

## Lernen bis zum Lebensabend

### Altern und Bildung

*Eine Einführung*

**Erwachsenenbildung und lebensbegleitendes Lernen, Band 7**

SYLVIA KADE

2007, 253 Seiten, 24,90 €  
ISBN 978-3-7639-3329-7  
Best.-Nr. 6001621

Gerade im höheren Lebensalter ist die Vielfalt der Alterns- und Lernstile besonders groß, auch die Leistungspotenziale sind verschieden. Sylvia Kade rückt die Zeitdimension des Lernens in den Mittelpunkt und entwirft eine Didaktik der „differentiellen Bildung“. Für ihre Lernmodelle berücksichtigt sie die historische Entwicklung im Umgang mit Alter genauso wie die Diskussion um die demographische Entwicklung, die Lebensstile und Bildungsprofile des Alterns oder die institutionellen Angebote der Altersbildung.

Ihre Bestellmöglichkeiten: W. Bertelsmann Verlag, Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld  
Tel.: (05 21) 9 11 01-11, Fax: (05 21) 9 11 01-19, E-Mail: [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de), Internet: [www.wbv.de](http://www.wbv.de)

**W. Bertelsmann Verlag Fachverlag für Bildung und Beruf**



# REPORT 1|2007

Zeitschrift für Weiterbildungsforschung  
30. Jahrgang

**Personen- und  
organisationsbezogene  
Bildungsberatung**

## Impressum

### REPORT

Zeitschrift für Weiterbildungsforschung  
www.report-online.net

ISSN 0177-4166

30. Jahrgang 2007 – Heft 1/2007

Herausgebende Institution: Deutsches Institut für  
Erwachsenenbildung e. V., Bonn

Verantwortlich Herausgebende: Ekkehard Nuissl  
(E.N.), Essen; Christiane Schiersmann (C.S.),  
Heidelberg; Horst Siebert (H.S.), Hannover

Heft Herausgeber 1/2007: Christiane Schiersmann

Beirat: Rolf Arnold, Kaiserslautern; Martha  
Friedenthal-Haase, Jena; Philipp Gonon, Zürich;  
Elke Gruber, Klagenfurt; Anke Hanft, Oldenburg;  
Gabi Reinmann, Augsburg; Erhard Schlutz, Bre-  
men; Josef Schrader, Tübingen; Dieter Timmer-  
mann, Bielefeld; Jürgen Wittpoth, Bochum;  
Christine Zeuner, Hamburg

Wissenschaftliche Redaktion: Christiane Jäger  
Redaktionsassistentz: Christiane Barth

Lektorat: Dr. Alexandra Beilharz

Anschrift Redaktion und Herausgeber:  
Deutsches Institut für Erwachsenenbildung,  
Friedrich-Ebert-Allee 38, 53113 Bonn,  
Tel. (0228) 3294-201, Fax (0228) 3294-399,  
E-Mail jaeger@die-bonn.de

Peer-Review-Verfahren: Alle Manuskripte werden  
in der Redaktion anonymisiert und neben den drei  
Herausgebern zwei Gutachter/innen vorgelegt.  
Die Begutachtung erfolgt „double blind“ (siehe  
www.report-online.net/peer-review/verfahrensre-  
geln.asp)

Manuskripte werden nur zur Alleinveröffentli-  
chung angenommen. Der Autor/die Autorin versich-  
ert, über die urheberrechtlichen Nutzungsrechte  
an seinem/ihrer Beitrag einschließlich aller  
Abbildungen allein verfügen zu können und keine  
Rechte Dritter zu verletzen. Mit der Annahme des  
Manuskripts gehen die Rechte auf die herausge-  
bende Institution über. Für unverlangt eingesandte  
Manuskripte wird keine Gewähr übernommen.

Wie gefällt Ihnen diese Veröffentlichung? Wenn  
Sie möchten, können Sie dem DIE unter [www.die-bonn.de](http://www.die-bonn.de) ein Feedback zukommen lassen.  
Geben Sie einfach den Webkey **23/3001** ein.  
Von Ihrer Einschätzung profitieren künftige In-  
teressent/innen.

**Recherche:** Unter [www.report-online.net](http://www.report-online.net) können  
Sie Schwerpunktthemen der Einzelhefte und  
sämtliche seit 1989 im REPORT erschienenen Ar-  
tikel und Rezensionen recherchieren. Einzelhefte  
der Jahrgänge 1992 bis 2002 stehen zudem zum  
kostenlosen Download zur Verfügung.

**Bibliografische Information der Deutschen  
Nationalbibliothek:** Die Deutsche National-  
bibliothek verzeichnet diese Publikation in der  
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte  
bibliografische Daten sind im Internet über [http://  
dnb.d-nb.de](http://dnb.d-nb.de) abrufbar.

**Satz:** Grafisches Büro Horst Engels, Bad Vilbel

**Herstellung, Verlag und Vertrieb:**  
W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG  
Auf dem Esch 4, 33619 Bielefeld  
Tel. (0521) 91101-11, Fax (0521) 91101-19  
E-Mail [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)  
Internet [www.wbv.de](http://www.wbv.de)

**Anzeigen:** sales friendly, Bettina Roos,  
Siegburger Str. 123, 53229 Bonn  
Tel. (0228) 97898-10, Fax (0228) 97898-20,  
E-Mail [roos@sales-friendly.de](mailto:roos@sales-friendly.de)

**Erscheinungsweise:** Vierteljährlich, jeweils im  
April, Juli, Oktober und Dezember.

**Bezugsbedingungen:** Preis der Einzelhefte 12,90  
EUR; das Jahresabonnement (4 Ausgaben) kostet  
30,- EUR, für Studierende mit Nachweis 25,-  
EUR. Alle Preise jeweils zzgl. Versandkosten.  
Das Abonnement läuft bis auf Widerruf, zu-  
mindest jedoch für ein Kalenderjahr. Die  
Kündigungsfrist beträgt sechs Wochen zum  
Jahresende.

ISBN 978-3-7639-1937-6  
Best.-Nr. 23/3001

© 2007 DIE

Alle Rechte, auch der Übersetzung, vorbehalten.  
Nachdruck und Reproduktion nur mit Genehmi-  
gung der herausgebenden Institution.

## REPORT 1/2007, 30. Jahrgang

Thema: **Personen- und organisationsbezogene Bildungsberatung**

### INHALT

Editorial..... 5

### Beiträge zum Schwerpunktthema

*Jean-Pierre Dauwalder*

Beratung: Herausforderungen für eine nachhaltige Entwicklung ..... 9

*Bernd-Joachim Ertel*

Wissenschaftliche Aus- und Weiterbildung zur Berufsberatung  
im internationalen Vergleich..... 20

*Wiltrud Gieseke/Bernd Käpplinger/Sylvana Otto*

Prozessverläufe in der Beratung analysieren – Ein Desiderat  
Begründung und Entwicklung eines Forschungsdesigns ..... 33

*John McCarthy*

Catapulted to the Front: Career Guidance in European Union and  
International Policy Perspectives ..... 43

*Ottmar Döring/Daniela Rätzl*

Aktuelle Aspekte von Qualifizierungsberatung für Betriebe ..... 51

*Rüdiger Preißer/Reinhard Völzke*

Kompetenzbilanzierung – Hintergründe, Verfahren, Entwicklungs-  
notwendigkeiten ..... 62

### Rezensionen

Das Buch in der Diskussion

*Konrad Paul Liessmann:* Theorie der Unbildung – die Irrtümer  
der Wissensgesellschaft  
(besprochen von *Sigrid Nolda, Ekkehard Nuissl, Jürgen Wittpoth*) ..... 75

Sammelrezension, Rezensionen, Kurzinformationen ..... 79

Autorinnen und Autoren ..... 95

The third and last development that I wish to refer to is the establishment of a mechanism to maintain the links between the policy reviews, the policy developments, and the international symposia. The International Centre for Career Development and Public Policy was founded in 2004 with the support of the OECD, European Commission and the World Bank, and has the country support of Ireland, Australia, New Zealand, Canada, and the support of delivery agencies (Careers Scotland HIE) – and practitioner organisations (the National Career Development Association, USA). Based currently in Strasbourg, France, the International Centre ([www.iccdpp.org](http://www.iccdpp.org)) has a key role in linking initiatives in the guidance policy field worldwide, in making such resources accessible to a wider international audience, in supporting the development and follow-up of international symposia and regional events e.g. Finnish EU Presidency conference, and in supporting the initiatives of other international institutions e.g. the International Labour Organisation (ILO) and the European Commission, in the field of guidance.

### Bibliography

- CEDEFOP (2005): Improving lifelong guidance policies and systems: Using common European reference tools. Luxembourg (European Publications Office) [http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045\\_en.pdf](http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/4045_en.pdf); (accessed 09.02.2007)
- Council of the European Union (2004): Resolution of the Council and of Representatives of Member States meeting within Council on Strengthening Policies, Systems, and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe. 9286/04 EDUC 109 SOC 234. Brussels
- European Commission (2002 a): Action Plan for Skills and Mobility. URL: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2002/feb/ap\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/feb/ap_en.pdf) (accessed 08.02.2007)
- European Commission (2002 b): Directive on Equal Treatment for Men and Women. URL: [http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2002/l\\_269/l\\_26920021005en00150020.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2002/l_269/l_26920021005en00150020.pdf) (accessed 08.02.2007)
- European Commission (2002 c): Council Resolution on Enhanced European Cooperation in Vocational Education and Training. URL: [http://ec.europa.eu/education/copenhagen/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/education/copenhagen/index_en.html) (accessed 08.02.2007)
- European Commission (2003 a): European Employment Guidelines. URL: [http://europa.eu/eur-lex/pri/en/oj/dat/2003/l\\_197/l\\_19720030805en00130021.pdf](http://europa.eu/eur-lex/pri/en/oj/dat/2003/l_197/l_19720030805en00130021.pdf) (accessed 08.02.2007)
- European Commission (2003 b): Investing Efficiently in Education and Training. URL: <http://europa.eu/scadplus/leg/en/cha/c11066.htm> (accessed 08.02.2007)
- European Commission (2006 a): Adult Learning: it is never too late to learn. COM, 614
- European Commission (2006 b): Communication on Adult Learning. URL: <http://www.eaea.org/news.php?aid=11933&%20d=2006-10> (accessed 08.02.2007)
- European Commission and OECD (2004): Career guidance: a handbook for policy makers. Luxembourg and Paris

Ottmar Döring/Daniela Rätzel

## Aktuelle Aspekte von Qualifizierungsberatung für Betriebe

*Um wirksame Beratungsdienstleistungen für Betriebe zu erbringen, muss Qualifizierungsberatung an der Realität betrieblicher Weiterbildung anknüpfen. Ein erster Schritt dabei ist, Unternehmen für die Identifizierung von Handlungsbedarf zu sensibilisieren, um ihnen dann bei der Renovierung ihrer Lernkultur zu helfen. Dafür brauchen sie ein Interventionsrepertoire, welches auf kooperativen Vorgehensweisen und der Nutzung betrieblicher Expertise basiert. So kann es gelingen, die Kluft zwischen neuen wissenschaftlichen Konzepten zur betrieblichen Weiterbildung und der Skepsis von Unternehmensverantwortlichen gegenüber angeblich revolutionären Neuerungen zu verkleinern. Der Artikel stellt Ansprüche an Qualifizierungsberatung aus der Sicht von Unternehmen vor und beleuchtet die derzeitige Praxis. Er gibt außerdem Hinweise, wie Qualifizierungsberatung ihr Profil als eigenständige Dienstleistung schärfen könnte.*

### 1. Einleitung

Betriebliche Kompetenzentwicklung leidet unter vielen Friktionen. Klein- und Mittelbetriebe können z. B. häufig die Kompetenzen ihrer Beschäftigten nicht ausreichend entwickeln, weil ihnen die nötigen Ressourcen fehlen. Eine Gegenstrategie besteht in der Entwicklung externer Qualifizierungsberatungsangebote für Betriebe. Mit zahlreichen Initiativen wurde versucht, effektive Qualifizierungsberatungsstrukturen aufzubauen, allerdings fehlt es noch immer an einer breiten Umsetzung und qualitativen Absicherung solcher Konzepte (vgl. Döring/Schwellach 1988; Bahnmüller/Fischbach 2006, S. 243; Faulstich/Bayer 2006). Bestehende Bildungsberatungsangebote können die Anforderungen der Unternehmen meist nicht erfüllen und werden daher vielfach kritisiert: Der beraterische Zugang zum Betrieb erfolge nicht zur Qualifizierung selbst und oft kämen vorgefertigte Konzepte und Instrumente zum Einsatz, welche die Expertise betrieblicher Akteure ungenügend nutzten.

Diese Urteile basieren jedoch auf einer unsicheren Grundlage: Ansätze zur Qualifizierungsberatung in der Weiterbildung sind bisher nur wenig erforscht. Die Erwachsenenbildungsforschung beschäftigt sich zwar seit einigen Jahrzehnten mit Weiterbildungsberatung, es finden jedoch meist Evaluationen von Modellvorhaben zur individuellen Bildungsberatung statt (vgl. Braun/Fischer 1984; Kejcz 1988; DGB 2006). Einen aktuellen Überblick, der über die Beschreibung einzelner Modellvorhaben und ihrer Leistungen hinausgeht, geben nur Schiersmann/Remmele (2004) in ihrer empirischen Studie zur Weiterbildungsberatung in Deutschland. Zu Einzelfragen, wie etwa der Qualität der Beratungsleistungen, gibt es keine fundierten Untersuchungen. Daher ist offen, mit welchen Instrumenten Qualität und Wirksamkeit von Beratung gesteigert werden kann.

Auch zur theoretischen Einordnung von Information und Beratung in der Weiterbildung gibt es nur wenige Ansätze. Noch immer ist die Einordnung in Support-Strukturen der einzige Bezugsrahmen für institutionelle Aktivitäten (vgl. Teichler/Döring 1995), neben der Einordnung solcher Aktivitäten in das Konzept der Lernenden Regionen (vgl. Stahl/Schreiber 2003, S. 109 ff.). Demgegenüber gibt es einige wissenschaftliche Ansätze, die sich mit einer individuellen Lernberatung und ihrer Verortung – auch in betrieblichen Kontexten – beschäftigen. Ihr Bezugspunkt ist vor allem die Begleitung selbst organisierter Lernprozesse (vgl. Siebert 2001; Forneck/Kossack 2006).

Das Aufgabenfeld von Qualifizierungsberatung liegt darin, Unternehmen bei der Ermittlung des Qualifizierungsbedarfs sowie bei der Planung, Durchführung und Evaluation von Weiterbildung zu unterstützen und zu begleiten. Es geht um flankierende Leistungen für Bildungsprozesse, nicht aber um die Durchführung von Bildungsmaßnahmen. Anders als bei der Bildungsberatung, die auf individuelle Nachfrage ausgerichtet ist, bilden bei Qualifizierungsberatung Organisationen den Bezugspunkt. Qualifizierungsberatung kann als eigenständige Beratungsleistung auftreten, aber auch im Kontext von anderen Beratungsdisziplinen (z. B. Organisations- oder Technikberatung) stattfinden. In diesen anderen betrieblichen Beratungsprozessen ist sie meist integraler und unverzichtbarer Bestandteil, da sie immer ihre Bezugspunkte in einem Spannungsfeld von Technik, Arbeitsorganisation und Qualifikation haben.

Zur betrieblichen Qualifizierungsberatung selbst gibt es jedoch bisher kaum Forschungsergebnisse. Sofern Erkenntnisse existieren, sind sie von zwei Übergängen geprägt: die Beratung von Individuen in betrieblichen Kontexten (vgl. Jelich/Voss 2006) oder die Integration von Beratungsdienstleistungen in Lernkonzepte (vgl. Arbeitsgemeinschaft Betriebliche Weiterbildungsforschung 2005; Pohlmann/Zillmann 2006). Als eigenständige Dienstleistung wurde Qualifizierungsberatung lediglich in einer Modellversuchsreihe Ende der 1980er Jahre erprobt, analysiert und in Ansätzen theoretisch reflektiert (vgl. Schiersmann 2004, S. 30; Döring 1992; Koch/Kraak 1994). Danach gab es nur eine pragmatische Beratungspraxis, die vor allem von Unternehmensberater/innen, Kammern und einzelnen Bildungsdienstleistern getragen wurde. Ein umfassender und aktueller Überblick zur Qualifizierungsberatung für Betriebe mit der Analyse von Institutionalisierungsprozessen, Beratungsformen sowie ihren Aufgaben und Funktionen fehlt also. Lediglich einzelne Funktionen lassen sich beschreiben.

Institutionen, die Betrieben bei der Qualitätssicherung, Bedarfsermittlung, Kooperation in der Weiterbildung und der Motivierung ihrer Mitarbeiter/innen helfen, füllen folgende Funktionen mehr oder weniger aus:

- Eine strategische Qualifizierungsberatung, die Betrieben hilft, eine maßgeschneiderte Weiterbildung zu planen und zu realisieren,
- eine Lernberatung, die der Unterstützung von Mitarbeiter/innen bei selbst organisierten Lernprozessen dient, weil diese Lernprozesse vielfach nicht ihrem bisherigen Bildungsverständnis und ihren bisherigen Lernstrategien entsprechen,
- pädagogische Interventionen zur Gestaltung arbeitsplatznahen Lernens im Betrieb,

- weil Lernen hier nicht in pädagogisch optimierten Umgebungen stattfindet,
- die Unterstützung bei der Herstellung von Transparenz der Angebote und Abschlüsse, da wegen der Vielfalt des Bildungsmarktes ein Bedürfnis nach Orientierung bei Betrieben besteht.

Unseres Erachtens ist es erforderlich, von den betrieblichen Notwendigkeiten ausgehend Ansätze zur Qualifizierungsberatung zu analysieren und Gestaltungsvorschläge für ihre Entwicklung zu unterbreiten. Es geht also in unseren Ausführungen nicht um die Entwicklung von im pädagogischen Elfenbeinturm entstandenen Konzepten, die vielen Betrieben fremd sind, sondern um die empirische Suche nach Ansatzpunkten in der betrieblichen Qualifizierungspolitik und der Praxis von Qualifizierungsberater/innen. Der Artikel setzt den Fokus auf die Ist-Situation betrieblicher Qualifizierungsberatung und die Ansprüche von Betrieben an sie. Es geht darum, Anknüpfungspunkte in der betrieblichen Weiterbildungspraxis für die Verstärkung von Beratungsaktivitäten aus betrieblicher Sicht zu finden, um eine konkrete Perspektive für den Ausbau von Aktivitäten der Qualifizierungsberatung aufzuzeigen.

Im Wesentlichen beziehen wir uns dabei auf Ergebnisse unserer Betriebsbefragung im Projekt „Beratungsinstrumente zur betrieblichen Weiterbildung in ausgewählten Branchen und Klein- und Mittelbetrieben“, welches vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wird. Personal- und Weiterbildungsverantwortliche in Betrieben wurden schriftlich nach ihren Bedürfnissen im Hinblick auf Qualifizierungsberatung befragt, damit diese zum Ausgangspunkt für die Erstellung von Instrumenten für Qualifizierungsberater/innen gemacht werden können. Die Fragebögen wurden 1.000 Betrieben zugeleitet, wobei circa 400 Fragebögen über ausgewählte Kammern und Fachverbände in deren Bezirken und Regionen verteilt wurden. Bundesweit beteiligten sich dann an der Umfrage 112 Betriebe, die vor allem der Metall- und Elektrobranche, dem Dienstleistungsbereich, der Textil- und Bekleidungsindustrie sowie dem Ernährungsgewerbe zuzurechnen sind. Es handelt sich bei ihnen meist um mittelständische Betriebe mit 50 bis 499 Beschäftigten, während die typischen Kleinbetriebe eher unterrepräsentiert sind und Großbetriebe die Ausnahme sind. Diese Daten bilden die Bezugsgröße der Auswertung. Damit ist allerdings auch klar, dass die Ergebnisse nur eine begrenzte Reichweite haben und eher Impressionen zu einem bisher wenig erforschten Feld liefern können.

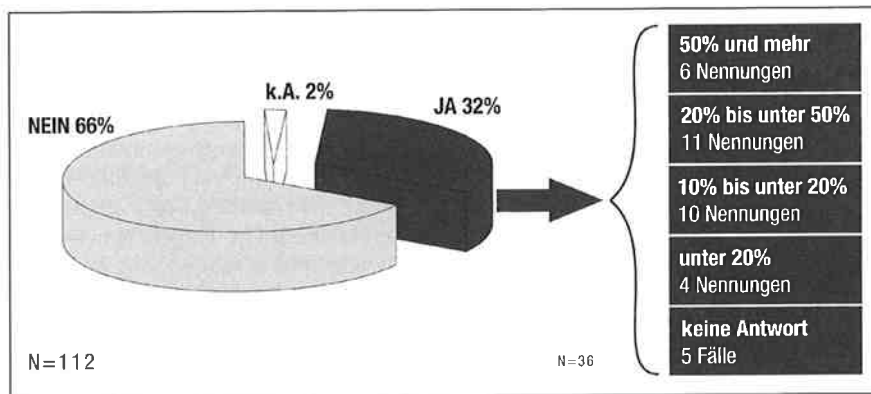
## 2. Qualifizierungsberatung in der betrieblichen Praxis

Unsere Befragung beleuchtet aus betrieblicher Sicht einige für den Betriebszugang und den Beratungsprozess wichtige Faktoren: die Beratungsanlässe, ihre institutionelle Verortung sowie Vorgehensweisen und Methoden.

Fast jeder dritte Betrieb hat danach im Jahr 2005 überhaupt Beratungsdienstleistungen in Anspruch genommen. Dabei tasten sich Betriebe vorsichtig an Qualifizierungsbe-

ratung heran: Bei nur sechs Betrieben lag der Anteil von Dienstleistungen der Qualifizierungsberatung an den gesamten Beratungsthemen über 50 Prozent, während er bei fast der Hälfte der Betriebe unter 20 Prozent lag. Qualifizierungsberatung ist also vor allem im Zusammenhang mit anderen Beratungsdienstleistungen gefragt (vgl. Abb. 1). Oftmals steht sie im Kontext eines anderen Beratungsthemas: Betriebe richten ihre Aufmerksamkeit zuvorderst auf die Optimierung ihrer Technik und Organisation. Qualifizierungsprobleme sind diesen Themenfeldern gegenüber nicht gleichrangig, sondern liegen – für die betriebliche Wahrnehmung – versteckt dahinter. Dazu kommt, dass Betriebe ihre Abläufe und Strukturen rationalisieren wollen, um effektiver und effizienter ihre Leistungserbringung zu gestalten. Dadurch gerät aus betrieblicher Sicht tendenziell das Mittel Qualifizierung in Widerspruch zum Zweck der Optimierung des Betriebsergebnisses. Die Beratungsanlässe bestehen deshalb meist nicht in originären Bildungsfragen.

**Abbildung 1: Anteil an Qualifizierungsberatung in betrieblichen Beratungsprozessen**



Beratungen erfolgen dabei durch unterschiedliche Institutionen. Die meisten Betriebe, die Beratungsdienstleistungen in Anspruch nahmen, haben diese von privaten Unternehmensberatungen eingekauft. Das sind fast über 50 Prozent der Betriebe, die im Jahre 2005 Beratungsdienstleistungen in Anspruch nahmen. Danach folgen Beratungen bei Fachverbänden. Eher weniger genutzt werden Beratungen von Kammern oder regionalen Unternehmensnetzwerken. Bildungsdienstleister spielen in der Beratung nahezu keine Rolle. Private Unternehmensberatungen haben allerdings nur bei bestimmten Themen die Nase vorn, wie z. B. der Organisationsberatung. Bei spezifischen Bildungsthemen, wie etwa der Bedarfsermittlung, haben Kammern oder regionale Unternehmensnetzwerke eine größere Bedeutung für Betriebe.

Entscheidungen für private Berater/innen liegen in erster Linie an ihrer Kompetenz in einigen Marktsegmenten. Zudem können private Unternehmensberatungen auf Grund größerer Kapazitäten häufig flexibler auf betriebliche Bedürfnisse eingehen,

d. h. eventuell sich auch als Branchenkenner bei den Betrieben bewerben. Für Qualifizierungsberatungen hat dies noch eine andere Konsequenz: Private Unternehmensberatungen bieten diese Beratungsdienstleistung eher im Gesamtpaket mit anderen Themen an, während andere Institutionen eher explizit zu Qualifizierungen gefragt sind. Qualifizierungsfragen erreichen bei privaten Unternehmensberatungen jedoch oft einen relevanten Anteil am Beratungsvolumen: Bei über 40 Prozent der betrieblichen Beratungsfälle macht er über 20 Prozent des Beratungsvolumens aus. Dies deutet darauf hin, dass bei Beratungen durch private Institutionen die betriebliche Qualifizierung zwar eher selten ein explizites Beratungsthema ist, dass aber ausgehend von anderen Beratungsthemen Qualifizierungsfragen eine wichtige Rolle spielen.

Erklärungsbedürftig ist die mangelnde Präsenz von Bildungsdienstleistern im Feld. Dafür kann eine ganze Reihe von Gründen angeführt werden. Aus empirischer Sicht liegt die Vermutung nahe, dass solche Beratungen einfach durch unser Sample unterzeichnet werden bzw. diese Beratungen von den Unternehmen nicht als Qualifizierungsberatungen wahrgenommen werden. Letzteres verweist jedoch auf ein reales Problem. Vielen Betrieben ist Qualifizierungsberatung von Bildungsträgern suspekt, weil sie mit deren Interessen am Verkauf ihrer Bildungsdienstleistungen verbunden wird. Aus diesem Grund wird sie vielleicht praktisch nicht als *Beratungsleistung* wahrgenommen. Bildungsdienstleister sollten stärker auf ihre Kernkompetenzen setzen (u. a. Prozesse initiieren und moderieren) und diese für die Beratungspraxis nutzen.

Alle Arten von Betriebsberatungen erfolgen in der Regel zur Zufriedenheit der Betriebe. Vermisst werden jedoch von über der Hälfte aller Betriebe das Eingehen auf spezifischen Unternehmensbedarf und Branchenkenntnisse. Angebotsorientierung in der Beratung und verkaufsorientierte Beratung werden als Mängel gesehen. Umgekehrt wünschen sich viele Betriebe eine unternehmensspezifische Beratung, die bedarfsgerecht im Vorgehen und praxisrelevant im Ergebnis ist. Die Berater/innen der Zukunft zeichnen sich demnach durch branchen- und organisationspezifisches Know-how aus, bringen schnell Transparenz in ihre Vorgehensweise und nehmen adäquat die Mitarbeiter/innen des Unternehmens mit.

Wenn Qualifizierungsberatung von Betrieben in Anspruch genommen wird, dann hauptsächlich auf der Ebene von Organisationsentwicklung. Konkrete Problemerkennung und -lösung auf Unternehmensebene dominiert; allgemeine Informationen und Beratung auf Mitarbeiterebene sind nicht so wichtig. Durchgesetzt hat sich dabei weitgehend die Face-to-face-Beratung im Betrieb (vgl. Abb. 2). Vor allem größere Unternehmen legen Wert auf persönliche, dialogische und intensive Beratung vor Ort, d. h. 94 Prozent der Betriebe mit mehr als 500 Beschäftigten wünschen solche Beratungsformen. Spiegelbildlich sind distanziertere Beratungsformen via Telefon, Internet und vor allem gelber Post weniger erwünscht. Es gibt insbesondere eine besondere Abneigung gegenüber postalischen Annäherungsversuchen bei Großunternehmen. Nur sechs Prozent der Betriebe mit mehr als 500 Beschäftigten bevorzugen solche Mailingaktionen. Umgekehrt sind diese Beratungsformen eher bei Klein- und Mittel-