

Andrea Egger-Subotitsch, Monira Kerler, Martin Stark

Wirkung und Qualität der Beratungsleistungen von BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS in Tirol und im Burgenland



Die Frage nach der Beratungswirkung wurde in den letzten Jahren auch vermehrt in Bezug auf die Bildungs- und Berufsberatung gestellt. Das AMS Tirol und das AMS Burgenland widmeten im Jahr 2015 genau diesem Thema eine Studie. Die BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS bieten nämlich neben Informationen zu den Themen »Beruf«, »Bildungs- und Berufswahl«, »Aus-, Um- und Weiterbildung« auch persönliche Einzelberatung durch BIZ-BeraterInnen an. Diese dauert ca. 45 Minuten und findet üblicherweise einmalig, manchmal auch mit einem Folgetermin statt. Die forschungsleitenden Fragestellungen dieser Studie, die vom sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitut abif realisiert wurde, sind: Wie kann Wirkung überhaupt gemessen werden? Was sind die Wirkungen der Bildungs- und Berufsberatung durch die BIZ-BeraterInnen? Was macht »gute« Beratung aus? Welche Empfehlungen für die Beratung und Wirkungsmessung lassen sich daraus ableiten?

Wie kann Wirkung gemessen werden?

Trotz vieler messtheoretischer Probleme, so u.a. bei der Isolierung von Beratungseffekten, haben sich in den vergangenen Jahren folgende Herangehensweisen etabliert: Nach der Erarbeitung einer theoriebasierten Wirkungskette werden Indikatoren formuliert oder auch erst in einem explorativen Herangehen identifiziert. Diese werden im Anschluss quantitativ gemessen oder qualitativ beschrieben. Das geschieht in unmittelbaren oder späteren Nachbefragungen, durch Analyse aufgezeichneter Beratungsgespräche, durch quantitative oder

auch qualitative Längsschnittstudien im Paneldesign oder durch Kompetenzmessung vor und nach der Beratung. Selten werden Studien mit Kontrollgruppendesigns mit randomisierter Zuordnung umgesetzt. In Kosten-Nutzen-Analysen werden finanzielle Investitionen sowohl dem monetären als auch dem nicht-monetären Nutzen gegenübergestellt.*

Zur Feststellung der Wirkung der BIZ-Beratung in Tirol und im Burgenland wurde ein qualitatives Panel mit Befragungszeitpunkten unmittelbar vor der Beratung (Erwartungen, Anliegen, Wohlbefinden), nach der Beratung (Beratungsergebnisse, Wohlbefinden, Handlungsplanung) und vier Monate später (Umsetzung von Beratungsergebnissen) durchgeführt. Weiters wurden ein vollstandardisierter Fragebogen unmittelbar nach der Befragung vorgegeben (n=151) und Monitoringdaten ausgewertet.

Folgende Beratungsergebnisse und Wirkungen wurden im Burgenland und in Tirol festgestellt

- a) *Die Anliegen der KundInnen werden so gut wie immer geklärt:* Kommen KundInnen mit einem (mehr oder weniger) konkreten Anliegen, einem Problem oder einer Frage in die Beratung, so werden diese bei 78 Prozent eindeutig geklärt, bei 21 Prozent zumindest teilweise und lediglich bei einem Prozent nicht. Sofern aus KundInnensicht Beratungsergebnisse vorliegen (76 Prozent: ja, 19 Prozent: teilweise, fünf Prozent: nein) werden diese auch als passend empfunden.

Fortsetzung →

* Anmerkung: Wirkungszusammenhänge werden durch ein Monitoring per se nicht direkt erfasst. Monitoring-Daten sind jedoch die Basis dafür, die erreichte Zielgruppe zu beschreiben, was wiederum einen wichtigen Grundbaustein der Wirkungsanalyse darstellt. Zusätzlich können Monitoring-Daten in Kombination mit Daten aus anderen Statistiken oder Erhebungen (erste) Aufschlüsse über die Beratungswirkung geben.

Weiterführende Links & Downloads

BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS

 **AMS-Studie: Die Wirkung und Qualität von BIZ-Beratungen in den Bundesländern Burgenland und Tirol**

 **AMS-Praxishandbuch: Die Wirkung von Bildungs- und Berufsberatung professionell messen**

 **AMS info 255: Das AMS und seine BIZ als Akteure in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung**

 **FokusInfo 65: Neues Qualitätssiegel für die 67 BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS**

 **abif – analyse, beratung und interdisziplinäre forschung**

 **Online-Archiv der Reihe FokusInfo**

Weitere interessante Volltext-Publikationen zum Thema finden Sie unter Verwendung selbstgewählter Stichworte in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes: [Bibliographische Suche](#) – [Volltextuche](#)

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Medieninhaber und Herausgeber: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, A-1200 Wien, Treustraße 35–43
Die in den FokusInfos geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit denen des Herausgebers übereinstimmen.

Die Ergebnisse decken sich mit jenen der quartalsmäßigen Telefonbefragung von BIZ-KundInnen. Von 2013 bis Mitte 2015 lag die Prozentzahl jener BIZ-BeratungskundInnen, die die Beratung als (teilweise) hilfreich empfanden, kontinuierlich über 86 Prozent. Diese Beratungsergebnisse bestehen häufig in einem beruflichen Plan, einer neuen Idee oder in neuen Erkenntnissen. Auch Motivation und Annäherung an Entscheidungen werden als Beratungsergebnisse genannt. Die Zielkonkretheit nimmt zu.

- b) **Verbesserung der Wissensbasis für die berufliche Entwicklung:** Die KundInnen geben in erster Linie an, Neues über Ausbildungen (60 Prozent aller schriftlich Befragten), über Wege zu einem Beruf (65 Prozent im Burgenland, 41 Prozent in Tirol) und über weitere Informations- und Unterstützungsmöglichkeiten (70 Prozent im Burgenland, 38 Prozent in Tirol) erfahren zu haben.
- c) **Perspektiven erweitern und bestärken:** Neue Perspektiven entdecken lediglich 22 Prozent der schriftlich befragten Personen. Die qualitativen Analysen zeigen aber auch den hohen Wert auf, den es für KundInnen hat, wenn ihre bestehenden Perspektiven in der Beratung bestätigt und sie in ihrem eingeschlagenen Weg bestärkt werden.
- d) **Veränderung bei Einstellungen:** Die allgemeinen Veränderungsprozesse, die durch die Beratung ausgelöst werden, werden in einem veränderten Denken über Beruf, Arbeit und Ausbildung deutlich. Rund 80 Prozent der Befragten geben eine solche Veränderung unmittelbar nach der Beratung an.
- e) **Handlungen:** Dass diese Veränderungen im Denken auch grundsätzlich handlungswirksam werden können, zeigen folgende Ergebnisse: 60 Prozent der Befragten wissen über konkrete nächste Schritte nach der Beratung, die sie einleiten können, Bescheid. Weitere 32 Prozent geben immerhin an, zum Teil solche nächsten Schritte zu kennen. Aus den Befragungsergebnissen des qualitativen Längsschnittpanels lässt sich das Resümee ziehen, dass Personen, die mit positiven Gefühlen, motiviert und mit konkreten Vorstellungen bezüglich ihrer nächsten Handlungsschritte aus der Beratung gehen, diese Schritte auch tatsächlich umsetzen und/oder aktiv werden.
- f) **Veränderung der beruflichen Situation:** In dem qualitativen Längsschnittpanel ergab sich bei fast allen KundInnen eine Veränderung in den Monaten nach der Beratung: Dies bedeutet, dass die Personen eine Berufsausbildung aufgenommen haben oder unmittelbar davor stehen, eine Arbeit aufgenommen haben, einen berufsbildenden Abschluss nachgeholt haben oder einen solchen aktiv anstreben. Auswertungen des Erwerbskarrierenmonitoring deuten ebenfalls in die Richtung von Erwerbsaufnahme. Dies gilt in erster Linie für Tirol. Hier erreichen die beratenen Personen bereits im zweiten Quartal nach der Beratung ein Beschäftigungsvolumen von mehr als 50 Prozent. Das heißt, dass die Gesamtgruppe ab dann die Hälfte aller Tage in Erwerbstätigkeit verbringt. In Tirol suchen vor allem erwachsene Personen mit Berufserfahrung die Beratung auf. Im Burgenland mit den vermehrt jugendlichen KundInnen ergeben sich im einjährigen Beobachtungszeitraum naturgemäß weniger Beschäftigungsaufnahmen.

Beratungswirkung steht immer im Zusammenhang mit der Ausgangssituation von Personen. Im qualitativen Längsschnitt zeigt sich, dass jene Personen, die mit klaren Anliegen und Zuversicht in die Beratung gehen, mehr davon profitieren. Bei Personen mit sehr wenig Orientierung, Motivation oder komplexen Problemlagen sind Wirkungen der Beratung einerseits schwer festzustellen und auch schwer zu erreichen.

»Gute« Beratung

Wesentlich für eine qualitätsvolle Bildungs- und Berufsberatung sind:

- ein Beratungskonzept, das einerseits einheitliche Standards aber auch genau definierte Freiräume für die Beratung absteckt;
- Transparenz des Angebotes;
- umfassendes beraterisches Know-how und entsprechende Kompetenzen;
- eine Beratung, die individuell und ergebnisoffen ist;
- enge Vernetzung und Kooperation im regionalen Umfeld;
- adäquate Räumlichkeiten, Zeitressourcen, Ungestörtheit;
- internes Qualitätsmanagement.

Resümee und Handlungsempfehlungen

Von den externen ExpertInnen wird der Wert der BIZ im Wissen über Arbeitsmarkt, Berufe und Berufsausbildungen gesehen. Die Informationsvermittlung ist aus ihrer Sicht die Kernkompetenz der BIZ. In den detaillierteren Befragungsergebnissen zeichnet sich ab, dass die BIZ-Beratung von den KundInnen mit Anliegen bezüglich Wegen zu einem Beruf, Informationen zu Ausbildungen und beruflichen Alternativen aufgesucht wird. Die KundInnen erhalten dort auch die entsprechenden Informationsleistungen. Das heißt, dass die BIZ klar in ihrer Kernkompetenz und Kernaufgabe gefordert sind und diese erfüllen können. Im Hinblick auf die überwiegend junge KundInnenschaft der BIZ im Burgenland wird deutlich, dass deren Bedürfnisse aufgegriffen werden: Sie geben vermehrt an, sich durch die Beratung selbst besser kennengelernt und (neue) Karrierewege entdeckt zu haben. Zudem wird sichtbar, dass die BIZ-Beratung im Burgenland auch stark die Rolle einer Vermittlungsstelle zu anderen Informations- und Unterstützungsangeboten/-anbietern einnimmt. Im Jahr 2014 wurden 520 KundInnen in den acht Tiroler Beratungsstellen und 718 in den vier burgenländischen BIZ persönlich beraten.

Die BIZ-BeraterInnen brauchen für ihre Arbeit Rückhalt in der eignen Organisation, kurze Weiterbildungen und raschen Zugang zu beraterrelevanten Informationen sowie interne und externe Netzwerke in der Region. Je besser BeratungskundInnen ihre Anliegen, Probleme und Fragen bereits im Vorfeld formulieren können und konkrete Erwartungen haben, umso mehr profitieren sie von der Beratung. Daher empfiehlt es sich, die Transparenz der Dienstleistung nach außen zu erhöhen. Die Entwicklung von Career Management Skills ist zentraler Bestandteil der Life-Long-Guidance-Strategie.

Das Bewusstsein dafür, dass die BIZ-Beratung diese Skills fördert, könnte auf BeraterInnenseite noch gestärkt werden. Hinsichtlich künftiger Wirkungsmessung wird ein Wirkungsmonitoring basierend auf den in der Studie identifizierten Indikatoren empfohlen.

