

# Bildungsberatung für Arbeitsuchende und Kooperation mit dem AMS. Betrachtungen zu Angeboten und Kooperationen

Ergebnisse einer aktuellen Studie  
im Auftrag des AMS Österreich

## 1 Einleitung

Qualifizierung stellt für Arbeitsuchende eine wichtige Voraussetzung für die Verbesserung ihrer Erwerbschancen und die Vermittlung in neue Beschäftigungsverhältnisse dar. Dazu bedarf es des flächendeckenden Angebotes einer fachkundigen Bildungsberatung. Diese kann vom Arbeitsmarktservice (AMS) im Rahmen seines Leistungsspektrums und der dafür zur Verfügung stehenden Ressourcen selbst nur teilweise bereitgestellt werden. Daher ist es notwendig, auf anbieterneutrale Beratungsleistungen anderer Einrichtungen zurückzugreifen. In den einzelnen Bundesländern sind die Trägereinrichtungen von Bildungsberatungsangeboten in unterschiedlichem Ausmaß untereinander und mit dem AMS vernetzt.

Ziel der vorliegenden Studie<sup>1</sup> im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich war daher eine Bestandsaufnahme von Bildungsberatungsangeboten für Arbeitsuchende in den einzelnen Bundesländern. Ein besonderes Augenmerk wurde dabei auf bereits vorhandene bzw. angedachte Kooperationen mit Landesgeschäftsstellen und Regionalen Geschäftsstellen (RGS) des AMS bzw. mit den BerufsInfoZentren (BIZ)<sup>2</sup> des AMS gelegt. Im Rahmen der Studie sollten mögliche inhaltliche und regionale Lücken im Bildungsberatungsangebot aufgezeigt und Hinweise und Empfehlungen für (Weiter-)Entwicklungen von Netzwerkaktivitäten und Kooperationsmöglichkeiten erarbeitet werden.

## 2 Zielsetzungen und Zielkonflikte der Bildungs- und Berufsberatung

Die Rolle und die Zielsetzungen der Bildungs- und Berufsberatung haben in den letzten 20 Jahren einen Paradigmenwechsel vollzo-

gen. War die traditionelle Bildungs- und Berufsberatung – oder auch Laufbahn- bzw. Karriereberatung – auf den Berufseinstieg, die Auswahl des richtigen Berufes und die dazugehörige Ausbildung hin geprägt und wurde in Form von anleitender Beratung entlang der Interessenslagen von BerufseinsteigerInnen durchgeführt, so wird heutzutage – nicht zuletzt bedingt durch die Entwicklung am Arbeitsmarkt – Bildungs- und Berufsberatung eher ressourcenorientiert mit dem Ziel der Selbstermächtigung zur Selbststeuerung und Entscheidungsfindung der beruflichen Laufbahn und den damit verbundenen notwendigen Schritten gesehen.

Diese Entwicklung ist u. a. mit den zunehmend unterbrochenen Erwerbsbiographien verbunden, da heute der berufliche Einstieg bzw. der Erstberuf nicht unbedingt die weitere »Laufbahn der Berufstätigkeit« bestimmen. Ein wichtiges Schlagwort in diesem Prozess ist die Eigenverantwortung. Diese Schwerpunktsetzung ist im Zusammenhang der Veränderung der sozialen Sicherungssysteme zu sehen, in denen Eigenverantwortung, Workfare sowie Employability zu systembestimmenden Schlagworten geworden sind.

Die Erweiterung der klassischen Bildungs- und Berufsberatung um die Kompetenzberatung trägt dem oben beschriebenen Paradigmenwechsel Rechnung. Im Zuge der Fokussierung der Beratungsverläufe auf individuelle Voraussetzungen und Lebenslagen sind die Konzentration auf Kompetenzen und die damit verbundene ressourcengeleitete Beratung elementar. Des Weiteren ermöglicht der Blick auf vorhandene Fertigkeiten und Erfahrungen über formale Zertifikate hinaus eine passgenauere Abstimmung von Weiterbildungsangeboten und hilft damit, Doppelgleisigkeiten zu verhindern.

Die Ziele der Bildungs- und Berufsberatung des AMS – und hier v. a. der BerufsInfoZentren<sup>3</sup> – liegen dagegen primär im Aufzeigen von Entwicklungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Employability und der Bereitstellung von Qualifizierungsangeboten v. a. im Bereich des eigenen Berufsfeldes, allenfalls noch für eine Umorientierung und Umschulung mit Ziel der Vermittlung. Es stehen also – entsprechend der im Arbeitsmarktservicegesetz (AMSG) formulierten Aufgaben des AMS – arbeitsmarktpoli-

<sup>1</sup> Roland Löffler/Veronika Litschel (2016): Bildungsberatung für Arbeitsuchende und Kooperation mit dem AMS. Betrachtungen zu Angeboten und Kooperationen. Projektabschlussbericht des Österreichischen Institutes für Berufsbildungsforschung (öibf) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich. Wien. Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »AMS-Publikationen – Forschung« – Jahr 2016.

<sup>2</sup> Standorte: [www.ams.at/biz](http://www.ams.at/biz).

<sup>3</sup> Ausführlich zu den BerufsInfoZentren siehe Sabine Putz/René Sturm (2014): AMS info 255: Das AMS und seine BerufsInfoZentren als Akteure in der österreichischen Bildungs- und Berufsberatung ([www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=9942](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=9942)).

tische Ziele im Vordergrund. Dies erzeugt einen immanenten Zielkonflikt.

### 3 AMS/BerufsInfoZentren & Beratungseinrichtungen: von der Komplementarität zur Kooperation

Die im Netzwerk »Bildungsberatung Österreich« zusammengefassten Ländernetzwerke und Bildungseinrichtungen dokumentieren für das Jahr 2014 über 38.000 Beratungskontakte, von denen über 10.000 auf arbeitssuchende bzw. arbeitslose Personen entfallen. Die angebotenen Beratungsformate reichen von allgemeiner Information zu Bildung und Beruf über Bildungs- und Berufsberatung bis hin zu ressourcen- bzw. kompetenzorientierten Angeboten in Form von persönlicher, telefonischer, schriftlicher und Online-Beratung. Dem stehen über 500.000 Beratungskontakte der BerufsInfoZentren des AMS in Form von Einzel- und Gruppenberatungen, Schulbesuchen und Selbsttests gegenüber.<sup>4</sup>

Die BerufsInfoZentren des AMS spielen eine zentrale Rolle in der Bereitstellung von bildungs- und berufsbezogenen Informationen. Dies spiegelt sich in der hohen Zahl an Beratungskontakten wider. Aufgrund der regionalen Ausrichtung der BerufsInfoZentren gelingt es immer besser, Bildungs- und Berufsinformation »in die Fläche« zu bringen. Ein Schwerpunkt liegt dabei in der Bildungs- und Berufsberatung im Rahmen der Berufsorientierung für Jugendliche und junge Erwachsene in der Begleitung der Bildungs- und Berufswegentscheidung. Die BerufsInfoZentren werden auch zunehmend von Arbeitssuchenden (mit und ohne Vorkontakten zum Service für Arbeitskräfte der Regionalen Geschäftsstellen des AMS) bzw. arbeitslos vorgekehrten Personen genutzt. Das Ausmaß der individuellen, zielgruppenorientierten Bildungsberatung in den BerufsInfoZentren oder im Rahmen der Vermittlungsberatung des Service für Arbeitskräfte ist allerdings durch die vorhandenen Ressourcen nicht beliebig erweiterbar.

Die Ausgestaltung der einzelnen Ländernetzwerke der »Bildungsberatung Österreich« ist vielfältig, eine vergleichende Betrachtung daher nur bedingt möglich. Festzuhalten ist, dass mit Ausnahme der Bundesländer Burgenland und Vorarlberg eine Reihe von Kooperationen außerhalb des jeweiligen Ländernetzwerkes besteht, die sowohl zielgruppenspezifische Fragestellungen abdecken als auch als so genannte »Gatekeeper« zur Bekanntmachung und Etablierung der anbieterneutralen Bildungsberatung genutzt werden.

Im Zentrum der »Bildungsberatung Österreich« steht der Beratungsgrundsatz im Zusammenhang mit der Programmatik von Lifelong Guidance (LLG). In diesem emanzipatorischen Ansatz liegt die Entscheidungskompetenz bei den Ratsuchenden selbst, und ein erklärtes Ziel ist es, diese nachhaltig zu stärken.

<sup>4</sup> »Im Jahr 2015 kontaktierten Österreichweit 521.677 Personen (persönlich, telefonisch oder schriftlich) eines der 68 BerufsInfoZentren. Damit erhielten pro Tag durchschnittlich über 2.600 Personen Unterstützung bei ihrer Berufs- und Bildungsentscheidung oder ihren Bewerbungsstrategien.« Quelle: Sabine Putz/Gabriele Rötzer-Pawlik/Judith Csarman (2016): BIZ-Bericht 2015 der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich, Seite 4. Wien. Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt E-Library.

### 4 Herausforderungen der Bildungsberatung für Arbeitssuchende

Eine zentrale Herausforderung für die Bildungsberatung im Allgemeinen und jener für Arbeitssuchende im Speziellen liegt darin, dass die monolithische Struktur von Lebensverläufen, also die bruchlose Abfolge von Ausbildung, Erwerbstätigkeit und Ruhestand, zunehmend erodiert. Lebensbegleitendes Lernen in Form laufender Weiterbildung, aber auch der Abfolge mehrerer Berufsausbildungen im Laufe eines Erwerbslebens ist eine Begleiterscheinung einer immer stärkeren Fragmentierung von Erwerbsverläufen und der zunehmenden Interaktion von Ausbildungs-, Erwerbs- und beruflichen Auszeitphasen. Vor diesem Hintergrund wird Lifelong Guidance, also eine lebensbegleitende Bildungs- und Beratungsberatung, immer wichtiger.

Eine (einzige) formale (Erst-)Ausbildung allein ist nicht mehr ausreichend, um sich ein Erwerbsleben lang auf dem Arbeitsmarkt behaupten zu können, non-formales und informelles Lernen (etwa in Form des Lernens am Arbeitsplatz) werden immer wichtiger. Dies erfordert jedoch neue Formen der Sichtbarmachung und der Anerkennung von Kompetenzen und Qualifikationen, die im Nationalen (NQR) bzw. Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR) abbildbar sind.

Dadurch nimmt der (systemimmanente) Zielkonflikt zwischen individueller Lebens-, Bildungs- und Karriereplanung und den arbeitsmarktpolitischen Zielsetzungen zu. Vom AMS erfordert dies eine komplementäre Betrachtung von Bildungsberatung und eine Erweiterung des Fokus von kurzfristig wirksamen Maßnahmen zur Vermittlung auf mittelfristige Unterstützung von Employability durch Einbindung individueller Ziele. Dies macht eine intensivere Abstimmung zwischen AMS und externen Beratungseinrichtungen bei gleichzeitig verstärkter Arbeitsteilung im Bereich der Bildungsberatung für Arbeitssuchende notwendig.

Eine Herausforderung bleibt die Bildungsberatung für Niedrigqualifizierte. Dies liegt nicht in den Inhalten der Beratungsleistung, sondern in den Zugängen zu diesen begründet. Es ist allerdings zu beachten, dass gerade in der aktuellen Förderperiode für die »Bildungsberatung Österreich« diese Herausforderung des Erreichens von Niedrigqualifizierten ein zentrales Arbeitspaket der Ländernetzwerke und der bundesweiten Koordination darstellt.

In der Praxis ist die Abgrenzung zwischen allgemeiner Bildungsberatung und Bildungsberatung mit dem Schwerpunkt auf Vermittlung in den 1. Arbeitsmarkt nicht immer leicht zu trennen. Es gilt daher, im Zuge der Beratung die konkreten Bedürfnisse und Bedarfe der Arbeitssuchenden herauszuarbeiten. Die unterschiedlichen Beratungsansätze von externen Beratungseinrichtungen und AMS (auf der Basis der jeweils zugrundeliegenden Zielsetzungen) müssen dabei gut aufeinander abgestimmt werden. In Bezug auf Niedrigqualifizierte (und teilweise auch Arbeitssuchende) steht der Lifelong-Guidance-Ansatz von IBOBB<sup>5</sup> mitunter im

<sup>5</sup> IBOBB = Information, Beratung und Orientierung für Bildung und Beruf ([www.bmbf.gv.at/ibobb](http://www.bmbf.gv.at/ibobb)). Seit 2014 sind auch alle BerufsInfoZentren des AMS im Rahmen von IBOBB zertifiziert; siehe dazu: Judith Csarman/René Sturm (2014): FokusInfo 60: Neues Qualitätssiegel für die 67 BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS ([www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=10625](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/publikationen/BibShow.asp?id=10625)).

Widerspruch zu den Bedürfnissen dieser Zielgruppen, da diese Personen zumeist primär an Existenzsicherung interessiert sind und allfällige Bildungsziele der unmittelbaren (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt nachgeordnet werden, der Ansatz von IBOBB jedoch nur mittelbar arbeitsmarktbezogen ist.

Hier gilt es nicht nur, einen Ausgleich der Interessen herzustellen, sondern auch zu einem ressortübergreifenden Verständnis von Bildungsberatung für Arbeitsuchende zu kommen und in der Folge zu einer gemeinsamen Form der Finanzierung von Bildungsberatung. Inwieweit dies in einer stark auf Ressortzuständigkeiten fokussierten Budgetpolitik gelingen kann, ist derzeit offen. Einen aktuellen Ansatz eines ressortübergreifenden Politikverständnisses stellt das Programm »AusBildung bis 18« dar, in das vier Ministerressorts (auch finanziell) eingebunden sind und in dem Bildungsberatung (für die Zielgruppe der ausgrenzungsgefährdeten Jugendlichen) eine wichtige Rolle spielt.

Zur Sicherstellung eines »flächendeckenden« Bildungsberatungsangebotes (sowohl nach Zielgruppen als auch regional) bedarf es einer breiten Vernetzung aller Akteure. In einigen Bundesländern ist dies schon in einem hohen Maß gelungen.

Dies ist allerdings mit einem hohen Kommunikations- und Abstimmungsaufwand verbunden. Dennoch lohnt es sich, diesen Aufwand auf sich zu nehmen. In diesem Sinne wäre es aus Sicht der AutorInnen sehr zu empfehlen, dass das AMS möglichst in allen Bundesländern nicht nur als strategischer Partner der Ländernetzwerke agiert, sondern darüber hinaus als beratungsaktiver Partner in den Netzwerken selbst verankert wird. Dies würde die Möglichkeiten der Koordination und Kooperation erhöhen.

Für die Bildungsberatung für Arbeitsuchende empfiehlt sich außerdem ein Case-Management-Ansatz, wie er bereits in einigen Bereichen der aktiven Arbeitsmarktpolitik Eingang gefunden hat. Case Management ist allerdings sehr ressourcenintensiv und übersteigt aus heutiger Sicht die personellen Möglichkeiten des AMS. Dennoch sollte dieser Ansatz mittels Einsatz externer Beratungseinrichtungen verfolgt werden. Dabei stellt sich jedoch die Frage, in wessen Verantwortung das Case Management übertragen werden soll, zumal hier einmal mehr verschiedene Zielsetzungen und mitunter auch Zuständigkeiten unterschiedlicher Akteure (Ministerien, Länder, AMS, Sozialministeriumservice) aufeinandertreffen.



## Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...



AMS report 116

Sandra Schneeweiß

### Wenn die Norm ein Geschlecht hat

Zur Arbeitssituation von Frauen in technischen Berufen in Österreich

ISBN 978-3-85495-592-8



AMS report 117

Andrea Dorr, Christina Enichlmair, Eva Heckl, Petra Ziegler

### IKT-Kompetenzen im Fokus der aktiven Arbeitsmarktpolitik

Initiativen und Good Practices für Niedrig- und Mittelqualifizierte vor dem Hintergrund von PIAAC: Österreich im internationalen Vergleich

ISBN 978-3-85495-593-6

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

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

#### Anschrift der AutorInnen

öibf – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung  
Margaretenstraße 166/2, Stock, 1050 Wien  
Tel.: 01 3103334, E-Mail: [oeibf@oeibf.at](mailto:oeibf@oeibf.at), Internet: [www.oeibf.at](http://www.oeibf.at)

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) oder [www.ams.at](http://www.ams.at) – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

#### AMS report – Einzelbestellungen

€ 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten)

#### AMS report – Abonnement

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934**

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation / ABI, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43

August 2016 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

