüche oder schlechte Audio- und Videoqualität können die Beratung beeinträchtigen. Datenschutz und Vertraulichkeit: Es ist wichtig, dass Privatsphäre und Vertraulichkeit der Ratsuchenden gewahrt bleiben. Es muss gewährleistet sein, dass die verwendeten Kommunikationskanäle sicher sind und die Datenschutzbestimmungen eingehalten werden. Effektivität der Beratung: Die Effektivität der Onlineberatung hängt von verschiedenen Faktoren ab, wie der Kompetenz und Erfahrung des Beratenden, der Qualität der Kommunikation und der Fähigkeit, die Bedürfnisse und Ziele des Ratsuchenden zu verstehen. Es ist wichtig sicherzustellen, dass die Onlineberatung die gleiche Qualität und Wirksamkeit wie eine analoge oder Präsenzberatung erhält.

3 Notwendige Kompetenzen von Beratenden für Onlineberatung in der Erwachsenenbildung

Beratende der Erwachsenenbildung benötigen bestimmte Kompetenzen, um Onlineberatung effektiv und effizient durchführen zu können. Hierzu zählen die folgenden wichtigen Kompetenzen:

Beratende sollen über grundlegende technische Fähigkeiten verfügen, um die erforderlichen Tools und Plattformen für die Onlineberatung nutzen zu können. Dazu gehören Kenntnisse über Videokonferenzsysteme, Chat-Tools, Messengerdienste, E-Mail und andere Kommunikationstechnologien.

Onlineberatung erfordert Flexibilität und Anpassungsfähigkeit, da Beratende auf Ratsuchende und deren individuelle Bedürfnisse und Herausforderungen treffen. Sie sollten in der Lage sein, sich auf unterschiedliche Situationen einzustellen und ihre Beratungsstrategien entsprechend anzupassen. Hierbei unterstützen Kompetenzen wie Selbstorganisation und Zeitmanagement die Beratenden bei der Koordination von Beratungen.

Da die Onlineberatung hauptsächlich über schriftliche oder mündliche Kommunikation erfolgt, müssen Beratende über ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten verfügen. Sie sollten in der Lage sein, klare und präzise Informationen zu vermitteln und auf die Bedürfnisse und Fragen der Ratsuchenden angemessen zu reagieren.

Beratende sollten in der Lage sein, Empathie zu zeigen, emotionale Signale zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren, auch wenn sie nicht persönlich anwesend sind.

Beratende müssen sich der Datenschutzbestimmungen und -richtlinien bewusst sein und diese in ihren Beratungen umsetzen. Sie sollten in der Lage sein, angemessene Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um die Kommunikation mit den Daten der Ratsuchenden zu schützen und somit die Vertraulichkeit von Beratungsgesprächen zu gewährleisten.

Beratende, die Onlineberatung in der Erwachsenenbildung durchführen möchten, sollten über bestimmte Qualifikationen zu den genannten Kompetenzen verfügen. Sie sollten die Bereitschaft mitbringen, sich kontinuierlich weiter- und fortzubilden, um ihre Fähigkeiten und Kenntnisse in der Onlineberatung auf dem neuesten Stand zu halten.

4 Vorteile von Onlineberatung für die Beratenden in der Erwachsenenbildung

Die Onlineberatung in der Erwachsenenbildung bietet auch für die Beratenden einige Vorteile. Sie ermöglicht einen erweiterten Zugang zu Zielgruppen. Durch die Onlineberatung können Beratende Menschen erreichen, die möglicherweise aufgrund von Entfernung, Zeitbeschränkungen oder anderen Verpflichtungen nicht in der Lage sind,

persönlich zu erscheinen. Dies ermöglicht es den Beratenden, ihren Service einem breiteren Publikum anzubieten und mehr Menschen zu unterstützen.

Onlineberatung ermöglicht es Beratenden, flexiblere Terminoptionen anzubieten, und stärkt somit die Flexibilität bei der Terminplanung von Beratungsanfragen. Da keine Reisezeiten oder räumliche Einschränkungen vorhanden sind, können Beratende ihre Termine besser an die Bedürfnisse der Ratsuchenden anpassen. Dies kann für beide Seiten von Vorteil sein.

Onlineberatung erfordert keine physischen Räume und generiert keine Reisekosten, was zu einer effizienteren Nutzung von Ressourcen führt. Beratende können ihre Zeit und Energie besser auf die Beratung selbst konzentrieren, anstatt sich um logistische Aspekte zu kümmern.

Die Onlineberatung eröffnet Beratenden die Möglichkeit, verschiedene Technologien und Tools zu nutzen, um die Beratungserfahrung zu verbessern. Dies kann beispielsweise die Verwendung von Bildschirmfreigabe, Onlineumfragen oder interaktiven Materialien umfassen. Die Integration von Technologie kann die Beratung effektiver und interaktiver gestalten.

Die Onlineberatung erfordert von den Beratenden zusätzliche Fähigkeiten und Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien und Kommunikationstools. Durch die Auseinandersetzung mit diesen neuen Technologien können Beratende ihre eigenen Fähigkeiten erweitern und ihre digitalen Kompetenzen weiterentwickeln.

5 Mögliche Nachteile des Formats Onlineberatung in der Weiterbildungsberatung der Erwachsenenbildung

Die Onlineberatung bietet viele Vorteile. Aber es gibt auch einige potenzielle Nachteile, die berücksichtigt werden sollten.

Im Gegensatz zur persönlichen Beratung fehlt bei der Onlineberatung der direkte Kontakt zwischen der/dem Berater*in und der oder dem Ratsuchenden. Dies kann dazu führen, dass die oder der Ratsuchende Schwierigkeiten hat, eine persönliche Beziehung aufzubauen.

Onlineberatung erfordert eine zuverlässige Internetverbindung und den Einsatz von Videokonferenz- oder Chat-Tools. Technische Probleme wie Verbindungsabbrüche, schlechte Audio- und Videoqualität oder Schwierigkeiten bei der Bedienung der Tools können die Beratungserfahrung beeinträchtigen. Dies kann durch den Umstieg auf ein alternatives Tool während der Beratung behoben werden.

Bei der Onlineberatung gehen nonverbale Signale wie Körpersprache, Mimik und Gestik möglicherweise verloren oder sind schwerer zu interpretieren. Dies kann die Kommunikation und das Verständnis zwischen der/dem Berater*in und der/dem Ratsuchenden beeinträchtigen. Hierbei kann der Einsatz von Videotelefonie unterstützen.

6 Vorteile der Erreichbarkeit von Zielgruppen durch das Angebot von Onlineberatung in der Erwachsenenbildung

Das Angebot von Onlineberatung in der Erwachsenenbildung kann beispielsweise Zielgruppen erreichen, die in Präsenz weniger gut ansprech- oder erreichbar sind und somit besonders von der Onlineberatung profitieren können.

Berufstätige Erwachsene haben oft wenig Zeit und Flexibilität, um an Präsenzberatungen teilzunehmen. Die Onlineberatung ermöglicht es ihnen, von zu Hause oder vom Arbeitsplatz aus auf Beratungsangebote zuzugreifen, ohne dass sie ihre Arbeitszeiten oder ihre Mobilität einschränken müssen.

Fernstudierende sind oft auf sich allein gestellt und haben begrenzten Zugang zu persönlicher Beratung. Die Onlineberatung bietet ihnen die Möglichkeit, Unterstützung und Orientierung bei der Planung ihres Studiums zu erhalten, Fragen zu klären und sich auszutauschen.

Menschen, die in ländlichen Gebieten oder abgelegenen Regionen leben, haben möglicherweise begrenzten Zugang zu Bildungs- und Beratungsangeboten. Die Onlineberatung ermöglicht es ihnen, unabhängig von ihrem Standort auf qualitativ hochwertige Beratung zuzugreifen.

Menschen mit körperlichen Einschränkungen können Schwierigkeiten haben, an einer Präsenzberatung teilzunehmen. Die Onlineberatung bietet ihnen die Möglichkeit, von zu Hause aus auf Beratungsangebote zuzugreifen und ihre Bildungsziele zu verfolgen.

Manche Menschen fühlen sich unwohl oder schämen sich, persönlich mit einem Beratenden über ihre Bildungsbedürfnisse oder -probleme zu sprechen und meiden daher Präsenzberatungen. Die Onlineberatung bietet hier bildungsfernen Zielgruppen eine anonyme und diskrete Möglichkeit, Unterstützung zu erhalten, um ihre Fragen zu klären.

7 Zielgruppen, für welche möglicherweise Onlineberatung nicht geeignet ist

Onlineberatung erfordert eine Internetverbindung und den Zugang zu einem Computer, Tablet oder Smartphone. Personen, die keinen oder einen eingeschränkten Zugang zu diesen Technologien haben oder Schwierigkeiten haben, sie zu bedienen, profitieren nicht von der Onlineberatung. Personen mit geringer digitaler Kompetenz, die wenig Erfahrung im Umgang mit digitalen Technologien haben oder sich in Onlineumgebungen nur eingeschränkt zurechtzufinden, könnten Schwierigkeiten haben, die Onlineberatung effektiv zu nutzen. In solchen Fällen kann eine persönliche Beratung oder eine alternative Form der Unterstützung besser geeignet sein. Manche Menschen bevorzugen den persönlichen Kontakt und die direkte Interaktion mit einem

Beratenden. Für solche Personen kann eine persönliche Beratung vor Ort besser geeignet sein.

Es ist wichtig zu beachten, dass die Eignung von Onlineberatung für bestimmte Zielgruppen von verschiedenen Faktoren abhängt und individuell bewertet werden sollte. In einigen Fällen kann eine Kombination aus Online- und persönlicher Beratung die beste Lösung sein, um den Bedürfnissen einer/s Ratsuchenden gerecht zu werden.

8 Trends der Onlineberatung in der Erwachsenenbildung

Mehrere Trends sind in der Onlineberatung für Erwachsenenbildung zu beobachten:

Mit der zunehmenden Verbreitung von Smartphones und Tablets wird die mobile Beratung immer beliebter. Beratende können über mobile Apps oder responsive Websites Beratungsdienste anbieten, die es ermöglichen, von überall aus auf die Beratung zuzugreifen.

VR- und AR-Technologien bieten immersive Erfahrungen, die in der Beratung genutzt werden können. Beratende können virtuelle Umgebungen schaffen, in denen sie zusammen mit den Ratsuchenden bestimmte Fähigkeiten oder Szenarien üben können. Dies ermöglicht eine interaktive und praxisnahe Beratung.

Gamification-Elemente werden in die Onlineberatung integriert, um die Motivation und das Engagement bei den Ratsuchenden zu wecken bzw. zu steigern.

Beratende nutzen vermehrt soziale Medien und Onlinecommunitys, um mit potenziellen Ratsuchenden in Kontakt zu treten und ihnen Unterstützung anzubieten. Diese Plattformen ermöglichen den Austausch von Informationen, die Vernetzung mit anderen und die Teilnahme an Diskussionen und Gruppenaktivitäten.

Künstliche Intelligenz (KI)-Technologien wie Chatbots werden in der Onlineberatung eingesetzt, um grundlegende Fragen zu beantworten und bei der Navigation durch die verschiedenen Bildungsangebote zu unterstützen. KI kann zur Analyse von Daten verwendet werden, um personalisierte Empfehlungen und Ressourcen bereitzustellen.

9 Ein Ausblick: KI-Unterstützung in der Weiterbildungsberatung

Im Rahmen der KI sind beispielsweise Chatbots eine weitere neue Form der Onlineberatung, bei der ein automatisiertes System Fragen beantwortet und Ratschläge gibt. Hierbei erlaubt ein textbasiertes Dialogsystem, das Chatten mit einem technischen System. Der Chatbot hat je einen Bereich zur Textein- und -ausgabe, über die sich in natürlicher Sprache mit dem System kommunizieren lässt. Ein fortschrittlicher Chatbot des kalifornischen KI-Forschungslabors OpenAI, der menschenähnlich kommuniziert, ist ChatGPT (GPT steht für „Generative Pretrained Transformer“).

Woher kommen die Daten von ChatGPT? Die Daten, mit denen ChatGPT trainiert wird, stammen maßgeblich aus dem Internet. Diese umfassen eine Vielzahl von Texten, darunter Websites, Bücher und wissenschaftliche Publikationen.¹

Diese Form der Beratung ist rund um die Uhr verfügbar und soll eine schnelle und effiziente Unterstützung bieten. Allerdings kann sie nicht die persönliche Interaktion und das Einfühlungsvermögen einer/s menschlichen Beratenden ersetzen, um auf das interessensensible Anliegen einer/s Ratsuchenden einzugehen.

Tatsächlich kann eine KI-Unterstützung simultan während einer laufenden Beratung dazu beitragen, spontan alternative Lösungswege zu recherchieren und vorzuschlagen, die dann von dem Beratenden vor der Teilung mit dem Ratsuchenden entsprechend bewertet und geprüft werden sollten. Seitens der/s Beratenden gilt es stets zu beachten, dass KI nur so gut wie die zugehörige Datenbank im Hintergrund sein kann, auf der diese KI basiert. Auch sollte man in Betracht ziehen, dass KI-fähige Technologien den Kontext nicht verstehen können oder in ungewöhnlichen Beratungssituationen abstrakte Urteile fällen. Des Weiteren sollte der Beratende bei der Nutzung von KI während eines Beratungsfalls ethische und moralische Gesichtspunkte im Blick haben.

10 Fazit

Onlineberatung und neue Formate in der Weiterbildungsberatung haben viele Gesichter. Sie arbeiten mit Sprache, Schrift oder Bild. Sie finden synchron oder zeitverzögert asynchron statt. Damit sind unterschiedliche Grade an Anonymität und Sichtbarkeit – vielleicht auch Authentizität – verbunden. Berater*innen berichten beispielsweise aus der textbasierten Onlineberatung von einer größeren Offenheit seitens der Ratsuchenden. Wer gerne anonym bleibt, kann das online leichter tun. Einen großen Vorteil haben alle Formen der Onlineberatung gemeinsam: nämlich die örtliche und zeitliche Flexibilität. Man ist nicht mehr von einer Beratungsstelle mit den richtigen Öffnungszeiten in der Nähe abhängig. Das kann im ländlichen Raum wichtig sein oder bei Auslandsaufenthalten, Krankenständen, Betreuungspflichten etc. Es ist wichtig zu beachten, dass die neuen digitalen Formate von Beratung in der Erwachsenenbildung neben einer Vielzahl an Vorteilen auch Nachteile für bestimmte Zielgruppen haben können. Während sie Flexibilität und Zugänglichkeit bieten, können sie auch die persönliche Interaktion und den sozialen Aspekt einschränken. Es ist daher wichtig, die interessensensiblen Bedürfnisse der Ratsuchenden zu berücksichtigen und die verschiedenen Formate entsprechend interaktiv einzusetzen. Weiterbildung ermöglicht allen Interessierten lebensbegleitend für Beruf und Freizeit selbstbestimmt und individuell zu lernen, Grundbildung und Schulabschlüsse nachzuholen oder sich in der beruflichen Phase, in der Karriereplanung sowie in der Nacherwerbsphase weiterzuentwickeln und am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben, dieses auch wesentlich mitzubestim-

¹ Vgl. <https://www.swr.de/wissen/chatbots-wie-funktioniert-chat-gpt-100.html>.

men. Hierbei eröffnet die Weiterbildungsberatung den vielschichtigen Zielgruppen über eine Vielfalt an digitalen Beratungsformaten zunehmend den Zugang zur Weiterbildung in all ihren Facetten, trägt somit zu mehr Chancengleichheit und damit zu mehr Bildungsgerechtigkeit bei. Insofern gilt: Gute Bildung für alle setzt gute niederschwellige Bildungsberatung für alle voraus. Denn: Eine niederschwellige Erst- und Orientierungsberatung trägt maßgeblich zur Vertrauensbildung bei. Eine intensive Vernetzung zwischen den verschiedenen Weiterbildungsberatungsstellen ist unabdingbar. Die unterschiedlichen Beratungsstellen haben verschiedene Beratungsschwerpunkte, ergänzen sich dadurch und können jeweils in ihren verschiedenen Beratungsformaten aufeinander verweisen. Es braucht also dauerhaft solche Beratungsmöglichkeiten zur Identifikation von Potenzialen, um Menschen zu begleiten und in Weiterbildung und Arbeit zu bringen und zu halten – gerade auch mit Blick auf die steigende Problematik des Fachkräftemangels.

Literatur

Beisch, N. & Koch W. (2022). ARD/ZDF-Onlinestudie: Vier von fünf Personen in Deutschland nutzen täglich das Internet. In *Media Perspektiven*, 52(10), 460–470.

Autorin

Regine Zizelmann, Leiterin der Koordinationsstelle des Landesnetzwerks Weiterbildungsberatung Baden-Württemberg

Review

Dieser Beitrag wurde nach der qualitativen Prüfung durch die Redaktionskonferenz am 24.08.2023 zur Veröffentlichung angenommen.

This article was accepted for publication following the editorial meeting on the 24th August 2023.