



Tagungsdokumentation

Qualität in Berufsorientierung und Weiterbildung (Wien) 6.6.2006

VERANSTALTER

Arbeiterkammer Wien
AMS Österreich/Bundesgeschäftsstelle Abt. ABI
abif - analyse beratung und interdisziplinäre forschung

ORT

Adolf-Czettel-Bildungszentrum der AK Wien, 1040 Wien, Theresianumgasse 16-18

INHALT

1. Flyer Einladung
2. Tagungsmappe
3. Vortragsfolien der ReferentInnen
 - 3.1. Lorenz Lassnigg, Institut für Höhere Studien (IHS), Qualität in der Arbeitsmarktpolitik – Qualitätsindikatoren von arbeits-marktpolitischen Trainingsmaßnahmen
 - 3.2. Elke Gruber, Universität Klagenfurt, Institut für Erziehungswissenschaften, Qualität in der Weiterbildung aus Sicht der Nachfragenden
 - 3.3. Michael Tölle, AK Wien, Abt. Bildungspolitik, Zur Qualität von Förderstrukturen in der Weiterbildung
 - 3.4. Karin Steiner, abif, QUINORA – Internationale Qualitätsstandards für Berufsorientierungsmaßnahmen auf System- und Managementebene
 - 3.5. Bernd-Joachim Ertelt, FH Mannheim, Bundesagentur für Arbeit, Qualitätsmanagement in der Berufsberatung aus europäischer Perspektive
 - 3.6. Bernd-Joachim Ertelt, FH Mannheim, Bundesagentur für Arbeit, EURES



Sie können sich **bis spätestens 29.Mai 2006** online unter www.abif.at (Menüpunkt Events) für die Veranstaltung registrieren. Ihre Anmeldung wird mit einem Bestätigungsmail vom System beantwortet.

Alternativ dazu bieten wir Ihnen an, Ihre Anmeldung per Fax oder E-Mail an uns zu senden:

abif – analyse, beratung und interdisziplinäre forschung
Einwanggasse 12/5, A-1140 Wien
Tel.: +43-(0)1 522 48 73
E-Mail: office@abif.at
per Fax: +43-(0)1 522 48 73-77

Bitte geben Sie folgende Informationen bei Ihrer Anmeldung an:

Vorname:Nachname:Titel:

Organisation:

Straße:Plz.:Stadt:

E-Mail:

Telefon (für eventuelle Rückfragen):

Anmeldung für folgende Veranstaltung:

Einladung zur Tagung

Qualität in Berufsorientierung und Weiterbildung

6. Juni 2006

Adolf-Czettel-Bildungszentrum
Theresianumgasse 16–18
A-1040 Wien



Tagungsprogramm

8.30–9.00	Check-in
9.00	Beginn, Moderation Angelika Hagen, abif
9.00–9.30	Qualität in der Arbeitsmarktpolitik – Qualitätsindikatoren von arbeits- marktpolitischen Trainingsmaßnahmen Lorenz Lassnigg, Institut für Höhere Studien (IHS)
9.30–10.00	Qualität in der Weiterbildung aus Sicht der Nachfragenden Elke Gruber, Universität Klagenfurt, Institut für Erziehungswissenschaften
10.00–10.30	Zur Qualität von Förderstrukturen in der Weiterbildung Michael Tölle, AK Wien, Abt. Bildungspolitik
10.30–11.00	Kaffeepause
11.00–11.30	QUINORA – Internationale Qualitätsstandards für Berufsorientierungsmaßnahmen auf System- und Managementebene Karin Steiner, abif (analyse, beratung und interdisziplinäre forschung)
11.30–12.00	Qualitätsmanagement in der Berufsberatung aus europäischer Perspektive Bernd-Joachim Ertelt, FH Mannheim, Bundesagentur für Arbeit
12.00–13.00	Podiumsdiskussion: Lorenz Lassnigg, IHS Elke Gruber, Universität Klagenfurt Otto Söchting, AMS Wien Michael Tölle, AK Wien Alfred Fellinger, work@education
13.00–14.00	Mittagsbuffet

Qualität in Berufsorientierung und Weiterbildung

Die Einführung von Qualitätsmanagement in der Erwachsenen- bzw. Weiterbildung ist seit Jahren ein stark diskutiertes Thema. Dies ist insbesondere auf das Argument zurückzuführen, dass diese Dienstleistung mit geringeren Mitteln in der gleichen, wenn nicht sogar höheren Qualität erbracht werden soll. Neben der betrieblich oder individuell finanzierten Weiter- bzw. Berufsausbildung findet dieser Diskurs nunmehr auch im staatlich finanzierten Bereich statt. Dazu zählen arbeitsmarktpolitische Maßnahmen ebenso wie Schule oder Hochschule. Vor diesem Hintergrund thematisiert diese Tagung das Thema mithilfe folgender relevanter Fragestellungen:

- Woran lässt sich Qualität in der Berufsorientierung und Weiterbildung festmachen?
- Welche Akteure sind für Qualität verantwortlich?
- Welche Faktoren beeinflussen Qualität entscheidend?
- Welches Umfeld ist notwendig, um Qualität zu ermöglichen?

Datum: 6. Juni 2006, 9:00–14.00

Ort: Adolf-Czettel-Bildungszentrum
Theresianumgasse 16-18
A-1040 Wien

Veranstalter: AMS Österreich, Bundesgeschäftsstelle
(Abt. ABI) und AK Wien

Organisation,

Dokumentation: abif - analyse, beratung und
interdisziplinäre forschung

Anmeldungen bitte bis **spätestens 29. Mai 2006**

Fachtagung – 6. Juni 2006 im Adolf-Czettel-Bildungszentrum der AK Wien

Theresianumgasse 16–18

A-1040 Wien

„Qualität in Berufsorientierung und Weiterbildung“

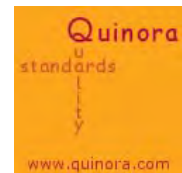
Tagungsprogramm

8:00–9:00	Check-in
9:00–9:10	Beginn, Moderation Angelika Hagen, hagenconsult / abif
9:10–9:40	Qualität in der Arbeitsmarktpolitik – Qualitätsindikatoren von arbeitsmarktpolitischen Trainingsmaßnahmen Lorenz Lassnigg, Institut für Höhere Studien (IHS)
9:40–10:10	Qualität in der Weiterbildung aus Sicht der Nachfragenden Elke Gruber, Universität Klagenfurt, Institut für Erziehungswissenschaften
10:10–10:40	Zur Qualität von Förderstrukturen in der Weiterbildung Michael Tölle, AK Wien, Abt. Bildungspolitik
10:40–11:00	Kaffeepause
11:00–11:30	QUINORA – Internationale Qualitätsstandards für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen auf System- und Managementebene Karin Steiner, abif
11:30–12:00	Qualitätsmanagement in der Berufsberatung aus europäischer Perspektive Bernd-Joachim Ertelt, FH Mannheim, Bundesagentur für Arbeit
12:00–13:00	Podiumsdiskussion: „ Wie kann Qualität in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen bzw. in der arbeitsmarktnahen Weiterbildung sinnvoll gefördert werden? “ <ul style="list-style-type: none"> • Bernd-Joachim Ertelt, Bundesagentur für Arbeit • Alfred Fellingner, work@education • Elke Gruber, Universität Klagenfurt • Lorenz Lassnigg, IHS • Karin Steiner, abif • Michael Tölle, AK Wien
13:00–14:00	Mittagessen

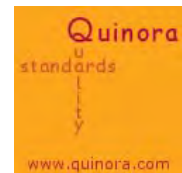
TeilnehmerInnen	Organisation
Aigner, Maria Mag.a	AMS NÖ
Amer, Regina	-
Bakic, Josef Mag.	FH-Sozialarbeit
Baloglu, Veronika	LGS OÖ; Fördermanagement
Barwinek, Horst Mag.	AK Steiermark
Bauer, Birgitta Mag.a	bfi Wien
Baum, Christof	3s Unternehmensberatung
Beer, Christian	AMS Wien
Beierl, Peter Michael	bfi Niederösterreich
Binder, Gerald	ÖSB Consulting GmbH
Blaschke, Gerald	Jugend am Werk
Bloder, Pia Mag.a	Arbeitsmarktförderung GesmbH
Bock-Schappelwein, Julia Mag.a	WIFO
Bohn, Alexandra Mag.a	Prospect Unternehmensberatung
Brunner, Markus MBA	BFI
Buchbauer, Wolfgang	Berufsförderungsinstitut Wien
Burgstaller, Michaela Mag.a	Business Coaching Partner
Czipke, Gertrude	-
Dollansky, Peter	-
Dorfmeister, Michaela	Sozialmedizinisches Zentrum Ost der Stadt Wien
Dragotinits, Theres	bfiwork4me
Edy, Karl	AMS Niederösterreich
Egemba, Judith Mag.a	Unterstützungskomitee zur Integration von MigrantInnen
Egger-Subotitsch, Andrea Mag.a	abif
Engl, Waltraud Mag.a	Integration Wien
Ertelt, Bernd-Joachim Prof.	Fachhochschule der Bundesagentur für Arbeit
Ettl, Johanna Mag.a	AK Wien
Fellinger, Alfred Dr.	GPA, work@education
Fischlmayr, Eva Mag.a	AMS OÖ
Forsthuber, Monika	ZIB Training
Freithofer, Elisabeth	verein projekt integrationshaus
Fuchs-Hlinka, Gabriele	Schule für Gesundheits- und Krankenpflege
Fuxjäger, Renate DI	abz.austria
Gebhart-Siebert, Susanne	Donau VHS
Gigacher, Bernhard Dipl.-Kfm.	WIFI Wien
Girisch, Felicitas Dkfm. Dr.	MMO - Media & Market Observer
Glück, Andreas	promentis Akademie
Gollonitsch-Gehmacher, Ulrike Mag.a	Arbeiterkammer Wien
Gondeck, Martina	wienwork
Gruber, Elke Dr.	Universität Klagenfurt - Institut für Erziehungswissenschaft und Bildungsforschung
Gugerell, Susanne	Business Coaching Partner
Hafner, Sabine Dr.	BMWA II/10
Hagen, Angelika Dr.	Hagen Consult
Hanel, Agnes	Fonds Soziales Wien
Harrich, Heinz	BAZ bfi Wien
Hauer, Gerlinde Mag.a	AK Wien

Haunschmid, Josef	-
Hefler, Günter	3s research laboratory
Heller, Nicole	WUK
Hirmann, Elisabeth	Akademie für den orthoptischen Dienst am Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien
Hirschbeck, Enrico Dipl. Päd.	bfi
Hirschenbrunner, Erik Mag.	BEST Training
Höglinger, Diana M.A.	abif
Holenia, Renate	BM für Gesundheit und Frauen
Irmer, Manon Dr.	Institut für Sozialpolitik - WU Wien
Jedlicka, Peter Mag.	AMS Berufsinfozentrum
Jelenko, Marie Mag.a	abif
Kartusch, Hania Dr.	ITS Wien
Kaupa, Isabella Mag.a	SORA
Kern, Augustin Mag.	BMBWK
Kirchmair, Christine Mag.a	Berufsförderungsinstitut OOE
Klaar, Barbara DSA	abzaustria frauenberatung12
Klapka, Elisabeth	-
Klausez, Gabriele	Institut F. AltersManagement
Knapp-Sattler, Brigitte Mag.a	AMS Esteplatz
Köberl, Daniela Mag.a	AMS Wien Psycholog.Dienst
Koenig, Oliver Univ. Ass. Mag.	Universität Wien
Kotzmaier, August Mag.	pardConsult
Kraml, Othmar	AMS OÖ
Krausshar, Boguslawa Anna Mag.a	Generation45plus
Kreczy, Irmgard	selbst.Bildungs-Berufsberaterin
Kreiml, Thomas Mag.	abif
Kristöfel, Hannes Mag.	BFI
Kronhuber, Barbara Mag.a	bit Schulungscenter
Landauer, Doris Mag.a	BMW II/10
Langer, Barbara Mag.a	BFI
Lassnigg, Lorenz Dr.	equi - Employment.Qualification.Innovation - Institut für höhere Studien (IHS)
Laun, Eva	Verein Wr. Sozialprojekte
Lautischer, Peter Mag.	-
Letschka, Sylvia	AMS Niederösterreich
Leuprecht, Eva Mag.a	abif
Lochner, Ewald	die Berater
McQuillan, Alexander	-
Melinz, Gerhard UnivDoz. Dr.	fh campuswien/studiengang Sozialarbeit
Mikulics, Liane	Berufsförderungsinstitut Wien
Moldaschl, Karoline Dr.	VFQ - Choice
Mosberger, Brigitte Mag.a	abif
Müller, Martin	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt
Muralter, Doris Mag.a	abif
Naimer, Monika	abz.austria
Neusiedler, Dorothea	sprach.kult
Nusshold, Manuela Mag.a	BFI- Steiermark
Obenholzner, Elke Mag.a	akwien
Oberleitner, Peter	Verein zur Förderung von Arbeit und Beschäftigung
Ölmez-Nour, Isabella	I.C.H. Personnel Development Systems

Paul, Gerhard DSA	Verein Wiener Jugendzentren
Paula, Andreas Mag.	VHS donaustadt
Pauser, Erich Mag.	Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz, Abt. V/5
Perbin, Ulrike Mag.a	Mentor GmbH&Co
Petek, Cäcilia Dir.	ÖGKV
Pinetz, Petra Mag.a	Insitut für Bildungswissenschaft / Uni Wien
Pinzker, Brigitte	Gesundheits- und Krankenpflegeschule
Ployer, Karin	bit schulungcenter Nfg GmbH & CoKG
Preisinger, Susanne Dr.	BMSG
Prentner, Wolfgang DSA	WienerIntegrationsNetzwerk
Presch, Hedwig Dr.	NÖB - Niederösterreichischer Dachverband für Bildung-Beratung-Beschäftigung
Prokopetz, Harald Ing.	BPH
Putz, Ingrid Mag.a	SORA
REIN, Ilse Mag.	m&m bildungsnetzwerk
Reisinger, Karin Mag.a	Verband Österreichischer Volkshochschulen Weiterbildungsakademie
Reiter, Andrea Mag.a	KulturSoziologieWerkstatt
Rother, Barbara	-
Rötzer-Pawlik, Gabriele Dr.	AMS Österreich/ABI
Rudolf, Romana	Netzwerk AG Lehrlingsausbildung NÖ
Sagaster, Monika Mag.a	ibc
Schaffer, Nicole Mag.a	Joanneum Research/ gendernow
Schäffer, Edwin Mag.	WIFI Wien
Schagerl, Manuela Mag.a (FH)	Online Schulungs- und Beratungsges.mbH
Schatz, Elisabeth	Bildungs- & Berufsberaterin
Scheibenpflug, Katja Mag.a	Best Training
Schernhammer, Bruno Mag.	waff
Schertler, Michaela	flexwork Gemeinnützige Arbeitskräfteüberlassung
Schilder, Susanne Ing.	WIFI Wien
Schindl, Brigitte	bfi-work4me
Schindlauer, Andreas	WUK-Domino
Schmid, Gabriele Dr.	Arbeiterkammer Wien
Schmudermaier, Martin	-
Schnötzing, Ingrid Mag.a	abz.austria
Scholz, Martha Mag.a	Universität Linz - Institut für empirische Sozialforschung
Schopf, Anna Mag.a	abif
Schubert, Ulrich Mag.	-
Schulz, Heidrun	WUK
Schwarz, Astrid Mag.a	waff
Seifner, Christine Mag.a	bmbwk
Skoff, Manfred	Reintegra
Skop, Norbert DSA	Stadt Wien - MA 15
Slezak, Elfriede Mag.a	AMS OÖ / LGS
Sorschag, Ursula Mag.a	bfi Wien
Speil, Sabine	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit
Staroch, Peter	ÖH-Beratungszentrum
Stauder, Eduard Mag.	Konservatorium Wien Privatuniversität
Stavik, Anita	GPA-Gewerkschaft der Privatangestellten



Stecher, Andrea Mag.a	ZIB Training GmbH
Steindl, Harald Dr.	WKÖ
Steiner, Karin Mag.a	abif
Strauss, Daniela	Verein Wiener Jugendzentren
Stumpf, Ulrike Mag.a	Sozial-ökonomischer Betrieb ReALTO
Tichy, Maria	-
Tölle, Michael Dr.	Arbeiterkammer Wien
Tondl, Ulrike	Caritas Arbeitsassistentin
Tröster, Heimo Mag.	Volksanwaltschaft
Verhounig, Wolfgang	AMS NÖ
Wallisch, Martina	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit
Weber, Maria Elisabeth Dr.	Geschäftsstelle FHR
Weber, Christoph Mag.	Universität Linz
Weghaupt, Sonja MMag.a	die Berater
Weiss, Susanne Dr.	BM f. Gesundheit u. Frauen
Wintersberger, Barbara Dr.	Gesundheitswissenschaftlerin, Coach
Wittmann, Sascha Mag. a	Volkshilfe Wien
Wohlfarter, Irmgard Ing.	-
Wötzl, Gerald	-



Kurzbeschreibungen der Vortragenden bzw. TeilnehmerInnen an der Podiumsdiskussion

Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt: Diplom-Handelslehrer, Professor an der Fachhochschule des Bundes, Fachbereich Arbeitsverwaltung (University of Applied Sciences) (www.fh-arbeit.de) in Mannheim (Deutschland); Professor an der Jan Dlugosz University in Czesochowa (Polen), Honorarprofessor an der Universität für Volks- und Weltwirtschaft in Sofia (Bulgarien). Seit 1985 als Dozent und Berater in vielen Ländern und internationalen Projekten und Organisationen in den Bereichen akademische Beraterausbildung, Beratungsmethoden, Informations-Management, Laufbahnentwicklung, Qualitätsmanagement; zahlreiche Publikationen.

Dr. Alfred Fellinger: Soziologe mit Trainer,- Supervisions- und Organisationsentwicklungsausbildung. Er verfügt über Trainingserfahrung in AMS-Projekten sowie in der Privatwirtschaft und ist auch in der TrainerInnenaus- und weiterbildung tätig. Derzeit arbeitet er als selbständiger Trainer und Supervisor und ist Berater in der Unternehmensberatung BAB GmbH (www.bab.at). Dabei ist er in Projekten, wie z.B. Qualifizierungsberatung NÖ, Flexibilitätsberatung und Projekten mit Schwerpunkten Gender und Diversity, tätig. Seit 2003 ist er bei der gewerkschaftlichen Interessengemeinschaft work@education (www.interesse.at) u.a. im Arbeitskreis „Qualität“ aktiv.

Univ.-Prof. Mag. Dr. Elke Gruber: Inhaberin des Lehrstuhles für Erwachsenen- und Berufsbildung an der Universität Klagenfurt (www.uni-klu.ac.at/ifeb/eb/elkegruber.htm); Lehre und Forschung in den Bereichen Erwachsenenbildung/ Weiterbildung/ Lebenslanges Lernen, Berufspädagogik, internationale Bildungsentwicklungen, Curriculumentwicklung, Bildungsgeschichte; außerdem Vortrags- und Seminarartätigkeit in der allgemeinen und beruflichen Erwachsenenbildung im In- und Ausland; Aufsichtsratsmitglied der Fachhochschule Joanneum in Graz; Mitglied des Wissenschaftlichen Beirates des Deutschen Instituts für Erwachsenenbildung in Bonn und der Zeitschrift „RFPORT“; Sachverständige für diverse Organisationen und die EU; derzeit Prodekanin der Kulturwissenschaftlichen Fakultät der Universität Klagenfurt.

Dr. Lorenz Lassnigg: Wissenschaftler und Lehrender am Institut für Höhere Studien (IHS; www.ihs.ac.at bzw. www.equi.at/lassnigg.htm); 1990, 2004 und 2006 Gastwissenschaftler am Wissenschaftszentrum für Sozialforschung Berlin (WZB, Schwerpunkt Arbeitsmarkt und Beschäftigung; www.wz-berlin.de); 1991 Visitor an der University of California (Berkeley, Center for Studies of Higher Education, CSHE); 1995 Mitglied eines Review-Teams zur Evaluation des Systems der Berufsbildung von Minas Gerais, Brasilien; 1998/99 Consultant für die OECD (Rapporteur des OECD-Review-Teams zur Evaluierung Finnlands im Projekt „Transition from School to Working Life“); laufend Gutachtertätigkeit für verschiedene nationale und internationale Stellen; verschiedene Lehraufträge an den Universitäten Wien, Klagenfurt, Graz und Wirtschaftsuniversität Wien.

Mag. Karin Steiner: Soziologin und Geschäftsführerin des sozialwissenschaftlichen Forschungsinstitutes abif (Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung; www.abif.at). Ihre Schwerpunkte liegen in den Bereichen Arbeitsmarkt, Bildung und Evaluation. Sie arbeitet außerdem als Trainerin für Profit- und Non-Profit-Organisationen in den Bereichen Rhetorik, Kommunikation, Führung und Projektmanagement.

Mag. Michael Tölle: Soziologe, Bildungsexperte und Mitarbeiter der Abt. Weiterbildungspolitik der AK Wien (www.akwien.at). Er war u.a. Assistent an der Wirtschaftsuniversität Wien und Bildungsberater am bfi Wien. Derzeitige Arbeitsschwerpunkte: Co-Financing Lifelong Learning, Alphabetisierung, Zweiter Bildungsweg.

Die Moderatorin dieser Tagung **Dr. Angelika Hagen** ist Geschäftsführerin des Consulting-Unternehmens hagenconsult (www.hagenconsult.at) und Vorstandsmitglied von abif.

equiHS

Qualität in der Arbeitsmarktpolitik – Qualitätsindikatoren von arbeitsmarktpolitischen Trainingsmaßnahmen

Lorenz Lassnigg

1. Trainings- bzw. Bildungsmaßnahmen machen einen großen Anteil der aktiven Arbeitsmarktpolitik aus. Grob ein Viertel der Ausgaben und 30 bis 40% der Teilnahmen fallen international in diesen Bereich.

2. Es gibt viele Argumente auf verschiedensten Argumentationsebenen, die für positive Wirkungen von Ausbildungsmaßnahmen sprechen. Von positiven Effekten auf aggregiertes Wachstum und Produktivität, über individuelle und betriebliche Erträge bis hin zu Effekten auf Innovation und Beschäftigungschancen reichen die Erwartungen. Zukunftsorientierte Nutzung der Zeiten der Arbeitslosigkeit und Anpassungsbedarf bei den Qualifikationen und Kompetenzen aufgrund der starken Dynamik in der Arbeitswelt sind weitere Argumente, die für den Einsatz von Trainings- bzw. Bildungsmaßnahmen sprechen.

3. Es gibt seit Jahrzehnten umfangreiche Evaluierungen von Arbeitsmarktausbildungen, die Evaluierungstätigkeit ist im Vergleich zu anderen Maßnahmetypen (Job Creation, Employment Service) bei der Ausbildung überproportional. Es hat sich in den Diskursen die Einschätzung verbreitet, dass Ausbildungsmaßnahmen die Erwartungen nicht befriedigen können. Insbesondere im Vergleich zu Beschäftigungssubventionen sind die Wirkungen oft negativ. Eine Metastudie rigoroser Evaluierungen hat bei Ausbildung für Jugendlichen schlechte Ergebnisse erbracht, bei Trainings für Arbeitslose sind die Ergebnisse etwa 50:50 positiv bzw. negativ.

4. Der Erfolg wird an zwei wesentlichen Dimensionen gemessen: Einkommen und Beschäftigung, wobei verschiedene Verfahren des Vergleiches mit einer entsprechenden Situation ohne Training als Standardreferenz herangezogen werden. Ein wesentliches Problem der Wirkungsanalyse besteht darin, dass einerseits die Erwartungen auf Bildungserträge vergleichsweise massive Maßnahmen erfordern, dass aber andererseits bei längeren Ausbildungsmaßnahmen die TeilnehmerInnen aus dem Markt genommen werden, was ihre Suchzeit verringert. Bei kurzfristig angelegten Evaluierungen schlägt dies im Vergleich zu Beschäftigungsmaßnahmen zu Buche. Ein zweites Problem besteht darin, dass bisher Evaluierungen meistens keine Unterschiede zwischen unterschiedlichen Qualitäten der Ausbildung gemacht haben. Dies kann ein Erklärungsgrund für die widersprüchlichen Ergebnisse sein.

5. Um mehr Klarheit in die Wirkungen von Trainings- bzw. Bildungsmaßnahmen zu bringen, müssen erstens die Evaluierungsmethoden und -perspektiven weiterentwickelt werden. Die Unterschiede zwischen Maßnahmen sind zu beachten, und eine längerfristige Perspektive im Rahmen des Lifelong Learning sollte eingenommen werden. Zweitens sind Strategien der Qualitätsentwicklung auf der Ebene der Maßnahmendurchführung bei den BildungsanbieterInnen erforderlich, um die Durchführung transparenter zu machen.

Institut für Höhere Studien (IHS)
Stumpergasse 56
Internet: www.ihs.ac.at
A-1060 Wien
Tel. 59991-214
E-Mail: lassnigg@ihs.ac.at



Qualität in der Weiterbildung aus Sicht der Nachfragenden

Elke Gruber

Qualität ist zum Dauerbrenner in der Weiterbildungsdiskussion geworden. Seit etwa zehn Jahren wird in Österreich über Qualitätsentwicklung, -sicherung und -management debattiert. Dem Konsens über den Bedarf von Qualitätssicherung zwischen Bildungseinrichtungen, TeilnehmerInnen und Fördergebern steht eine Vielzahl an Instrumenten gegenüber. Selbstevaluierungen, Zertifizierungen, Tests, Angebotsdatenbanken, Gütesiegel und vieles mehr werden diskutiert und zum Teil auch bereits eingesetzt.¹ Viele große Weiterbildungsanbieter (und hier vor allem der berufsorientierte Bereich) haben mittlerweile Qualitätssicherungssysteme etabliert. Neben dem eigenen Bemühen um Qualitätssicherung wird diese auch von den Fördergebern eingefordert. Aber auch kleinere Einrichtungen sowie Anbieter allgemeiner Erwachsenenbildung wenden durchaus Instrumente zur Qualitätssicherung an, und mehr und mehr setzen sich auch hier standardisierte Verfahren durch.²

Auffällig ist, dass die Position der Nachfragenden (der tatsächlichen oder potentiellen TeilnehmerInnen oder „KundInnen“) in der Qualitätsdiskussion vielfach zu kurz kommt. Zwar wurden mittlerweile einige Instrumente zur Erhöhung der Transparenz und Stärkung der Nachfrage entwickelt (u.a. www.checklist-weiterbildung.at), ein Blick auf den nationalen und internationalen Diskurs zeigt jedoch, dass nach wie vor die Sicht der Anbieter die Qualitätsdebatte bestimmt. Ein stärkerer Perspektivenwechsel in der Qualitätsdebatte und mehr noch in der praktischen Ausgestaltung von Qualitätssicherung hin zu den Nachfragenden ist bisher nicht gelungen. Die Frage, die im Mittelpunkt des Vortrages stehen wird, lautet deshalb: **Der Nachfragende, das unbekannte Wesen?** Um dieser Frage nachgehen zu können, wird in einem ersten Schritt die Entwicklung der Qualitätsdiskussion kurz nachgezeichnet, es folgt eine Darlegung der Gründe für den Perspektivenwechsel zu den Nachfragenden bzw. potentiellen TeilnehmerInnen sowie eine Auseinandersetzung mit der Frage, welche Dimensionen die Qualität von Erwachsenenbildung aus NachfragerInnensicht hat. Grundsätzliche Gedanken zur Förderung der Qualität aus der Sicht der Nachfragenden bilden den Abschluss des Vortrages.

Institut für Erziehungswissenschaft und Bildungsforschung/Abt. für Erwachsenen- und Berufsbildung
Universitätsstraße 65–67, 9020 Klagenfurt
Internet: www.uni-klu.ac.at/ifeb/eb/elkegruber.htm
E-Mail: elke.gruber@uni-klu.ac.at
Tel.: 0043 (0) 463 2700 1216
Fax: 0043 (0) 463 2700 1299

¹ Siehe dazu exemplarisch u.a. Schlögl, Peter/Gruber, Elke (Hg.) (2003): Wo geht's hier zum „richtigen“ Kurs? Entscheidungshilfen für die Auswahl eines Kursangebotes in der allgemeinen und beruflichen Erwachsenenbildung, Wien.

² Im Rahmen des Projektes INSIQUEB (Gruber/Schlögl 2006, in Druck) wurden nun erstmals auf der Grundlage einer Erhebung zum Stand der Qualitätssicherung in der österreichischen Erwachsenenbildung Szenarios für eine österreichweite Strategie der Qualitätssicherung entwickelt.

Zur Qualität von Förderstrukturen in der Weiterbildung

Michael Tölle

Seit dem – schon beinahe historischen – Gipfel von Lissabon im Frühjahr 2000 hat sich in Europa eine in dieser Intensität bisher nicht gekannte Diskussion um das Lebenslange Lernen (LLL) entwickelt. Auch die OECD machte einen der zentralen Aspekte des LLL, nämlich die Frage nach der Finanzierung, zu einem ihrer Schwerpunktthemen: Höhepunkt war die gemeinsam mit dem deutschen Bundesministerium für Bildung und Forschung organisierte Konferenz „Policies to Strengthen Incentives and Mechanisms for Co-Financing Lifelong Learning“ im Herbst 2003, und zwar mit Beiträgen von Kanada bis Südkorea.

Österreich nimmt im internationalen Vergleich zweifellos eine Art Vorreiterrolle ein, wenn man die hiesigen Instrumente zur Ko-Finanzierung von Weiterbildung näher betrachtet. So wurde das „Bildungskonto des Landes Oberösterreich“ von der EU als „Best-Practice-Modell“ bezeichnet, und Wien hat mit dem WAFF (Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds) bereits Mitte der 1990er Jahre eine für Österreich einzigartige Konstruktion geschaffen.

Doch muss neben der erfreulichen Tatsache, dass es mittlerweile in allen neun österreichischen Bundesländern Programme zur Unterstützung der beruflichen Weiterbildung der ArbeitnehmerInnen gibt, auch Kritik daran geübt werden, dass diese Initiativen ausgesprochen heterogen sind. Dies ist für ein relativ kleines Land wie Österreich keine befriedigende Situation. Vor diesem Hintergrund hat die OECD in ihrem Prüfbericht über die österreichische Erwachsenenbildung „Corrective Policies“ des Bundes „eingefordert“ – dieser Empfehlung wurde bisher nicht gefolgt.

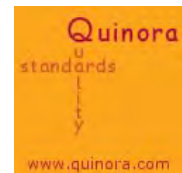
Die Position des Bundes, im Speziellen des Bildungsministeriums, kann – nüchtern betrachtet – nur als schwach bezeichnet werden: Mit den derzeit vorhandenen Budgetmitteln kann auch bei bestem Willen keine umfassende Weiterbildungspolitik gemacht werden, man muss schon froh sein, wenn die wenigen Gelder in einige gute Maßnahmen (wie etwa in das Alphabetisierungs-Projekt „In.Bewegung“) investiert werden.

Um die Qualität der (öffentlichen) Förderstrukturen in Österreich im Bereich der Weiterbildung zu analysieren, bedarf es einiger grundlegender Fragestellungen:

- Welche Zielgruppen sollen erreicht werden? Kann das mit den derzeitigen Programmen auch gelingen?
- Gibt es ein begleitendes Monitoring für die Initiativen? Werden die Förderkriterien, sofern erforderlich, rechtzeitig adaptiert?
- Sind die einzelnen Maßnahmen aufeinander abgestimmt? Gibt es so etwas wie eine zentrale Planung und Steuerung?

Eine AK-Studie (2005) zeigte einen beunruhigenden Rückgang sowohl bei der betrieblichen als auch bei der privaten Weiterbildung. Sich mit öffentlichen Förderstrukturen zu beschäftigen und diese entsprechend zu adaptieren, wird daher umso wichtiger.

AK Wien
Abt. Bildungspolitik
Theresianumgasse 16–18
Tel.: 50165-0
Internet: www.akwien.at
E-Mail: michael.toelle@akwien.at



QUINORA – Internationales Qualitätssicherungsprogramm für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen von Arbeitsuchenden auf Systemebene

Karin Steiner

Die zentrale inhaltliche Dimension des über das EU-Programm Leonardo da Vinci finanzierten Pilotprojektes QUINORA, das von 2005 bis 2007 läuft, besteht darin, auf der Basis von internationalen Qualitätsstandards ein Qualitätssicherungsprogramm für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen in Verbindung mit einem E-Learning-Tool und einer E-Library zu entwickeln. Dabei werden schlussendlich die kritisch-diskursive Einbringung der „QUINORA-Erkenntnisse“ auf der Meta-/Systemebene der verschiedenen an Berufsorientierung und Aktivierung beteiligten arbeitsmarktpolitischen Akteure bzw. Implementierungen der „QUINORA-Produkte“ auf deren Managementebene (hinsichtlich der Anwendung im „Tagesgeschäft“) angestrebt.

Zu den QUINORA-Partnerländern zählen Österreich (Projektkoordination durch abif), Bulgarien, Deutschland, Großbritannien, Italien, Schweden, Schweiz und Spanien.

QUINORA lässt sich somit als eine „europäische Antwort“ auf die Internationalisierung in der Berufsorientierung und Karriereberatung verstehen und möchte vor dem Hintergrund eines anhaltend kritisch zu führenden Qualitätsdiskurses dazu beitragen, Benchmarks auf europäischer Ebene zu entwickeln und Best Practices zu verbreiten.

Auf Basis eines vergleichenden Syntheseberichtes, im Rahmen dessen die Situation zum Thema „Qualität in der Berufsorientierung bzw. Berufsberatung“ untersucht wurde, werden im nunmehr daran anschließenden Projektschritt internationale „Leitlinien“ für Berufsorientierungs- und Aktivierungstrainings erstellt, die überdies auch im arbeitsmarktnahen Weiterbildungsbereich zur Anwendung kommen können. Dabei werden nicht – wie bisher oft Usus – ausschließlich die TrainerInnenkompetenzen, die Qualität im Training selbst oder das Qualitätsmanagement der Trainingseinrichtungen fokussiert, sondern es werden u.a. auch das Zusammenspiel der StakeholderInnen in der Planung und Durchführung, in der Nachbereitung (Auswertung von Feedback, Durchführung einer Erfolgskontrolle nach vorher festgelegten Erfolgskriterien) sowie die entsprechende Einbringung der Erfahrungen bei der Planung und Umsetzung künftiger Maßnahmen berücksichtigt.

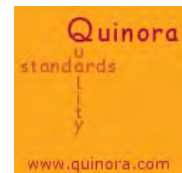
Im Einzelnen werden dabei sieben Qualitätsbereiche (Domains) jeweils kontextorientiert bearbeitet:

1. Bedarfs- und Bedürfnisanalyse, Zielsetzungen von BO- und Aktivierungsmaßnahmen
2. Ausschreibungsrichtlinien und Trainingsdesign
3. Personalpolitik, Qualifikations- und Kompetenzanforderungen an TrainerInnen
4. Kursunterlagen und Infrastruktur
5. Allgemeine Qualitätssicherungsmaßnahmen, die auf Systemebene unterschiedliche Akteure mit einbeziehen
6. Allgemeine Qualitätssicherungsmaßnahmen vor und während der Maßnahme
7. Feedback und Evaluation

Mithilfe eines auf diesen Leitlinien aufbauenden und internationale Best Practices enthaltenden Curriculums (E-Learning und Face-to-Face) sollen in weiterer Folge in Form von Workshops mit ExpertInnen aus Arbeitsmarktpolitik und Trainingseinrichtungen relevante Faktoren hinsichtlich des Einflusses auf die Gesamtqualität von Maßnahmen bearbeitet werden. Im Zuge der Workshops soll ebenso die Möglichkeit zur Diskussion, zum Austausch und zur Entwicklung neuer Inhalte für die Planung und Durchführung künftiger BO- und Aktivierungsmaßnahmen gegeben werden.

Weitere Informationen: www.quinora.com

E-Mail: steiner@abif.at



Qualität in der Berufsberatung – Umsetzung in ausgewählten EU-Ländern

Bernd-Joachim Ertelt

Die neueren internationalen Studien benennen für die Berufsberatung eine Reihe von Erwartungen und Herausforderungen. In der Vergangenheit haben sich die politischen Entscheidungsträger (Policy Makers) nur begrenzt für die Berufsberatung interessiert, aber Umgekehrtes gilt auch, denn lange Zeit lag der Fokus der Berufsberatung vor allem auf der Hilfe für das Individuum und weniger auf politisch brisanten Feldern, wie etwa Arbeitslosigkeit bei jungen Menschen und Erwachsenen, Verbesserung der Vermittlung, Berufseinmündung von Problemgruppen, berufliche Integration von Jugendlichen mit Migrationshintergrund.

In dem Maße, wie die Bedeutung der Berufsberatung zunimmt, intensiviert sich auch die Diskussion über das Qualitätsmanagement dieser Dienstleistung. Es wäre zu einseitig, wollte man dies vor allem den in allen Mitgliedsländern knapper werdenden Ressourcen zuschreiben.

Gerade in einer Zeit, in der manche befürchten, hinter der Qualitätsdiskussion stehe die Instrumentalisierung der Berufsberatung für die Vermittlung, und zwar vornehmlich über quantitative Messziffern, ist die internationale und besonders die europäische Perspektive hilfreich.

Kritik wird daran geübt, dass bislang die Bildungs- und Berufsberatung traditionell von Schulen und Arbeitsämtern angeboten wurde und der Akzent dabei überwiegend auf unmittelbaren Entscheidungen im Zusammenhang mit der Berufserstwahl oder der Arbeitssuche lag. Schwerpunktmäßig erfolgte diese Hilfe in Form von Einzelgesprächen und durch Informationsvermittlung zur konkreten Entscheidungsfindung. Die Kompetenz zur lebenslangen Berufslaufbahnplanung wurde weitgehend vernachlässigt (wie auch die Zielgruppen der Studierenden und der im Erwerbsleben stehenden Erwachsenen).

Sultana und Watts (2005) weisen in einer neueren Studie über die Berufsberatung in den Öffentlichen Arbeitsverwaltungen (PES) Europas auf eine Reihe aktueller Trends, Herausforderungen und Defizite hin:

Kritisch sind dabei die **Professionalisierung** des Beratungspersonals, die Bewertung der **Effektivität** aus Mangel an validen und systematischen Ergebnissen über den Beitrag der Berufsberatung zu den politischen Zielen, die Unterstützung der **ArbeitnehmerInnen** als auch deren **Arbeitgeber**, die Reduzierung der Zusammenarbeit der PES mit dem **Bildungssektor** sowie der Mangel an spezialisierten Beratungsdiensten für **Erwerbstätige**, etwa bei der Früherkennung von Langzeitarbeitslosigkeit.

An exemplarischen Anwendungsfeldern soll gezeigt werden, wie das Qualitätsmanagement in die Berufsberatung integriert wird.

Behandelt werden Beispiele in der Organisationsentwicklung, dem Informationsmanagement, der Einzelberatung und der Qualifizierung von Beratungskräften. Eine kritische Analyse der gegenwärtigen Methoden in der Berufsberatung weist Forschungs- und Entwicklungsfelder auf.

Qualität in der Arbeitsmarktpolitik **Qualitätsindikatoren von arbeitsmarkt-politischen** **Trainingsmaßnahmen**

Lorenz Lassnigg (lassnigg@ihs.ac.at; www.equi.at)



Beitrag zur Tagung "Qualität in Berufsorientierung und Weiterbildung"
Adolf-Czettel-Bildungszentrum, Wien 6.6.06

1. Ausbildung: Anteil an AMP hoch

Ca. ¼ der Ausgaben für aktive AMP, 30 - 40% der
Teilnahmen international für Ausbildung

alternativ: Beschäftigungsförderung, öffentliche Vermittlung,
Arbeitserfahrung, etc.

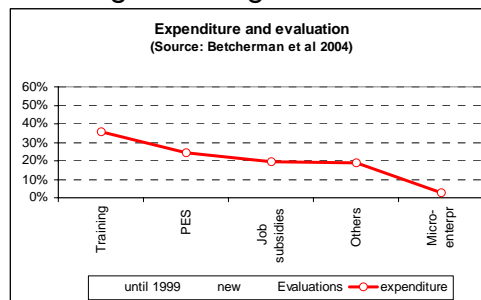
...aber auch:
international **Tendenz zu weniger intensiven**
Maßnahmen (Teilnahmen steigen stärker als Ausgaben)



1. Ausbildung: Anteil an AMP hoch

Ca. ¼ der Ausgaben für aktive AMP, 30 - 40% der Teilnahmen international für Ausbildung

Verteilung der Ausgaben für AMP-Maßnahmen (OECD):



lassnigg@ihs.ac.at



2. Hohe Erwartungen in Wirkungen

- Ökonomische Effekte auf Wachstum und Produktivität
 - produktive Nutzung von Beschäftigungslosigkeit
 - Anreizeffekte für Beschäftigung, Einkommenseffekte
- Innovation und Qualifikationsanpassung ("Halbwertszeit")
 - Motivationseffekte, etc.

...aber auch Skepsis (J.Heckman):

"The evidence supports the following policy prescription: Invest in the very young to improve their basic learning and socialization skills; at a given level of expenditure, reduce investment in the old and severely disadvantaged, shifting to wage subsidies for them."

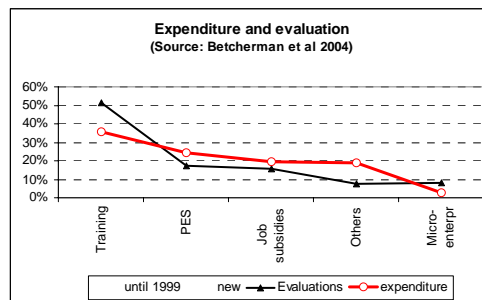
lassnigg@ihs.ac.at



3. Fragwürdige Evaluationsergebnisse

Es gibt viel Evaluierung von AMP, überproportional von Ausbildungsmaßnahmen

Metastudie: 109 Evaluierungen, 56 Ausbildung



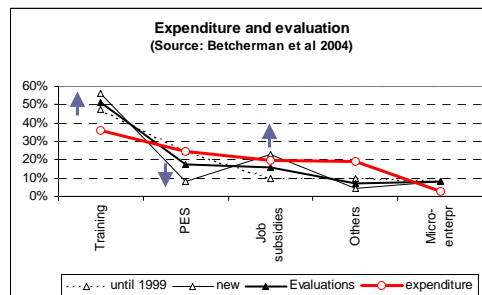
lassnigg@ihs.ac.at



3. Fragwürdige Evaluationsergebnisse

Es gibt viel Evaluierung, überproportional von Ausbildungsmaßnahmen

Anteil Ausbildungsevaluierungen steigend



lassnigg@ihs.ac.at



3. Fragwürdige Evaluationsergebnisse

Beispiel: zusammenfassende Schlüsse von Dar & Gil 1998:

- **evaluations do not permit definite conclusions** about an economic justification of training programmes for adult people;
- despite „**non-scientific**“ evaluations present a **rosy picture**, „**scientific**“ evaluations are quite **discouraging**;
- **job search assistance** might be more cost-effective than training because outcomes are similar and costs substantially lower

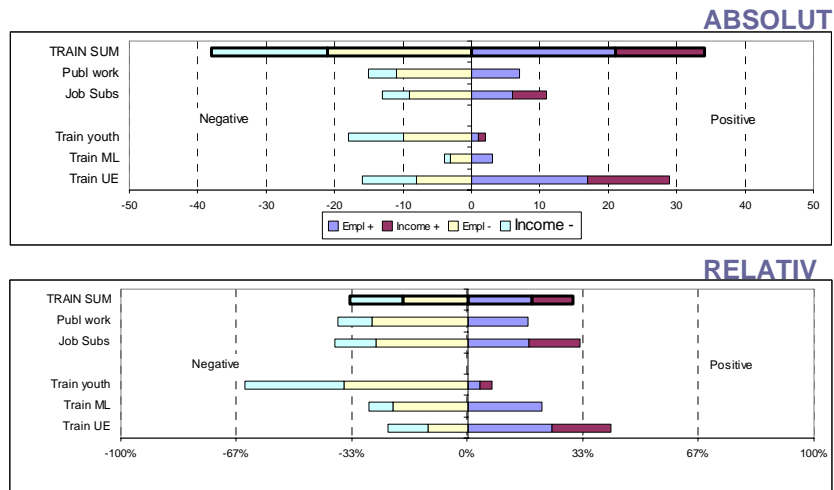
4. “Scientific” Evaluations: Ergebnisse

“Wissenschaftliche” Evaluationen erfordern Kontroll- oder Vergleichsgruppe bzw. -situation
(**Counterfactual**)

2 Wesentliche Dimensionen von Ergebnissen:

- **Beschäftigung** (ja/nein oder Ausmaß)
- **Einkommen**

4. “Scientific” Evaluations: Ergebnisse



4. “Scientific” Evaluations: Ergebnisse

Woher kommen die Unterschiede?

Probleme der Interpretation und Bewertung der Ergebnisse:

- Methodische Probleme (Konstruktion Counterfactual, Modellierung)
 - Datenprobleme (kleine Ns, Zeitraum)
- Erfassung der Ausbildungsmaßnahmen als “black box”, keine Unterscheidung unterschiedlicher Maßnahmentypen
 - Heterogenität der Effekte für verschiedene Gruppen
- Betrachtungszeitraum (unterschiedliche Effekte kurz- und längerfristig)

4. “Scientific” Evaluations: Ergebnisse

Überblick Deutschland (Hujer/Caliendo 2001, Hagen 2003, Lechner 2001)

- Various outcome variables (unemployment duration, employment probability, job search, working time, and wages) give results in different directions
 - Training measures tend to show positive effects on employment variables rather in the short run, and related to off-the-job measures, and show positive effects on wages rather than on employment indicators
- Macroeconomic evaluations show a reduction of mismatch for job creation measures but not for training.
- As a main shortcoming for the German evaluations the lack of appropriate data is mentioned, which do not allow for the differentiation among training measures due to subtypes

lassnigg@ihs.ac.at



4. “Scientific” Evaluations: Ergebnisse

Überblick Schweiz (Gerfin/Lechner 2002)

- huge data set
- temporary wage subsidies are the only measure with clear positive employment effects as compared to non-participants for a period of one and a half year
 - subtypes of training measures show different results: Language courses and basic courses show less favourable results than non-participants, continuing vocational training and computer courses do not clearly differ from non-participants
 - Due to background characteristics the various kinds of programmes do not show specific patterns
- to participate in the early stages of unemployment turns out less effective than to participate in later stages of unemployment. This is due to lock-in effects of measures

lassnigg@ihs.ac.at



4. “Scientific” Evaluations: Ergebnisse

Überblick Schweden (Sianesi 2002)

- background of a very high probability to participate in a labour market policy measure
 - Employment probability effects for a five years' period compared for different kinds of measures. Employment subsidies show the most positive effects, followed by trainee replacement schemes (an employee has been replaced by an unemployed person while being in training)
- Labour market training as well as different kinds of on-the-job training periods and work experience do not show positive employment probabilities as compared to persons not in measures
- The employment effects of measures are related to the costs of measures in a reversed order: the more expensive the less effective

lassnigg@ihs.ac.at



4. “Scientific” Evaluations: Ergebnisse

Überblick U.K. New Deal for Young People (White/Knight 2003)

- similar results as the studies cited above: Employment subsidies give better results for employment indicator in the short run than full time education programmes
 - Temporary public job creation programmes give the least results for employment
- Variations in programme and delivery characteristics might influence the results.

lassnigg@ihs.ac.at



5. Herausforderungen

Drei Gruppen von Herausforderungen:

- Schwache Daten, methodische Probleme und enge Evaluierungskriterien
 - Hohe Kosten, schwache Intensität und große Unterschiede zwischen Maßnahmen
- Geringer Interventionsgrad, isolierter und punktueller Charakter der Maßnahmen im Lebenslauf

5. Herausforderungen

Qualitätssicherung und Indikatoren auf Maßnahmenebene

Vier Gruppen von Indikatoren auf Institutionenebene scheinen sich durchzusetzen:

- Zugang in Beschäftigung und Übergangsprozesse für AbsolventInnen
 - Abschluß und Fortgang der Lernenden
- Kompetenzen und Entwicklung der Lehrenden
 - adäquate Ressourcen

6. Zusammenfassung

- **Evaluierungsergebnisse erheben mehr Fragen als Antworten**
- **Bei vergleichender Betrachtung spielt “Lock-in”-Effekt, eventuell in Verbindung mit “Creaming” wesentliche Rolle**
- **Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung auf Maßnahmenebene wichtig**
 - **Alternative Betrachtung: Rolle des Lernens für Innovation in der Wissensgesellschaft erfordert erweiterte Evaluierungskriterien**

lassnigg@ihs.ac.at



7. Ausblick

Perspektive auf Lifelong Learning:

- **Verbindung von Arbeitsmarktausbildung mit Weiterbildung und Erwachsenenbildung**
- **Betrachtung der Maßnahmen im Lebensverlauf**
 - **Verstärkung von Guidance**

lassnigg@ihs.ac.at



The End

Thank you !



Material

- Heckman, James J. (1999) Doing It Right: Job Training and Education. Public Interest 135 (Spring) 86-107
- Betcherman G / Olivas K / Dar A (2004) Impacts of Active Labor Market Programs: New Evidence from Evaluations with Particular Attention to Developing and Transition Countries. Social Protection Discussion Paper Series No. 0402. The World Bank. Internet: <http://siteresources.worldbank.org/SOCIALPROTECTION/Resources/SP-Discussion-papers/Labor-Market-DP/0402.pdf>
- Dar A / Gill I S (1998) Evaluating Retraining Programs in OECD Countries: Lessons Learned. The World Bank Research Observer, vol. 13, no. 1 (February 1998), pp. 79–101 Internet: <http://www.worldbank.org/research/journals/wbro/obsfeb98/pdf/article5.pdf>
- Hagen T (2003) Three Approaches to the Evaluation of Active Labour Market Policy in East Germany Using Regional Data. Centre for European Economic Research (ZEW) Discussion Paper No. 03-27.
- Hujer, R. und M. Caliendo (2001), Evaluation of Active Labour Market Policy - Methodological Concepts and Empirical Estimates, in: Becker, I., N. Ott und G. Rolf, (Hrsg.), Soziale Sicherung in einer dynamischen Gesellschaft, Frankfurt, 583-617.
- Gerfin, M. and M. Lechner (2002), Microeconomic Evaluation of the Active Labour Market Policy in Switzerland, The Economic Journal 112, 854-893.
- Sianesi Barbara (2005) Differential effects of Swedish active labour market programmes for unemployed adults during the 1990s February 2002 IFAU Working paper 2002:5.
- White M / Knight G (2003) Benchmarking the effectiveness of NDYP. A review of European and US literature on the microeconomic effects of labour market programmes for young people. Research Discussion Paper 10. Policy Studies Institute. London.



Qualität in der Weiterbildung aus Sicht der Nachfragenden

Oder: Der/die Nachfragende – das
unbekannte Wesen?

Qualität in Berufsorientierung und Weiterbildung

6. Juni 2006

Gruppen von Nachfragenden

1. Einzelpersonen
2. Kollektive Nachfrager (Unternehmen, Institutionen, Vereine,...)
3. Öffentliche Finanziers (Staat, AMS,...)

1. Qualität in der Weiterbildung: Von der Angebots- zur Nachfrageorientierung

1. Konsens: Qualitätsentwicklung und -sicherung sind notwendig und sinnvoll.
2. Eine Vielzahl an Instrumenten ist im Einsatz.
3. Qualitätssicherung der Weiterbildung ist weiterhin vor allem angebotsorientiert und konzentriert sich stark auf die Steuerungsebene.
4. Die Seite der Nachfragenden spielt erst in jüngster Zeit eine Rolle.

Gründe für die bisher geringe Bedeutung des Nachfrageransatzes

1. System der Weiterbildung an sich
2. Schwierigkeit, Qualität individuell für das einzelne Subjekt zu bestimmen
3. Bildungstradition

2. Instrumente und Möglichkeiten nachfrager- bzw. nutzerorientierter Qualitätssicherung

1. Gütesiegel
2. Weiterbildungsdatenbanken/Weiterbildungsberatung
3. Checklisten/Ratgeber
4. Bildungstests
5. Rankings
6. Akkreditierung
7. Bildungsgutscheine
8. ...

3. Qualitätskriterien von Weiterbildung aus der Sicht der Nachfragenden

1. Persönliche Erwartungen

- Welche Ziele verfolge ich mit meiner Weiterbildung?
- Was sind meine persönlichen Beweggründe für eine Weiterbildung?
- Welchen Nutzen erwarte ich mir?

2. Direkte Qualitätskriterien (Qualität des Angebots und der Anbieter)

- Beratung und Information
- Ziele und Inhalte des Bildungsangebots
- Teilnahmevoraussetzungen
- Lernkultur
- Gruppengröße und –zusammensetzung
- Trainerinnen/Trainer, Vortragende...
- Ausstattung der Räumlichkeiten

3. Rahmenbedingungen für Qualität

- Kosten
- Fördermöglichkeiten
- Zeit
- Kinderbetreuung
- besondere Wünsche und Bedürfnisse von Teilnehmer/innen
- Geschäftsbedingungen

4. Szenarien einer nachfrageorientierten Qualitätssicherung der Weiterbildung

Szenario I	Selbstevaluation + Fremdevaluation + Akkreditierung
	<p>Variante 1: Alle Einrichtungen, die sich um die Akkreditierung bemühen, werden vor Ort überprüft.</p> <p>Variante 2: Die Überprüfung vor Ort erfolgt nur in Stichproben.</p>

Szenario II

Anerkannte Qualitätszertifizierung +
Darlegung der päd. Qualität und
einer Definition gelungen Lernens +
Akkreditierung

Variante 1: Die Einrichtung verwendet ein anerkanntes Qualitätssystem, besitzt aber keine Zertifizierung, oder sie kann die Verwendung eines selbstentwickelten Qualitätssystem in einem Bericht glaubhaft machen.

Variante 2: Die Überprüfung vor Ort entfällt. Die Akkreditierung erfolgt ausschließlich aufgrund des Nachweises einer anerkannten Qualitätszertifizierung und der Darlegung der päd. Qualität sowie einer Definition gelungenen Lernens in einem Kurzbericht.

Szenario III

Akkreditierung per definitionem

5. Schlussbemerkungen

Elke.gruber@uni-klu.ac.at

Zur Qualität von Förderstrukturen in der Weiterbildung

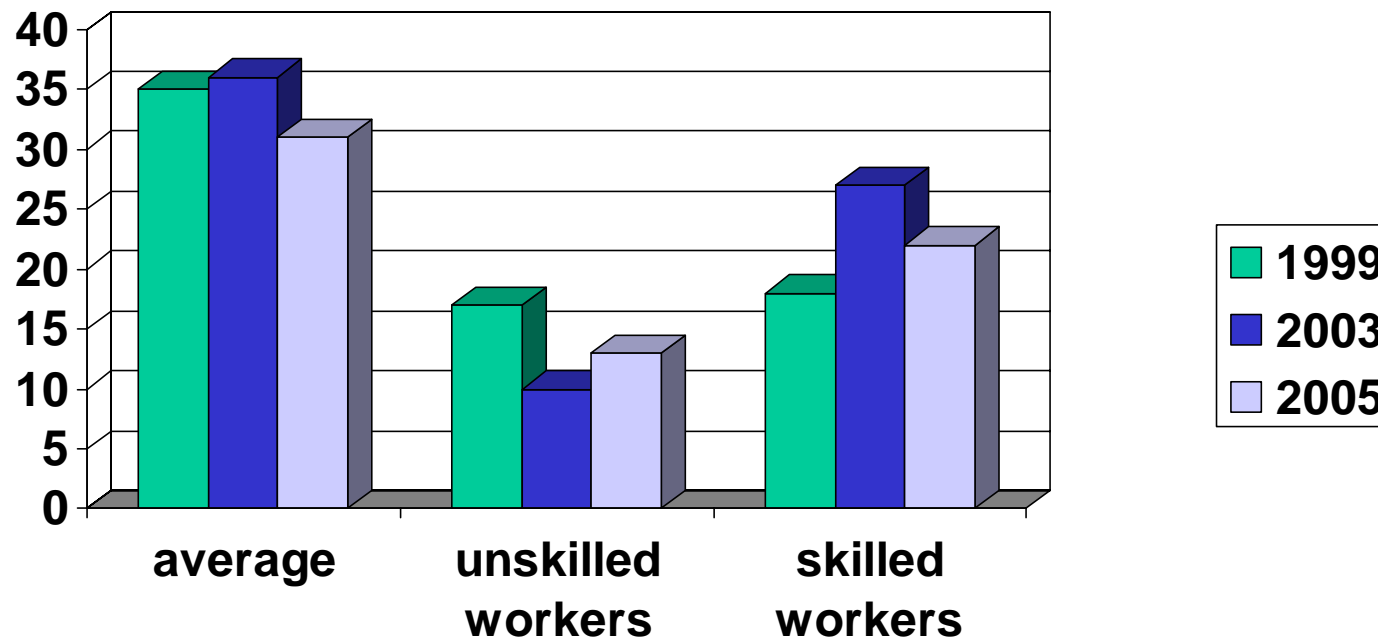
Michael Tölle



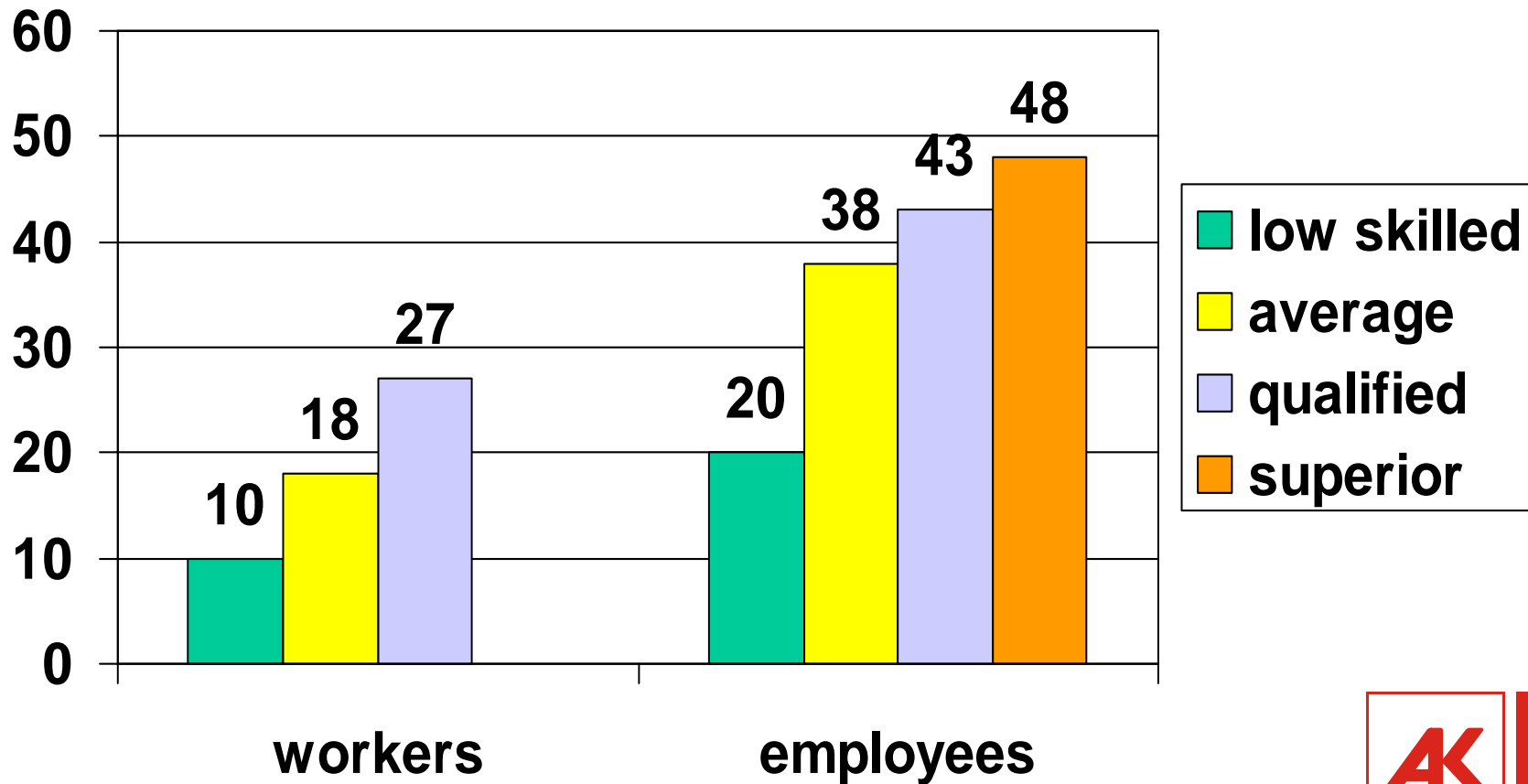
Programm

- **Betriebliche Weiterbildung in Österreich**
- **Länderförderungen**
- **Bildungskarenz**
- **Steuerliche Incentives**

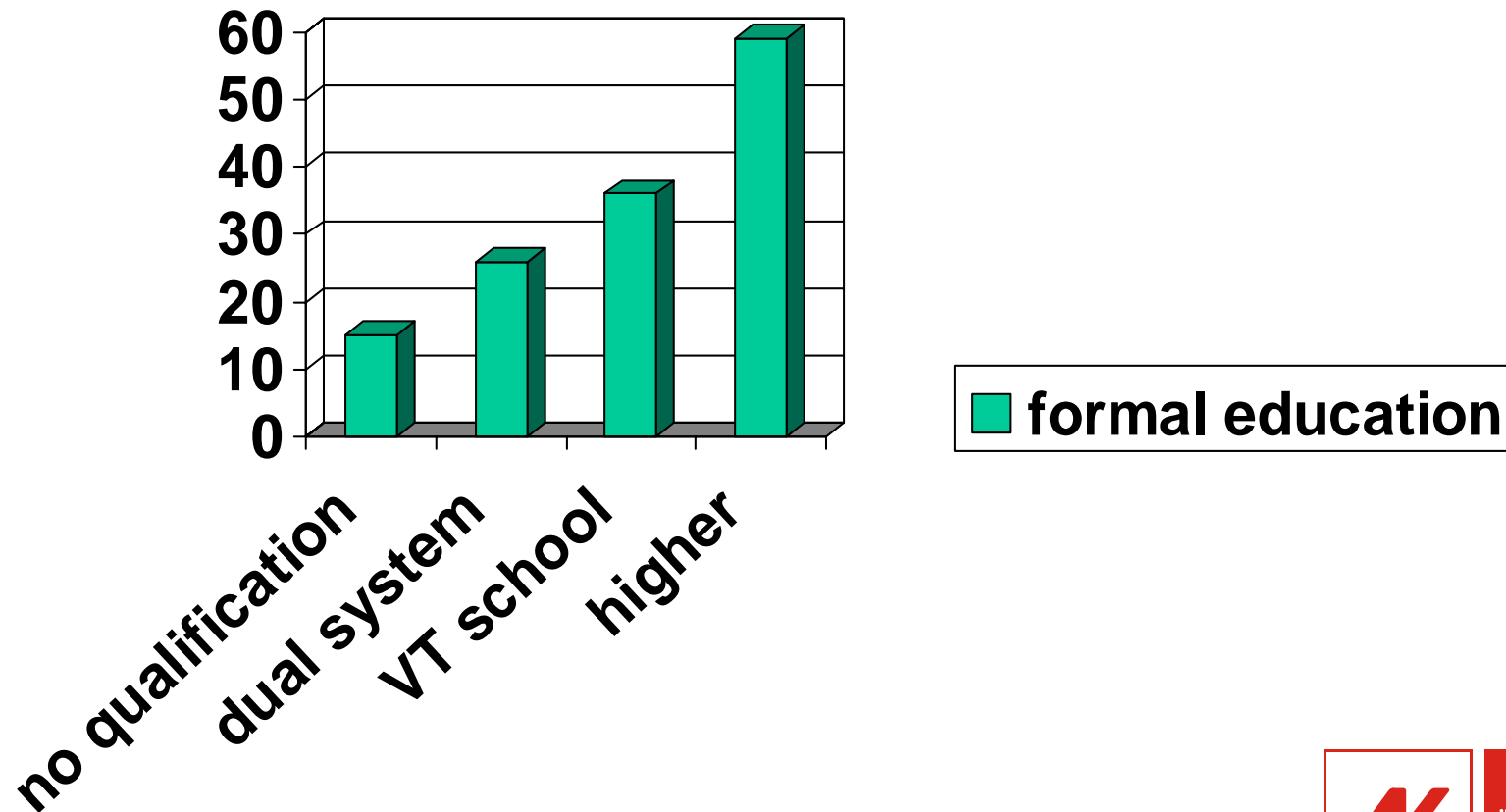
Workers in company based training in Austria



Company Based Training 2003



Where to focus on?



Burgenland

Qualifikationsförderungszuschuss

bis zu 75% der Kurskosten

Einkommensgrenze 2.284 €

**+10% für EhepartnerIn +10% für
jedes Kind**

max. 3.654 €

Kärnten

Bildungsscheck

40 € - 546 € pro Jahr

Einkommensgrenze 28.000 €

Kurskosten mind. 180 €

**bei Einkommensentfall 546 € pro
Monat**

Niederösterreich (bis Ende 2010)

Bildungsförderung

50% für AN bis 45, KBG-BezieherInnen

**80% für AN über 45,
WiedereinsteigerInnen, SH-BezieherInnen**

2.640 € = im Schnitt 440 € pro Jahr

Oberösterreich (bis Ende 2009)

Allgemeines Bildungskonto

50% max. 730 € (max. Matura)

80% max. 1.100 € (40 o. ohne Ausbildung)

Spezielles Bildungskonto

1.460 € o. 1.830 €

Besonderes Bildungskonto

75% max. 1.100 € (Karenzierte,
WiedereinsteigerInnen)/ kombinierbar

Salzburg (bis Ende 2007)

Bildungsscheck

**40% max. 730 € (50% nach Kursbeginn,
50% nach Kursende)/ für BRP 1x 365 €
Kurskosten mind. 200 €**

Keine Matura (außer WiedereinsteigerInnen)

Steiermark

Steir. Bildungsscheck für die BRP
100% (unter 35, Lehrling oder
LehrabsolventIn)

Steir. Bildungsscheck für Lehrlinge
und LehrabsolventInnen
50% max. 500 € (unter 25, jedes Kind
+2 Jahre, Kurskosten mind. 200 €)

Tirol

Bildungsgeld

30% max. 700 € (Kosten mind. 150 €) +
20% max. 200 € (pos. Prüfung, Kosten mind. 500 €)

Bildungsbeihilfe

300 € - 600 € bei Einkommensentfall (unter 2x
AusgleichsZRS)

Bildungsdarlehen

max. 5.000 €, zinsfrei (unter 2,25x AusgleichsZRS)

Vorarlberg

Bildungskonto

bis zu **250 €** pro Monat, max. **2.500 €** pro Jahr

Bildungsprämie

33% max. 2.000 € (Lehrgänge) o.

25% max. 2.000 € (Kurse, mind. 80 h), max. Matura

Startkapital

50% max. 2.000 € (WiedereinsteigerInnen)

Wien (in einem Zeitraum von 2 Jahren)

Weiterbildungskonto

50% max. 200 € (Kurs mind. 75 €)

50% max. 300 € (arbeitslos, karenziert)

80% max. 450 € (für formale Höherqualifizierung)

Wien

FRECH – Frauen ergreifen Chancen

90% **max. 3.700 €**

PISA PLUS

100% **max. 2.000 €**

90% **max. 1.100 €**

70% **max. 1.100 €**

Bildungskarenz

	GESAMT	Frauen	Männer
1998	525	406	119
1999	2.394	2.183	211
2000	4.700	4.410	290
2001	849	581	268
2004	1.536	1.120	416
2005	1.017	644	373

Bildungskarenz in Dänemark

Einführung mit 1.1.2004

**Inanspruchnahme im ersten Jahr:
18.913 (= 36x Österreich)**

**Finanzielle Unterstützung:
100% des ALG**

Bildungskarenz „NEU“

**Erhöhung des
„Weiterbildungsgeldes“**

**Reform der Bestimmung „3 Jahre
beim gleichen Arbeitgeber“**

**Inanspruchnahme in einzelnen
Modulen**

One more co-financing tool

Austrian Tax Incentives for VET

Tax incentives for employees: „Arbeitnehmerveranlagung“

- Expenses for training defined as income related expenses
- Federal tax law § 16 Abs 1 Z 10 ESTG
- For employees and self-employed
- VT related to the professional field and for complete re-qualification
- Percentage of usage: 6%

Tax reform 2002: beyond current job and professional field

IT-courses, business related courses and many language courses eligible

Longer term training measures leading into a new professional field eligible

➤ **Expenses above 132 €**

➤ **Gross income higher than 1.127 €**

Starts to work quickly above 1.127 €

Monthly gross income 1.800 €

Expenses for VT 900 €

Amount refunded 294 €

Real expenses 606 €

Tax incentives for companies: „Bildungsfreibetrag“/ „Bildungsprämie“

**Tax allowance for training/ training credit: Federal tax law
§ 4 Abs 8 EStG**

2000: 9% for external training

2003: 20% for external and also internal training

**Enables to deduct actual costs + additional „virtual
expense“ = tax base diminished by 120% of actual
expense resulting in lower tax liability**

**Alternatively claim a credit for training expenses of 6% of
actual expense = direct tax credit**

Example

Trainer fees	3.400 €
Location	900 €
Manuscripts	200 €
Hotel/ travel expenses	500 €
Total amount	5.000 €
20% tax allowance (for direct expenses)	900 €
Max. tax saved (50%)	450 €
Training credit (alternatively)	270 €

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Michael Töle

michael.toelle@akwien.at

+431 501 65 3102



- Titel:** Internationales Qualitätssicherungsprogramm für Berufsorientierungs- und Aktivierungsmaßnahmen von Arbeitssuchenden auf Systemebene
- Dauer:** 08/2005-07/2007
- Koordinator:** abif - analyse beratung und interdisziplinäre forschung
- Projektleitung:** Mag.^a Karin Steiner (E-mail: steiner@abif.at)
- Web:** www.quinora.com

Schweden: Schulungseinrichtung Urkraft

UK: Norwich City College

Deutschland: Bundes-
agentur für Arbeit/
FH Mannheim

Österreich: abif,
IOT (Trainingsknowhow)
Martin Höglinger (IT)

Spanien: Schulungseinrichtung
FASE.net

Stille Partner: bfi Wien,
AMS Österreich, GPA

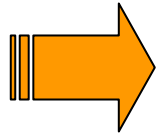
Bulgarien: Schulungs-
einrichtung Znanie

Italien: Schulungseinrichtung Alfabeti

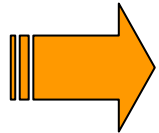
Mag.^a Karin Steiner

abif: analyse beratung und interdisziplinäre forschung





1. Definition: Das Erreichen eines oder mehrerer Ziele



2. Definition: die Relation von Erfahrung und Erwartungshaltung

In: European Forum on Quality in vocational education and training (ed.): Quality Development in Vocational Education and Training. 2002

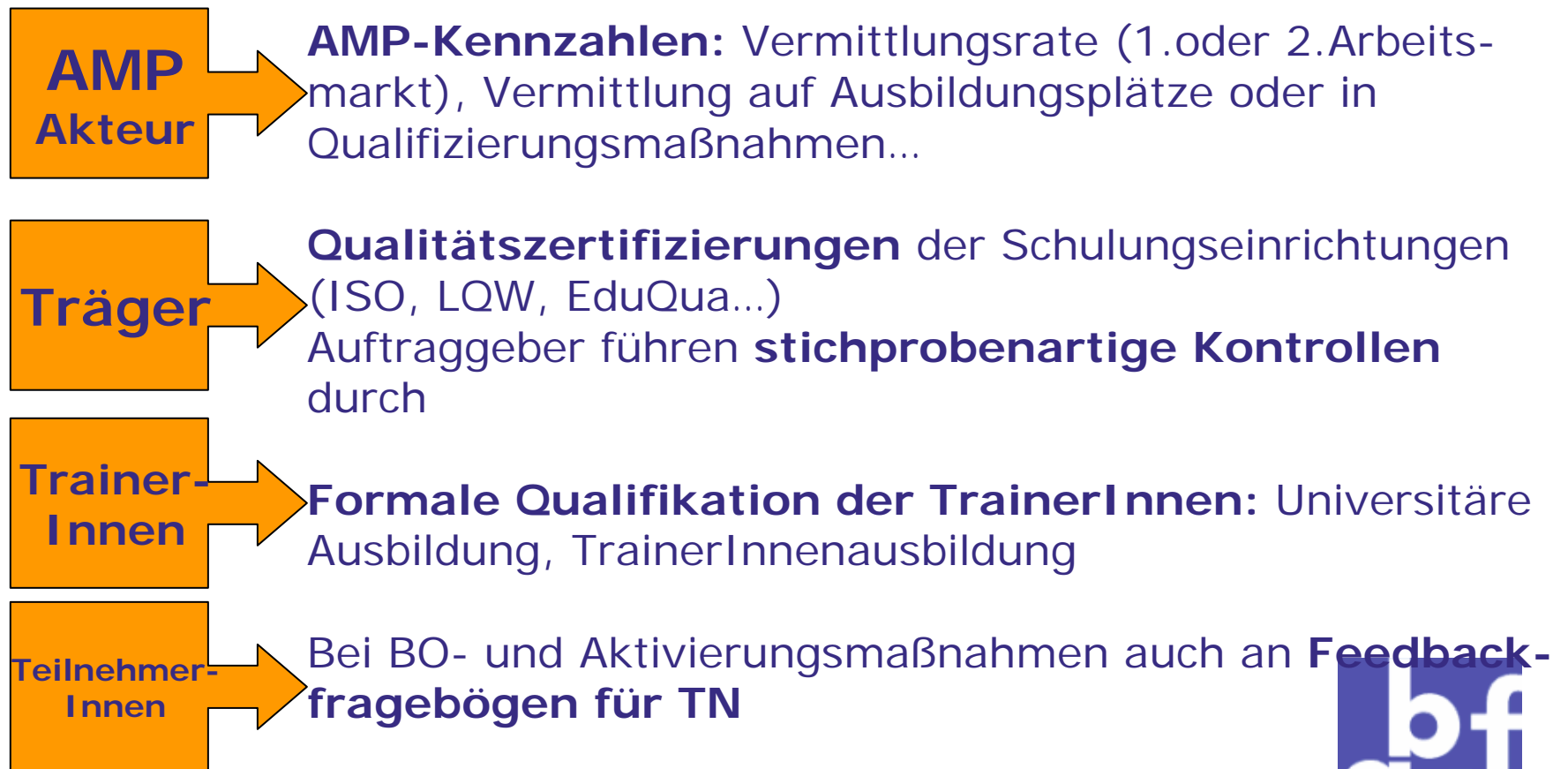
Probleme der Qualität in Bildungsmaßnahmen generell:



Ziele, Erfahrungen und Erwartungshaltungen der einzelnen Akteure und Stakeholder sind unterschiedlich und werden auch nicht immer offen kommuniziert!



Qualitätssicherung in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen orientiert sich an



...wo diese Formen der Qualitätssicherung nicht greifen:

Beispiel 1: Der AMP Akteur weist einer Maßnahme TeilnehmerInnen zu, die einen anderen Bedarf haben, als in dieser Maßnahme abgedeckt werden kann.

Dies kann unterschiedliche Gründe haben:

a) Es wurde keine oder eine zu ungenaue Bedarfsanalyse in der Maßnahmenplanung erstellt.

→ **PROBLEM: Bedarfsanalyse**

b) Die Zielgruppe wurde in der Ausschreibung zu allgemein gefasst, d.h. zu wenig spezifiziert, weshalb der Bedarf bzw. die Erwartungen der TeilnehmerInnen zu stark auseinanderklaffen.

→ **PROBLEM: Zielgruppendefinition**

c) Die BeraterInnen verfügen über zu geringe zeitliche Ressourcen, um sich einer adäquaten Zuweisung entsprechend widmen zu können.

→ **PROBLEM: TN-Auswahl, Treffsicherheit**

...wo diese Formen der Qualitätssicherung nicht greifen:

Beispiel 2: Die TeilnehmerInnen sind unzufrieden, weil sie sich zu wenig persönlich betreut fühlen.

Dies kann unterschiedliche Gründe haben:

- a) Es wurde in der Maßnahmenplanung kein oder nur in zu geringem Ausmaß Einzelcoaching eingeplant.
→ **PROBLEM: Maßnahmendesign**
- b) Es ist ein Einzelcoaching vorgesehen, der Maßnahmenträger „vergisst“ aber dem/der TrainerIn die Möglichkeit eines solchen mitzuteilen.
→ **PROBLEM: Kommunikation der Akteure, Preisdumping**
- c) Die Gruppe ist zu groß, weshalb ein persönliches Eingehen der TrainerInnen auf die TeilnehmerInnen unmöglich ist.
→ **PROBLEM: Maßnahmendesign**

...wo diese Formen der Qualitätssicherung nicht greifen:

Beispiel 3: Die TrainerInnen wechseln häufig, wichtiges Know-how geht ständig verloren, was sich die „Neuen“ erst wieder mühsam aufbauen müssen.

Dies kann unterschiedliche Gründe haben:

Die Arbeitsbedingungen der TrainerInnen sind nicht attraktiv genug, um ein Verweilen im Beruf zu ermöglichen, weil:

- a) die TrainerInnen unter prekären schlecht bezahlten Bedingungen arbeiten.
- b) die TrainerInnen keine Supervision, Weiterbildung erhalten bzw. durch die interne Führung nicht entsprechend unterstützt und motiviert werden.
- c) es keine innerbetrieblichen Entwicklungsperspektiven gibt.

→ **PROBLEM: Preisdumping, Preis=wichtiger als Qualität**

- ➔ in einen internationalen Qualitätsdiskurs mit anerkannten ExpertInnen treten
- ➔ internationale Benchmarks + Best Practices auf europäischer Ebene entwickeln und verbreiten
- ➔ Leitlinien für die Qualitätsentwicklung in BO- und Aktivierungsmaßnahmen entwickeln, die auch für Qualifizierungsmaßnahmen angewendet bzw. weiterentwickelt werden können
- ➔ die Planungs- und Systemebene, die auch das Zusammenwirken und Kooperieren aller relevanten Stakeholder mit einbezieht, stärker ins Blickfeld rücken
- ➔ die operative Rolle der AMP Akteure (nicht nur Kontrolle und Verwaltung) sowie die mit den Maßnahmen verbundenen Zielsetzungen (Preis vor Qualität oder umgekehrt?) genauer diskutieren und definieren

**Qualität muss als wesentlich definiert werden,
um entstehen zu können!**

1. Internationaler Vergleich zur Situation der Qualitätssicherung in BO und Aktivierung
2. Mini-Bedarfserhebung unter AMS- und TrägerexpertInnen, welche Art von Information / Training ...in diesem Bereich sinnvoll wäre



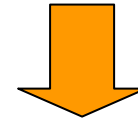
Face-to-Face ExpertInnen-Workshops zu Schwerpunkt-Themen

- Kamingespräche
- Protokoll je Workshop zum Diskussionsprozess



Download-Library mit thematisch relevanten Materialien, Links + Publikationen

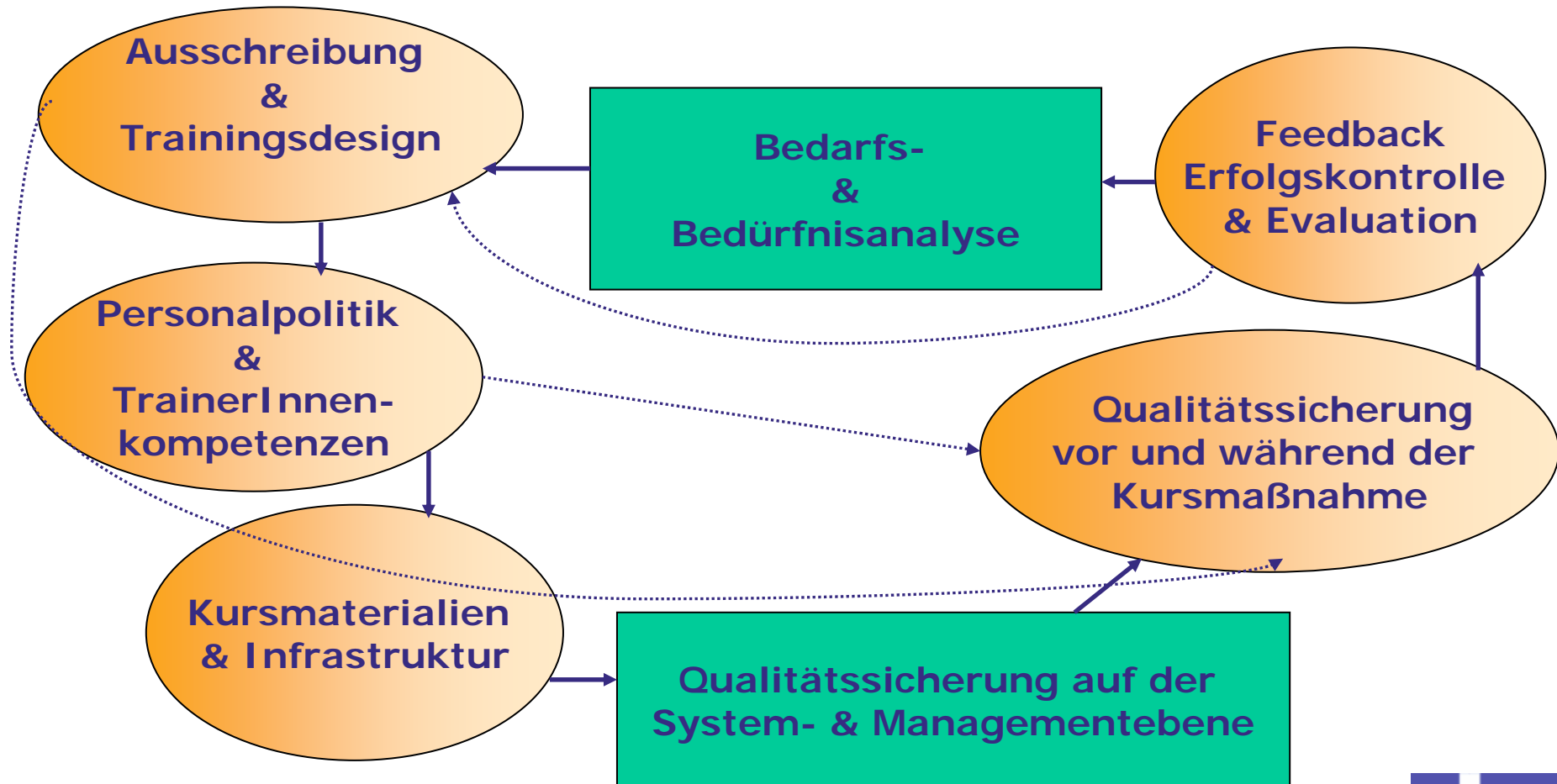
Mag.^a Karin Steiner







E-learning-Materialien:

- a) Curriculum mit thematischen Modulen zu den entwickelten Guidelines
- b) Best Practices, die die internationale Erfahrungen widerspiegeln sollen und Anregungen für die eigene Arbeit liefern sollen

abif: analyse beratung und interdisziplinäre forschung



- Bis 09/'06  Curriculum ist inhaltlich in allen Sprachen fertiggestellt
- Bis 11/'06  Curriculum funktioniert incl. interaktiver Elemente nach Testlauf in allen Sprachen und damit auch allen Ländern
- 11/'06-01/'07  4 zweitägige ExpertInnenworkshops laufen mit ca. 20 TeilnehmerInnen (Auftraggeber, Schulungseinrichtungen)
- Bis 12/'06  Download-Library ist im Testlauf online



Bildung und Kultur

Leonardo da Vinci

Im Namen des QUINORA

Entwicklungsteams herzlichen

für Dank Ihre Aufmerksamkeit

11/'05 in Wien bei der Albertina



02/'06 in Genua in einem Tagungsraum



Quinora
standards



www.quinora.com

Mag.^a Karin Steiner



Qualität in der Berufsberatung - Umsetzung in ausgewählten EU-Ländern -

Tagung
„Qualität in Berufsorientierung
und Weiterbildung“

06. Juni 2006
Wien



Wien, 06.06.2006



Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt



1

Exemplarische Anwendungsfelder

- *Qualitätsmanagement der Berufsberatung in Europa*
- *Qualitätsmanagement in der Organisation der Berufsberatung*
- *Qualitätsmanagement in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung*
- *Qualitätssicherung im Informationsmanagement*
- *Berufsberatung in der Arbeitsvermittlung*
- *Qualitätsmanagement in der Individualberatung*
- *Professionalisierung in der Berufsberatung*

Qualitätsmanagement der Berufsberatung in Europa (CEDEFOP 2005)

- **Einbeziehung der Bürger bzw. Nutzer**

- ✓ Information der Nutzer über ihre Rechte und Berücksichtigung der Arbeit der nationalen und europäischen Verbraucherverbände
- ✓ Regelmäßige Nutzerbefragungen über Zufriedenheit und Erfahrungen mit den Beratungsdienstleistungen
- ✓ Systematische Berücksichtigung solcher Befragungsergebnisse
- ✓ Einbeziehung der Nutzer in Gestaltung, Verwaltung und Evaluierung der Produkte und Dienstleistungen

- **Qualitätssicherung der Kompetenz der Beratungsfachkräfte**

- ✓ Festlegung der zur Ausübung erforderlichen Kompetenzen und Prüfung, ob diese bei den Fachkräften vorhanden sind
- ✓ Bewertung der Ergebnisse der Arbeit der Berater/Beraterinnen
- ✓ Festschreibung ständiger Fortbildung und Verbesserung der Beratungsqualität
- ✓ Einbeziehung der Berufsverbände in die Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsstandards

- **Sicherung der Dienstleistungsqualität**

- ✓ Information der Nutzer über ihre Rechte und Berücksichtigung der Arbeit der nationalen und europäischen Verbraucherverbände
- ✓ Regelmäßige Nutzerbefragungen über Zufriedenheit und Erfahrungen mit den Beratungsdienstleistungen
- ✓ Systematische Berücksichtigung solcher Befragungsergebnisse
- ✓ Einbeziehung der Nutzer in Gestaltung, Verwaltung und Evaluierung der Produkte und Dienstleistungen

- **Kohärenz der Qualitätssicherung**

- ✓ Aufbau von Verbindungen, die effizientes Zusammenwirken innerhalb und zwischen Ministerien fördern
- ✓ Vermeidung von Konkurrenz und Konflikten zwischen den unterschiedlichen Methoden
- ✓ Kontrolle der Beziehungen zwischen den Beratungseinrichtungen

- **Leitlinien für die Bildungs- und Berufsberatung öffentlicher und privater Anbieter durch Qualitätssicherungssysteme**

Qualitätsmanagement in der Organisation der Berufsberatung

*„Fachkonzept
Berufsberatung/Hochschularbeit“ der
Bundesagentur für Arbeit 2003*

Qualitätsdimensionen

- **Strukturqualität**

- ✓ Zertifizierung der Berater
- ✓ Zertifizierung der Organisation
- ✓ Quantitative Relation; Klient-Berater
- ✓ Adressengerechte Erreichbarkeit
- ✓ ICT-Unterstützung

- **Prozessqualität**

- ✓ Zufriedenheit der Arbeitgeber und Ratsuchenden mit der Beratung
- ✓ Zufriedenheit der Arbeitgeber und Ratsuchenden mit beratungsunterstützenden Informationsangeboten
- ✓ Zufriedenheit der Kooperationspartner
- ✓ Wartezeit der Klienten

Qualitätsdimensionen

• Ergebnisqualität

- ✓ Beitrag zum Ausgleich am Arbeitsmarkt anhand „Einschaltungsgrad“ und „Ausschöpfungsgrad“
- ✓ Einmündungsquoten der Klienten in Ausbildungs- und Arbeitsstellen
- ✓ Zufriedenheit der Klienten mit dem Zuwachs an Wissens-, Entscheidungs- und Handlungskompetenz
- ✓ Realisierungshilfen: Ergebnisdokumentation
- ✓ Beratungsvereinbarungen

• Wirkungsqualität

- ✓ Senkung der Arbeitslosenquote nach Berufsausbildung oder Studium
- ✓ Senkung der Abbruchquoten (drop out) im Bildungssystem
- ✓ Senkung der Langzeitarbeitslosigkeit

Qualitätsmanagement in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

*(Schweizerische Konferenz der Leiterinnen
und Leiter der Berufs- und
Studienberatung in Kooperation mit der
Universität Lausanne (KBSB/UNIL) 2004*

Standards

A. Leistungsangebot

B. Mitarbeitende

C. Information und Dokumentation

D. Beratung

E. Netzwerk-Management und Partnerschaft

F. Forschung und Entwicklung

G. Promotion und Marketing

H. Logistik/Rahmenbedingungen

I. Aktenführung

J. Verwaltung einer Berufs- und Studienberatungsstelle

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

*Evaluationsarten kombiniert mit
Marketingbereichen (Umsetzung des
Konzepts am Beispiel EURES in
Deutschland und Österreich)*

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

Marketing-Instrumente	Input-Evaluation	Prozess-Evaluation	Output-Evaluation	Transfer-Evaluation
Kommunikationspolitik (Bekanntmachung und Anregung zur Inanspruchnahme von EURES)	Woher Kenntnis von EURES (Kundenperspektive) Stand im Entscheidungsprozess (Kundenperspektive) Bekanntheit von EURES (Systemperspektive)	Präsenz von EURES in der Arbeitsagentur (Systemperspektive)		

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

Marketing-Instrumente	Input-Evaluation	Prozess-Evaluation	Output-Evaluation	Transfer-Evaluation
Produktgestaltung (Qualitätsmerkmale, Brauchbarkeit von Inhalt und Form von EURES)	Anliegen (Kundenperspektive) Bei Europa-bezogenen Fragen wieder EURES (Kundenperspektive)	Beraterverhalten in Bezug auf Anliegen (Kundenperspektive)	Qualität der EURES-Medien (Systemperspektive) Beratung erbrachte neue Einsichten (Kundenperspektive)	Hilfe für weiteres Vorgehen (Kundenperspektive) Brauchbarkeit der Medien (Kundenperspektive)

Qualitätssicherung im Informationsmanagement

Marketing-Instrumente	Input-Evaluation	Prozess-Evaluation	Output-Evaluation	Transfer-Evaluation
Distributionspolitik (Möglichkeiten zur Inanspruchnahme von EURES)	Erreichbarkeit von EURES (Systemperspektive)	Angemessenheit der Bearbeitungszeit (Kundenperspektive)		
Gegenleistungspolitik (Kosten und Wert von EURES)				

Berufsberatung in der Arbeitsvermittlung

*Arbeitsmarktpolitische Ziele -
Handlungsfelder und Beiträge der
Berufsberatung*

Arbeitsmarkt- politischer Schwerpunkt	Handlungsfeld	Begleitende Beratungsleistungen
Senkung der Langzeit- Arbeitslosigkeit	<p>Übertritt in Lang- zeitarbeitslosigkeit verhindern</p> <p>Mehr Langzeit- arbeitslose in Arbeit bringen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Verstärkung lebenslanger (Berufs-) Laufbahnberatung durch die Arbeitsagenturen (AA) -Verknüpfung individueller Laufbahnberatung der Berufsberatung (BB) mit Personal-Entwicklung in Betrieben (besonders Kleine und mittlere Unternehmen - KMU) -Vernetzung von BB, Weiterbildungsträgern, Kammern, Betrieben, Personalleasing, Personalberatern und AA-Bezirk -Intensivierung der Informationsaktivität über Dienstleistungen der AA für Arbeitgeber -Weiterentwicklung der Berufsinformationszentren (BIZ) für Erwachsene -Intensivierung der Kooperation mit der Wirtschaftsförderung, Kommune, Kirchen etc. bei Maßnahmen zur Bekämpfung der Langzeitarbeitslosigkeit -Prüfung von Beratungsdienstleistungen in anderen Ländern, z.B. Bilanz-Zentren in F, Job Clubs, Modelle zur Eingliederung in NL

Arbeitsmarkt- politischer Schwerpunkt	Handlungsfeld	Begleitende Beratungsleistungen
<p style="text-align: center;">Senkung der Jugendarbeits- losigkeit</p>	<p>Jugendarbeitslosigkeit verhindern</p> <p>Noch nicht vermittelte Bewerber in einem Ausbildungsplatz unterbringen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit arbeitsloser Frauen unter 25 Jahren</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Vernetzung der Dienste der Bundesagentur für Arbeit (BA) mit den Trägern der Jugendhilfe -Intensivierung der Kooperation mit den Berufsbildenden Schulen -Verstärkung der Nachfrageorientierung der Berufsorientierung (BO) in Hauptschulen -Qualifizierung der nachgehenden Beratung und Information besonders während der Berufsausbildung -Ausbau und Optimierung des Medienangebotes für Zielgruppen -Ausschöpfung von speziellen Förderungsprogrammen (National, EU) -Spezielle Arbeitsmarktberatung für Ausbildungsbetriebe (besonders KMU) -Klein-Regionalisierung von Arbeitsmarkt-Analysen und -prognosen -Hilfen der Berufsberatung für besondere Personengruppen (junge Ausländer, junge Aussiedler, Behinderte) -Beraterische Betreuung von <p>Vermittlungssystemen</p>

Arbeitsmarkt- politischer Schwerpunkt	Handlungsfeld	Begleitende Beratungsleistungen
<p>Marktgerechte und schnelle Reaktion auf Stellenangebote</p>	<p>Stellenbesetzungen beschleunigen</p> <p>Ausschöpfungsgrad erhöhen</p> <p>Förderung der Chancengleichheit von Frauen</p>	<p>Qualifizierung der Stellen-Aufnahme (schriftlich, telefonisch, mündlich) durch die Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> -Berufskundliche Analyse der Stellenanzeigen und Feststellung von Substitutionspotentialen -Beratung in Bezug auf Leistungen der AA, besonders im Bereich finanzielle Förderung -Verknüpfung von individueller Laufbahnberatung in den AA und betrieblicher Personalentwicklung -Beraterisches Angebot für das Personal-Management in Betrieben (vor allem KMU): Personalbeschaffung, Personal-Entwicklung, Förderung, Personalerhaltung, Out-Placement -Beratung über EU-Programme und EU-Richtlinien -Beratung zum Arbeitsmarkt und Entwicklung von Berufen zur mittel- und langfristigen Personalplanung -Entwicklung von bedarfsorientierten Weiterbildungsangeboten im Netzwerk AA, Kammern, Trägern, Betrieben, privaten Personalberatern -Akzeptanz von Vermittlungssystemen der AA erhöhen (seitens Arbeitssuchender und Betrieben)

Qualitätsmanagement in der Individualberatung

Bereiche

Input-Evaluation	Anliegensklärung, Persönlichkeitsmerkmale, Problemhintergrund
Ziel-Evaluation	Beratungsziele, Person-/Fallangemessenheit, Formulierung/Vereinbarung, Übereinstimmung mit fachlichen, ethischen, rechtlich-institutionellen Normen
Prozess-Evaluation	Bewertung der Methodik, der Zwischenergebnisse, des Involvements der Beteiligten, der Transparenz der gesamten Beratung
Output-Evaluation	Zielerreichung, Zufriedenheit der Klienten, Emotionale Beteiligung, Ethische Übereinstimmung, Transparente Entscheidungsfindung, Verhaltenswirksamkeit
Transfer-Evaluation	Ausmaß, Erfolg bei der Umsetzung und Realisierung, Ausmaß kognitiver Dissonanz und deren Bewältigung
Ressourcen-Evaluation	Effizienter Einsatz personeller und materieller Ressourcen, Angemessenheit der Rahmenbedingungen

Professionalisierung in der Berufsberatung

*Vorschlag eines internationalen
Curriculums für Berufsberatung*

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

I Individualberatung Diagnostik (Assessment) und gezielte Infor- mation	Modul 1	Beratungstheorien, Beratungskonzepte, Methoden Beratung
	Modul 2	Berufliche Eignungsdiagnostik, Assessment
	Modul 3	Gezielte Information der Klienten, Raterteilung und Realisierungshilfen

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

II Gruppenberatung Gruppeninformation	Modul 4	Berufsorientierende Gruppenmaßnahmen, Gruppeninformation
	Modul 5	Beratung in Gruppen- und Teamkonstellationen
	Modul 6	Förderung von berufsbezogenen Selbsthilfegruppen

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

III Vermittlungsstrategien Fallmanagement Konsultation	Modul 7	Vermittlungsstrategien und Matching-Prozesse
	Modul 8	Fallmanagement
	Modul 9	Job Clubs, Portfolio-Erstellung, Virtueller Arbeitsmarkt, Europäische Netzwerke (EURES, etc.)
	Modul 10	Beratung in HRD, Konsultation mit Betrieben

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

IV Beratungsfeld- bezogenes Orientie- rungswissen und Informationsma- nagement	Modul 11	Rechtswissenschaftliches Orientierungswissen
	Modul 12	Wirtschaftswissenschaftliches Orientierungswissen
	Modul 13	Menschliche Entwicklung und Sozialisation
	Modul 14	Differentielle- und Persönlichkeitspsychologie
	Modul 15	Berufs- und Wirtschaftspädagogik: Didaktik und Methodik, Erwachsenen- bildung, Berufsbildung, Mediendidaktik, Weiterbildungsberatung
	Modul 16	Theorien und Modelle der Berufswahl und Berufsentwicklung
Wien, 06.06.2006	Prof. Dr. Bernd-Joachim Ertelt	25

Kompetenzbereich

Kerncurriculum (Modulbereich)

IV Beratungsfeld- bezogenes Orientie- rungswissen und Informationsma- nagement	Modul 17	Wissen über Institutionen
	Modul 18	Informationsmanagement in der Beratung -Bildung und Ausbildung -Arbeitsmarkt, Ausbildungsmarkt -Beratungs- und Informationsdienste, Unterstützungsmöglichkeiten -(Nationale, europäisch, IT-gestützt, Konventionell, etc.)
	Modul 19	Berufswissenschaftliches Orientierungswissen

Kompetenzbereich**Kerncurriculum (Modulbereich)**

V Networking Management	Modul 20	Aufbau, Funktion und Arbeit in internen, regionalen und internationalen Netzwerken
	Modul 21	Change Management, Programm- und Personalmanagement in der Berufsberatung
	Modul 22	Marketingstrategien für die Berufsberatung
VI Forschungs-kompetenz, Qualitätsma-nagement	Modul 23	Beratungsforschung und spezifische Forschungsmethoden
	Modul 24	Qualitätsmanagement und Evaluation
VII Beratung als Profession	Modul 25	Beratungsethik
	Modul 26	Berufsentwicklung, Internationale Entwicklungen des Berufsbildes

Tabelle 2.1: Systematik des Fragebogens

Marketing- Instrumente	Evaluationsbereiche			
	Input – Evaluation	Prozess – Evaluation	Output - Evaluation	Transfer – Evaluation
Kommunikationspolitik (Bekanntmachung und Anregung zur Inanspruchnahme von EURES)	Frage 1: Woher Kenntnis von EURES (Kundenperspektive) Frage 3: Stand im Entscheidungsprozeß (Kundenperspektive) Frage 6e): Bekanntheit von EURES (Systemperspektive)			
Produktgestaltung (Qualitätsmerkmale, Brauchbarkeit von Inhalt und Form von EURES)	Frage 2: Anliegen (Kundenperspektive) Frage 4: Bei europabezogenen Fragen wieder EURES (Kundenperspektive)	Frage 6a): Beraterverhalten in Bezug auf Anliegen (Kundenperspektive)	Frage 5.3: Qualität der EURES – Medien (Systemperspektive) Frage 6b): Beratung erbrachte neue Einsichten (Kundenperspektive)	Frage 2.1: Hilfe für weiteres Vorgehen (Kundenperspektive) Frage 6c): Brauchbarkeit der Medien (Kundenperspektive)
Distributionspolitik (Möglichkeiten zur Inanspruchnahme von EURES)	Frage 5.1: Erreichbarkeit von EURES (Systemperspektive)	Frage 5.2: Angemessenheit der Bearbeitungszeit (Kundenperspektive) Frage 6d): Präsenz von EURES im AA (Systemperspektive)		

Abbildung 3.1: Vergleich der Altersgruppen nach Geschlecht

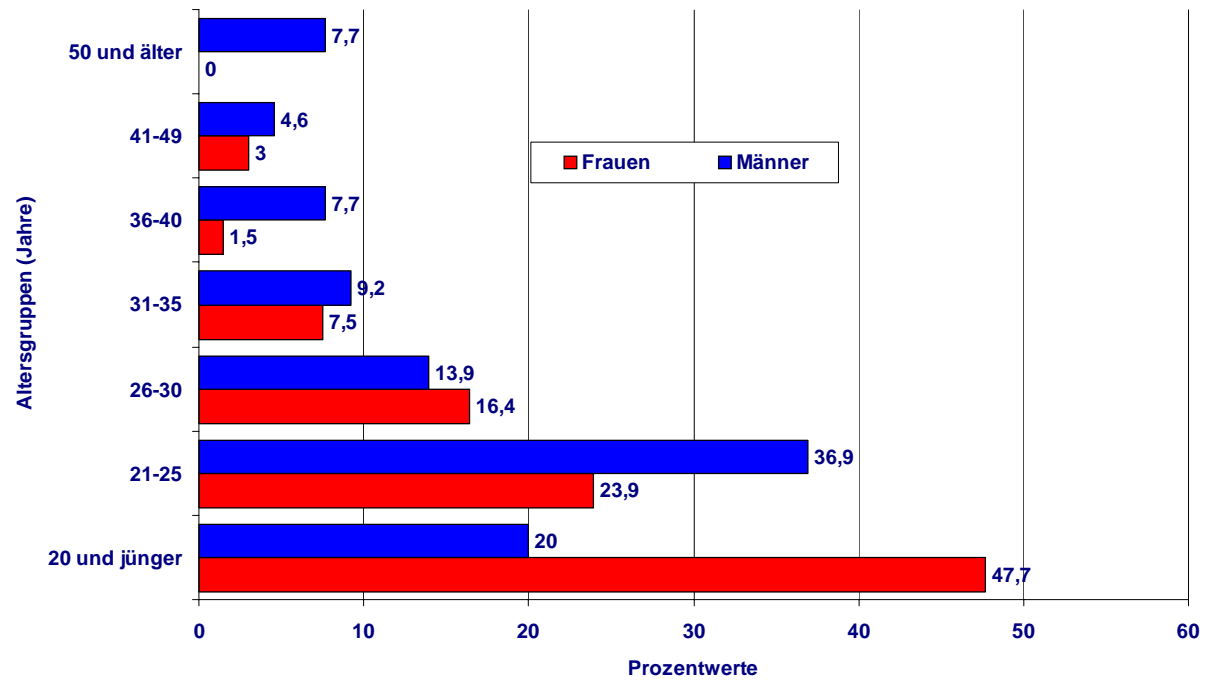


Abbildung 4.1: Woher kennen Sie EURES beim AMS?

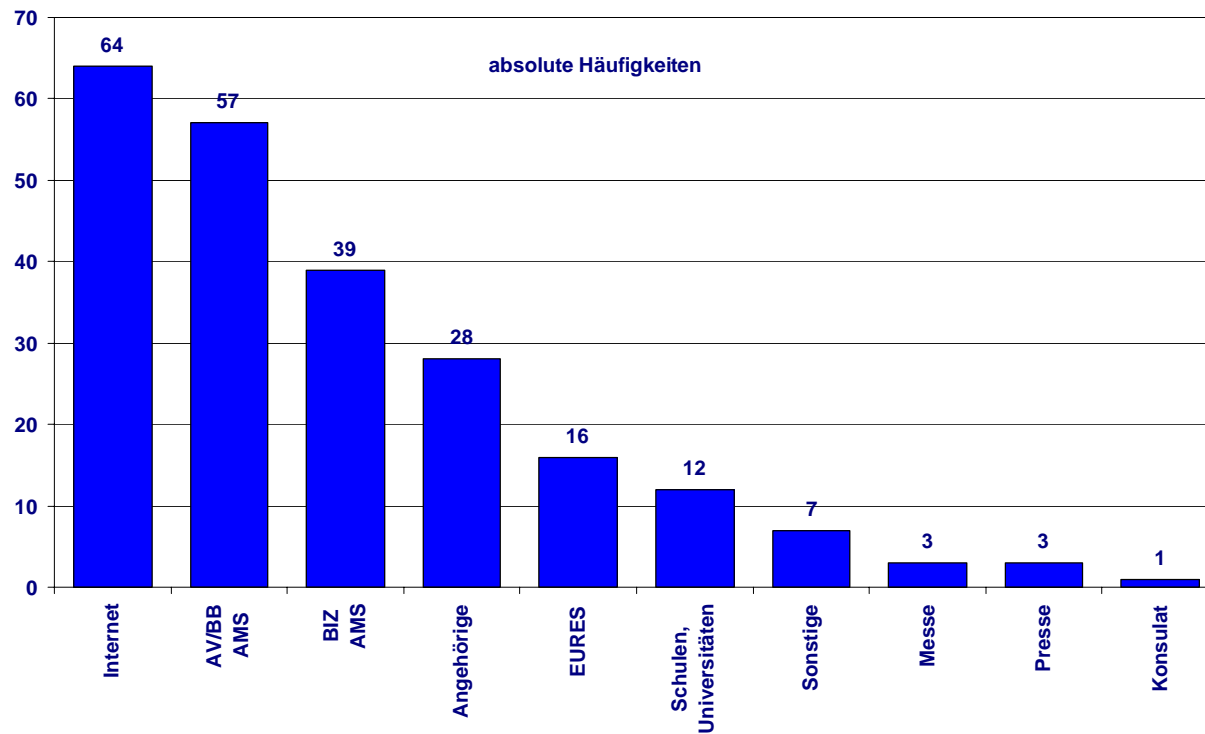


Abbildung 4.2 Bekanntheit von EURES

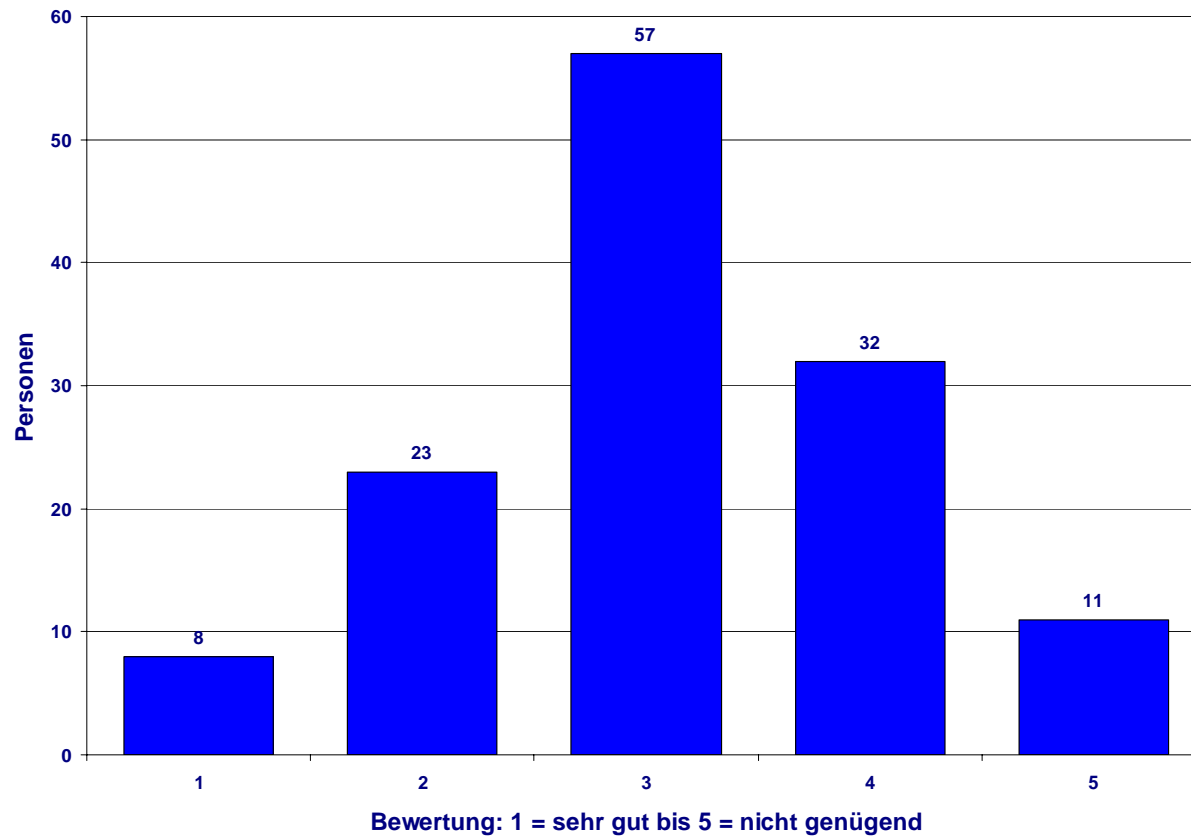


Abbildung 4.3: Anlass zur Nutzung von EURES (Anzahl der Nennungen)

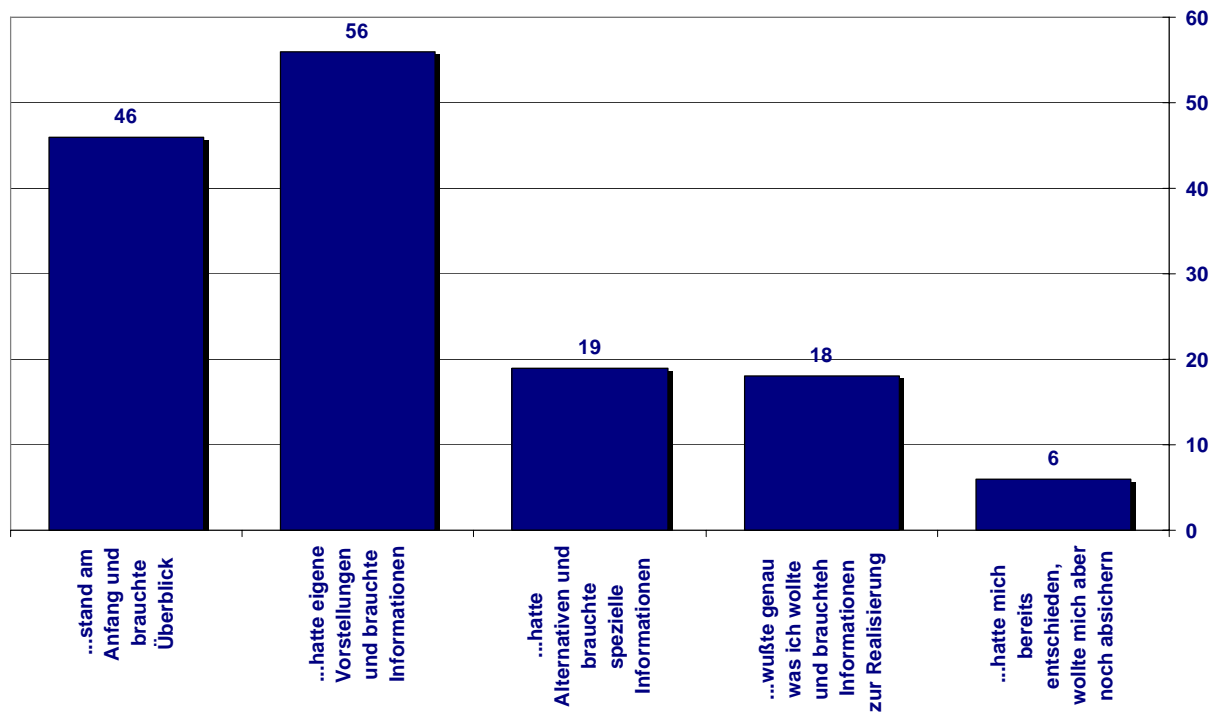


Abbildung 5.1: Anliegen an EURES (Anzahl der Nennungen, Mehrfachnennungen)

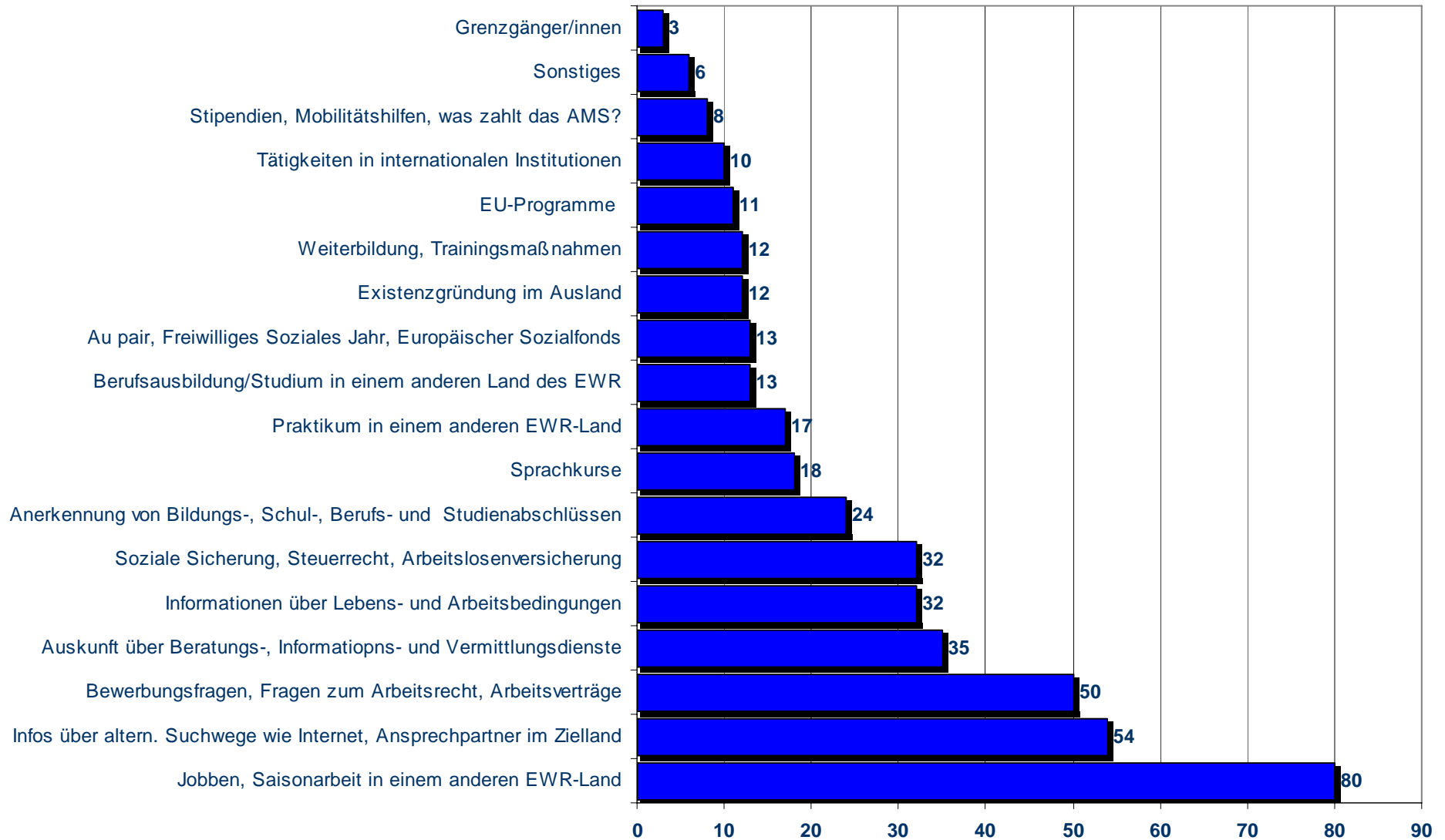


Abbildung 5.3: Beraterverhalten in Bezug auf Fragen, Wünsche und Probleme der Klienten

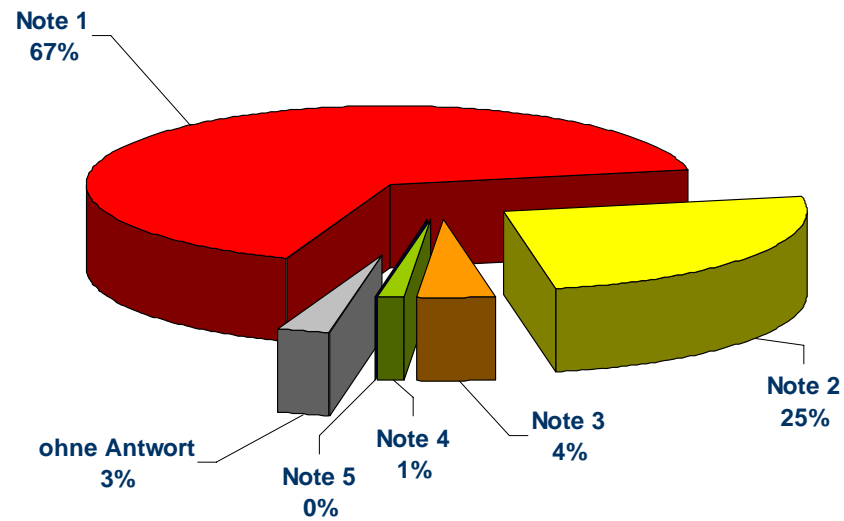


Abbildung 5.4: "sehr gute" bis "gute" Qualität der EURES-Materialien/Medien

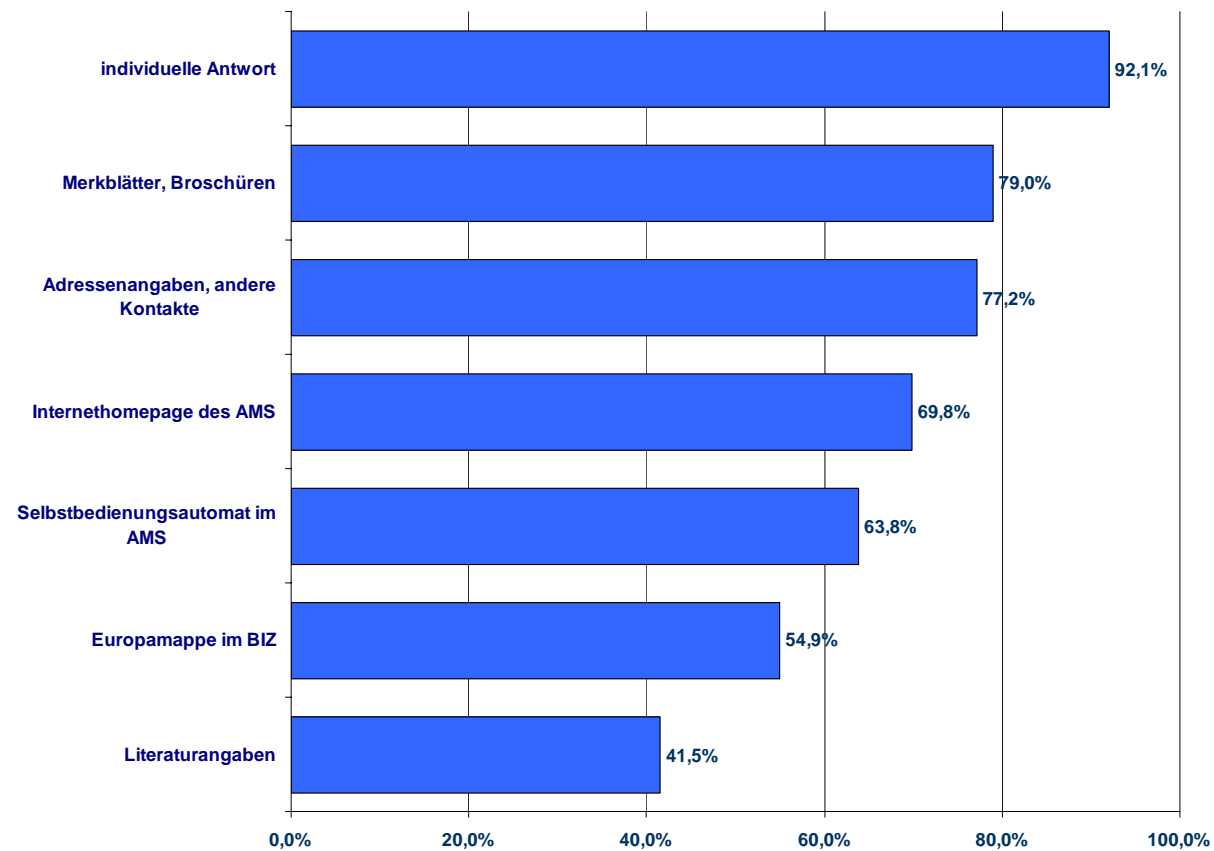


Abbildung 5.5 a: Aktualität der Antworten von EURES (Anzahl der Nennungen)

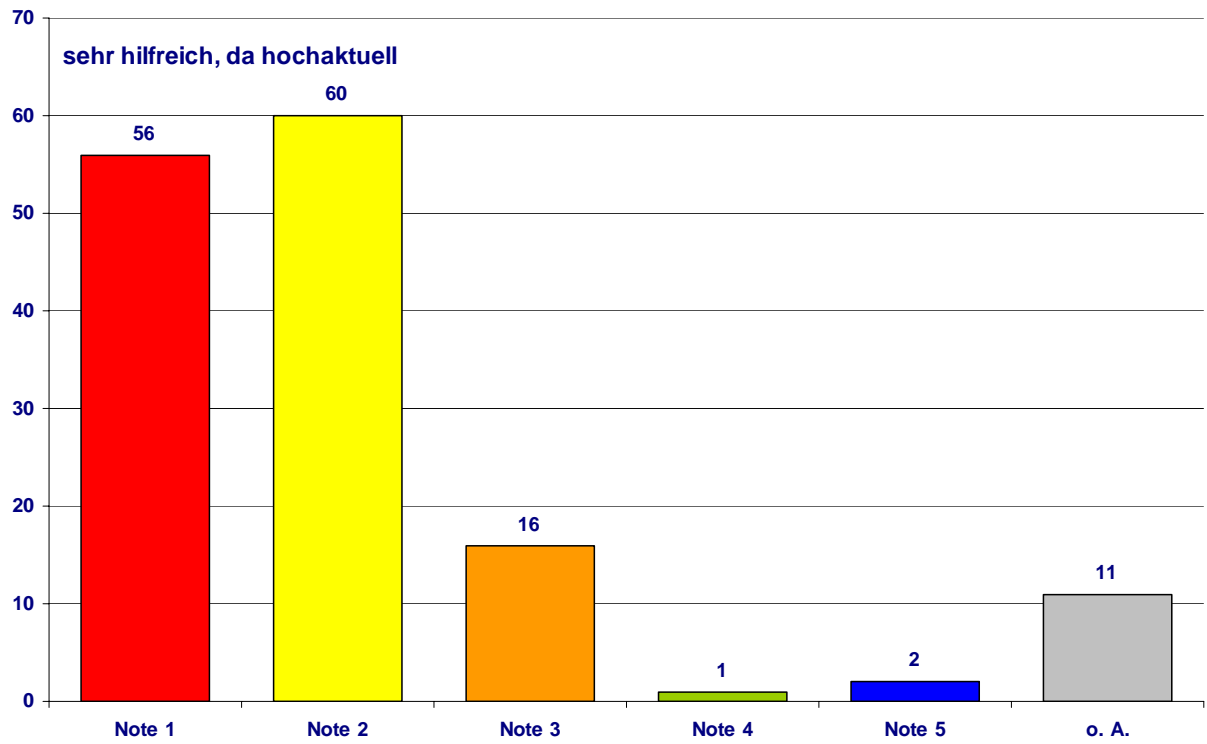


Abbildung 5.5 b: Verständlichkeit der Antworten von EURES
(Anzahl der Nennungen)

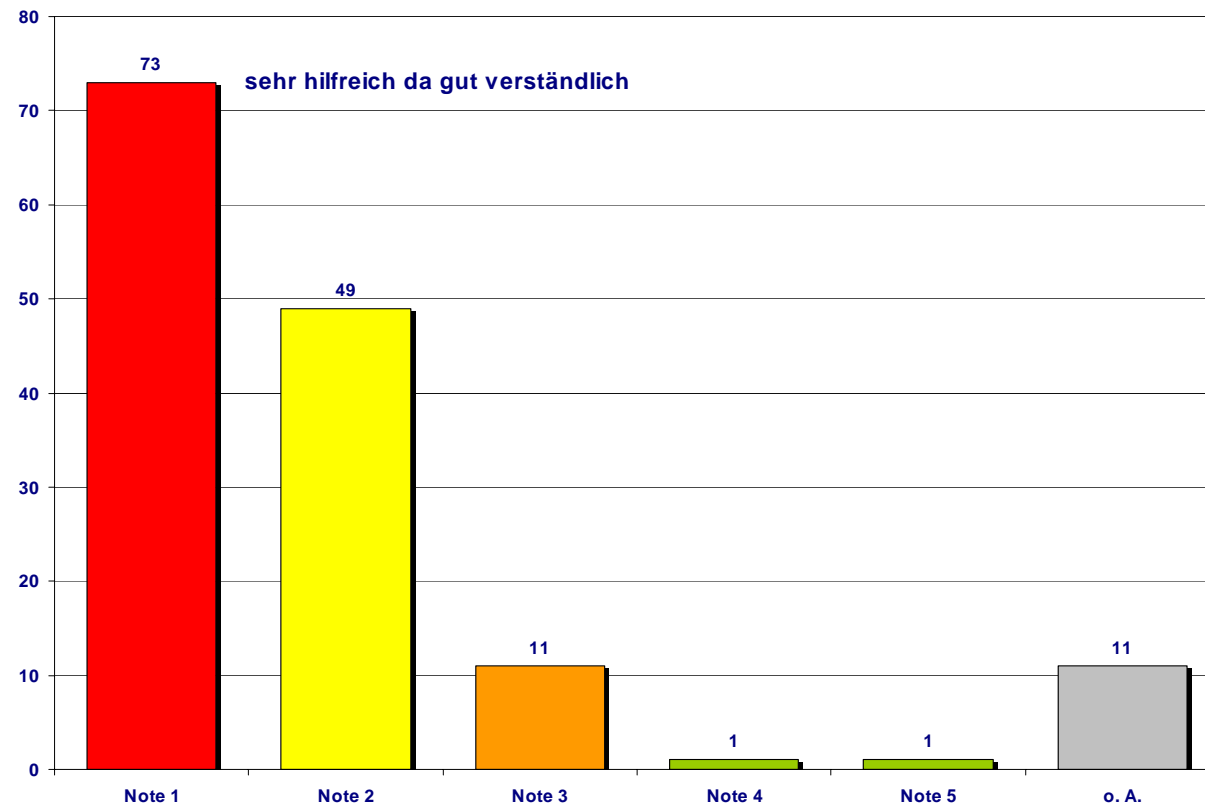


Abbildung 5.5 c: Umfang und Differenziertheit der EURES Antworten
(Anzahl der Nennungen)

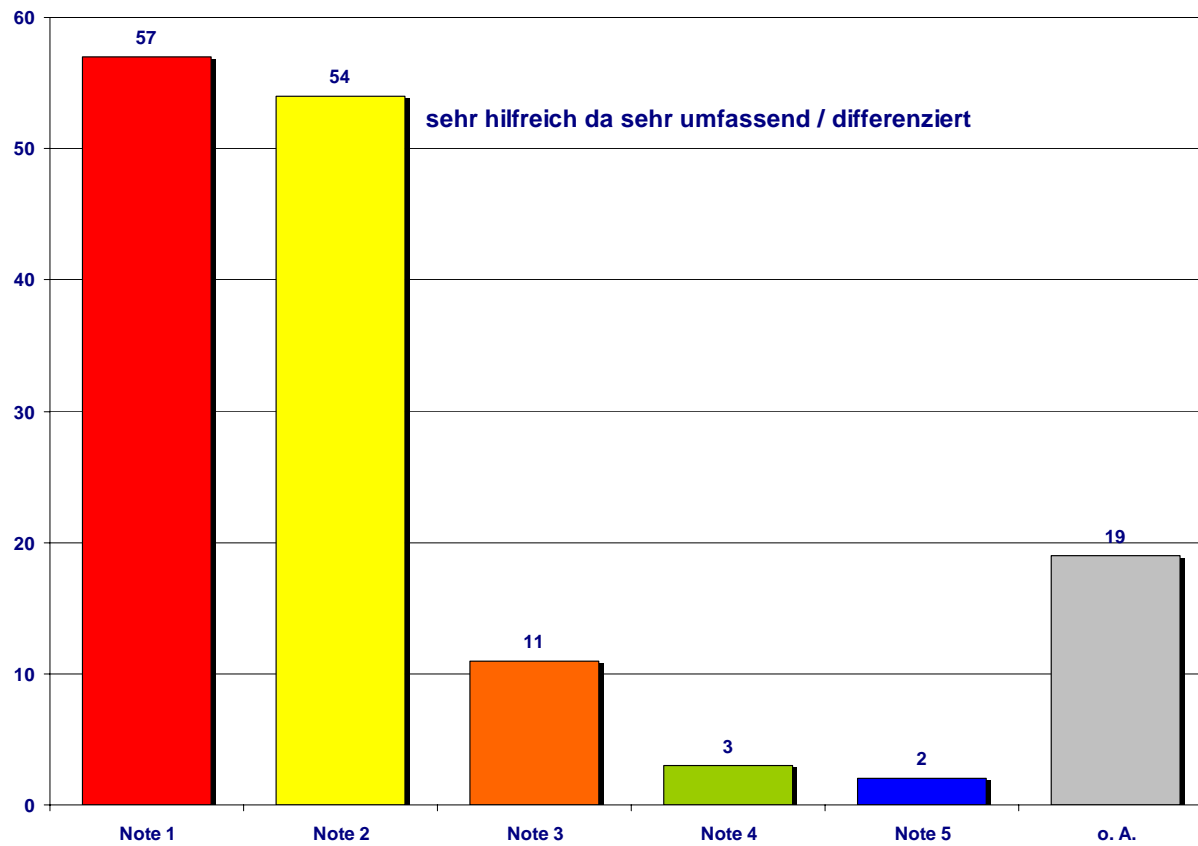


Abbildung 5.6: Wie hilfreich waren die Medien von EURES?

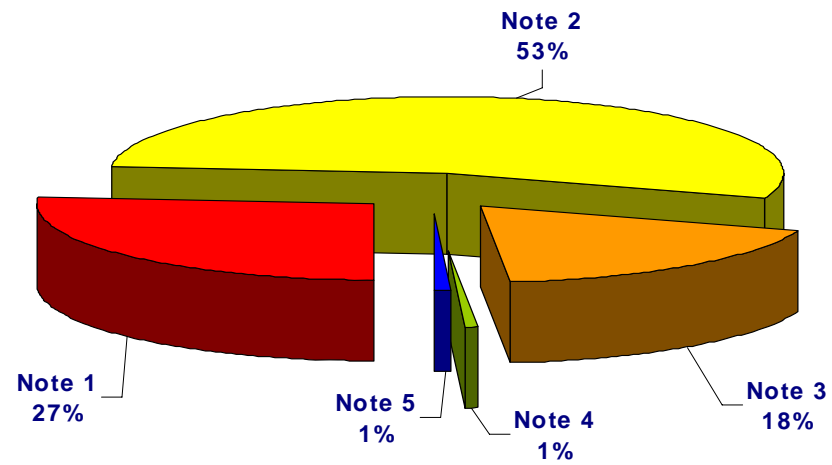


Abbildung 6.1 Art der Distribution bei EURES

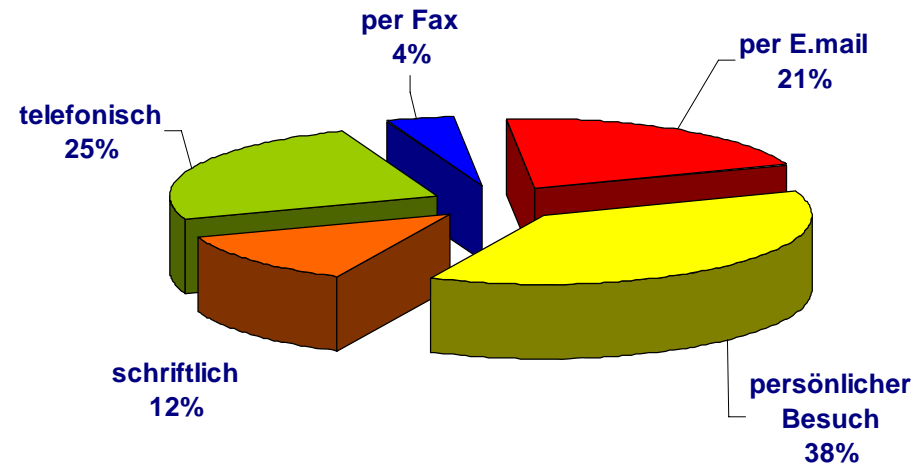


Abbildung 6.2: Erreichbarkeit von EURES

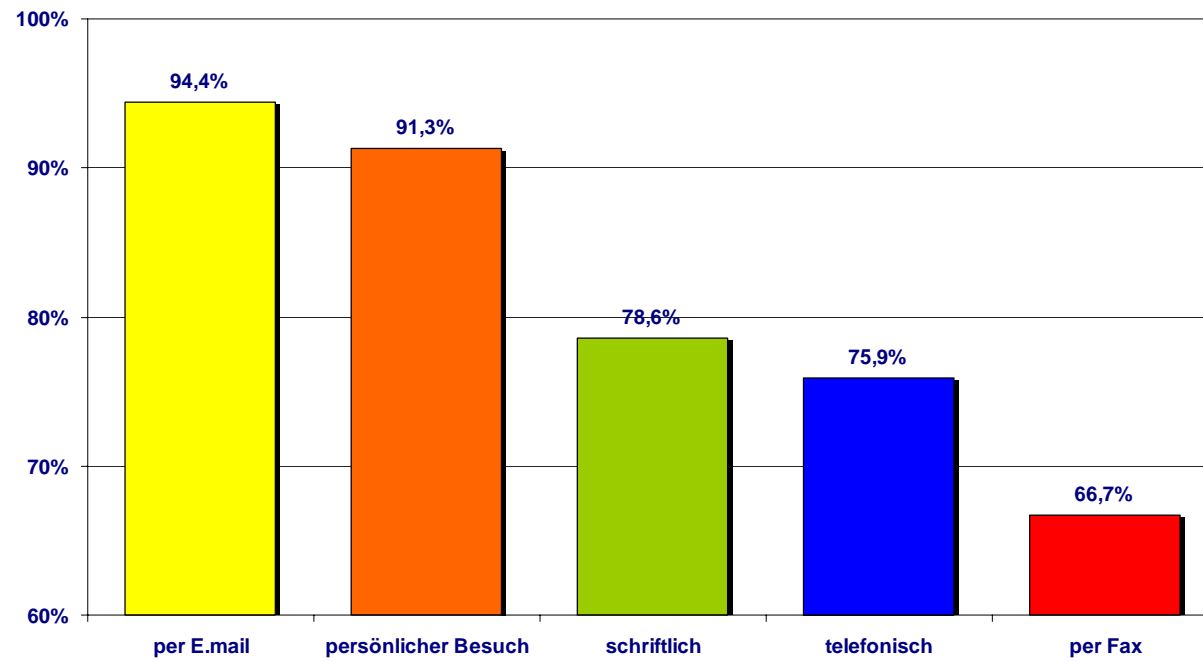


Abbildung 6.3: Wichtigkeit der Präsenz von EURES im AMS

